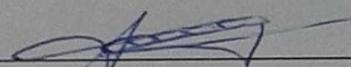


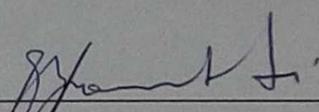
PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Orientador, Professor Mestre **ALMIR CARLOS ANDRADE**, realizaram em 13/12/2014 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante **NATHÁLIA PARAZZI ARAUJO**, sob o título "A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA NO SERVIÇO SOCIAL, COM FOCO NO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DA COMPANHIA DE HABITAÇÃO POPULAR DE CURITIBA - COHAB- CT", como quesito parcial para obtenção do Título de *Especialista em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar* pela Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral, tendo recebido conceito "APL".

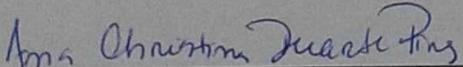
Matinhos, 13 de dezembro de 2014.



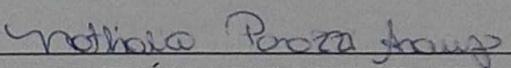
Prof. MSc. Almir Carlos Andrade



Prof. Dr. Luiz Ernesto Branbatti



Prof.ª MSc. Ana Christina Duarte Pires



NATHÁLIA PARAZZI ARAUJO

Estudante

Conceitos de aprovação

APL = Aprendizagem Plena
AS = Aprendizagem Suficiente

Conceitos de reprovação

APS = Aprendizagem Parcialmente Suficiente
AI = Aprendizagem Insuficiente

OBSERVAÇÃO:

CASO O(A) ESTUDANTE SEJA ORIENTADO(A) A REFORMULAR SEU TRABALHO, DEVE-SE REGISTRAR NO VERSO OS REQUISITOS APONTADOS PELA BANCA PARA O ACEITE FINAL DO TRABALHO.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ SETOR LITORAL

NATHÁLIA PARAZZI ARAUJO

**A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA NO SERVIÇO SOCIAL, COM FOCO NO
TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DA COMPANHIA DE
HABITAÇÃO POPULAR DE CURITIBA – COHAB – CT**

**MATINHOS
2014**

NATHÁLIA PARAZZI ARAUJO

**A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA NO SERVIÇO SOCIAL, COM FOCO NO
TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DA COMPANHIA DE
HABITAÇÃO POPULAR DE CURITIBA – COHAB – CT**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como requisito para obtenção do grau de
especialista do Curso de Questão Social Pela
Perspectiva Interdisciplinar, Setor Litoral,
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Profº Almir Carlos Andrade

**MATINHOS
2014**

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo trazer “A importância da pesquisa no Serviço Social, com foco no trabalho dos assistentes sociais da Companhia de Habitação Popular de Curitiba – COHAB-CT”. Optou-se pela presente pesquisa, devido à produção de conhecimento no serviço social ser constante e necessária. A qualificação do profissional no mercado de trabalho exige que cada vez mais, as pesquisas sejam incorporadas no cotidiano destes profissionais

Palavra Chave: Pesquisa, profissional de serviço social, conhecimento

ABSTRACT

This work aims to bring “The Importance of Research in Social Work, with a focus on social workers of Popular Housing Company of Curitiba – COHAB – CT”. We opted for the present study, considering that the production of knowledge in social work is steady, and activities that fit the professional requires more research to be incorporated into the daily lives of professional social workers

Keyword: search, social service professional, knowledge

LISTA DE SIGLAS

COHAB-CT – Companhia de Habitação Popular de Curitiba

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

DSS – Departamento de Serviço Social

FAS – Fundação de Ação Social

HBB – Habitar Brasil/BID

PTTS – Projeto de Trabalho Técnico Social

SEPS – Setor de Projetos Sociais

SETS – Setor de Trabalho Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
OBJETIVO GERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
METODOLOGIA.....	5
CAPÍTULO I	7
1.1 IMPORTÂNCIA DA PESQUISA PARA O SERVIÇO SOCIAL.....	7
1.2 PLANEJAMENTO, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE PROJETOS SOCIAIS.....	9
1.3 DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PÓS-OCUPAÇÃO E A SUA IMPORTÂNCIA.....	13
CAPÍTULO II	18
2.1 ANÁLISE DE CATEGORIA	18
2.1.1 A contribuição da pesquisa de satisfação de pós- ocupação.....	19
2.1.2 Limites da pesquisa de satisfação de pós-ocupação	24
2.1.3 Possibilidades de melhorias na elaboração de futuros projetos, com o resultado da pesquisa.	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35

INTRODUÇÃO

A escolha da temática “ A importância da pesquisa no Serviço Social, com foco no trabalho dos assistentes sociais da Companhia de Habitação Popular de Curitiba – COHAB-CT” surgiu como decorrência do meu período de estágio e da minha prática profissional como assistente social na Companhia.

A Companhia de Habitação Popular de Curitiba é uma sociedade de economia mista criada no ano de 1965, e tem como acionista majoritária a Prefeitura Municipal de Curitiba. A COHAB tem como principal objetivo tratar com prioridade o atendimento das camadas mais carentes da população, sua atenção é voltada para regularização de vilas, reassentamento das famílias em situação de risco ou insalubridade e regularização fundiária de áreas irregulares. Para que este trabalho ocorra com eficiência a companhia conta com um corpo de profissionais divididos em setores incluindo o Serviço Social.

Na COHAB-CT o serviço social é amplo sendo dividido em dois setores, Setor de Trabalho Social - SETS e o Setor de Projetos Sociais - SEPS, que trabalham em conjunto para a construção do Projeto de Trabalho Técnico Social - PTTTS. Cabe a equipe técnica do SETS a implementação dos projetos realizados, a elaboração dos relatórios mensais e a avaliação e monitoramento de cada projeto em execução, cabendo ao SEPS o processo de elaboração, sistematização dos projetos.

O processo de avaliação e monitoramento na COHAB-CT tem como objetivo monitorar e avaliar as ações realizadas durante todo o processo de execução dos projetos, através dos relatórios mensais, semestrais e finais. A avaliação deve acompanhar todas as fases de implementação, a fim de direcionar o projeto para que alcance o resultado de acordo com o planejado. Através da avaliação dos processos, as ações que não estão surtindo o efeito esperado podem ser repensadas e reprogramadas em ações mais efetivas para aquele espaço.

Frente à necessidade de avaliação criou-se a pesquisa de satisfação de pós-ocupação, porém, muito extensa e com perguntas abertas, dificultando a sistematização e a avaliação dos resultados obtidos. Observando os resultados

deste processo, avaliamos a necessidade da reformulação dessa pesquisa, com o objetivo de aumentar o grau de eficiência e eficácia do trabalho do Serviço Social na Companhia e, conseqüentemente, obtendo maior qualidade, credibilidade e legitimação frente aos usuários e comunidade em geral.

Nas avaliações de pós-ocupação não estamos avaliando o programa no seu todo, nem a gestão que o implementou, mas através da visibilidade dos resultados, impactos e da manifestação de satisfação ou não da população, dialoga-se com a política, o programa e a gestão local, a medida que propicia uma reflexão sobre as intencionalidades, os mecanismos de implementação e efetividade dos resultados obtidos.

Para avaliação final dos projetos, a Companhia de Habitação Popular de Curitiba – COHAB-CT utiliza a pesquisa de satisfação de pós-ocupação que é a ferramenta que possibilita a coleta de opiniões dos beneficiários do projeto a respeito dos serviços prestados pela Companhia e Prefeitura Municipal de Curitiba através das Secretarias envolvidas no projeto, com o intuito de melhorias em novos projetos.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação subsidia a avaliação e monitoramento das ações realizadas. É a partir dessa pesquisa feita com os moradores que é conhecido sua opinião, quais foram as dificuldades e facilidades encontradas na nova moradia, sendo comparada com a antiga, identificando se o projeto foi realizado com eficácia e se está adequado para aquela população verificando a validação do serviço prestado às famílias.

A pesquisa é um importante instrumento, que nos possibilita obter através das opiniões dos moradores, os pontos positivos e negativos dos projetos realizados, podendo assim reconduzir o processo no sentido de aprimorá-lo, atualizando o planejamento de futuras ações, as reprogramações de recursos e o redirecionamento das estratégias, para que o direito a moradia seja concretizado igualmente, e conseqüentemente melhorando os serviços oferecidos, a partir da verificação da eficácia, eficiência e efetividade dos projetos desenvolvidos.

Neste contexto, defino como problema de pesquisa: qual a importância da pesquisa de satisfação de pós-ocupação na perspectiva dos profissionais assistentes sociais da COHAB-CT para dar sustentação à prática profissional?

Neste trabalho não pretendo mostrar nenhum resultado ou número final apresentado por ela, e sim, aprofundar a análise e conhecimento partindo da opinião e concepção dos profissionais assistentes sociais da COHAB-CT, sendo eles, atores envolvidos cotidianamente na construção, implementação e avaliação desses projetos

OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo geral analisar a importância da pesquisa de satisfação de pós-ocupação na perspectiva dos profissionais assistentes sociais da COHAB-CT enquanto dimensão de sustentação da prática profissional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o processo de aplicação da pesquisa de satisfação de pós-ocupação e sua importância;
- Apontar proposições que contribuam para a publicização do resultado da pesquisa de satisfação de pós-ocupação para os profissionais e para melhorias de futuros projetos;

METODOLOGIA

O trabalho será orientado pela pesquisa qualitativa que possibilita conhecer verdadeiramente o sujeito envolvido. A abordagem qualitativa parte do essencial de que há uma relação viva entre o mundo real e o sujeito, uma relação intrínseca entre o sujeito e o objeto, um vínculo entre o mundo objetivo e a subjetividade daquele sujeito.

O objeto é a investigação da importância da pesquisa de satisfação de pós-ocupação na perspectiva dos profissionais assistentes sociais da Companhia, além disso, saber como é constituída a Avaliação e Monitoramento, a sua prática e seus objetivos dentro da COHAB-CT.

A pesquisa proposta é analisada como descritiva, tem por finalidade observar os fenômenos, o método, o processo ou a realidade operacional com o objetivo de descrever as características conhecidas que compõem o objeto do nosso estudo.

Como técnica de coleta de dados, utilizaremos da observação, pois, segundo Marconi e Lakatos (1996, p 79), “é uma teoria técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos e fenômenos que se desejam estudar”.

A coleta de dados será realizada através de entrevista semi estruturada que para Trivínõs:

(...) é aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo a medida que se recebe a resposta do informante. (1987, p.146).

A realização da entrevista será direta com perguntas referentes à realização da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, realizada no pós reassentamento de todos os projetos da Companhia. Os entrevistados serão os próprios funcionários e responsáveis pelos projetos, conforme o seu cargo, em um universo de 31 assistentes sociais no Departamento de Serviço Social, nossa amostra será de 04 assistentes sociais.

Assim para fundamentar este trabalho, ele será dividido em 02 capítulos, seguindo a seguinte disposição: No primeiro capítulo irei descrever o processo de aplicação da pesquisa de satisfação de pós-ocupação nos projetos da Companhia de Habitação Popular de Curitiba – COHAB-CT, visto a importância da pesquisa no planejamento, avaliação e monitoramento de projetos concretizados pelo serviço social.

Em seguida no segundo capítulo, irei analisar através da visão e experiência dos profissionais assistentes sociais da Companhia sendo eles parte fundamental para a realização, implementação e avaliação dos projetos realizados pela COHAB-CT.

CAPÍTULO I

1.1 IMPORTÂNCIA DA PESQUISA PARA O SERVIÇO SOCIAL

A pesquisa está inserida no serviço social desde a fase acadêmica até a prática profissional. A produção de conhecimento no serviço social é constante, e as atividades que cabem ao profissional exige cada vez mais que a pesquisa seja incorporada no cotidiano dos profissionais assistentes sociais. Reconhecemos a pesquisa como uma dimensão integrante do exercício profissional dos assistentes sociais, segundo Yamamoto (1998, p. 56) “uma condição para se formular respostas capazes de impulsionar a elaboração de propostas profissionais que tenham efetividade e permitam atribuir materialidade aos princípios éticos políticos norteadores do projeto profissional”.

As diversas atribuições e demanda excessiva do assistente social na companhia dificulta essa prática de investigação mais específica e esmiuçada, gerando um esquecimento e acomodação em meio às diversas expressões da questão social.

Como supracitado, a pesquisa está inserida em nossas atribuições como profissionais assistentes sociais, e precisamos recuperar o significado da prática

da pesquisa no nosso cotidiano profissional e instigar questionamentos e aprofundar nossa atitude investigativa em meio ao comodismo.

O serviço social por intermédio da profissão está inserido e refere-se a estudos, diagnósticos, leituras de realidade, análise de conjuntura, mas sempre valorizando nossa atitude investigativa que sustenta nosso exercício profissional, com o tempo isso tudo se torna obvio demais para o assistente social, esquecendo assim de questionar e perceber que essas práticas são tão conhecidas que já não despertam mais duvidas e anseios, precisamos estranhar mais o que nos parece tão obvio e nos familiarizar mais com aquilo que ainda não nos é conhecido.

Precisamos ainda recordar que não lidamos com uma sociedade abstrata, mas sim com sujeitos que tem história, relações, vínculos e tem vivenciado outras situações e possuindo outras posturas.

Devemos então ter relevância na prática cotidiana, trabalhando com uma proximidade crítica com os sujeitos, tendo como “horizonte, o valor social da pesquisa, seu retorno ao campo de intervenção e aos sujeitos que dela participaram” (Martinelli, 2005, p. 10).

Deste modo, uma troca de experiências e exemplos de situações de práticas, os costumes e princípios vividos pelos usuários são meios de produzir conhecimento sobre a vida daquele individuo, identificando as dificuldades e situações vivenciadas por ele. Assim, a partir do conhecimento adquirido eleva-se a outro patamar, sendo instigado sempre mais para a descoberta de novas concepções, o que não significa desconhecer ou isolar-se de teorias gerais, mas construir um campo de conhecimento fortemente demarcado pela experiência real de vida, de dadas situações, por segmentos e classes sociais. Obtendo esse acúmulo de informação, é necessário que profissionais assistentes sociais realizem a sistematização e sejam capazes de captar os detalhes a fim de aprimorar o processo de pesquisa como uma busca incansável do conhecimento inserido no serviço social.

Portanto é a partir da construção, desconstrução, reconstrução e proposição que fundamentamos e aperfeiçoamos nosso conhecimento, sendo a

pesquisa um elemento imprescindível do cotidiano do serviço social, que sem dúvida aperfeiçoar o agir profissional.

1.2 PLANEJAMENTO, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE PROJETOS SOCIAIS.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação é um instrumento que subsidia o processo de avaliação e monitoramento, pois, podemos através do planejamento social avaliar e monitorar as políticas, programas, projetos, serviços, estratégias, custos, etc., analisando todo o processo e a metodologia que foi adotada, se tornando um momento importante no ciclo do planejamento e da intervenção pública. Significa a oportunidade de reflexão crítica sobre os resultados e impactos das ações realizadas e sobre rumos dos projetos, programas e da própria política pública.

Trata-se de ter registrado através dessa pesquisa o olhar dos moradores e suas opiniões subjetivas, que qualificam o processo de planejamento do trabalho, podendo ser usadas no planejamento das ações em forma de cronograma, adequações, reprogramações de recursos, e redirecionamento de estratégias, a fim de obter sucesso na implantação das ações.

Segundo Faleiros (2000), “as orientações que norteiam a formulação e execução dos programas de natureza social têm apontado muito mais para o desenvolvimento de ações que objetivam minimizar os efeitos dos problemas do que, propriamente, as intervenções que busquem ações mais resolutivas”.

Sendo assim o aprimoramento da elaboração, da formulação e da implantação de programas vinculados às políticas sociais podem produzir uma maior consequência e resultado nas intervenções, mesmo em situações onde aumentam as necessidades sociais e os recursos são limitados para viabilizar as ações efetivas. Neste sentido, o aumento da racionalidade das políticas públicas sociais pode ser obtido medindo a eficiência na utilização dos recursos e comprovando a eficácia com que se alcançam os objetivos.

É necessária uma visão ampla e coerente para a tomada de decisões na elaboração do projeto ou programa, é fundamental ter ciência daquilo que está sendo posto e qual o objetivo, meta e o resultado que se espera daquela ação.

A avaliação é o elemento básico do planejamento que contribui para superação das decisões erradas. Elevando assim o grau de racionalidade nas decisões. Nesse sentido foi dito por Ander-Egg que:

Se planejar é introduzir organização e racionalidade na ação para a consecução de determinadas metas e objetivos, a avaliação é um modo de verificar essa racionalidade, medindo o cumprimento ou perspectiva de cumprimento – dos objetivos e metas previamente estabelecidos e a capacidade para alcançá-los. (1984, p. 20)

Para o assistente social os sistemas de avaliação devem ser coerentes com os objetivos a serem atingidos.

Os diferentes tipos de avaliação vêm a contribuir significativamente para a efetividade das ações planejadas e podemos diferenciá-las entre, avaliação formal, informal, formativa, somativa ou marco-zero.

No cotidiano da ação profissional entendemos a avaliação como um processo que exige análise das ações executadas, para obtermos o resultado, como, a eficácia do projeto, os custos, as ações realizadas, o alcance dos objetivos etc., é necessário que essa tomada de decisão aconteça e que nos garanta confiabilidade no exercício da prática profissional.

A avaliação no âmbito da prática profissional nos traz resultados, possibilitando o aperfeiçoamento das ações realizadas, ou seja, pensar sobre o processo de trabalho desenvolvido, diferentes formas de intervenção, instrumentos utilizados, técnicas e procedimentos realizados, obtendo assim, melhores resultados na atuação profissional.

Trazemos para nossa reflexão, a avaliação em políticas sociais que possui como eixo o desenho da política social, para não nos alienarmos na mesmice de técnicas avaliativas ou, em manuais de como fazer avaliação, identificamos neste caso dois fundamentos, que serão determinantes dos processos avaliativos: a questão social e a gestão social democrática.

A questão social é a luta política dos sujeitos sociais coletivos. É o Serviço Social, através do processo de intervenção profissional que articula poderes “na construção de estratégias para o enfrentamento das diversas expressões decorrentes da questão social brasileira, marcada pela grande desigualdade sócio econômico cultural.” (Faleiros 2000, p.123). A desigualdade

e a exclusão social problematizam as demandas sociais, além disso, instituem uma correlação de forças na relação capital-trabalho que produzem e reproduzem a desigualdade social.

No entanto afirmamos que a política social é uma maneira de responder a esses sujeitos ou atores sociais que problematizam determinadas necessidades sociais da população. Enfatizamos então, que as expressões da questão social são determinantes na formulação e efetivação de políticas sociais, e, por consequência, no processo avaliativo das mesmas.

Entretanto devemos aprofundar nossa concepção de avaliação de políticas sociais articulando-a a gestão democrática, isto é, assegurar que o processo de avaliação seja elemento constituinte da gestão social e não apenas um simples acessório desta. Avaliar a política social é uma maneira sólida e política de enfrentamento da questão social. Ao produzir conhecimentos, por meio de indicadores podemos problematizar a eficiência, a eficácia e a efetividade das políticas, ou seja, os resultados e impactos produzidos.

Portanto o que se avalia na política social, e teremos como resposta, os programas, os projetos e serviços sociais que elaboramos e executamos. Essa avaliação acontece tanto na sua efetivação como durante o seu planejamento, assim como a própria política social, neste caso pode-se avaliar a política na sua natureza, como também a efetivação de uma política numa esfera de governo.

A avaliação de programas e projetos sociais contém complexidades e especificidades próprias. As políticas e os programas sociais, desde seu planejamento, implementação e execução, estão carregadas por valores, pautas culturais, exigências e inúmeras expressões dos diversos sujeitos interventores, sejam eles gestores, executores ou beneficiários. Entretanto, essa área é permeada por contradições e representações da ação que induz processos e resultados. Os impactos de uma determinada ação social podem ser múltiplos, derivados de várias causas e fatores. (BARREIRA, 2000).

A avaliação de políticas sociais jamais é imparcial, técnica ou instrumental, pois avaliar é questionar os processos decisórios, as concepções, as finalidades, dessa política, a maneira como os resultados são produzidos e a própria qualidade desses resultados em relação aos princípios que o orientam. Portanto, não há como determinar um caminho ou modelo único de avaliação, já que esta se inscreve nos processos de gestão de uma determinada política social.

Neste contexto, a avaliação pode ser considerada uma ferramenta importante para o controle social tendo em vista que deve tornar acessível não só ao Estado as informações referentes a um programa ou política social, mas à população as dificuldades em sua execução, bem como os resultados e impactos dessas ações na vida dos beneficiários.

Avaliar programas sociais é se interrogar a seu respeito, tentar elucidar sua finalidade, a forma como são produzidos os seus resultados e a que práticas sociais se articulam e reforçam. Não basta, portanto, concordar com a importância dos processos avaliativos, mas se questionar sobre o potencial da avaliação como instrumento para tornar visível a intensidade das demandas no campo das políticas sociais em nossa sociedade. (SILVA, 2001, p.20).

A publicização de dados de uma avaliação é uma questão recorrente do processo e deve ocorrer a fim de dar transparência à sociedade civil no sentido de verificar os diferentes aspectos de uma política social, para que seja possível, conforme Silva et al (2001, p. 28) [...] perceber os impactos da política social como política redistributiva e de efetivação de direitos de cidadania na sua relação estado sociedade.

Uma avaliação, portanto não pode se ater somente às metas estabelecidas no programa, mas para as mudanças que ocorreram na prática por influência da ação pública na vida das pessoas atingidas, mesmo as que não foram previstas. (Silva et al, 2001, p. 28).

Para Baptista (2000 p. 104), “a avaliação não é um momento final do processo, mas deve estar presente em todo o processo de planejamento, produzindo e reconstruindo o objeto, objetivos e procedimentos. A avaliação é uma permanente busca em adequar o planejado e o executado à intenção do planejamento, levando em conta desafios postos, verificando erros e desvios e

propondo meios de corrigi-los; desta forma a avaliação em conjunto com o monitoramento de programas e projetos sociais, subsidia decisões de prosseguimento e reformulação do planejamento”.

Como supracitada a relevância da avaliação na elaboração de programas e projetos sociais, vemos o monitoramento tão fundamental quanto a avaliação. O monitoramento e a avaliação embora pareçam uma única coisa, são de fato, duas formas distintas de atividades organizacionais relacionadas, porém, nunca idênticas. Entretanto são conceitos diferentes dos quais discorrem metodologias e estratégias similares, auxiliam na tomada de decisões políticas e gerenciais. Devem principalmente, avaliar se um projeto continua a ser relevante, tendo em vista as necessidades da população.

A pesquisa está inserida na avaliação e monitoramento de projetos e programas sociais, é ela quem avalia os processos que foram tomados, as intervenções feitas, as ações realizadas, enfim o agir profissional como um todo. A entrevista realizada com os moradores vem a conduzir nossas intervenções, direcionando novas tomadas de decisões para as próximas intervenções com intuito de melhorar os serviços prestados aos nossos usuários.

1.3 DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PÓS-OCUPAÇÃO E A SUA IMPORTÂNCIA

Para chegar até a aplicação da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, é preciso relatar os fatores que englobam as fases antecedentes deste instrumento de tamanha magnitude que está inserido no contexto do planejamento, monitoramento e avaliação das políticas públicas para o alcance de qualidade e aprimoramento dos projetos realizados pelo setor de serviço social na COHAB - CT.

Cabe então enfatizar o processo de avaliação e monitoramento que corresponde às instruções da Matriz de Indicadores para Avaliação de Pós Ocupação do Ministério da Cidade¹, utilizada como uma ferramenta para apoiar a confecção dos relatórios finais dos projetos elaborados pela Companhia. É

¹ A Matriz de Indicadores para Avaliação de Pós Ocupação do Ministério das Cidades foi elaborada pelo Instituto de Estudos Especiais da PUCSP – IEE, contratado pelo Programa

importante neste sentido destacar os eixos e dimensões, sendo eles, a base para a construção do relatório final e para a aplicação da pesquisa.

Para a utilização da Matriz Avaliativa é importante a compreensão do significado de cada terminologia utilizada. Observa-se que esses termos encontram-se na literatura acadêmica e nas políticas públicas definições amplas, que em muitos casos extrapolam os objetivos da avaliação da pós-ocupação. Portanto, para efeito dessa avaliação adotou-se as conceituações para cada eixo, dimensão e indicador tomando-se como parâmetro, as definições presentes na Política Nacional de Habitação e no Regulamento Operacional do Programa HBB². Tendo em vista a efetivação do direito social à moradia digna, os três eixos - Moradia e Inserção Urbana, Inclusão Social e Satisfação do Morador - partem de um conceito amplo sobre esse tema.

Na perspectiva de efetivação do direito social à moradia digna, os eixos da Matriz Avaliativa buscam destacar os principais elementos para essa concretização. Para cada eixo, há um conjunto de dimensões articuladas entre si que compõem cada eixo.

A Matriz Avaliativa³ indica as dimensões a serem avaliadas, os indicadores pertinentes a cada dimensão e descritores correspondentes a cada indicador. Os três eixos, Moradia e Inserção Urbana, Inclusão Social e Satisfação do Morador compõem a totalidade dos aspectos que se quer avaliar. Cada um desses eixos é composto por dimensões, indicadores e descritores⁴.

Indicadores são sinalizadores de processos, resultados e impactos relativos a uma dada ação planejada. São concebidos a partir de parâmetros, padrões e

² HABITAR BRASIL/BID – HBB, da Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades, para atender as exigências do Programa e objetivando sua utilização em avaliações de outros programas semelhantes na esfera do Ministério das Cidades.

³ Elaborado pelo Instituto de Estudos Especiais da PUCSP - IEE contratado pelo Programa HABITAR BRASIL/BID – HBB, da Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades.

⁴ Ministério das Cidades - Matriz de Indicadores para avaliação do pós-ocupação dos projetos piloto de investimento e intervenção em favelas. Esse processo teve início em setembro de 2004, no seminário Técnico HBB/ UAS -Pós-ocupação nos Projetos Integrados de Urbanização de Assentamentos Subnormais e o processo de construção de indicadores sociais para avaliação de resultados.

concepções expostas no projeto e plano de ação. São definidos com base nos objetivos e estratégias de condução do projeto.

O uso de indicadores facilita o planejamento, ao direcionar para movimentos significativos de variáveis importantes em programas, projetos ou ações. Torna-se, assim, instrumento principal para subsidiar as propostas de intervenção na realidade, tendo em vista um impacto positivo; o monitoramento e a avaliação são necessários à gestão governamental.

Na avaliação o indicador é a unidade que permite medir o alcance de um objetivo ou meta; traduzindo assim de maneira objetiva os resultados da ação executada. Cada objetivo deve conter um indicador, e sua avaliação deve ser antecedida por um sistema de monitoramento que indicará com clareza quais instrumentos serão utilizados para o registro das ações desenvolvidas.

Os indicadores vinculados ao processo de planejamento monitoramento e avaliação da gestão pública requerem critérios consistentes para a escolha adequada das informações em diferentes etapas desses processos. Os indicadores são dotados de propriedades e podem ser classificados de formas distintas, tornando-se fundamental avaliar sua aderência às propriedades desejáveis, como também fazer uma reflexão crítica sobre sua natureza, para entender seu papel em um sistema de indicadores para o gerenciamento de programas e projetos.

A escolha de indicadores deve considerar a disponibilidade e facilidade na obtenção de informações, a clareza de significado a pertinência e consistência, a universalização e a constância do uso.

Com o resultado obtido através dos indicadores é construído o relatório final ao término de cada projeto realizado pela Companhia, e deve estar contemplando cada um desses eixos como citamos acima, compondo assim, a totalidade dos aspectos que se quer avaliar neste relatório final.

E assim construindo o relatório final complementamos a avaliação com a pesquisa de satisfação de pós-ocupação que busca avaliar todas as ações realizadas com as famílias inseridas nos projetos. O resultado dessa pesquisa nos mostra a satisfação do morador em relação a sua nova moradia e relatará o

que deixou a desejar no projeto, com questões voltadas nas ações que foram previstas, mas não realizadas ou que não tiveram seu resultado alcançado.

O Trabalho Social de pós-ocupação deverá ocorrer tanto na área de intervenção quanto na de reassentamento e deverá iniciar a partir das mudanças das famílias para a nova unidade habitacional e ocorrer dentro da vigência do contrato⁵.” E diante: “Este prazo poderá ser acrescido de até 3 (três) meses para a avaliação dos resultados que deverá ser apresentada ao final deste período...⁶

A pesquisa que se realizada pela COHAB, tem como objetivo ouvir a opinião do morador em relação ao projeto, e corresponde aos Eixos de Satisfação do Morador previsto na Matriz de Indicadores de Avaliação do Ministério das Cidades, como já citamos acima. Determina também a necessidade de definir uma amostra aleatória das famílias inseridas no projeto com base na primeira amostra que foi realizada no início do PTTTS – Projeto de Trabalho Técnico Social, ou seja, a amostra se definirá com as mesmas famílias pesquisadas no início do projeto, tendo assim um resultado mais fidedigno e comparativo.

Nos projetos executados pela Companhia observa-se que a proposta engloba mais de uma modalidade de intervenção, como reassentamento, urbanização, melhorias habitacionais, portanto devem ser levado em conta para a Pesquisa tanto as famílias que foram reassentadas que estão sendo inseridas em uma nova moradia, quanto às famílias que permanecem no local, pois, também estão incluídas nas melhorias habitacionais e iram receber outras modalidades de intervenção.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação utiliza como um dos seus instrumentos o formulário composto por perguntas inicialmente abertas, e que foi adaptada com perguntas mais fechadas e específicas, contemplando os eixos citados acima conforme exigência da Matriz de Avaliação de pós-ocupação. O método utilizado para a aplicação da pesquisa é o da entrevista individual seguindo esse formulário, questionamos o morador instigando-o a reflexão, com relação à nova moradia, equipamentos públicos, inserção urbana, Inclusão social,

⁵ Anexo II Instrução Normativa n° 8, capítulo V, item 1.4

⁶ Anexo II, Instrução Normativa n° 8, capítulo V, item 1.4.1

infraestrutura, etc. Resultando assim o grau de satisfação do morador e principalmente na efetividade e alcance dos seus direitos.

Para Sarmento (1994), os assistentes sociais são entrevistadores por excelência. Isso quer dizer que, quando entrevistamos, mantemos um contato pessoal, de caráter confidencial com o usuário, visando acumular dados e informações que, quando sistematizados, poderão subsidiar estudos, elaborações e procedimentos que sirvam de apoio ao enfrentamento da questão social, no campo das políticas públicas e sociais.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação deverá ser iniciada após comunicação da Frente de Avaliação e Monitoramento – SETS - Setor de Trabalho Técnico Social, tanto para a coordenação do projeto, quanto para a equipe de coleta de dados. A mobilização das famílias para este processo será realizada pela coordenação do projeto. Na sequência a Equipe de Coleta de Dados - SEPS agendará dia e horário com as lideranças ou síndicos locais definindo dia e horário da aplicação e entrega de convites.

Tanto para mobilização quanto a aplicação da pesquisa serão realizados com base nos percentuais informados pela Frente de Avaliação e Monitoramento. A pesquisa individual poderá ser aplicada por assistentes sociais, agentes administrativos ou estagiários de serviço social, desde que capacitados em período anterior à aplicação.

Após a realização da pesquisa, todos os formulários são encaminhados para digitação e quantificação dos dados, os pontos positivos e negativos são mensurados para maior conhecimento da realidade de cada família.

Na sequência é elaborado o relatório com todo o processo de aplicação da pesquisa incluindo informações que embasarão a análise pelo técnico responsável pela elaboração do Relatório Final do projeto, e em seguida enviado para o órgão responsável CAIXA.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISE DE CATEGORIA

A partir da descrição e apontamentos supracitados, nota-se a relevância da pesquisa como contribuição para o trabalho do assistente social e também na vida dos usuários, e destaque também o resultado obtido pelas pesquisas sendo ele valioso para a avaliação e monitoramentos dos projetos realizados pela COHAB, e que, a devolutiva para essas famílias é um fator fundamental para a efetivação dos direitos sociais.

A escolha dos profissionais a serem entrevistados, partiu da elaboração dos Projetos de Trabalho Técnico Social – PTTS. Para a realização da entrevista é necessário a participação de 04 (quatro) assistentes sociais que trabalham no Departamento de Serviço Social da Companhia, sendo elas: 1 assistente social coordenadora do projeto, 1 assistente social chefia do setor, 1 assistentes sociais que são responsáveis pela elaboração dos projetos, 1 assistente social responsável pela avaliação e monitoramento de todos os projetos em execução.

2.1.1 A contribuição da pesquisa de satisfação de pós- ocupação

Esta categoria tem como foco a contribuição que a pesquisa de satisfação de pós-ocupação traz para os profissionais, com vista no trecho da fala dos profissionais entrevistadas.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação é um importante instrumento que revela os resultados das ações realizadas nos empreendimentos desenvolvidos pela COHAB, abrangendo vários questionamentos sobre ações voltadas para responder a Matriz de Indicadores do Ministério das Cidades que é composta pelos eixos: Moradia e Inserção Urbana, Inclusão Social e Satisfação do Morador.

Ao entrevistarmos as assistentes sociais “A” e “B” é perceptível que cada uma possui uma visão diferenciada sobre a contribuição e a importância da aplicação da pesquisa de satisfação de pós-ocupação.

No decorrer da entrevista a assistente social “A”, cita qual a contribuição da pesquisa na seguinte fala:

...a pesquisa tem várias contribuições, tanto para o usuário da política, quanto para quem implementa o projeto. A principal contribuição da pesquisa é ouvir opinião do usuário...

Já a assistente social “B” menciona que:

...a importância da pesquisa pra mim tem dois focos: a sistematização e a possibilidade de poder projetar e poder agregar para melhores intervenções...

Para assistente social “A” a pesquisa de satisfação de pós-ocupação é um dos instrumentos que permite escutar os usuários sobre o projeto realizado, um instrumento que possibilita conhecer melhor as expectativas daqueles usuários já atendidos. O resultado da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, remete aos assistentes sociais da Companhia a necessidade ou não de melhores práticas de trabalho, a interlocução com as demais políticas públicas, assim propiciando uma verificação final dos impactos causados pelo projeto nas famílias beneficiárias.

Ainda, a assistente social “A” cita que a pesquisa possui várias contribuições, e dentre elas a garantia de melhores ações desenvolvidas que possam assegurar os direitos sociais às famílias atendidas, ou seja, o usuário deve ter acesso aos serviços públicos existentes.

Como mencionado acima o principal foco da pesquisa, é a satisfação do morador, todavia, a ideia não é coletiva, pois com as falas das assistentes sociais, podemos ver a pesquisa como uma contribuição ampla e diversa. Nessas pesquisas aplicadas, o sujeito da ação é o usuário, ou seja, essas pessoas pesquisadas, ao "conhecerem sua própria realidade participarão da produção deste conhecimento e tomarão posse dele. Aprenderão a escrever sua história de classe. Aprenderão a reescrever a História através de sua história." (BRANDÃO, 1999, p.11).

Sendo assim o usuário somente conseguirá reescrever sua história através da intervenção e investigação profissional do assistente social que proporcionará ao usuário a dimensão de emancipação, esta sim seria a principal contribuição da pesquisa, proporcionar a liberdade ao usuário como sujeito de direitos.

O trabalho com famílias precisa ser desenvolvido em uma perspectiva emancipatória e primeiramente o profissional precisa reconhecer. Segundo Rosa (2006, p. 10) “... as pessoas são ou podem vir a ser autores e atores de sua própria história, a partir do resgate de seus saberes e quererem ...”

Quando a pesquisa se insere na prática diária do profissional, ela possibilita o conhecimento necessário para sua intervenção e proporciona maior visibilidade e clareza ao usuário, se comprometendo a desenvolver práticas éticas com a sua realidade, buscando a troca de conhecimento entre o profissional e usuário, amenizando a exclusão social e a superação da escassez de direitos. É importante destacar que o usuário das políticas públicas não é uma mera fonte de informações, mas sim sujeito protagonista de sua história, e tem o direito de intervir na sua própria realidade com autonomia.

Entretanto a pesquisa é um fator importante também para os profissionais que aplicam e fazem parte da implementação dos projetos. Segundo Guerra(1995):

O processo de trabalho, atividade fundante do ser social, implica no estabelecimento de finalidades, requer a escolha dentre os diversos meios e condições de satisfação dessas necessidades, àquelas que possam vir a responder de maneira mais satisfatória. [...] O processo de trabalho, ao mesmo tempo em que possibilita aos homens o conhecimento sobre as propriedades constitutivas dos objetos, também lhes faculta a percepção das articulações entre os objetos que podem ser colocadas em movimento para tornar-lhes úteis ao alcance das suas finalidades.

Quando se inicia um projeto ou programa voltado para as políticas públicas, o profissional deve propor ações de melhorias na vida do seu usuário e medir o nível de satisfação e desempenho daquele processo. Portanto a pesquisa contribui para que o desconhecido e os questionamentos tenham respostas, e ao conhecer o resultado, tanto o profissional quanto os usuários dessas políticas públicas estarão sendo beneficiados, desde que seja analisado e avaliado o trabalho feito com a comunidade, podendo medir o alcance das suas finalidades e conseqüentemente aprimorando as devidas intervenções.

A prática profissional do assistente social, respeitada as devidas singularidades, também exige o conhecimento da situação, do cotidiano da sua prática, dos meios e condições de realização, das possibilidades que a realidade contém e das tendências e contratendências que suas ações poderão desencadear. (Guerra p.4)

A pesquisa enriquece o conhecimento e dá subsídio para a prática profissional do assistente social, legitimando as necessidades sociais e as transformando em demandas para a profissão. Para obter um dialogo direto com o usuário, é necessário ter domínio dos conhecimentos adquiridos que, segundo Guerra “[...] estabelece estratégias e táticas de intervenções profissionais”.

Vemos então a pesquisa como processo de produção de conhecimento, quanto mais se conhece, mais se transforma, através da mediação do trabalho reconhecendo-o como expressões da práxis. Complementando (Bourguignon, 2005”) afirma que, “[...] a pesquisa é constitutiva e constituinte da prática profissional do Serviço Social, sendo determinada pela sua natureza

interventiva e pela inserção histórica na divisão sociotécnica do trabalho”. Portanto, ela é constituinte e é constitutiva pelo fato de estar inserida na prática profissional, sendo interventiva e buscando o real, possibilitando intervenções na realidade dos usuários. Ela garante que os sujeitos se tornem participantes do alcance social e também realiza repercussões sociais dentro das organizações que se inserem o trabalho do assistente social.

Quando direcionamos a pesquisa na prática profissional podemos destacar também a pesquisa participante, onde o profissional participa como investigador dos trabalhos desenvolvidos em instituições e organizações que possuem como público alvo, o usuário. Segundo Grossi (1981, p. 19):

Pesquisa participante é um processo de pesquisa no qual a comunidade participa na análise de sua própria realidade, com vistas a promover uma transformação social em benefício dos participantes que são oprimidos. Portanto, é uma atividade de pesquisa, educacional orientada para a ação. Em certa medida, tentativa da Pesquisa Participante foi vista como uma abordagem que poderia resolver a tensão contínua entre o processo de geração de conhecimento e o uso deste conhecimento, entre o mundo "acadêmico" e o "irreal", entre intelectuais e trabalhadores, entre ciência e vida.

Para Brandão (1985) “a pesquisa participante tem como característica produzir conhecimento a partir da participação e da cooperação dos envolvidos”. É uma investigação ativa com uma ação prática onde a população identifica seus problemas analisando, criticando e buscando soluções adequadas para resolver as vicissitudes da sua própria realidade, é também um momento de trabalho de educação popular realizado com a comunidade.

Já para assistente social “B” a pesquisa de satisfação de pós-ocupação tem mais a contribuir com os profissionais de serviço social que implementam os projetos do que para os próprios usuários. Segundo a profissional “B” é um ganho para os profissionais da Companhia, pois, possibilita que a partir da aplicação da pesquisa o assistente social pode rever sua prática profissional, indo em busca da sistematização, do que já foi executado dentro do trabalho social realizado por ele, podendo assim articular com outros profissionais sobre a intervenção realizada em determinada área, trazendo reflexões para futuros projetos.

Entretanto a assistente social “B”, afirma que a pesquisa é um meio de sistematização a qual possibilita projetar e agregar melhores intervenções. Vemos então a pesquisa inserida na prática social, e percebemos que essa intervenção é mais que um simples projeto, uma simples avaliação com êxitos e experiências. A sistematização dá ostentação aos processos de difícil medição.

Portanto, quando conhecemos a teoria como processo teórico metodológico, começamos a refletir todo o processo técnico-operativo, ou seja, a prática profissional e após essa reflexão conseqüentemente teremos ou não que propor novas ações, e a partir do resultado alcançado, devemos sistematizá-lo, refletir as experiências e se for necessário repensá-las e reconduzi-las. Sendo assim, a sistematização do trabalho do assistente social auxilia no reconhecimento dos limites, dos avanços e da intervenção profissional efetiva, como também pode se tornar um componente importante de sua visibilidade social e institucional.

Conforme analisamos e conhecemos o resultado dessa sistematização frequente da prática, observamos que uma de suas principais funções é a de possibilitar, melhores intervenções futuras através dos estudos realizados, acerca do resultado obtido pela pesquisa, conforme Baptista(2000):

A sistematização tem como ponto de partida a busca de referenciais teórico-metodológicos, que orientarão o estudo das situações, prevendo seus limites e suas possibilidades, propondo objetivos, definindo estratégias de ação, com re-conhecimento do objeto de intervenção profissional e dos resultados que vão sendo alcançados a cada momento. Isso pressupõe um estudo apurado das demandas sociais, institucionais e profissionais, com o foco voltado para a reconstrução do objeto da intervenção profissional.

Portanto, vemos a sistematização como uma maneira de melhorar a atuação profissional através da ação contínua que exige do assistente social uma intervenção interdisciplinar capaz de responder as demandas individuais e coletivas. É uma forma de avaliar todo o trabalho social feito com as famílias e também a prática profissional que está inserida no âmbito institucional, possibilitando assim o aprimoramento da intervenção.

Parafraseando Netto (1989, p. 150), a sistematização da prática traz para a profissão a possibilidade de melhorar sua própria intervenção prática,

constituindo e generalizando a experiência dos assistentes sociais e cristalizando pautas de procedimento profissional.

Assim devemos aperfeiçoar a prática profissional, ocasionando novas formas de enfrentamento das questões que envolvam nossos usuários, fornecendo o acesso aos seus direitos como cidadãos, através da intervenção profissional, refletindo o conhecido e concretizando melhores articulações da profissão com a política pública.

2.1.2 Limites da pesquisa de satisfação de pós-ocupação

Destaco a seguir com essa categoria os limites que a pesquisa de satisfação de pós-ocupação possui enquanto intervenção profissional e analisaremos os limites segundo a fala das assistentes sociais “B” e “C”.

Assistente social “B”:

“... o principal limite da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, é você ter um conjunto de expectativas não atendidas e que você não vai conseguir atender mais elas para aquele projeto...”.

Após a aplicação e análise dos dados da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, é possível identificar eventuais falhas na implementação do projeto, tanto de infraestrutura, quanto de inclusão de serviços.

Quando retornamos na área de intervenção para aplicarmos a pesquisa de satisfação, momento este que chamamos de pós-ocupação⁷, ouvimos as famílias daquele determinado projeto e conseqüentemente criamos uma expectativa de melhorias em possíveis problemas que aparecerão no decorrer da sua moradia. Mas essa melhoria não é mais possível, pois quando iniciamos a aplicação da pesquisa, já se passaram um, dois ou mais anos que aquelas famílias estão residindo no local, ou seja, já se passou o tempo do pós-ocupação (seis meses⁸), o contrato já não está mais vigente e por sua vez não possui mais recursos disponíveis, e após ouvir todas as possíveis reclamações dos usuários, o que ainda está ao nosso alcance é ouvi-lo e descrever os pontos negativos e positivos.

O usuário sendo o principal interessado não tem o devido retorno ou o encaminhamento necessário, ficando sem respostas e sem o acesso aos seus direitos. Portanto o Capítulo I - Das Relações com os/as Usuários/as do Código de Ética do/a Assistente Social cita o

Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as:

d- devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses;

O profissional assistente social tem o dever inserido no seu Código de Ética de, possibilitar a devolutiva às famílias que prestaram informações que poderão acarretar no acesso às políticas públicas, acesso aos serviços públicos e o acesso à informação através da intervenção profissional,

O profissional assistente social tem seu espaço reconhecido na COHAB, seu processo de trabalho é amplo, requisitado e fundamental para a efetivação do Projeto de Trabalho Técnico Social - PTTS. Entretanto pelo cotidiano das exigências feitas pela instituição o profissional tende a se dedicar aos limites imediatamente colocados e não aos “acontecimentos ocultos”, ou seja, no

⁷ Pós-ocupação: quando já foram finalizados todos os reassentamentos de determinada área, temos 06(seis) meses para o trabalho social na comunidade, exigência do Midades.

⁸ Segundo a Instrução Normativa nº 8 – Midades.

cotidiano existem demandas e possibilidades que estão ali visivelmente colocadas, necessitando, portanto, serem esmiuçadas. No entanto no próprio cotidiano da sua atuação e nos limites encontrados, estão embutidos acontecimentos possíveis capazes de apontar para novas formas de ações enriquecendo a prática profissional.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação pode ser para alguns profissionais que a executam apenas a aplicação de um questionário que algum outro setor está exigindo, mas pode ser também um valioso instrumento de intervenção, que permite conhecer a opinião do usuário, e para que esse instrumento seja efetivo é indispensável que os profissionais assistentes sociais através dos estudos, investigação, troca de saberes e o aporte teórico-metodológico possam, conforme (Suguihiro, 1999:33) “garantir um nível de reflexão que permita não apenas apreender o real imediato com suas contradições, mas também desvelar o que está oculto no aparente”.

A COHAB trabalha no âmbito da política de habitação com o intuito concretizar o direito a habitabilidade e a “moradia digna”. E tem como propósito edificar unidades habitacionais com infraestrutura adequada e apta para moradia.

A Companhia possui como missão “Implementar políticas habitacionais, contribuindo para a cidadania⁹”, ou seja, intervir no que refere-se à habitação, a construção de casas, proporcionando ao usuário o acesso a habitabilidade.

O acesso a habitabilidade não diz respeito apenas à moradia, mas também à infraestrutura básica, bem como o acesso aos equipamentos públicos. Para que isso se concretize, é necessária a mediação com os órgãos públicos e com secretarias municipais, pois, é através delas que as famílias terão acesso as políticas públicas quando a COHAB não estiver mais intervindo na área.

Outro limite apresentado pela assistente social “C” é:

⁹ <http://www.cohabct.com.br/conteudo.aspx?secao=26> – Compainha de Habitação Popular de Curitiba

“... não temos essa prática institucionalizada de avaliar, de dar um retorno para as pessoas envolvidas, para as secretarias e principalmente internamente com as próprias assistentes sociais...”.

A partir das considerações feitas pela assistente social “C”, podemos identificar que somente a aplicação da pesquisa de satisfação não é suficiente, temos também que criar uma metodologia de devolutiva do resultado final para a comunidade, pois, como supracitado essa pesquisa só é aplicada ao final de cada projeto com o intuito de não somente identificar os pontos negativos e positivos, mas também a emancipação das famílias atendidas, para que as mesmas possam através da organização comunitária e das secretarias municipais reivindicar seus direitos e deveres.

Os usuários serão encaminhados para atendimento através da FAS – Fundação de Ação Social, CRAS – Centro de Referência de Assistência Social e demais secretarias inseridas na comunidade, pois há o limite técnico, não sendo mais possível intervir no momento na realidade daquela comunidade. Neste sentido a execução das ações frente aos projetos envolve diversas secretarias¹⁰ que atuam nos eixos Proteção Social e Sanitário Ambiental em consonância com o eixo Intervenção Física cuja as ações são direcionadas pela COHAB

Outro ponto que a assistente social “C” traz, é a dificuldade da apresentação do resultado da pesquisa para os demais assistentes sociais da Companhia. No setor de serviço social da COHAB existem, os profissionais que elaboram, executam e avaliam o projeto de trabalho técnico social.

Podemos então refletir as contribuições que a pesquisa traz para o âmbito da execução do trabalho do assistente social.

Uma delas é a contribuição para o profissional assistente social, com ela temos a avaliação do trabalho executado pela Companhia e principalmente do

¹⁰ Secretaria Municipal do Abastecimento – SMAB / Secretaria Municipal da Defesa Social – SMDS / Secretaria Municipal do Esporte, Lazer e Juventude – SMELJ / Secretaria Municipal do Meio Ambiente – SMMA / Secretaria Municipal do Trabalho e Emprego – SMTE / Fundação Cultural de Curitiba – FCC / Secretaria Municipal de Educação – SME / Secretaria Municipal de Saúde – SMS

trabalho social, sendo necessário seu aprimoramento enquanto profissional e enquanto políticas públicas.

Outra contribuição é a melhoria em futuros projetos, sendo indispensável a troca de experiências e saberes entre os profissionais que elaboram, executam e avaliam os projeto, pois o processo de trabalho de um pode complementar o do outro, intervindo numa perspectiva crítica permitindo uma aproximação com a realidade social com pontos de vista diferenciados. Ou seja, quem avalia estaria informando os resultado dessa pesquisa de satisfação de pós-ocupação a quem implanta e executa o trabalho podendo assim modificar suas ações futuras. Lembrando que esta pesquisa é uma exigência do Ministério das Cidades, mas nada impede que o seu resultado seja divulgada para os demais profissionais, a fim de redirecionar suas ações proporcionando mais efetividade no trabalho social com as famílias.

Analiso então neste ponto a falta do trabalho em equipe, cada um com suas demandas correndo contra o tempo para colocá-las em dia, observa-se a carência da interdisciplinaridade em meio à atuação profissional. Neste sentido, destaco as considerações feitas pelo autor, quando conclui que:

A prática da intervenção social suscita a necessidade de uma postura interdisciplinar também se faz presente o trabalho prático visando tornar as condições concretas da existência dos homens mais adequadas, de todos os pontos de vista, está fundamentado numa concepção articulada, construída mediante a contribuição de conhecimentos empíricos e técnicos, não se reduzindo a puro ativismo espontaneísta, então é obvio que esse trabalho tem de levar em conta a complementaridade de todos os elementos envolvidos (SEVERINO, 1995, p. 19).

Devemos levar em consideração que existe um determinado espaço e nele será inserida uma quantidade grande de famílias que necessitaram de acesso à escola, saúde, transporte coletivo, segurança pública ou até mesmo um simples mercado ou padaria, sendo essa necessidade muitas vezes escassa nas proximidades da comunidade.

Muitas vezes quando chegamos aos resultados da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, percebemos que há falhas na mediação com as Secretarias em relação à necessidade das famílias que foram reassentadas. Quando o seu resultado é negativo é evidente que aquela comunidade precisa

de mais intervenções e/ou encaminhamentos, entretanto não é o que acontece. É gritante a necessidade de haver a mediação entre COHAB, secretarias municipais e órgãos públicos. Portanto, o contato com a rede é precário tanto na construção do projeto quanto na sua fase final, deixando muitas vezes as famílias sem o necessitado retorno.

E, nesta direção, que se pontua uma recomendação: o profissional deve ser incentivado a buscar

[...] a integração de recursos sociais que forneça uma retaguarda aos encaminhamentos sociais e a articulação do trabalho com as forças organizadas da sociedade civil, abrindo canais para a articulação do indivíduo com grupos e/ou entidades de representação, capazes de afirmar e negociar interesses comuns na esfera pública (IAMAMOTO, 2007, p. 427).

2.1.3 Possibilidades de melhorias na elaboração de futuros projetos, com o resultado da pesquisa.

Para finalizar a análise das categorias, vamos refletir sobre quais as possibilidades de melhorias na elaboração de futuros projetos a partir da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, portanto, sabemos que é um instrumento avaliativo e com a análise minuciosa de seu resultado pode-se criar novas e melhores intervenções proporcionando o acesso às políticas públicas.

Citamos então a fala da assistente social “D” :

“... A ideia é que as pesquisas possam ser revisadas e aproveitadas no sentido de novos projetos, em especial na questão dos recursos e equipamentos públicos...”.

Com a fala da Assistente social “D”, podemos então estudar mais esse resultado, após quantificado é interessante dividi-lo com todos os profissionais que compõe esse processo, com o intuito de revisar e aproveitar todas as opiniões expostas pelos usuários. Ou seja, a assistente social responsável pela elaboração do projeto irá avaliar no sentido de rever ações iniciais que trouxeram resultados negativos no decorrer da realização de determinado projeto, a fim de aprimorar evitando novos “tropeços”.

Quando analisamos o resultado negativo revelado pela pesquisa de satisfação de pós-ocupação, observamos que não é somente a infraestrutura da casa, mas também reclamam sobre outros serviços públicos que não compete a COHAB diretamente.

Para que possamos analisar os resultados obtidos pela pesquisa de satisfação de pós-ocupação, é necessário que primeiramente os profissionais que elaboram os Projetos de Trabalho Técnico Social – PTTS entendam a importância da intersetorialidade, fazendo assim, uma ponte com as Secretarias Municipais, o que geraria proposições de ações efetivas para o público alvo, ocasionando conseqüentemente a satisfação desta população. Portanto, é de suma importância a realização de reuniões e aproximação da COHAB junto às Secretarias Municipais, pois, ambas possuem os mesmos objetivos, ou seja, a prestação de serviços para a comunidade em geral. Sendo assim podemos propor uma forma mais eficaz e uma mediação mais intensa e continua com essas Secretarias Municipais e que elas também possam ter acesso aos resultados dessas pesquisas.

Contudo, uma atuação unificada entre as políticas sociais exige o desenvolvimento de uma ação intersetorial, com competência para dar respostas aos problemas sociais que a partir do ponto de vista intersetorial passa a agir com uma visão ampla sobre os problemas, e não somente para a busca isolada da resolução, neste sentido percebe-se que a intersetorialidade e a integração da política social estão interligadas.

Portanto, para que a COHAB possa intervir em novas áreas com mais eficiência, é necessário planejar melhor as ações, sendo necessário que os profissionais de serviço social da Companhia através de suas experiências com

a população, possam identificar e disseminar para os órgãos necessários as demandas encontradas na área de intervenção. Conforme Junqueira (2004, p. 27) “a intersectorialidade constitui uma concepção que deve informar uma nova maneira de planejar, executar e controlar a prestação de serviços, para garantir um acesso igual dos desiguais”.

No entanto a fala da assistente social “C”

“... As possibilidades são grandes se a gente conseguir aqui na Instituição um departamento que crie uma metodologia de feedback, de retorno, de sentar com os profissionais, principalmente com as assistentes sociais do Setor de Projetos Sociais que elaboram os próximos projetos...”

Em ambas as falas, percebemos o grau de importância da pesquisa para subsidiar novos projetos. Sabemos que a pesquisa de satisfação de pós-ocupação é uma forma de avaliação do projeto, e avaliação tem como um de seus objetivos potencializar ações que vem dando certo e subsidiar a proposição de novas ações em futuros projetos. Para que isso ocorra deve existir interdisciplinaridade entre os profissionais da Companhia.

Com essa categoria buscamos esclarecer o trabalho de interdisciplinaridade com o profissionais da Companhia, ao analisar a fala da segunda assistente social, fica visível que a interdisciplinaridade deixa a desejar no setor de serviço social na Companhia, para que os resultados dessas pesquisas realizadas possam ser socializadas com as demais equipes que executam os projetos e com as que elaboram os projetos é fundamental a comunicação e a troca de atribuições e métodos de trabalho, fazendo com que isso se torne uma metodologia de trabalho, onde todas as experiências do trabalho social vivenciadas nos projetos, sejam conhecidas, valorizadas e avaliadas, por todos profissionais que participam de alguma forma na pesquisa de satisfação de pós-ocupação.

“a interdisciplinaridade, favorecendo o alargamento e a flexibilização no âmbito do conhecimento, pode significar uma instigante disposição para os horizontes do saber. (...) Penso a interdisciplinaridade, inicialmente, como postura profissional que permite se pôr a transitar o “espaço da diferença” com sentido de busca, de desenvolvimento da pluralidade de ângulos que um determinado objeto investigado é capaz de proporcionar, que uma determinada realidade é capaz de gerar, que diferentes formas de abordar o real podem trazer”. (Rodrigues; 1998: 156)

Com essa categoria buscou-se esclarecer o trabalho de interdisciplinaridade com os profissionais da Companhia. Entretanto, é necessário enfatizar que a atuação junto aos profissionais das secretarias municipais nos Projeto de Trabalho Técnico Social- PTTS precisa ser efetivo buscando a integração das ações a partir da articulação dos saberes, na perspectiva do desenvolvimento social cujas ações possam assegurar os direitos sociais às famílias atendidas por meio do acesso aos serviços públicos existentes, bem como a habitabilidade.

A pesquisa de satisfação de pós-ocupação é um processo de avaliação de resultados, sendo necessário melhorar o processo de monitoramento e avaliação e investir em uma pesquisa de processo, o que possibilitaria uma intervenção mais eficaz nos projetos ainda em andamento, ou seja, permitindo a identificação de eventuais problemas e podendo solucioná-los em tempo real, revendo as ações e redirecionando-as. A pesquisa de processo nos proporciona uma reflexão do que está sendo efetivo e o que não está respondendo aos objetivos do projeto, evitando resultados e impactos negativos na avaliação final.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Trabalhar o estudo e análise da importância da pesquisa de satisfação de pós-ocupação na perspectiva dos profissionais da Companhia, foi uma experiência única, pois, durante a prática de estágio e agora como profissional pude observar que a principal necessidade dos projetos realizados pela COHAB era a falta de avaliação durante a implantação e ao término deles.

A pesquisa no serviço social revela sua importância em produzir conhecimento a partir da instigante atitude investigativa do profissional, destaco então, a pesquisa como uma dimensão integrante do exercício profissional dos assistentes sociais e um procedimento teórico-metodológico que ao se complementar com a prática profissional pode revelar e instigar novos métodos e procedimentos que ainda não foram explorados.

O objetivo deste trabalho foi analisar a importância da pesquisa de satisfação de pós-ocupação na perspectiva dos profissionais assistentes sociais da Companhia, objetivo este que consegui alcançar com eficácia, pois, através das entrevistas realizadas com quatro assistentes sociais, pude realizar as análises sobre os impactos, dificuldades que a pesquisa de satisfação ocasiona no trabalho dos profissionais assistente profissionais da COHAB.

Durante a aplicação da entrevista, identifiquei através de cada resposta dos profissionais, que o real “problema” nos projetos da Companhia, não se fixava somente na questão de avaliação dos projetos, mas sim vários temas que o norteiam.

A sistematização é um tema novo no serviço social, portanto muitas vezes não é de fácil aceitação por alguns profissionais. No decorrer deste trabalho, abordei inúmeras vezes este tema, e conseqüentemente observei que a não utilização desta prática ocasiona vários empecilhos para a efetivação do trabalho dos profissionais assistentes sociais. Com o que se refere a sistematização dentro da Companhia, concluí-se que nem todos os profissionais conhecem sua importância, deixando sua prática profissional desgastada e cansativa, sem perceber as dificuldades frequentes na efetivação dos direitos dos usuários atendidos nos projetos. Não que a sistematização diminua totalmente essas dificuldades, mas é importante que seja feita, já que através da sistematização das ações dos profissionais em suas respectivas áreas de intervenção, podemos analisar cada uma delas, fazendo com que futuros projetos tenham na maioria das vezes ações mais efetivas e que resulte em ações positivas.

Contudo, o trabalho de sistematização desenvolvido pelo profissional de serviço social da Companhia, mostra-se frágil e limitado, tornando-se assim um desafio para a prática profissional.

Outro assunto que gerou reflexão foi a questão da interdisciplinaridade, que, com as respostas que obtive dos entrevistados, é perceptível que os assistentes sociais da COHAB não inseriram essa prática no seu cotidiano. A carência dessa prática, dificulta a implementação dos projetos da Companhia,

pois, após aplicação da pesquisa de satisfação de pós-ocupação, e pelo fato de muitas demandas, os profissionais de serviço social da COHAB não aprofundam e não disseminam suas experiências vivenciadas.

Durante a entrevista, percebi que esta interdisciplinaridade, está avançando timidamente dentro da Companhia, pois os responsáveis pela elaboração de futuros projetos sentem falta dessa troca de experiências com os profissionais que implementam o projeto e que possuem mais conhecimento do trabalho em área de intervenção. Esta troca possibilitará aos projetos que ainda serão construídos a troca recíproca de experiências e conhecimento entre os profissionais assistentes sociais, fundamentando o agir profissional e proporcionando ao usuário sua emancipação frente as políticas públicas

Em suma, deve-se ampliar o debate sobre a importância de uma equipe interdisciplinar com profissionais capacitados que realize um trabalho que permita conhecer a realidade vivenciada pelas famílias, bem como suas reais necessidades, para garantir maior efetividade dos Projetos Habitacionais ao qual deve atender as necessidades dos moradores como infraestrutura adequada capaz de proporcionar uma inclusão social completa e o acesso aos equipamentos públicos que lhe são de direito.

Proponho então que os profissionais estejam mais próximos ao conhecimento teórico-metodológico, utilizem os instrumentais da prática profissional do assistente social, ampliem o contato com a rede, buscando traçar estratégias mediadoras de intervenção na perspectiva de buscar atender as demandas apresentadas pelos usuários. Que a pesquisa de satisfação de pós-ocupação seja mais explorada como forma de conhecer a opinião do usuário e de aprimorar a atuação profissional do assistente social.

Como podemos observar, a prática do Assistente Social na habitação tem seus limites e dificuldades para um agir comprometido com os princípios e diretrizes do Código de Ética Profissional. No entanto também traz possibilidades para uma prática inovadora e distinta daquela tradicionalmente estabelecida no âmbito institucional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira – Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social. Disponível em www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto3-2.

ANDER-EGG, Avaliação de projetos sociais. Ernesto Cohen e Rolando Franco Editora Vozes 8 Edição. 1984, p. 20.

BARREIRA, M. C. R. N. Avaliação Participativa de Programas Sociais. São Paulo, Veras Editora, 2000. Série Livro Texto; nº 2.

BATPTISTA, Myriam Veras. Planejamento Social: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras Editora 2000.

BOURGUIGNON, J. A – A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social – 2º Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais no Brasil – Unioeste 2005.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. "A participação da pesquisa no trabalho popular". In: _____ Repensando a pesquisa participante. São Paulo: Brasiliense, 1985, pp. 223-252.

BRASIL. CFESS. Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais. Brasília: CFESS, 1993.

BRASIL - Constituição Da Republica Federativa do - de 1988.

FALEIROS, Vicente de Paula. A política social do estado capitalista. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

GARCIA, Ronaldo Coutinho. Subsídios para organizar avaliações da ação governamental. Planejamento e Políticas Públicas, Brasília, n. 23, p. 7-70, jan./jun. 2001.

GUERRA, Yolanda - Investigação Social e Serviço Social: novos processos de produção do conhecimento - www.ts.ucr.ac.cr.

_____. A Instrumentalidade do Serviço Social. São Paulo, Cortez, 1995.

IAMAMOTO, M. V.. Serviço Social em tempo de capital fetiche. Capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 8, Instruções Específicas para Desenvolvimento de Trabalho Social em Intervenções de Provisão Habitacional – 2009.

SEVERINO. A. J. O uno e o múltiplo: o sentido antropológico do interdisciplinar. In: JANTSCH, Ari Paulo; BIANCHETTI, Lucídio (Orgs.). Interdisciplinaridade: para além da filosofia do sujeito. Petrópolis: Vozes, 1995. 19.

SIMIONATTO. Ivete. Os desafios na pesquisa e na produção do conhecimento em Serviço Social. Artigo. Revista Temporalis, nº 9 Recife: ABEPSS, 2005.

MARINO, Eduardo. Manual de avaliação de projetos sociais. 2. ed. São Paulo: Saraiva: Instituto Ayrton Senna, 2003.

MARCONI, M. A. de; LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Pesquisa qualitativa: um instigante desafio. São Paulo, Veras Editora, 1999.

NETTO, José Paulo. Notas para a discussão da sistematização da prática em Serviço Social. Cadernos ABESS. São Paulo: Cortez, 1989. n. 3.

RODRIGUES, M. L. O Serviço Social e a perspectiva interdisciplinar. in Martinelli, M. L. e outros(org). O Uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber. São Paulo: Cortez/ Educ, 1998.

ROSA, Elizabete Terezinha Silva. A centralidade da família na política de assistência social.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. Instrumentos e técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. São Paulo, PUC, mar. 1994.

SILVA, Edna Lucia da e MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação – Apostila - 3 edição – revisada e atualizada; 2001; Florianópolis.;

SILVA, J. A. da. Direito urbanístico brasileiro. São Paulo: Malheiros Editores, 2008.

SUGUIHIRO, V. L. T. A ação investigativa na prática cotidiana do Assistente Social - Serv. Soc. Rev. Londrina PR - jul./dez. 1999.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.