



**IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
V SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
IV CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

(O Trabalho Profissional dos Assistentes Sociais)

**A escuta especializada no processo de trabalho dos
assistentes sociais no CREAS**

Lídia de Jesus Souza¹
Cristiane Maria Nobre²

Resumo: O presente artigo tem como objeto de estudo a implementação da metodologia da escuta especializada (EE) na rede de proteção de crianças e adolescentes vítimas e/ou testemunhas de violência implantada no Centro de Referência da Assistência Social – CREAS. Para tanto, o estudo desenvolveu-se por meio de pesquisa bibliográfica e documental. A análise dos dados baseou-se no método materialista, histórico e dialético. Observou-se que a requisição da escuta especializada na prática profissional do serviço social, não é capaz de articular as três dimensões prático-formativas da profissão, pois confronta com as referências teórico-metodológicas e às diretrizes do projeto ético político da profissão.

Palavras-chave: Serviço Social; Escuta especializada; Instrumentalidade.

Abstract: The object of this article is to study the implementation of the methodology of specialized listening (EE) in the protection network for children and adolescents who are victims and/or witnesses of violence implemented in the Reference Center for Social Assistance (CREAS). To this end, the study was developed through bibliographic and documentary research. The data analysis was based on the materialist, historical and dialectic method. It was observed that the requirement of specialized listening in the professional practice of social service is not able to articulate the three practical and formative dimensions of the profession, because it confronts the theoretical and methodological references and the guidelines of the ethical and political project of the profession.

Keywords: Social Service; Specialized Listening; Instrumentality.

¹ Estudante do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa/MG, Brasil. Bolsista PIBIC/CNPq. E-mail: lidia.souza@ufv.br

² Professora adjunta. Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa/MG, Brasil. Mestrado em Serviço Social. E-mail: cristiane.nobre@ufv.br



1. INTRODUÇÃO

A institucionalização da Lei n. 13.431/2017 normatiza a escuta Especializada dentro do sistema de Proteção de crianças e adolescentes vítimas e testemunhas de violência no âmbito do Centro de Referência Especializado (CREAS), englobando um conjunto de medidas protetivas de urgência consideradas necessárias para atender a essa demanda.

A escuta especializada é assim denominada pois consiste na escuta do relato de crianças e adolescentes vítimas de violação de direito, realizada por psicólogos, assistentes sociais e outros profissionais que atuam na Rede de Proteção à criança e adolescente. Esses profissionais são capacitados a desempenhar o trabalho em caráter intersetorial, no processo inicial de atendimento às vítimas no âmbito do CREAS.

Apesar da escuta especializada se constituir em uma prática inovadora no sistema de garantia de direitos ela é permeada de críticas. O conjunto CFESS/CRESS questiona sua legitimidade, problematizando sua utilização como prova probatória, segundo artigo 14 § 2º da Lei 13.431, disputada pelos representantes dos Tribunais de Justiça (TJ) e do Ministério Público (MP).

Conforme prevê o art. 14, §2º “Nos casos de violência sexual, cabe ao responsável da rede de proteção garantir a urgência e a celeridade necessárias ao atendimento de saúde e à produção probatória, preservada a confidencialidade” (BRASIL, 2017). Nesse caso, os elementos colhidos no atendimento realizado pelos profissionais da rede, poderão ser usados como prova nos processos judiciais de violência ou violação aos direitos da criança ou do adolescente, se o juiz assim determinar (GALVÃO et al, 2020).

O CFESS (Matos, 2019) manifestou a respeito dessa lei por meio da elaboração de uma nota técnica, questionando sua legitimidade, problematizando sua utilização como prova probatória. Nela, estabelece que compete aos assistentes sociais a defesa e a luta pelos direitos constitucionais dos envolvidos em situação de violência e não a responsabilização dos violadores. Um ponto polêmico uma vez que vai ter uma legislação que aponta como atribuição do Assistente Social divergindo do CFESS.

Sendo o assistente social um dos profissionais a compor a equipe técnica no Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGD), o CFESS (Matos, 2019) argumenta que a escuta especializada, diferindo do depoimento especial, não tem a finalidade de obtenção de provas. Ademais a instrumentalidade constitutiva no agir profissional não se restringe apenas ao aspecto tecnicista, mas se configuram em estratégias diante dos obstáculos que perpassa a realidade da prática profissional, a capacidade de utilizar informações obtidas nas ações profissionais revertendo em experiências úteis para A construção de proposições e propostas sem cair na ideologia conservadora (GUERRA, 2013).



Tendo em vista a importância dos instrumentos construídos a partir do processo sócio histórico fundamentados pela visão crítica marxista para o agir profissional e o projeto ético-político da profissão (IAMAMOTO, 2007), as ações do assistente social devem ser voltadas para amenizar as desigualdades sociais produzidas pela relação capital/trabalho, no sentido de contemplar os indivíduos que dela necessitam para sua reprodução da vida em sociedade.

Diante disso, este estudo busca refletir sobre a escuta especializada, enquanto instrumento de trabalho na atuação do Assistente Social no âmbito do CREAS na garantia dos direitos das crianças e adolescentes vítimas de violação de direitos.

Por se constituir uma pesquisa qualitativa exploratória- descritiva, no processo de construção deste estudo, será realizado uma análise bibliográfica acerca do método da Escuta Especializada e serão utilizados os pressupostos teóricos e metodológicos marxistas sob a perspectiva do materialismo, histórico e dialético (MARX, 2008).

2. A CONSTRUÇÃO HISTÓRICA DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE NO BRASIL

É a partir da CF (1988), que as políticas públicas foram reorganizadas, pois tinham como intuito principal retirar o aspecto de filantropia e assistencialismo de alguns direitos como a assistência social, uma vez que o Estado assume o papel de garantidor das políticas. Com isso, a saúde, a assistência social, a previdência social - esses 3 elementos compõem o tripé da seguridade social – que dentre outros direitos passaram a ser garantidos de forma democrática aos cidadãos. (BAZZA; CARVALHO, 2013, p. 2).

Em seu artigo 227 dispõe que, “é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade” o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária desse segmento, com a finalidade de mantê-los protegidos de negligência, discriminação, violência, dentre outras formas de exploração. Além disso, normatizou e regulamentou os princípios que instituíram a criança e adolescente como sujeitos de direito dentro da Proteção Integral, determinando responsabilidade do Estado, da família e da sociedade para o seu pleno desenvolvimento (BRASIL, 1988). Nesse sentido, o artigo favoreceu a criação e a implementação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

O Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, foi sancionada em 13 de julho de 1990, a legislação citada consagra a Doutrina da Proteção Integral, superando a doutrina repressora do Código de Menores de 1979, incorporando os preceitos da Convenção



Internacional dos Direitos da Criança, de 1989 cujo objetivo era incentivar os países aliados da ONU promover o desenvolvimento saudável da criança no âmbito do lar pautado na dignidade e igualdade (ALBERNAZ; FERREIRA, 2011, p. 87).

O ECA expressa, no artigo 87 (itens I, II, III, IV e V) os direitos das crianças e dos adolescentes em quatro eixos principais: As políticas sociais, como saúde, educação, alimentação, moradia, etc.; as políticas e programas de assistência social, para aqueles de que delas necessitem; as políticas de proteção, contra negligência, maus-tratos, exploração, abuso e opressão; serviços de identificação e localização de pais, responsáveis das crianças e adolescentes desaparecidos e políticas de garantias e proteção dos direitos individuais e coletivos da infância e juventude (BRASIL, 1990).

O ECA objetiva garantir a criança e adolescente o direito a dignidade, o direito à liberdade e a vida, à cultura e a educação, a convivência familiar e social, bem como a proteção física, moral e sexual.

O Sistema de Garantia de Direitos (SGD), que expressa a política de atendimento à infância é composta por instituições, programas, serviços, entidades, e organismos de atendimento na esfera infantil e juvenil, que “devem atuar de forma articulada e integrada, nos moldes previstos pelo ECA e pela CF (1988), com o intuito de efetivamente implementar a Doutrina da Proteção Integral por meio da política nacional de atendimento a criança e adolescente” (PEREZ; PASSONE, 2010, p.667).

Ocorre que, no que tange à proteção social, o Estado intervém para garantia do mínimo social (LAURELL, 1995). Dessa forma, as políticas sociais, perde o caráter de cidadania e de direito, e se expressa, a partir de um cunho assistencialista. A criança e adolescência no Brasil, se mantém sob “as marcas da negação e da violação de direitos conquistados tardiamente e ainda não experimentados de forma plena” (MELIM, 2012, p. 180), reafirmando ideologias conservadoras, se colocando como impedimento a legitimação do ECA e da Doutrina da Proteção Integral.

3. MARCOS LEGAIS DA ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DA PROTEÇÃO INTEGRAL INFANTO-JUVENIL

Em virtude da necessidade de cooperação e articulação no atendimento da Rede de Proteção, foi implementada a Lei^o 13.431/2017 em 5 de abril de 2017, normatizando a escuta Especializada dentro do sistema de Proteção de crianças e adolescentes vítimas e testemunhas de violência e modifica a Lei n^o 8.069/1990 (Estatuto da Criança e Adolescente). Através dela organizou-se o atendimento a crianças e adolescentes vítimas,



regulamentando medidas para a prevenção e enfrentamento da violência contra menores e estabelecendo normas de proteção e parâmetros para a escuta qualificada (SENADO FEDERAL, 2017).

A responsável pelo Projeto de Lei na Câmara (PLC), 21/2017, foi a parlamentar Maria do Rosário (PT-RS) juntamente com outros 10 deputados. A lei foi aprovada em 21 de fevereiro de 2017, contudo, só passou a vigorar em 2018. Desde 2003 a escuta de crianças e adolescentes tem sido utilizada, tendo a princípio partido do Poder Judiciário. O método foi desenvolvido pelo juiz José Antônio Daltoé Cezar da Segunda Vara da Infância e Juventude da cidade de Porto Alegre. Esse método foi denominado inicialmente de Depoimento sem Dano, sendo realizado a fim de condenar prováveis abusadores (RHOD, 2018).

A iniciativa partiu da recomendação de importantes organismos de proteção à criança vítima de violência sexual, como a Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança, do Estatuto da Criança e do Adolescente e das Diretrizes do Conselho Econômico Social das Nações Unidas, com a defesa e garantia dos direitos da criança e do adolescente, e se estabelece com o propósito de substituir o antigo método utilizado para coletar depoimento de crianças e adolescentes vítimas de violência física e/ou sexual em um depoimento judicial, em um ambiente acolhedor e menos hostil, sem a presença do agressor a salvo de perguntas constrangedoras e profissionais despreparados na comunicação com a vítima de abuso.

Após o método de inquirição de crianças vítimas de violência sexual passar por uma reformulação no ano de 2003, o Conselho Nacional da Magistratura, em 2010 publicou uma nota recomendado aos tribunais a implantação de serviços de escuta em caso de violência sexual na esfera infanto-juvenil no âmbito jurídico denominado Depoimento Especial.

Contudo, de acordo com Moraes; Azambuja (2018), o Depoimento Especial precisava passar por uma normatização legal, haja visto que, havia regras a serem consideradas pelos Estados da Federação. Diante do exposto, várias tentativas foram realizadas com o objetivo de implementar o depoimento especial, porém todas fracassaram. Em dezembro de 2015, a Deputada Maria do Rosário apresentou à Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 3.792/2015 (aprovado no Senado Federal em março de 2017 e transformado em Lei em abril de 2017), que “estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente)” (BRASIL, 2017).

A legislação estabeleceu os conceitos de escuta especializada. O texto da Lei em seu artigo 7º define-a como “o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção[...]” (BRASIL, 2017). Destacando-se a limitação do relato ao cumprimento apenas de sua finalidade. Nesses



termos, podemos definir que a escuta especializada é uma técnica de entrevista de criança e adolescente vítimas de violência realizado pelos profissionais da Rede de Proteção.

Os parágrafos 2º e 3º estabelecem que “os órgãos de saúde, assistência social, educação, segurança pública e justiça adotarão os procedimentos necessários por ocasião da revelação espontânea da violência” (BRASIL, 2017). Conforme Moraes e Azambuja (2018), diante de um suposto abuso, a criança ou adolescente será encaminhado à delegacia de polícia ou ao Conselho Tutelar mediante registro de ocorrência, e em momento posterior deverá ser submetida ao procedimento de escuta com o objetivo de confirmar os fatos, exceto em caso de intervenção de saúde. Porém, logo após ser liberado pela unidade de saúde será encaminhada para expor os fatos decorrentes da violência (MORAIS; AZAMBUJA, 2018).

Para Rhod (2018) o atendimento realizado pela equipe do sistema de proteção deve ser feito por profissionais competentes tendo como base o acolhimento, “e não apenas com foco na confirmação da ocorrência ou não de violência” (p.27). Portanto, o adequado é proporcionar suporte emocional e físico a vítima de violência.

Em relação ao local para a aplicação do procedimento da escuta, o texto determina que algumas especificidades devem ser consideradas, dentre elas o ambiente na qual a escuta especializada será realizada. Deste modo, o texto sinaliza que o local deve ser “apropriado e acolhedor, com infraestrutura e espaço físico objetivando garantir a privacidade da criança ou do adolescente” (BRASIL, 2017). Assim como é fundamental as recordações dos fatos e a produção de prova, mais ainda é assegurar um ambiente acolhedor preservando a intimidade do indivíduo vitimado.

A Lei 13.431/2017 no Art. 4º indica o recurso da escuta especializada para as situações de violência listadas a seguir: violência física, que fere sua integridade ou saúde corporal ou que atenta contra o seu corpo e cause sofrimento físico; violência psicológica: que causa prejuízo emocional por meio da discriminação, desrespeito, xingamento, exploração dentre outras; alienação parental, exposição a crime violento; violência sexual, conduta que constrange, intimida, ameaça com uso da força a criança ou o adolescente a praticar ou presenciar atos sexuais libidinoso, inclusive exposição do corpo em foto ou vídeo por meio eletrônico ou não. Soma-se a isso o abuso sexual, exploração sexual e o tráfico de pessoas, dentro ou fora do território nacional, com o fim de exploração sexual e a violência institucional, entendida como a praticada por instituição pública ou não.

4. A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL



Guerra (2013) afirma que, com a profissão de Serviço Social inserida no sistema capitalista burguês, a perspectiva da racionalidade formal-abstrata ³vai refletir no agir e no processo de trabalho do assistente social, se manifestando em práticas e ações disciplinadoras, “revestida de tecnicismo e instrumentalismo exacerbados, o que configura processos de alienação” (MENEZES; MOURA, 2018, p.6).

As demandas profissionais exigem mais do que ações imediatas, instrumentais e manipulatórias, elas “devem passar pela razão crítica e estar conectadas a projetos profissionais permeados por referenciais teóricos e princípios ético-políticos” (MENEZES; MOURA, 2018, p.10). Desse modo, torna-se importante a superação da racionalidade formal-abstrata através de ações transformadoras (práxis positiva), da compreensão de valores produzidos historicamente e coletivamente na adoção de referências teóricas que “trazem referências como valores Humanistas e Ontológicos para o exercício profissional, o que implica no aprimoramento profissional para apreender e compreender a realidade social” (ALMEIDA et al, 2019, p. 11).

Conforme nos apresenta Guerra (2013; 2007), o uso da instrumentalidade como forma de mediação presentes nas demandas do Assistente Social, permite a ultrapassagem da prática exclusivamente instrumental para uma consciência crítica na intervenção profissional. As mediações são um conjunto de instrumentos pelas quais se processa a operacionalização da ação profissional, é uma forma de objetivar a prática (MARTINELLI; MORAES 2012, p.3). O Serviço Social como mediação estabelece a profissão na condição de totalidade composta de dimensões técnico-instrumental, teórico-metodológica e ético-política.

Os instrumentos para intervenção do Assistente social não são apenas um conjunto de técnicas, está além disso. De acordo com Moller; Diniz (2008) os instrumentos utilizados pelo assistente social não devem ser meras imposições a serem executadas e alheios aos interesses do assistente social. Para um agir direcionado ao desvelamento das problemáticas que envolvem o processo em si, a intervenção do assistente social deve ser composta de três dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa em um movimento conjunto que definam a prática profissional do serviço social e os instrumentos que serão utilizados no processo de intervenção no campo da racionalidade crítico-dialética, oposta a razão formal-abstrata (GUERRA, 2013; ABEPSS, 1996).

Guerra (2007), afirma que a instrumentalidade transcende a ideia equivocada de ser

³ É uma racionalidade que se orienta na busca dos fins particulares, dos resultados imediatistas. Tal racionalidade é pautada no pragmatismo, visam a eficácia e eficiência em detrimento dos valores e princípios, visando as respostas imediatas, nisto se torna funcional ao sistema vigente. Essas ações são eficazes para atender a uma certa realidade, mas não são suficientes para responder a vida social e sua complexidade (GUERRA, 2007).



apenas um conjunto de instrumentos e técnicas indispensáveis para o fazer profissional. Ela se apresenta como uma habilidade inerente a profissão desenvolvida dentro do contexto social e histórico, possibilitando o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) se constituindo numa condição concreta de reconhecimento social no cotidiano da atuação profissional.

Portanto, a "instrumentalidade" não é estabelecida apenas na escolha de instrumentos e técnicas que serão utilizados na atuação do profissional, mas para além, envolve todo o processo de trabalho do assistente social.

Guerra (2007) sinaliza que a dimensão teórico-prático utilizados na ação devem se configurar em estratégias diante dos obstáculos que perpassa a realidade da prática profissional, a capacidade de utilizar informações obtidas nas ações profissionais revertendo em experiências úteis para construção de proposições e propostas sem cair na ideologia conservadora.

5. A ESCUTA ESPECIALIZADA: REFLEXÕES A PARTIR DO POSICIONAMENTO DO CONJUNTO CRESS/CFESS

Terra (2012) aponta que, ao compartilhar o depoimento e as falas da criança e/ou adolescente aos profissionais da esfera jurídica, agem na contramão dos princípios éticos do assistente social em relação à proteção à criança e ao adolescente, questionando o método como um meio apenas para facilitar o trâmite processual sem, contudo, buscar de fato a proteção da criança. O Conselho Federal de Serviço Social se posicionou contrário a atuação dos assistentes sociais na metodologia, por entender que não se constitui atribuição privativa e competência do/a assistente social, sobretudo no que diz respeito a autonomia do assistente social, além de entender que temos a nossa autonomia técnica para atuar com competência ético-política (CFESS, MATOS, 2019).

Em relação a autonomia relativa da profissão, cabe observar que ela se constitui no ideário do senso comum como a escolha das ações do profissional para realização do seu agir profissional. No entanto, a Lei 13.431 impõe uma metodologia que não é instrumento do assistente social, conforme Matos (2019) trata na nota técnica do CFESS, pontuando que a escuta especializada é definida como uma entrevista, como tal se integra dentro das competências profissionais de assistentes sociais. Ou seja, é um dos instrumentos e técnicas utilizadas pelo Serviço Social, sendo reconhecida como parte da instrumentalidade da profissão.

Porém, a implantação da entrevista como técnica na operacionalização da escuta especializada, reduz a dimensão técnico-operativa do Serviço Social a uma perspectiva



formalista, restringindo a intervenção do assistente social ao aspecto meramente instrumental (GUERRA, 2013), tomando-o na sua forma utilitarista, capaz por si só de atender as demandas postas para a profissão, ferindo o valor ético-profissional tornando o procedimento exclusivamente instrumentalizado.

Esse método submete o profissional a executar práticas que segundo Galvão et al (2020) se afasta de suas atribuições privativas, bem como compromete as “competências e habilidades profissionais, além de ferir o princípio da isonomia que confere poder às autarquias - conselhos de classe - em legislar e disciplinar sobre o processo de trabalho de suas profissões” (p.277). Assim, previamente seriam avaliados pelos órgãos fiscalizadores das profissões (no caso do Serviço Social, o CRESS), responsável em nortear os assistentes sociais na atuação profissional no que tange a crianças e adolescentes vítimas de violência (GALVÃO et al, 2020).

Partilhando desse pensamento de conceber a Escuta Especializada é que priorizamos neste estudo as publicações teóricas do CFESS (Matos, 2019), ao apontar que é imprescindível identificar o marco legal da "escuta especializada", a fim de não legitimá-la como um instrumento inerente do Serviço Social. Partindo dos resultados da pesquisa de Wanderley (1993) que faz alusão a pós década de 1940, quando o serviço social solicitado pela Organização das Nações Unidas (ONU) de forma equivocada transformou o desenvolvimento de comunidade em um "método" profissional (WANDERLEY, 1993).

Dentro deste contexto Matos (2019) ressalta que a prática da entrevista com as vítimas de violência deve priorizar compreender como os sujeitos sociais experimentam e vivenciam as situações de violência sob uma perspectiva relacional com as expressões da "questão social", como também efetivar ações em parceria com o/a usuário/a, para a superação da realidade vivenciada.

O CFESS (Matos, 2019) por meio da nota técnica sobre a “escuta especializada” proposta pela Lei 13.431/2017: questões para o serviço social, argumenta que a escuta especializada, diferindo do depoimento especial, não tem a finalidade de obtenção de provas. No Decreto 9.603 da Lei 13.431 (art.19 §4) o texto faz referência a escuta especializada afirmando que o procedimento “não tem o escopo de produzir prova para o processo de investigação e de responsabilização” (BRASIL, 2017).

Sobre o acesso ao registro das informações do atendimento prestadas às vítimas em situações de violência, a Lei 13.431 prevê em seu artigo 5º, inciso XIV, o direito da criança e do/a adolescente “ter as informações prestadas tratadas confidencialmente, sendo vedada a utilização ou o repasse a terceiro das declarações feitas pela criança e pelo adolescente vítima, salvo para os fins de assistência à saúde e de persecução penal (BRASIL, 2017).



De acordo com as concepções teóricas de Galvão et al (2020) o uso do relato da vítima pelo juiz, se configura em responsabilizá-la pela condenação dos possíveis violadores. O autor aponta ainda que tomar “a inquirição é relegar a compreensão de criança e adolescente sujeito de direito em desenvolvimento ao processo de produção antecipada de prova” (GALVÃO et al, 2020, p.268). Porém, com a demanda existente no Poder Judiciário, e pela falta de profissionais, somando as necessidades de acelerar os processos, são requisitados dos profissionais inseridos no SGD, organizar relatórios e até mesmo fornecer dados sigilosos colhidos nos procedimentos de escuta. Nesse ponto, tal conduta pode interferir no fazer profissional e na efetivação dos serviços de proteção e defesa de direitos dos cidadãos usuários dessa política.

6. O DESAFIO NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO NEOLIBERAL

O ajustamento do país a política neoliberal visa o enxugamento do Estado em um ataque massivo as políticas sociais, refletindo na operacionalização da Assistência Social, que tendo adquirido a universalização pela Constituição de 1988, passa a se organizar nos limites das ações focalizadas aos seus usuários: os pobres (CARRARA et al, 2013, p.5). Constituiu-se numa forma de manutenção do modo de produção capitalista tendo como sua expressão máxima a “contrarreforma” do Estado, marcada pela redução de investimentos na área social e retração de direitos.

Essa “contrarreforma”, transforma toda a estrutura das políticas sociais em relação “ao seu escopo e sua funcionalidade, pois altera todos os pressupostos básicos da execução dos serviços públicos, redirecionando-os para a lógica do mercado em detrimento da garantia de direitos, ou seja, a satisfação das necessidades humanas passa a se processar pela mediação do mercado” (GUERRA, et al, 2016, p.3). Dessa forma, o Estado passa a executar a política de mínimo social com o enxugamento da máquina pública, direcionando o recurso do fundo público, prioritariamente para a amortização e pagamento dos juros da dívida pública (CHAUÍ, 2001).

Sob um aspecto “despolitizado, burocrático, deslocado dos ditames de participação democrática da classe trabalhadora” as políticas sociais podem propiciar um retorno ao conservadorismo, ao clientelismo das políticas do favor (ABREU, 2017, p.11). A assistência vive, portanto, um retrocesso e suas ações tomam-se “pontuais, seletivas e paliativas, perdendo a dimensão universal” conforme observa Dantas (2016, p.112). Assim, devemos considerar os avanços na política de assistência brasileira, mas temos que problematizar os rumos que ela vem tomando distanciando-se dos princípios da Seguridade Social garantidos na Carta Magna.

Essas mudanças, vem estabelecendo novas requisições para a profissão baseadas



em rotinas institucionais no espaço de trabalho do assistente social. Nessa perspectiva, a política social é demarcada por um espaço contraditório, onde o assistente social estabelece ações e compõe dados da realidade a partir do arcabouço teórico-prático que guiará na escolha dos instrumentos com o objetivo de decifrar a realidade e atender as demandas impostas cotidianamente.

Tais demandas exige um profissional versado no instrumental técnico-operativo, teórico-metodológico e ético-político. “Um profissional informado, crítico e propositivo, que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais”, em busca da consolidação do projeto ético - político do Serviço Social (IAMAMOTO, 2007, p.20).

Corroborando com o assunto, Paiva e Sales (2007) afirma que “as respostas profissionais devem ser construídas na imediaticidade dessas demandas, não podendo, contudo, se resumir ao enfileiramento de fatos isolados, estanques e absolutizados” (p.188). O Assistente social deve dispor de uma formação sólida aliada a uma prática interventiva com compromisso ético-político.

Iamamoto (2007; 2011) pontua que o profissional deve fazer a leitura da realidade na sua totalidade, evitando as práticas utilitárias, fundamentadas na imediaticidade e superficialidade que concebe os fenômenos sociais de forma isolada. De outro modo, enxergar para além da realidade imposta, ter domínio da realidade, para construir propostas e ações inovadoras para o trato da Questão Social. Este processo não é um ato de magia, supõe, além de princípios e diretrizes políticas claras, um acúmulo de informações sobre a realidade social (IAMAMOTO, 2007)

No contexto da intervenção profissional, a referência teórico-metodológica subsidia decisões e estratégias no exercício profissional, contribuindo para uma análise crítica, e consequente desvelamento dos fenômenos sociais, posto que são colocados de forma segmentada e desagregada do contexto socioeconômico, com o intuito de romper com o legado conservador e reestruturar a legitimidade do exercício profissional diante dos desafios no processo de trabalho do assistente social.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atual contexto de neoliberalismo implica em um processo de desmonte, fragilidade e retrocesso nos direitos conquistados na constituição. Atrelado a tal fato, a fim de dar respostas as diferentes expressões da questão social são legitimadas práticas estranhas a atribuições e competências do assistente social que atua na mediação de políticas sociais. A Lei nº 13.341/17, institucionalizou a escuta especializada, favorecendo o poder judiciário no tocante as ações de responsabilização do agressor em detrimento a prevenção e proteção da vítima.



O conjunto da categoria CFESS/CRESS se esforçaram por se posicionar contra a metodologia da escuta especializada ser realizada pelos assistentes sociais, diante das violações ética e técnicas do exercício profissional. Através da publicação da nota técnica (2019, s/nº), a categoria debateu sobre a questão e criou espaços de reflexões enfatizando os objetivos, competências e atribuições específicas da atuação profissional, afirmando o seu compromisso com o enfrentamento as expressões da questão social e a defesa dos direitos das crianças e adolescentes.

Constatou-se, que a forma como se definiu, a escuta especializada opõe-se a autonomia relativa dos (as) profissionais quanto ao sigilo profissional, e fere os princípios éticos e políticos do Serviço Social, tanto em relação aos usuários quanto aos assistentes sociais. Em relação ao usuário, é necessário considerá-lo um sujeito de direitos na qual o assistente social, na sua condição profissional, tem o dever de resguardar o sigilo das informações. Quanto ao profissional tem o direito de não repassar as informações, quando condições não são garantidas, essas esbarram na sua autonomia.

Ficou claro, também, que a escuta especializada não está em consonância com as diretrizes que norteiam o Código de Ética profissional e a Lei que Regulamenta a Profissão. Pois contraria o processo de defesa e garantia dos direitos dos indivíduos, questão que se torna ainda mais problemática face ao distanciamento da concepção expressa pela norma técnica do CRESS/CFESS.

Essas constatações reforçam a idéia de que a dimensão ético-política também não se reflete na escuta especializada como instrumentalidade do Serviço Social, pois é reduzida aos instrumentos, apenas. Estes instrumentos não são formatados para o Serviço Social e não são úteis aos objetivos que se propõem a profissão de defesa dos direitos, como consta no referencial desse trabalho, se constituindo um obstáculo a ampla defesa das crianças e adolescentes que, sem oferecer as bases para viabilizar a sua plena efetivação.

O estudo tem relevância social e científica, pois chama a atenção do Estado para alterações ou construções de novas políticas públicas que garantam os direitos das crianças e adolescentes previstos na Constituição, a fim de superar o caráter pontual e fragmentado expresso na Política da Assistência Social, com foco no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência. Ademais, visa contribuir com um referencial teórico para enriquecer o debate sobre a temática, para que os profissionais tenham um direcionamento no que concerne as suas atribuições, tendo em vista os desafios existentes nestes espaços sócio ocupacionais.

A implementação da escuta especializada é algo muito recente, ainda está em fase inicial nas pesquisas da área de serviço social, carecendo de um debate mais profundo sobre a metodologia. Por isso, sugere-se pesquisas posteriores, sobre a escuta



especializada, voltadas para produções teóricas que aprofundem nas questões sobre as contradições da escuta especializada e a prática dos assistentes sociais e suas implicações na defesa dos direitos das crianças e adolescentes a partir dos resultados deste estudo.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEPSS. **Diretrizes Curriculares Curso de Serviço Social**.1996. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>. Acesso em: 10 fev. 2021.

ABREU, Thinally Ribeiro. As Políticas Sociais no Neoliberalismo: expressões da luta de classes. In: **VIII Jornada Internacional de Políticas Públicas**. 22 a 25 de Agosto de 2017. São Luis/Maranhão. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2017/pdfs/eixo3/aspolicassociaisnoneoliberalismoexpressoesdalutadeclases.pdf>. Acesso em 15 de Mar. 2021.

ALBERNAZ JÚNIOR, Victor Hugo.; FERREIRA, Paulo Roberto Vaz. **Convenção sobre os Direitos da Criança**. São Paulo: Malheiros, 2011.

ALMEIDA, Aline Pereira; MOTA, Lais Oliveira; GOMES, Luana Monteiro; MENDES, Liane Da Silva. A Instrumentalidade Do Serviço Social. V. 16 N. 1 (2018): **Anais** do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/22680>.

BAZZA, Cybelli Marina; CARVALHO, Flávia Xavier de. **A política de assistência social na contemporaneidade**: considerações sobre a realidade brasileira. Vol. 15, n. 1, pp. 29-34, jul. / set. 2013.

BRASIL. Decreto nº 9.603. (2018, 10 de dezembro). Regulamenta a Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Brasília.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei nº 8069, de 13 de julho de 1990. Brasília - DF, 1990.

BRASIL.1988. (Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011). Disponível em: < https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/CON1988_05.10.1988/art_194_.asp >. Acesso em: 24 de out. de 2021.

CARRARA, Virgínia Alves; MONTEIRO, Simone Rocha da Rocha Pires; CARVALHO, Patrícia Miranda. Assistência Social e Serviço Social: um debate necessário no atual cenário do social-liberalismo. In: **III Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais**: Expressões Socioculturais da Crise do Capital e as Implicações para a Garantia dos Direitos Sociais e para o Serviço Social. BH. 7. 9 de Junho de 2013. Disponível em: <https://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/ASSIST%C3%8ANCIA%20SOCIAL%20E%20SERVI%C3%87O%20SOCIAL%20UM%20DEBATE%20NECESS%C3%81RIO.pdf>. Acesso em 15 de Mar. 2021.

CHAUÍ, Marilena. **Escritos sobre a universidade**. Editora Unesp, São Paulo, 2001.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. 2012. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10ª.ed. rev. e atual. Brasília:. 60 p. Disponível em:<http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em 10 fev. de 2021.



DANTAS, Juliana Grasiela da Silva. **A Assistência Social no Brasil: Da benemerência ao direito.** Socializando, ano 3, n. 1, p. 105-113, jul. 2016. Disponível em: https://www.fvj.br/revista/wp-content/uploads/2016/07/Socializando_2016_9.pdf. Acesso em: 09 de out. 2020.

GALVÃO, Ana Carolina; MORAIS, Janaína Barbosa de; SANTOS, Nilmar. Serviço Social e escuta especializada: proteção integral ou produção antecipada de provas? **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 138, p. 263-282. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010166282020000200263&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 out. 2020.

GUERRA, Yolanda Aparecida Demetrio. REPETTI, Gustavo Javier. FILHO, Antonio Andrade. SILVA, Platini Boniek Sardou. ALCANTARA, Elton Luiz da Costa. Atribuições, competências, demandas e requisições: o trabalho do assistente social em debate. In: **Mesa Temática Coordenada: Fundamentos do trabalho do/a assistente social no contexto de reconfiguração das políticas sociais no Brasil no XV Encontro Nacional de Pesquisadores/as em Serviço Social**, organizado pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, em 2016.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2013 (10ª edição).

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais, BH**, maio, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2007.

LAURELL, Asa Cristina. Avançando em direção ao passado: a política social do neoliberalismo. In: LAURELL, A. C. (Org.). **Estado e Políticas Sociais no Neoliberalismo.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.p.151-178.

MARTINELLI, Maria Lúcia; MORAES, Josiane. A Importância da Categoria de Mediação para o Serviço Social. **XX Seminário Latinoamericano de Escuela de Trabajo Social.** Córdoba, 2012.

MARX, Karl. "O 18 Brumário de Luis Bonaparte". In: **ENGELS, Friedrich. A revolução antes da revolução.** São Paulo: Expressão Popular, 2008.]

MATOS, Maurílio Castro de. **Nota técnica sobre a "escuta especializada" proposta pela Lei 13.431/2017: questões para o serviço social.** 2019. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-tecnica-escuta-especial-2019.pdf>. Acesso em: 16 out. 2020.

MENEZES, Viviane de Araújo; MOURA, Eptácio Macário. A instrumentalidade do processo de trabalho do serviço social: por uma práxis ascendente à razão instrumental. In: **VI Seminário CETROS - Crise e Mundo do Trabalho no Brasil. desafios para a classe trabalhadora.** 22 a 24 de agosto de 2018-Universidade Estadual do Ceará. Disponível em: <http://www.uece.br/e-ventos/seminariocetros/anais/trabalhos_completos/425-17619-15072018-095923.pdf> Acesso em: 20 fev. 2021.



Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Brasília, 2017.

MELIM, Juliana Iglesias. Trajetória da proteção social brasileira à infância e à adolescência nos marcos das relações sociais capitalistas. **Serviço Social & Saúde**, SP, v. 11 n. 2. 2012.167-184. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8635161>. Acesso em: 31 mai. 2021.

MORAES, Carlos Antonio de Souza. O Serviço Social brasileiro na entrada do século XXI: considerações sobre o trabalho profissional. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 127, p. 587-607, set./dez.2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/mXcmbGVxMFzHYVMxKwZ9tDb/?lang=pt>. Acesso em 28 de Mai. 2021.

MORAIS, Cristiane de; AZAMBUJA. Depoimento especial e a aparente proteção à criança vítima de violência sexual. 2018. **Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Jurídicas e Sociais)** - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

MOLLER, Daniela; DINIZ, Tânia Maria Ramos Godói. **Nota Técnica sobre o exercício profissional de assistentes sociais e as exigências para a execução do Depoimento Especial**. Brasília: CFESS. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/depoimento-especialnotatecnica2018.pdf>. Acesso em: 14 out. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção dos direitos da Criança, de 1989. Disponível em: http://www.onu-brasil.org.br/doc_crianca.php. Acesso em: 18 de out. 2020.

PEREZ, José Roberto Rus; PASSONE, Eric Ferdinando. **Políticas sociais de atendimento às crianças e aos adolescentes no Brasil**. Cafajeste. Pesqui. São Paulo, v. 40, n. 140, pág. 649-673, agosto de 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010015742010000200017&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 17 de out. 2020.

RHOD, Ana Luiza. Os novos parâmetros de escuta de crianças e adolescentes sob a ótica da rede de proteção. 2018. **Monografia (Graduação em Direito)** – Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lajeado, 04 jul. 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10737/2068>. Acesso em: 19 out.2020.

SENADO FEDERAL. Lei aumenta proteção a crianças e adolescentes vítimas de violência. 2017. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2017/04/05/lei-aumenta-protecao-a-criancas-e-adolescentes-vitimas-de-violencia>. Acesso em: 16 out. 2020.

TERRA, Sylvia Helena. **Parecer jurídico n. 10/12**. Brasília: CFESS, 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/PAR-JUR-10-12.pdf>. Acesso em: 14 de out. 2020.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore. **Metamorfoses do desenvolvimento de comunidade**. São. Paulo: Cortez, 1993.