

**RELATO DE EXPERIÊNCIA: A PERCEPÇÃO SOBRE O SERVIÇO SOCIAL ESCOLAR A PARTIR DA ATUAÇÃO NO COLÉGIO NOSSA SENHORA DAS NEVES - NATAL/RN**

**RELATO DE EXPERIENCIA: LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO SOCIAL ESCOLAR A PARTIR DE LA ACTUACIÓN EN EL COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LAS NEVES - NATAL/RN**

**EXPERIENCE REPORT: THE PERCEPTION ON SCHOOL SOCIAL SERVICE FROM THE PERFORMANCE AT NOSSA SENHORA DAS NEVES SCHOOL - NATAL/RN**

Viviane Moura da SILVA<sup>1</sup>

**RESUMO:** O relato de experiência a seguir apresenta minha vivência durante o período de estágio curricular no Colégio Nossa Senhora das Neves, enquanto graduanda de Serviço Social da UFRN. Este trabalho é fruto do relatório final de estágio e do projeto de intervenção, ambos elaborados durante a experiência do estágio entre 2013 e 2014. Serão mostradas algumas dificuldades encontradas no campo profissional, desde o pouco reconhecimento sobre o trabalho exercido pelo setor de Serviço Social na instituição, até a dificuldade de delimitar as atribuições e competências profissionais dos Assistentes Sociais nas próprias instituições devido a constante articulação do Serviço Social com as demais profissões. Como parte do projeto de intervenção foram aplicados questionários com pais e familiares de estudantes do local para saber a percepção desses sobre o exercício profissional na instituição e a partir das informações obtidas, foram feitas divulgações e orientações sobre as competências profissionais do Assistente Social na área educacional, até então entendido como um campo de atuação ainda recente e não muito discutido no seio da profissão.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estágio. Colégio Nossa Senhora das Neves. Serviço Social. Intervenção. Competências.

**RESUMEN:** El relato de experiencia a seguir presenta mi vivencia durante el período de práctica curricular en el Colegio Nuestra Señora de las Nieves, como graduada de Servicio Social de la UFRN. Este trabajo es fruto del informe final de etapa y del proyecto de intervención, ambos elaborados durante esa experiencia de la etapa entre 2013 y 2014. Las dificultades encontradas en el campo profesional serán mostradas, desde el poco reconocimiento sobre el trabajo ejercido por el sector de Servicio Social en hasta la dificultad de delimitar las atribuciones y competencias profesionales de los Asistentes Sociales en las propias instituciones debido a la constante articulación del Servicio Social con las demás profesiones. Como parte del proyecto de intervención fueron aplicados cuestionarios con padres y familiares de estudiantes del local para

<sup>1</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal – RN – Brasil. Bacharel em Serviço Social. E-mail: viviane.mourass@outlook.com

saber la percepción de esos sobre el ejercicio profesional en la institución ya partir de las informaciones obtenidas, se hicieron revelaciones y orientaciones sobre las competencias profesionales del Asistente Social en el área educativa, hasta entonces entendido como un campo de actuación aún reciente y no muy discutido en el seno de la profesión.

**PALABRAS CLAVE:** Prácticas. Colegio Nuestra Señora de las Nieves. Servicio Social. Intervención. Competencias.

**ABSTRACT:** *The following experience report presents my perception during the curricular internship period at Nossa Senhora das Neves School, as a social services undergraduate at UFRN. This work is fruit of the final report and intervention project, both made during my internship experience between 2013 and 2014. Some difficulties will be shown in the professional field, from little recognition about the work done by the social services sector in the institution, to the difficulty of delimiting the professional attributions and skills of the social assistants in the institutions because of the constant articulation of social services with the other professions. As part of the intervention project, questions were applied with parents and other familiars of students of the location to know their perception about the professional exercise in the institution and from the information gathered, marketing was done and orientations about the professional skills of the social assistant in the educational field, understood until then as a still recente field of work and not very discussed in the profession.*

**KEYWORDS:** *Internship. Nossa Senhora das Neves School. Social Work, Intervention. Skills.*

## Introdução

Este relato de experiência traz a exposição da vivência no período de estágio obrigatório entre agosto de 2013 e junho de 2014 no setor de Serviço Social do Colégio Nossa Senhora das Neves. A princípio, é necessário conhecer um pouco sobre essa instituição e o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social no colégio.

O Colégio Nossa Senhora das Neves, com sede em Natal/ RN, na Praça Pedro II no Bairro do Alecrim, possui caráter educacional e fins filantrópicos, segundo a lei 12.101/2009. Tem em suas certificações o título de utilidade pública e é uma entidade privada e beneficente, gerida por religiosas da Congregação das Filhas do Amor Divino.

Por ser uma entidade de caráter filantrópico, a instituição oferece bolsas de estudo integrais e parciais para crianças e adolescentes de famílias carentes e ainda, desenvolve projetos de ação social com crianças que residem em comunidades

periféricas da cidade de Natal/RN, de acordo com os critérios estabelecidos na Lei 12.101/2009. Todas essas atividades são desenvolvidas com o acompanhamento do Serviço Social da instituição.

Além disso, o setor também acompanha o desenvolvimento escolar dos estudantes, a participação da família nesse processo e colabora com a relação dos funcionários dentro do colégio.

Como motivação para a realização desse relato de experiência estão os resultados obtidos com o projeto de intervenção realizado durante o período de estágio que, embora poucos trouxe algumas reflexões durante a fase de atuação mesmo na condição de estagiária.

Perceber o quanto as atribuições privativas e competências profissionais precisam ser enfatizadas nas instituições e refletidas pelos próprios profissionais é de grande importância, a partir do momento que essas competências e atribuições correm o risco de serem confundidas com as de outros profissionais, o que pode fazer com que o Serviço Social sofra uma desvalorização do seu trabalho já que cada profissão possui base legal que regulamenta a sua atuação e ainda, pode perder demandas que poderiam ser de exclusividade sua, o que coloca em risco também, as necessidades e direitos dos usuários dos serviços.

Entre os principais objetivos estabelecidos para serem alcançados com a intervenção realizada, estão:

- ✓ Analisar a percepção dos pais ou responsáveis no que diz respeito às competências e atribuições do Serviço Social na Educação, já que um bom número de pessoas ainda não as conhecia, a fim de melhorar, de certa forma, a percepção desses familiares e alunos sobre o serviço, ou até mesmo, da própria instituição, pois em situações devidas, são apresentadas à profissional de Serviço Social, demandas que não condizem com a sua profissão.
- ✓ Orientar sobre o que é o Serviço Social na educação junto aos pais dos alunos que cursam os ensinos fundamental e médio;
- ✓ Promover a reflexão e conscientização dos pais dos alunos a respeito da função do assistente social na instituição, o que são suas competências e atribuições privativas e, com isso, procurar promover a melhoria da comunicação entre os familiares e o setor de Serviço Social.

- ✓ Trabalhar a perspectiva de uma visão endógena sobre o exercício profissional do Assistente Social na instituição.

Entre as metas que haviam sido estabelecidas estão:

- ✓ Saber a concepção de 100% dos pais que foram entrevistados na instituição sobre a função do assistente social no colégio Nossa Senhora das neves
- ✓ Esclarecer à 100% dos pais que foram entrevistados as atribuições e competências do Assistente Social na educação;
- ✓ Atingir no mínimo 60% da compreensão dos pais a respeito das atribuições e competências do Assistente social na instituição a partir dos primeiros questionários que foram aplicados;
- ✓ Diminuir no mínimo 50% das demandas que são colocadas ao Assistente Social na instituição que não condizem com sua atuação profissional.

## Metodologia

Conforme explicitam as autoras Maciel e Cardoso (1989) em “A metodologia do Serviço Social”,

[...] metodologia se caracteriza como o conjunto de relações estabelecidas entre o sujeito e o objeto de conhecimento e intervenção, em que se admite a distinção entre o processo de produção de conhecimentos e o processo de prática interventiva.

Sendo assim, muitos podem ser os métodos utilizados no momento de uma intervenção.

O projeto de intervenção foi desenvolvido através de aplicação de questionários junto aos pais, que por sua vez, implicou na busca da concepção sobre o fazer profissional do Serviço Social na instituição. Foi realizado de forma dialética e objetiva tendo como base uma metodologia através da racionalização, e foram postas em prática ações que viabilizaram a visibilidade das atividades do setor de Serviço Social, sendo feito através de procedimentos éticos e políticos.

Após a aplicação do questionário foi delimitada a questão da prática, feita através de apresentações que facilitam a percepção sobre profissional do fazer do Serviço Social na Instituição.

Foram utilizados como materiais nas ações desenvolvidas: folders, cartilhas informativas, questionários e pôster. Através da utilização desses materiais, pude obter o levantamento das informações e transformá-las em palestras e reuniões em conjunto com o setor de Serviço Social da instituição e demais estagiárias, para melhor esclarecimento a respeito da temática.

## **Resultados**

Das metas que foram estabelecidas, poucos resultados foram obtidos devido à pouca participação dos pais e familiares durante os encontros propostos. A primeira reunião em que os questionários foram aplicados e foi feito o levantamento das informações, consegui 51 questionários respondidos, no entanto na reunião seguinte apenas 7 familiares compareceram.

Apesar da pouca demanda no segundo encontro, houve participação e reconhecimento pelo trabalho realizado. Além disso, foi feita a sugestão de continuidade quanto à orientação e esclarecimento junto aos familiares e à própria gestão sobre a intervenção profissional da assistente social na instituição de ensino.

## **Discussão**

Durante o período de estágio foi desenvolvido um projeto de intervenção no Colégio Nossa Senhora das Neves como parte da avaliação do período de estágio, em que os principais participantes dessa intervenção foram os pais dos estudantes e as estagiárias do setor de Serviço Social.

Diante disso, foi observada a relação que havia se estabelecido com os usuários do serviço, principalmente a família e os próprios estudantes, e ainda, foram percebidos os tipos de demandas que chegavam ao setor de Serviço Social, sendo identificadas como problemática a falta de conhecimento sobre as competências e atribuições do Serviço Social na instituição.

É necessário que o assistente social promova uma relação entre família e escola, no entanto, existem no decorrer desse processo, diversos percalços, entre eles o não reconhecimento de suas funções, enquanto profissional na instituição.

As questões principais que se abordou com essa intervenção é: O que um assistente social faz em uma escola? Quais demandas são específicas de sua profissão

numa instituição de ensino? O que fazer para que o público-alvo (família/alunos/profissionais) compreenda o seu fazer profissional na instituição?

Durante a última semana do mês de novembro de 2013, recebemos na instituição as famílias dos alunos novos candidatos às bolsas de estudos oferecidas pelo colégio. Para tanto, era necessária uma seleção a partir do preenchimento de uma ficha socioeconômica e uma prova aplicada à esses alunos novatos, realizada no mês de dezembro do mesmo ano. Grande parte dessas famílias era de baixa renda o que observei conforme eram analisados critérios como a renda per capita familiar.

Ao considerar uma das falas da Assistente Social do local, percebi a seguinte questão: a demanda era muito grande, porém o número de vagas disponibilizadas era bem reduzido. Segundo a profissional, seria bom que todas as famílias de baixa renda que procuram o local solicitando bolsas de estudo, realmente tivessem esse desejo atendido, mas infelizmente não é o que acontece, pois é necessário ter um determinado “perfil” socioeconômico para se ter acesso à essas vagas.

Ao se refletir sobre isso, percebo que atualmente, grande parte dos direitos sociais está sendo restrito à população, principalmente a população mais carente. Devido esses chamados “padrões” nos quais se um indivíduo não se encaixa neles, não tem acesso à um direito que é legalmente seu, o que se caracteriza como mais uma forte expressão da questão social: a restrição de acesso à direitos básicos.

O capitalismo como modelo econômico cria seus moldes e padrões e aqueles que não se enquadram nesses critérios, estão sendo excluídos de seus direitos. Não digo excluídos do sistema privado de ensino, já que a instituição é de caráter privado, mas sim, de um sistema de ensino gratuito de qualidade, pois a ausência desse direito tem feito essas famílias de baixa renda migrarem para o sistema privado de ensino à procura de um ensino de mais qualidade para seus filhos. E o Estado, por sua vez, se ausenta em oferecer uma educação pública com boas condições de ensino e estrutura, o que, conseqüentemente, exclui social e economicamente essas famílias carentes.

Quanto às competências do Serviço Social escolar, prescritas no Projeto de Lei 3.466 de 2012, destaco no Art.1º as seguintes atividades comparadas às desenvolvidas na instituição em questão:

I – Efetuar levantamento de natureza socioeconômica e familiar para caracterização da população escolar;

II – Elaborar e executar programas de natureza sócio familiar, visando a prevenção da evasão escolar e a melhoria do desempenho do aluno;

III – Integrar o Serviço Social Escolar a um sistema de proteção social amplo, operando de forma articulada outros benefícios e serviços sócio assistenciais, voltados aos pais e alunos no âmbito da educação em especial, e no conjunto das demais políticas sociais, instituições privadas e organizações comunitárias locais, para atendimento de suas necessidades.

IV – Coordenar os programas assistenciais já existentes na instituição.

E ainda, de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases para a educação nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996 no Art. 3º elucida que o ensino será ministrado com base nos em princípios, entre estes:

I– Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;

XI– Vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.

Também citando como exemplo o Código de Ética do Assistente Social, podemos Lei 8.662, no art. 4º, são competências do Assistente Social

planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social, realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (BRASIL, 1993)

Tomando por base esses aparatos legais, há que se perceber que na prática, algumas instituições não cumprem com tais critérios, ou até mesmo os próprios profissionais se propõem a realizar tarefas que não condizem com sua atuação profissional. No caso da instituição analisada, a profissional cumpria bem com suas competências profissionais, principalmente as determinadas pelo Projeto de Lei 3.466/2012 no que diz respeito às atividades de natureza socioeconômica.

## **Considerações finais**

Percebi ao longo da formulação do projeto de intervenção que o reconhecimento e a valorização do profissional de Serviço Social no campo educacional ainda são muito pequenos diante da realidade que se mostra mais exigente e injusta a cada dia. A falta de percepção algumas vezes acontece por causa da constante articulação do Serviço Social

com as outras áreas profissionais, como bem afirma Iris de Lima Souza em Serviço Social na Educação: Que saberes? Que competências?

[...] por se tratar de um campo de trabalho em que a intervenção realizar-se-á em articulação com outros profissionais, que apresentam especialidades semelhantes à natureza e aos princípios de trabalho do Assistente Social, e, por isso, devem ser claramente formalizadas para não confundir o papel de cada um dentro do projeto de Educação Escolar. (2011, p. 96)

No entanto, cabe ao profissional traçar seus próprios objetivos profissionais e compreender que mesmo existindo um projeto institucional que ele deva cumprir, jamais os objetivos de uma instituição podem sobrepujar as atribuições específicas de cada profissão. Para que, assim, todos possam trabalhar numa mesma perspectiva: garantir o acesso democrático à uma educação de qualidade e contribuir com a divulgação da educação enquanto um direito social.

Quanto à avaliação de todo o processo, como uma primeira aproximação com a atuação profissional me senti realizada, ao poder enxergar os diversos percalços e desafios que a prática profissional enfrenta no cotidiano. Compreender que deve existir constantemente, apoio e auxílio por parte da gestão institucional às atividades desenvolvidas e acompanhadas pelo setor de Serviço Social e demais setores, foi basilar para a percepção da relação profissional-instituição.

E ainda, foi de grande relevância perceber em todo esse processo que, de forma alguma, os usuários dos serviços são obrigados a saberem exatamente quais as competências e atribuições privativas de cada profissional, mesmo que tal informação seja de seu interesse. É necessário observar que é de responsabilidade do assistente social trabalhar diretamente no processo de conscientização dos indivíduos sobre seus direitos, inclusive no que diz respeito também à conscientização enquanto membros de uma classe social e, ainda, sobre os serviços que estão ao seu dispor tanto dentro como fora da instituição.

Por fim, elucidado a importância de se refletir e discutir a respeito desse campo de atuação para o Serviço Social, que aparentemente, é muito recente, mas se voltarmos o olhar para o surgimento da profissão, ainda no século XIX, veremos que já existia uma relação direta da profissão com o meio educacional e que o assistente social, a cada dia, se caracteriza como mais um profissional que contribui para o acesso e a garantia de



uma gestão educacional mais democrática e uma educação de qualidade, considerando a importância dessa discussão pra que esteja mais presente entre os autores da profissão e na própria academia, na perspectiva de formar profissionais conscientes de sua forte influência e suas responsabilidades no contexto educacional.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Código de Ética do Assistente Social. **Lei 8.662**, de 13 de março de 1993.

BRASIL. **Lei 12.101**, de 27 de novembro de 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/112101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112101.htm). Acesso em: 12 maio 2017.

BRASIL. **Projeto de Lei 3.466 de 2012**. Disponível em: <http://www.camara.leg.br/sileg/integras/978783.pdf>. Acesso em: 12 maio 2017.

MACIEL, Marina.; CARDOSO, Franci Gomes. Metodologia do Serviço Social: a práxis como base conceitual. **Cadernos ABESS**, n. 3. São Paulo: Cortez, 1989.

SOUZA, Íris de Lima. Competências e saberes do Assistente Social na educação escolar: elementos de referência para o fazer profissional. In: **Serviço Social na educação: Que saberes? Que competências?** 2011, EdUnp, Natal/RN.

### Como citar este artigo:

SILVA, Viviane Moura da. Relato de experiência: a percepção sobre o serviço social escolar a partir da atuação no colégio nossa senhora das neves - Natal/RN. **Temas em Educ. e Saúde**, Araraquara, v.13, n.2, p. 348-355, jul./dez. 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.26673/rtes.v13.n2.jul-dez.2017.9883>>. E-ISSN: 2526-3471.

**Submetido em:** 19/05/2017

**Aprovado em:** 20/09/2017