

Curso Serviço Social Básico



Este **Curso de Serviço Social Básico** oferece uma formação sólida e abrangente para quem deseja compreender os fundamentos teóricos, metodológicos e éticos da profissão de Assistente Social no Brasil. Com um conteúdo focado na prática profissionalizante, o curso aborda desde o surgimento histórico da carreira até a implementação de políticas públicas contemporâneas. Ideal para estudantes e profissionais que buscam atualização, o treinamento foca na **Lei de Regulamentação da Profissão**, no **Código de Ética**, e nas competências técnicas para atuação no Terceiro Setor, CRAS, CREAS e órgãos governamentais. Aprenda a realizar diagnósticos sociais, elaborar laudos e pareceres, e entenda a estrutura da Seguridade Social brasileira.

O QUE VOU APRENDER

- Fundamentos históricos e a evolução do Serviço Social no Brasil e no mundo.
- Ética profissional e a legislação que rege a atuação do Assistente Social.
- Elaboração de instrumentos técnicos como laudos, pareceres e relatórios sociais.
- Funcionamento e gestão das políticas de Seguridade Social: Saúde, Previdência e Assistência.
- Técnicas de abordagem, entrevista e mediação de conflitos em diversos contextos.
- Planejamento, execução e avaliação de projetos e programas sociais.

PÚBLICO ALVO

- Estudantes de graduação em Serviço Social que buscam reforço acadêmico.
 - Profissionais de áreas correlatas, como Psicologia, Direito e Sociologia, que atuam em redes socioassistenciais.
 - Líderes comunitários e gestores de ONGs que desejam profissionalizar suas intervenções.
 - Candidatos a concursos públicos na área de assistência social e direitos humanos.
-

Módulo 1: Fundamentos Históricos e Teóricos

Aula 1.1 O surgimento do Serviço Social e a questão social

O Serviço Social não nasce de um desejo isolado de caridade, mas sim como uma resposta institucionalizada às manifestações da chamada questão social. No contexto da Revolução Industrial, o agravamento da pobreza e a organização da classe operária forçaram o Estado e a Igreja a criarem mecanismos de controle e auxílio. Historicamente, a profissão emerge vinculada a doutrinas religiosas que buscavam harmonizar as classes sociais. No entanto, é fundamental compreender que a questão social é o cerne da profissão, definida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que exige uma intervenção técnica e política. O assistente social atua justamente na tensão entre o capital e o trabalho, buscando garantir direitos em um sistema que produz desigualdade estrutural. A compreensão desse cenário é vital para que o profissional não caia em uma prática puramente assistencialista ou messiânica, mas entenda seu papel como um trabalhador inserido em uma divisão sociotécnica do trabalho. A transição

da caridade para a profissionalização envolveu a sistematização de métodos que, inicialmente, focavam no ajuste do indivíduo ao meio social, o que chamamos de vertente tradicional do Serviço Social. Com o tempo, essa visão foi superada por perspectivas mais críticas que analisam a totalidade social. Estudar a gênese da profissão permite ao aluno identificar como as demandas sociais são transformadas em políticas públicas e como a profissão se adaptou às mudanças do modo de produção. É nesse embate que se constrói a identidade do assistente social, como alguém capaz de decodificar as necessidades dos usuários e transformá-las em pautas de direito, combatendo a visão de que a pobreza é um problema moral ou individual.

Aula 1.2 O processo de renovação e o Congresso da Virada

A partir da década de mil novecentos e sessenta, o Serviço Social brasileiro iniciou um profundo processo de autocrítica conhecido como Movimento de Reconceituação. Esse movimento buscou romper com as bases conservadoras e o funcionalismo norte-americano que dominavam a prática profissional até então. O ápice desse processo ocorreu em mil novecentos e setenta e nove, no Terceiro Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, historicamente chamado de Congresso da Virada. Nesse evento, a categoria expressou sua oposição à ditadura militar e sua opção por um projeto vinculado às lutas das classes subalternas. A partir de então, o Serviço Social passou a adotar uma matriz teórico-metodológica inspirada na teoria social de Marx, permitindo uma análise mais profunda das relações de poder e da exploração econômica. O projeto ético-político profissional começou a ser desenhado, focando na defesa da democracia e na ampliação da cidadania. A importância do Congresso da Virada reside na transformação da imagem do assistente social de um agente de controle para um profissional comprometido com

a transformação social. Essa ruptura não foi apenas teórica, mas também política, refletindo-se na organização sindical e nos conselhos profissionais. Compreender este período é essencial para entender por que o Serviço Social brasileiro é referência internacional em termos de criticidade e rigor científico. A renovação permitiu que a profissão dialogasse com os movimentos sociais e se inserisse na esfera pública de forma propositiva. Sem esse marco, o assistente social ainda estaria restrito à execução de tarefas burocráticas e moralizadoras. A virada representou o reconhecimento de que a prática profissional deve estar alinhada com a defesa incondicional dos direitos humanos e com a recusa de qualquer forma de opressão, estabelecendo as bases para o Código de Ética que utilizamos hoje.

Aula 1.3 Matrizes teóricas e a influência do Marxismo

A consolidação do Serviço Social como área de conhecimento exige o domínio de matrizes teóricas que fundamentam a análise da realidade. A vertente crítica, baseada no materialismo histórico dialético, fornece as ferramentas necessárias para que o profissional compreenda o movimento da sociedade através de suas contradições. Ao utilizar categorias como totalidade, historicidade e contradição, o assistente social consegue ir além da aparência imediata dos problemas sociais. Por exemplo, ao atender uma família em situação de insegurança alimentar, a visão crítica não foca apenas na falta de comida, mas nas estruturas macroeconômicas que geram o desemprego e a inflação. Essa profundidade teórica impede que o profissional execute ações meramente paliativas. Além da influência marxista, o Serviço Social também dialoga com a fenomenologia e o funcionalismo em momentos históricos distintos, mas é a teoria crítica que sustenta o atual projeto profissional. A formação técnica deve privilegiar a leitura de autores que discutem a produção e reprodução das relações

sociais. A teoria não deve ser vista como algo separado da prática, mas como um guia para a ação consciente. Quando o profissional domina a teoria, ele possui maior segurança para elaborar estratégias de intervenção que visem a autonomia do usuário e não a sua dependência. A análise da realidade deve considerar as mediações entre o universal e o particular, permitindo que o atendimento individualizado seja compreendido dentro de um contexto coletivo. Portanto, o domínio teórico é uma arma política para o assistente social, garantindo que sua voz tenha peso em reuniões de equipe multiprofissional e em espaços de decisão institucional. A fundamentação rigorosa evita que o profissional seja apenas um cumpridor de ordens, tornando-o um intelectual orgânico capaz de formular críticas e propostas relevantes para a gestão social.

Aula 1.4 A profissão na contemporaneidade e os desafios atuais

Atuar no Serviço Social hoje significa enfrentar o desmonte de direitos e a precarização das políticas públicas em um cenário de neoliberalismo agressivo. O profissional contemporâneo precisa lidar com o avanço da tecnologia e a digitalização dos serviços, o que muitas vezes cria barreiras de acesso para a população mais vulnerável. Além disso, a precarização do próprio trabalho do assistente social, com contratos temporários e sobrecarga de demanda, desafia a manutenção da qualidade ética do atendimento. Atualmente, o campo de atuação se expandiu para além do setor público, atingindo empresas privadas em setores de responsabilidade social e o Judiciário. Entretanto, o maior desafio permanece sendo o enfrentamento das expressões da questão social que se manifestam de formas cada vez mais complexas, como o racismo estrutural, a violência de gênero e as novas formas de exploração do trabalho. O assistente social deve estar preparado para utilizar a tecnologia a favor da inclusão, sem perder o caráter humano e presencial

da escuta qualificada. A formação contínua é a única forma de garantir que o profissional consiga interpretar as novas legislações e as constantes mudanças nos fluxos de atendimento do SUS e do SUAS. É necessário também desenvolver competências de gestão e planejamento, uma vez que o assistente social frequentemente assume cargos de coordenação. A resistência profissional passa pela defesa dos espaços democráticos e pelo fortalecimento dos conselhos de direitos. O desafio contemporâneo exige um profissional que seja, ao mesmo tempo, um técnico de excelência e um articulador político capaz de mobilizar a rede socioassistencial em prol do usuário. A ética deve ser o norteador constante em tempos de conservadorismo crescente, garantindo que o direito do cidadão seja sempre a prioridade absoluta, independentemente das limitações orçamentárias impostas pelo Estado.

Módulo 2: Ética e Legislação Profissional

Aula 2.1 A Lei de Regulamentação da Profissão e o Papel do CRESS

A profissão de assistente social no Brasil é regida pela Lei oito mil seiscentos e sessenta e dois de mil novecentos e noventa e três, que estabelece as competências e atribuições privativas do profissional. É fundamental que todo aluno e profissional conheça profundamente este texto legal, pois ele define o que apenas o assistente social pode fazer, como realizar perícias sociais e ocupar cargos de coordenação em unidades de Serviço Social. A lei garante a autonomia técnica, o que significa que nenhum chefe de outra área pode interferir na análise técnica feita pelo assistente social. Paralelamente ao aparato legal, existe o conjunto formado pelo Conselho Federal de Serviço Social, o CFESS, e os Conselhos Regionais, os CRESS. Essas instituições têm o papel de orientar, fiscalizar e disciplinar o exercício profissional. Muitas vezes, o CRESS é visto apenas como um órgão de cobrança de anuidade, mas sua

função é primordial na proteção da sociedade contra maus profissionais e na defesa das prerrogativas da categoria. O conselho atua em processos éticos quando há denúncias de má conduta, garantindo o direito de defesa e a justiça nos procedimentos. Além disso, o conjunto CFESS CRESS produz resoluções que atualizam a prática profissional conforme a sociedade evolui, como as resoluções sobre o sigilo profissional e a atuação em questões de orientação sexual e identidade de gênero. O registro no conselho é obrigatório para o exercício da profissão, e atuar sem ele configura exercício ilegal. A organização da categoria através dos conselhos fortalece a identidade profissional e permite que o Serviço Social tenha uma voz unificada em debates nacionais sobre políticas sociais. O profissional deve ver o CRESS como um aliado para a qualificação de sua atuação e um espaço de participação política para o fortalecimento da classe.

Aula 2.2 O Código de Ética de 1993 e seus Princípios Fundamentais

O Código de Ética do Assistente Social, aprovado em mil novecentos e noventa e três, é considerado um dos mais avançados do mundo. Ele não é apenas um conjunto de normas de comportamento, mas um projeto de sociedade. O código estabelece onze princípios fundamentais que guiam a conduta profissional, dentre os quais se destacam a defesa intransigente dos direitos humanos, o compromisso com a democracia e a recusa de todas as formas de preconceito e discriminação. Um dos pontos centrais é o reconhecimento da liberdade como valor ético central. O assistente social deve atuar promovendo a autonomia dos sujeitos, evitando práticas assistencialistas que mantenham o usuário em situação de submissão. Outro aspecto vital é o dever do sigilo profissional, que protege a intimidade do usuário e garante a confiança necessária para o atendimento. O sigilo só pode ser quebrado em situações extremas,

quando houver risco de vida ou após avaliação criteriosa do profissional, conforme previsto no código. A ética profissional exige que o assistente social trate o usuário com dignidade e respeito, sem qualquer distinção de classe, raça, gênero ou religião. O código também define os deveres do profissional em relação à instituição empregadora e aos colegas de trabalho, enfatizando a necessidade de uma postura colaborativa e transparente. Violar o Código de Ética pode resultar em sanções que vão desde advertências até a cassação do registro profissional. Portanto, a ética não é algo abstrato, mas uma prática cotidiana que exige constante reflexão. O profissional deve estar atento para que suas convicções pessoais não interfiram na prestação do serviço técnico, mantendo sempre a neutralidade axiológica em favor do direito do cidadão. Estudar o código de ética é mergulhar na essência do Serviço Social crítico e comprometido com a justiça social.

Aula 2.3 Atribuições privativas versus competências profissionais

Existe uma distinção técnica crucial que todo profissional de Serviço Social deve dominar: a diferença entre competências e atribuições privativas, conforme definido na Lei oito mil seiscentos e sessenta e dois de mil novecentos e noventa e três. As competências profissionais são ações que o assistente social está apto a realizar, mas que também podem ser executadas por outros profissionais de áreas correlatas. Isso inclui o planejamento de políticas sociais, a gestão de programas e a participação em equipes multiprofissionais. Já as atribuições privativas são tarefas que somente o portador do diploma de Serviço Social com registro ativo no CRESS pode executar. Entre as principais atribuições privativas estão o magistério de disciplinas específicas de Serviço Social, a supervisão direta de estagiários da área e a realização de vistorias, perícias técnicas, laudos e pareceres sociais. É muito comum em concursos públicos e em seleções

de empresas a confusão entre esses termos, e cabe ao profissional defender seu campo de atuação. Quando um psicólogo ou administrador é designado para fazer um estudo social de caso, ocorre uma invasão de competência privativa, o que pode ser denunciado ao CRESS. Compreender essa separação é importante para a organização do fluxo de trabalho em instituições como o CRAS ou hospitais. O assistente social deve ter clareza sobre o seu "fazer profissional" para evitar a execução de tarefas que não lhe competem, muitas vezes denominadas de desvio de função. A clareza sobre as atribuições privativas garante a qualidade técnica do serviço prestado à população, pois assegura que análises complexas sobre a realidade social sejam feitas por quem possui a formação teórica adequada para tal. A defesa das atribuições privativas é, em última instância, a defesa da qualidade do atendimento ao usuário.

Aula 2.4 O sigilo profissional e a relação com o usuário

A relação entre o assistente social e o usuário é pautada pela confiança e pelo respeito mútuo. O sigilo profissional é um direito do usuário e um dever do profissional, sendo um dos pilares da ética no Serviço Social. Tudo o que é revelado durante um atendimento, seja em visita domiciliar ou em sala de atendimento individual, deve ser mantido sob guarda do assistente social. O compartilhamento de informações com a equipe multiprofissional deve se restringir apenas ao que é estritamente necessário para o acompanhamento do caso, preservando os detalhes íntimos que não influenciam na intervenção coletiva. A quebra de sigilo sem justa causa é uma infração ética grave. No entanto, o Código de Ética prevê situações em que o sigilo pode ser rompido, especialmente quando há risco de morte para o usuário ou para terceiros, ou situações de violência contra crianças, adolescentes e idosos, onde o dever de proteção se sobrepõe ao sigilo. Nesses casos, o profissional deve informar ao

usuário sobre a necessidade de compartilhar os dados com as autoridades competentes. É importante ressaltar que o arquivo de documentos que contêm dados sigilosos deve estar sob responsabilidade direta do assistente social, em local trancado, garantindo que pessoas não autorizadas tenham acesso às informações. Além do sigilo, a relação com o usuário deve ser pautada pela linguagem clara e acessível, garantindo que ele compreenda seus direitos e os procedimentos institucionais. O profissional deve evitar termos técnicos excessivos que criem uma barreira de comunicação. O objetivo é estabelecer um vínculo que permita ao usuário se sentir sujeito de sua própria história, capaz de tomar decisões informadas a partir das orientações fornecidas pelo Serviço Social. O respeito à autonomia do usuário é o que diferencia uma intervenção emancipatória de uma intervenção tutelar.

Módulo 3: Política Social e Seguridade Social

Aula 3.1 O conceito de Política Social e o Estado Brasileiro

As políticas sociais são o principal campo de atuação do assistente social e consistem no conjunto de ações do Estado destinadas a garantir o bem-estar da população e a redução das desigualdades. No Brasil, a configuração das políticas sociais mudou drasticamente com a Constituição Federal de mil novecentos e oitenta e oito, que instituiu o conceito de Seguridade Social. Antes disso, o acesso a muitos direitos era restrito a quem contribuía para a previdência, mas a nova Carta Magna estabeleceu a saúde e a assistência como direitos de todos e dever do Estado. O assistente social atua na ponta dessas políticas, transformando a letra da lei em acesso real. Para entender a política social, é preciso analisar como o Estado brasileiro se organiza e como o orçamento público é distribuído. O modelo de proteção social brasileiro é híbrido e sofre constantes pressões de ajustes fiscais que visam reduzir o gasto público.

O profissional deve estar atento para não se tornar apenas um repassador de benefícios, mas um analista capaz de criticar a insuficiência das políticas vigentes. A política social não é uma concessão ou bondade do governo, mas uma conquista histórica da classe trabalhadora. Por isso, a atuação do assistente social deve sempre pautar-se na defesa da universalidade do acesso e na gratuidade dos serviços. O conhecimento técnico sobre o ciclo das políticas públicas, que envolve planejamento, formulação, implementação e avaliação, permite que o profissional contribua para a melhoria dos processos institucionais. Além disso, é importante compreender a descentralização das políticas, onde o município assume o papel principal na execução, enquanto o governo federal e o estadual cuidam do financiamento e das normas gerais. Essa engrenagem complexa exige que o assistente social seja um expert em legislação social para orientar corretamente os usuários.

Aula 3.2 O Tripé da Seguridade Social: Saúde, Previdência e Assistência

A Seguridade Social no Brasil é composta por três áreas fundamentais: Saúde, Previdência Social e Assistência Social. Esse sistema é financiado por toda a sociedade, de forma direta e indireta, e visa garantir proteção ao cidadão em situações de vulnerabilidade, doença, velhice ou desemprego. A Saúde é regida pelos princípios do SUS, sendo universal, gratuita e descentralizada. Nela, o assistente social atua garantindo o acesso aos serviços, orientando sobre direitos do paciente e facilitando a comunicação entre a família e a equipe médica. A Previdência Social tem caráter contributivo e filiação obrigatória para trabalhadores, oferecendo benefícios como aposentadorias, auxílio-doença e pensões. O assistente social na previdência atua principalmente na avaliação social para benefícios como o BPC e na reabilitação profissional. A Assistência Social,

por sua vez, é um direito de quem dela necessitar, independentemente de contribuição prévia. Ela é organizada através do SUAS e foca na proteção à família, à maternidade, à infância e à velhice. É importante que o aluno entenda que essas três áreas não funcionam de forma isolada; elas são interdependentes. Uma falha na política de saúde pode sobrecarregar a assistência social e vice-versa. O assistente social deve dominar as especificidades de cada área para realizar os encaminhamentos devidos na rede socioassistencial. Por exemplo, saber identificar quando um usuário tem direito a um benefício previdenciário ou quando ele se enquadra nos critérios da assistência social é vital para a eficiência do atendimento. O tripé da seguridade é a base do Estado de Bem-Estar Social brasileiro, e sua defesa é uma bandeira permanente da profissão frente às tentativas de privatização e restrição de direitos.

Aula 3.3 O Sistema Único de Assistência Social e a tipificação de serviços

O Sistema Único de Assistência Social, o SUAS, é o modelo de gestão que organiza as ações de assistência social em todo o território nacional. Ele foi criado para padronizar o atendimento e garantir que um cidadão tenha o mesmo direito seja em uma grande capital ou em um pequeno município do interior. O SUAS divide as ações em dois níveis de proteção: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial. A Proteção Social Básica tem caráter preventivo e é executada principalmente nos CRAS, os Centros de Referência de Assistência Social. O foco é fortalecer os vínculos familiares e comunitários antes que ocorram violações de direitos. Já a Proteção Social Especial atua quando o direito já foi violado, como em casos de violência, abandono ou situação de rua. Ela se divide em Média Complexidade, realizada nos CREAS, e Alta Complexidade, que envolve serviços de acolhimento como abrigos e casas de passagem.

Além dessa divisão, existe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, que descreve detalhadamente cada serviço oferecido, como o PAIF e o PAEFI. O assistente social que atua no SUAS deve conhecer essa tipificação para saber exatamente qual é o objetivo do seu trabalho e quais são as metas a serem atingidas. A gestão do SUAS também envolve o Cadastro Único, que é a porta de entrada para diversos programas federais. O trabalho técnico no SUAS exige grande capacidade de articulação em rede, pois o assistente social precisa conectar o usuário a outros serviços de saúde, educação e trabalho. A consolidação do SUAS é uma luta constante, pois depende de repasses financeiros contínuos e da profissionalização das equipes, evitando a rotatividade de funcionários que prejudica o vínculo com a comunidade.

Aula 3.4 Controle Social e Conselhos de Direitos

O controle social é a participação da sociedade civil no planejamento, fiscalização e avaliação das políticas públicas. No Serviço Social, essa é uma dimensão política fundamental, pois permite que o usuário deixe de ser apenas um receptor de serviços e passe a ser um sujeito ativo na gestão pública. Os principais instrumentos de controle social são os Conselhos de Direitos e os Conselhos de Políticas Públicas, como o Conselho Municipal de Assistência Social, o Conselho de Saúde e o Conselho Tutelar. Esses espaços são paritários, ou seja, compostos por metade de representantes do governo e metade de representantes da sociedade civil, incluindo entidades prestadoras de serviço, trabalhadores da área e usuários. O assistente social tem um papel estratégico nesses conselhos, podendo atuar como conselheiro representando a categoria profissional ou assessorando os representantes dos usuários. Além dos conselhos, o controle social ocorre através das Conferências de Assistência Social, que acontecem a cada dois anos para definir as

prioridades para o setor. O profissional deve incentivar os usuários a participarem desses espaços, empoderando-os para que possam cobrar qualidade e transparência na aplicação dos recursos públicos. Participar do controle social exige estudo sobre o orçamento público e sobre as normativas vigentes. Sem o controle social, as políticas públicas correm o risco de se tornarem ferramentas eleitoreiras ou de serem geridas sem considerar a realidade de quem vive na ponta. Portanto, fortalecer os canais de participação é uma forma de garantir a democracia e a eficácia das intervenções sociais. O assistente social atua como um tradutor das demandas da população para a linguagem da gestão pública, ajudando a formular propostas que realmente façam a diferença na vida das pessoas.

Módulo 4: Instrumentalidade do Serviço Social

Aula 4.1 A dimensão técnica operativa e o uso de instrumentos

A instrumentalidade do Serviço Social não se resume apenas a uma caixa de ferramentas ou ao preenchimento de formulários; ela é a capacidade que o profissional possui de transformar seus conhecimentos teóricos e éticos em ações concretas. A dimensão técnico-operativa é o "como fazer" da profissão. Para que a intervenção seja eficaz, o assistente social utiliza diversos instrumentos técnicos, como a entrevista, a visita domiciliar, a observação participante e a reunião de grupo. O uso desses instrumentos deve ser intencional e fundamentado. Não se faz uma visita domiciliar apenas para conferir a mobília de uma casa, mas para compreender a dinâmica familiar e o território onde o sujeito está inserido. O profissional precisa dominar a técnica para saber quando usar cada instrumento. Por exemplo, em uma situação de conflito familiar, uma reunião de grupo pode ser mais produtiva do que atendimentos individuais isolados. A escolha do instrumento deve sempre considerar o objetivo da intervenção e o respeito à dignidade do usuário. É importante ressaltar que os instrumentos não

são neutros; a forma como uma pergunta é feita em uma entrevista pode induzir uma resposta ou abrir espaço para uma reflexão profunda. A instrumentalidade também envolve a gestão do tempo e do espaço de trabalho. Um ambiente de atendimento acolhedor e privativo faz parte da técnica profissional. O assistente social deve ser capaz de adaptar seus instrumentos às diferentes realidades, utilizando desde linguagens lúdicas para crianças até abordagens mais formais em perícias judiciais. A excelência técnica valoriza a profissão e garante que os resultados obtidos sejam sólidos e defensáveis tecnicamente perante outros profissionais e instituições.

Aula 4.2 A entrevista social e a escuta qualificada

A entrevista é um dos instrumentos mais utilizados e complexos do Serviço Social. Ela não é um interrogatório, mas um diálogo direcionado com objetivos pré-determinados. O foco central deve ser a escuta qualificada, que consiste em ouvir não apenas o que o usuário diz, mas também o que está nas entrelinhas, nas pausas e nas emoções expressas. Para realizar uma boa entrevista, o assistente social deve se preparar previamente, conhecendo o histórico do caso e definindo os pontos principais a serem abordados. Durante a conversa, é fundamental manter uma postura de acolhimento e não julgamento. O profissional deve evitar perguntas fechadas que admitam apenas "sim" ou "não", preferindo questões abertas que estimulem o usuário a narrar sua situação. A técnica da paráfrase, que consiste em repetir o que o usuário disse com outras palavras, ajuda a confirmar se o entendimento está correto e mostra que o profissional está atento. Além disso, o registro da entrevista deve ser feito com cuidado, captando a essência do relato sem distorções. É necessário saber lidar com o silêncio e com as manifestações de dor ou revolta, mantendo o controle técnico do processo. A entrevista social busca identificar

vulnerabilidades, potencialidades e a rede de apoio do usuário. Ao final, é importante fazer um fechamento, sintetizando o que foi conversado e quais serão os próximos passos. A habilidade de conduzir uma entrevista diferencia o assistente social de um simples atendente burocrático, pois permite acessar a subjetividade do indivíduo e conectá-la com as determinações sociais mais amplas. Dominar a entrevista é essencial para a elaboração de diagnósticos sociais precisos e para o estabelecimento do vínculo necessário para qualquer processo de mudança.

Aula 4.3 Visita domiciliar e institucional: objetivos e técnicas

A visita domiciliar é o deslocamento do profissional até o local de residência do usuário para coletar dados e observar a realidade de perto. Ela permite uma compreensão muito mais rica do que o atendimento em consultório, pois revela as condições de moradia, as relações de vizinhança e a infraestrutura do território. No entanto, a visita domiciliar deve ser sempre precedida de um objetivo claro: por que estou indo até lá? Ela não deve ter um caráter fiscalizador ou policial, mas de aproximação e apoio. O profissional deve ser ético, pedindo licença para entrar e respeitando a privacidade da família. Durante a visita, a observação é o principal instrumento; detalhes como o saneamento básico, a presença de livros, a organização do espaço e a interação entre os membros da família fornecem pistas valiosas para o diagnóstico social. Já a visita institucional ocorre quando o assistente social vai até outros órgãos da rede, como escolas, hospitais ou empresas, para articular parcerias ou acompanhar o atendimento de um usuário. Ambas as modalidades exigem planejamento logístico e registro posterior em relatório ou diário de campo. É importante destacar que a segurança do profissional também deve ser considerada no planejamento das visitas em áreas de risco. O assistente social deve estar uniformizado ou identificado

e, se necessário, realizar a visita em dupla. Os dados coletados em campo são fundamentais para fundamentar laudos e pareceres judiciais, pois trazem a realidade viva para dentro do processo documental. A visita é um momento de quebra de barreiras, onde o profissional se insere na vida do usuário, exigindo extrema sensibilidade e respeito cultural.

Aula 4.4 Elaboração de Relatórios, Laudos e Pareceres Sociais

A escrita técnica é uma das competências mais exigidas e, ao mesmo tempo, uma das maiores dificuldades dos profissionais. O relatório social é um documento descritivo que narra o processo de acompanhamento ou uma situação específica. Ele deve ser organizado de forma lógica, com introdução, desenvolvimento e conclusão, utilizando uma linguagem formal e precisa. O laudo social é um documento mais robusto, geralmente solicitado pelo Poder Judiciário ou em processos de avaliação para benefícios complexos. Ele contém o estudo social detalhado e termina obrigatoriamente com o parecer social. O parecer é a opinião técnica fundamentada do assistente social sobre a situação analisada. É o momento em que o profissional, com base em todo o conhecimento coletado e na teoria social, faz uma síntese e sugere uma intervenção ou decisão. É importante que o parecer não seja confundido com um julgamento moral; ele deve ser baseado em direitos e em fatos comprovados. Por exemplo, em vez de dizer que uma mãe é "desleixada", o profissional deve descrever a "ausência de suporte da rede de apoio e a precariedade financeira que impede os cuidados adequados". A objetividade e o rigor gramatical são essenciais para que o documento tenha credibilidade. Documentos bem escritos protegem o profissional e garantem que o direito do usuário seja bem defendido. É fundamental evitar termos vagos e garantir que cada afirmação tenha um embasamento técnico. O assistente social deve lembrar que seus escritos podem decidir

o destino de uma família, por isso a responsabilidade ética na produção documental é máxima. A prática da escrita deve ser constante, buscando sempre o aperfeiçoamento e a atualização em relação aos termos técnicos mais adequados.

Módulo 5: Atuação no Terceiro Setor e Gestão Social

Aula 5.1 O papel do Terceiro Setor na sociedade contemporânea

O Terceiro Setor é composto por organizações sem fins lucrativos, como ONGs, associações e fundações, que atuam na esfera pública para atender demandas sociais que o Estado não consegue suprir plenamente ou que o mercado não tem interesse em cobrir. No Brasil, essas instituições ganharam força após a década de noventa, muitas vezes estabelecendo parcerias com o governo através de termos de colaboração ou fomento. Para o assistente social, o Terceiro Setor representa um vasto campo de trabalho, exigindo uma postura versátil. Nessas organizações, o profissional não atua apenas no atendimento direto, mas frequentemente no planejamento estratégico e na captação de recursos. É fundamental compreender o marco regulatório das organizações da sociedade civil, a Lei treze mil e dezenove de dois mil e quatorze, que define as regras para as parcerias entre o setor público e as entidades privadas sem fins lucrativos. O assistente social deve garantir que a entidade mantenha o foco na garantia de direitos e não apenas na execução de serviços precários. Existe o risco do Terceiro Setor ser utilizado para a "filantropização" da pobreza, onde o Estado se desobriga de suas funções e transfere a responsabilidade para a boa vontade de indivíduos. O profissional crítico deve combater essa tendência, reforçando que o trabalho da ONG é complementar e deve estar alinhado com as políticas públicas universais. A atuação no Terceiro Setor exige grande capacidade de inovação social, desenvolvimento de metodologias próprias e diálogo

com doadores e voluntários. O assistente social atua como o garantidor de que a missão social da organização seja cumprida com ética e qualidade técnica.

Aula 5.2 Elaboração de projetos sociais e captação de recursos

Diferente da atuação em órgãos governamentais onde o orçamento é pré-definido, no Terceiro Setor o assistente social muitas vezes precisa "criar" as condições financeiras para o seu trabalho através da elaboração de projetos. Um projeto social bem estruturado deve conter: justificativa embasada em dados reais, objetivos gerais e específicos claros, metodologia de execução, cronograma e um orçamento detalhado. A redação precisa convencer o financiador de que a intervenção é necessária e que a organização tem capacidade técnica para executá-la. A captação de recursos pode vir de editais de fundações privadas, de repasses governamentais, de doações de pessoas físicas ou de incentivos fiscais. O assistente social deve estar atento aos diversos tipos de editais e às exigências de prestação de contas. Além da escrita do projeto, é papel do profissional monitorar os indicadores de impacto, ou seja, provar que a vida das pessoas realmente melhorou após a intervenção. A gestão de projetos exige familiaridade com ferramentas como a matriz lógica e cronogramas de Gantt. O profissional que domina a elaboração de projetos torna-se um ativo valioso para qualquer instituição, pois garante a sustentabilidade das ações. Além disso, o foco em projetos permite uma intervenção mais organizada, com início, meio e fim definidos, facilitando a avaliação dos resultados. A ética na gestão dos recursos é primordial, garantindo que cada centavo seja utilizado para o fim social a que se destina.

Aula 5.3 Gestão de equipes e liderança em instituições sociais

Muitas vezes, o assistente social no Terceiro Setor ou em secretarias municipais assume cargos de coordenação. A gestão de pessoas em contextos de alta vulnerabilidade social é desafiadora, pois a equipe também sofre com o desgaste emocional do trabalho. Exercer liderança no Serviço Social significa promover um ambiente colaborativo, onde o saber de cada profissional é respeitado. A liderança deve ser democrática, incentivando a participação de todos no planejamento das ações. O coordenador assistente social deve mediar conflitos internos, garantir a formação continuada da equipe e supervisionar a qualidade do atendimento técnico. É necessário ter habilidades de comunicação assertiva para lidar com diferentes perfis profissionais, como psicólogos, educadores sociais e administrativos. A gestão social também envolve a articulação com a rede externa; o líder é o rosto da instituição em reuniões com o Ministério Público, prefeituras e conselhos. Além disso, o gestor deve estar atento às condições de trabalho da equipe para evitar o esgotamento profissional, o burnout. Saber delegar tarefas e reconhecer o esforço alheio são características de um bom líder. A dimensão pedagógica da profissão se manifesta fortemente na gestão, ao orientar estagiários e novos profissionais sobre os princípios éticos da carreira. Uma liderança técnica sólida garante que a instituição não perca seu norte político e continue servindo aos interesses da população usuária, mesmo sob pressões externas.

Aula 5.4 Avaliação e monitoramento de programas sociais

Avaliar não é apenas contar quantos atendimentos foram realizados no mês; é analisar a qualidade e a eficácia das ações. O monitoramento deve ser um processo contínuo que acompanha a execução das atividades, permitindo correções de rumo em tempo real. Já a avaliação ocorre em momentos específicos para medir se os objetivos de longo prazo foram

atingidos. O assistente social utiliza indicadores sociais para essa tarefa, que podem ser quantitativos, como a redução da evasão escolar na comunidade, ou qualitativos, como o aumento da percepção de segurança das famílias. A avaliação deve envolver os usuários; ouvi-los sobre a qualidade do serviço recebido é uma exigência ética e um excelente termômetro para a gestão. Relatórios de avaliação bem fundamentados são essenciais para garantir a renovação de convênios e parcerias. O profissional deve ter familiaridade com a coleta e análise de dados, utilizando planilhas e softwares básicos se necessário. A transparência nos resultados é fundamental para o controle social e para a credibilidade da instituição. Uma prática profissional que não se avalia corre o risco de se tornar repetitiva e ineficaz. Portanto, o monitoramento deve ser encarado como uma ferramenta de aprendizagem institucional. Quando o assistente social demonstra, através de dados consistentes, que sua intervenção reduziu determinada vulnerabilidade, ele valoriza a profissão e fortalece a defesa do financiamento público para as políticas sociais. Avaliar é, acima de tudo, um ato de responsabilidade com o usuário e com a sociedade que financia as ações.

Módulo 6: Atendimento à Família e Grupos Sociais

Aula 6.1 Novas configurações familiares e a abordagem social

O conceito de família sofreu profundas transformações nas últimas décadas, e o assistente social deve estar preparado para atuar com essa diversidade sem preconceitos. A ideia de família nuclear tradicional (pai, mãe e filhos) não é mais a única realidade. Hoje encontramos famílias monoparentais, reconstituídas, homoafetivas, extensas e anaparentais (irmãos que vivem juntos, por exemplo). A abordagem social deve considerar quem é o núcleo de cuidado e afeto do usuário, independentemente dos laços de sangue. O profissional precisa entender

que a família é um espaço de proteção, mas também pode ser um local de reprodução de violências e opressões. A intervenção deve visar o fortalecimento dos vínculos e a autonomia dos membros. Em situações de extrema pobreza, a família muitas vezes é sobrecarregada pelo Estado para suprir a ausência de políticas públicas, o que chamamos de familiarismo. O assistente social deve combater essa visão, reforçando que a família tem direitos e que o Estado deve prover o suporte necessário. A escuta deve ser plural, dando voz a todos os membros, inclusive crianças e idosos, que muitas vezes são silenciados nas decisões familiares. O diagnóstico social da família deve identificar quem exerce a chefia, como é a divisão das tarefas domésticas e quais são as principais vulnerabilidades econômicas e emocionais. Compreender o contexto cultural e religioso da família também é essencial para que a orientação técnica seja aceita e produza efeitos reais. O respeito à diversidade familiar é um imperativo ético do Serviço Social contemporâneo.

Aula 6.2 O trabalho com grupos e a facilitação de processos

O trabalho com grupos é uma potente estratégia de intervenção que otimiza o tempo do profissional e promove a troca de experiências entre os usuários. Ao perceber que seus problemas não são individuais, mas compartilhados por outros em situações semelhantes, o usuário se fortalece politicamente. O assistente social atua como facilitador, estimulando a participação e garantindo que todos tenham voz. Existem diferentes tipos de grupos: socioeducativos, terapêuticos (geralmente em conjunto com a psicologia), de apoio mútuo ou de mobilização política. Para que um grupo funcione, é preciso planejamento: definição do público, frequência das reuniões, local adequado e uma pauta clara. O profissional deve utilizar dinâmicas de grupo que façam sentido para o perfil dos participantes, evitando atividades excessivamente infantis ou complexas

demais. Durante as reuniões, o assistente social deve estar atento às lideranças que emergem e aos possíveis conflitos, mediando-os de forma construtiva. O objetivo final do trabalho em grupo é a autonomia e a organização coletiva. No âmbito do CRAS, por exemplo, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos é inteiramente baseado na lógica de grupos por ciclos de vida. O registro das atividades em grupo deve captar a evolução do coletivo e as transformações individuais observadas. O grupo é um laboratório de cidadania, onde os usuários aprendem a ouvir, a divergir com respeito e a buscar soluções comuns para problemas do território.

Aula 6.3 Mediação de conflitos e técnicas de negociação

Conflitos são inerentes à vida social e familiar, e o assistente social frequentemente é chamado a intervir em situações de alta tensão. A mediação é uma técnica onde o profissional atua como um terceiro imparcial, auxiliando as partes envolvidas a encontrarem uma solução por conta própria. Diferente de um juiz, o mediador assistente social não impõe uma decisão, mas facilita a comunicação para que os envolvidos restabeleçam o diálogo. Para uma mediação eficaz, é preciso criar um ambiente seguro e neutro. O profissional deve aplicar a escuta ativa e a técnica de "reframe" ou recontextualização, que consiste em limpar a fala das partes de agressões e focar nas necessidades reais por trás das queixas. A negociação também é fundamental na articulação de rede, quando o assistente social precisa convencer outro órgão a aceitar uma demanda do usuário. É necessário ter inteligência emocional e paciência, entendendo que o conflito muitas vezes é resultado de anos de privação e falta de acesso a direitos. O foco deve ser sempre a proteção dos mais vulneráveis no conflito, como crianças ou idosos. O assistente social deve conhecer seus limites éticos e saber quando a mediação não é mais

possível, como em casos de violência física grave, onde a proteção policial ou judicial se faz necessária. Dominar técnicas de resolução de conflitos evita a judicialização excessiva das relações sociais e empodera os sujeitos para resolverem suas divergências de forma autônoma e pacífica.

Aula 6.4 Visão Sistêmica e o Genograma como ferramenta técnica

Para compreender a complexidade das relações familiares, o Serviço Social pode utilizar ferramentas visuais como o genograma e o ecomapa. O genograma é uma representação gráfica, semelhante a uma árvore genealógica, que mapeia pelo menos três gerações da família. Ele utiliza símbolos padronizados para indicar o sexo, idade, casamentos, separações e, principalmente, a qualidade dos vínculos (se são próximos, conflituosos, distantes ou rompidos). O genograma permite ao assistente social visualizar padrões repetitivos de comportamento, doenças hereditárias ou ciclos de violência que atravessam as gerações. É uma ferramenta que deve ser construída em conjunto com o usuário, permitindo que ele também visualize sua história de forma organizada. Já o ecomapa complementa essa análise ao mostrar as relações da família com o ambiente externo: escola, igreja, unidades de saúde, trabalho e amigos. Ele ajuda a identificar se a família está isolada socialmente ou se possui uma rede de apoio sólida. Essas ferramentas não são meros desenhos, mas instrumentos de diagnóstico que fundamentam o plano de acompanhamento familiar. A visão sistêmica proporcionada pelo genograma ajuda a entender que o problema apresentado por um indivíduo muitas vezes é reflexo de uma dinâmica familiar disfuncional. O uso dessas ferramentas demonstra rigor técnico e facilita o compartilhamento de informações com outros profissionais da rede, tornando o atendimento mais integrado e menos fragmentado.

Módulo 7: Saúde Mental e Dependência Química

Aula 7.1 A Reforma Psiquiátrica e o papel do Assistente Social

O Serviço Social na saúde mental é guiado pelos princípios da Reforma Psiquiátrica Brasileira, consolidada pela Lei dez mil duzentos e dezesseis de dois mil e um. O foco saiu do modelo hospitalocêntrico e manicomial, que excluía o doente da sociedade, para um modelo de base comunitária e de ressocialização. O assistente social atua nos CAPS (Centros de Atenção Psicossocial), buscando garantir que o usuário mantenha seus laços familiares e comunitários. O papel do profissional envolve a luta contra o estigma e o preconceito que cercam a loucura. Atuamos na garantia de direitos previdenciários, como o auxílio-reabilitação, e na inserção do usuário em atividades de lazer, cultura e trabalho. A intervenção técnica busca a "desinstitucionalização", ou seja, oferecer condições para que o sujeito viva em liberdade. É fundamental que o assistente social entenda que o sofrimento mental é atravessado por determinantes sociais como desemprego, racismo e falta de moradia. Portanto, o tratamento não deve ser apenas medicamentoso, mas social. Trabalhar em equipe multiprofissional com psicólogos, psiquiatras e enfermeiros exige que o assistente social delimite bem seu campo, focando na reabilitação psicossocial e na defesa da cidadania do usuário. O profissional também atua junto às famílias, que muitas vezes estão esgotadas pelo cuidado diário, oferecendo suporte e orientações sobre a rede de serviços disponíveis. A ética da liberdade é o guia fundamental na atuação dentro da saúde mental.

Aula 7.2 Abordagem e acompanhamento de usuários de álcool e outras drogas

A intervenção do Serviço Social com usuários de substâncias psicoativas deve ser pautada pela Redução de Danos, uma estratégia que visa diminuir os riscos associados ao uso sem necessariamente exigir a

abstinência imediata como condição de atendimento. O assistente social precisa compreender que a dependência química é uma questão de saúde pública e não um desvio moral ou caso de polícia. A abordagem deve ser empática e sem julgamentos, construindo um vínculo que permita ao usuário desejar o cuidado. O acompanhamento envolve a articulação com a rede de saúde para tratamentos de desintoxicação quando necessário, mas também a inserção em programas de geração de renda e habitação. Muitas vezes, o uso de drogas é uma fuga de realidades sociais insuportáveis, e o profissional deve atuar nessas causas estruturais. O trabalho com as famílias é crucial, pois elas sofrem o impacto direto do uso problemático e muitas vezes reproduzem ciclos de co-dependência ou violência. O assistente social orienta sobre a internação involuntária, reforçando que esta deve ser o último recurso e sempre com acompanhamento médico rigoroso, conforme a lei. O foco é sempre o resgate da dignidade e da autonomia do sujeito, ajudando-o a reconstruir seu projeto de vida e a acessar os direitos que lhe foram negados.

Aula 7.3 Intervenção em situações de crise e urgência subjetiva

Situações de crise em saúde mental, como tentativas de suicídio, surtos psicóticos ou crises de agressividade, exigem uma postura calma e técnica do assistente social. Nessas horas, o profissional deve atuar na contenção emocional e no encaminhamento rápido para os serviços de emergência. A escuta deve ser focada no momento presente, buscando identificar o que desencadeou a crise e quais são as redes de apoio imediatas. O assistente social deve conhecer o fluxo de atendimento de urgência do município, sabendo quando acionar o SAMU ou levar o usuário diretamente ao hospital. Após o momento crítico, o papel do profissional é realizar o "pós-crise", garantindo que o usuário não seja abandonado pelo sistema e que o acompanhamento ambulatorial seja iniciado ou reforçado.

A documentação técnica desses episódios deve ser detalhada, resguardando o profissional e fornecendo subsídios para a equipe de saúde. É importante também realizar reuniões com a família para orientar como proceder em futuras crises e como fortalecer o ambiente doméstico. O assistente social atua como um mediador entre o usuário em sofrimento e a instituição de saúde, garantindo que o atendimento seja humanizado e que os direitos do paciente sejam respeitados mesmo em situações de vulnerabilidade extrema.

Aula 7.4 Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e o matriciamento

A RAPS é o conjunto de serviços que compõem o atendimento em saúde mental no Brasil, incluindo os CAPS, as Unidades Básicas de Saúde, os Serviços de Acolhimento em República, os Centros de Convivência e os hospitais gerais com leitos psiquiátricos. O assistente social deve ser um profundo conhecedor dessa rede para garantir a fluidez do atendimento. Um conceito fundamental é o matriciamento, que consiste em uma equipe de especialistas (como a do CAPS) dando suporte técnico e pedagógico para equipes da atenção básica (como a Estratégia de Saúde da Família). O assistente social participa do matriciamento ao discutir casos complexos com outros profissionais, compartilhando saberes e construindo Projetos Terapêuticos Singulares (PTS). O PTS é um plano de ação personalizado para cada usuário, construído coletivamente pela equipe, pelo próprio usuário e por sua família. Ele define metas de curto, médio e longo prazo, abrangendo saúde, assistência social, educação e lazer. O matriciamento evita o isolamento dos casos e garante que a saúde mental seja tratada como parte integrante da saúde geral, sem exclusão. O papel do assistente social na articulação da RAPS é o de um tecelão que conecta os diferentes pontos da rede para que o usuário receba um atendimento integral.

Módulo 8: Planejamento e Elaboração de Relatórios Finais

Aula 8.1 O planejamento estratégico como ferramenta de gestão

O planejamento no Serviço Social é o oposto do improvisado. Ele permite que o profissional antecipe demandas, organize recursos e defina prioridades com base na realidade social. O planejamento estratégico envolve a análise do ambiente interno e externo da instituição, identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. O assistente social deve elaborar planos de trabalho anuais ou semestrais, contendo objetivos claros, metas mensuráveis e cronogramas de atividades. Um bom planejamento evita o ativismo desordenado, onde o profissional corre o dia todo mas não produz resultados estruturais. Planejar exige estudo e tempo de reflexão, que devem ser garantidos na jornada de trabalho. Além disso, o planejamento deve ser participativo, ouvindo a equipe e os usuários sempre que possível. Ao final de cada ciclo, o profissional deve revisar o plano, analisando o que foi cumprido e o que precisa ser ajustado. O domínio das ferramentas de planejamento, como planos, programas e projetos, qualifica o assistente social para ocupar cargos de gestão e direção, onde a visão macro é essencial. O planejamento é o que permite que a dimensão técnica e a política da profissão caminhem juntas, transformando o projeto ético-político em ação cotidiana.

Aula 8.2 A importância do registro diário e do diário de campo

O diário de campo é um instrumento clássico de registro onde o assistente social anota suas observações, reflexões e sentimentos após cada atendimento ou atividade. Diferente do prontuário oficial, o diário de campo é um espaço de autoanálise e sistematização da prática. Nele, o profissional pode registrar percepções que ainda não estão maduras para um relatório oficial, mas que são importantes para o entendimento do caso

a longo prazo. O registro diário sistemático é uma proteção para o profissional, pois serve como memória técnica das ações realizadas. Em caso de auditorias ou processos judiciais, ter um registro detalhado de datas, horários e procedimentos realizados é fundamental. Além disso, o ato de escrever ajuda o profissional a se distanciar da carga emocional do trabalho e a analisar sua própria atuação de forma crítica. A sistematização da prática, que é a reflexão teórica sobre o fazer profissional, nasce muitas vezes das anotações feitas no diário de campo. O profissional deve cultivar o hábito de reservar um tempo ao final do dia para esses registros, garantindo a continuidade do trabalho técnico mesmo em caso de afastamentos ou trocas de equipe. A escrita é o que imortaliza a prática e permite a produção de conhecimento científico dentro do Serviço Social.

Aula 8.3 Elaboração de relatório final de curso e de gestão

O relatório final é o documento que sintetiza todas as atividades realizadas em um determinado período ou projeto. Ele deve apresentar os resultados alcançados em comparação com os objetivos planejados inicialmente. No caso de uma gestão de secretaria ou ONG, o relatório final deve conter dados quantitativos (número de pessoas atendidas, benefícios concedidos) e qualitativos (mudanças observadas na comunidade, fortalecimento da rede). A estrutura deve ser impecável, contendo sumário, introdução, descrição das metodologias utilizadas, análise dos resultados, dificuldades encontradas e recomendações para o futuro. Um bom relatório final serve como prestação de contas para a sociedade e para os órgãos financiadores. Ele também é uma fonte valiosa de dados para pesquisas futuras. O assistente social deve utilizar gráficos e tabelas para tornar a leitura mais dinâmica e facilitar a compreensão dos dados. A conclusão do relatório deve ser propositiva, indicando quais são os próximos desafios para a política social naquela localidade. Saber elaborar

um relatório final de alta qualidade é a marca de um profissional maduro e comprometido com a transparência e a eficiência pública.

Aula 8.4 Ética na escrita e devolução dos resultados ao usuário

Toda produção documental no Serviço Social deve ser pautada pela ética. Isso significa que o profissional deve ter cuidado com o uso dos termos, evitando adjetivações pejorativas ou exposições desnecessárias da vida privada do usuário. A escrita técnica deve ser um instrumento de defesa de direitos, não de punição. Outro ponto fundamental é a devolução: o usuário tem o direito de saber o que foi escrito sobre ele e quais foram as conclusões do assistente social. Sempre que possível, o parecer social deve ser lido e explicado para o usuário em uma entrevista de devolução. Isso garante a transparência e permite que o usuário conteste informações que considere incorretas. A devolução é um ato de respeito e empoderamento, que fecha o ciclo da intervenção de forma ética. O assistente social também deve garantir que cópias de documentos sigilosos sejam entregues apenas às autoridades competentes ou ao próprio usuário, conforme a lei. A ética na escrita reflete a postura do profissional diante da vida e do seu compromisso com a justiça social. Ao escrever, o assistente social está dando voz a uma realidade e, portanto, deve fazê-lo com o máximo de rigor, sensibilidade e verdade técnica.

FONTES DE REFERÊNCIA SUGERIDAS

- **IAMAMOTO, Marilda.** Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez Editora.
- **COUTINHO, Carlos Nelson.** A Questão Social no Brasil. Rio de Janeiro: Revista Inscrita.

- **BRASIL.** Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.
- **CFESS.** Código de Ética do/a Assistente Social. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social.
- **BOSCHETTI, Ivanete.** Política Social: fundamentos e diretrizes. Brasília: Editora UnB.
- **FALEIROS, Vicente de Paula.** Estratégias em Serviço Social. São Paulo: Cortez Editora.
- **BRASIL.** Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS.
- **SPOSATI, Aldaíza.** A Menina e o Velho: Subsídios para a Gestão do SUAS. São Paulo: Cortez Editora.