

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

LAÍS SILVA GOMES ZAIDAN

SERVIÇO SOCIAL E INTERSETORIALIDADE: UM ESTUDO SOBRE A  
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM REDE NO MUNICÍPIO DE SÃO FIDÉLIS/RJ.

CAMPOS DOS GOYTACAZES

2016

Laís Silva Gomes Zaidan

SERVIÇO SOCIAL E INTERSETORIALIDADE: UM ESTUDO SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM REDE NO MUNICÍPIO DE SÃO FIDÉLIS, RJ.

Trabalho de Final de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientador: Valter Martins

CAMPOS DOS GOYTACAZES

2016

Laís Silva Gomes Zaidan

SERVIÇO SOCIAL E INTERSETORIALIDADE: UM ESTUDO SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM REDE NO MUNICÍPIO DE SÃO FIDÉLIS, RJ.

Trabalho Final de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Valter Martins  
Departamento de Serviço Social de Campos  
Universidade Federal Fluminense

Profa. Dra. Ivana Arquejada Faes  
Departamento de Serviço Social de Campos  
Universidade Federal Fluminense

Profa. Dra. Isabela Sarmet de Azevedo  
Departamento de Serviço Social de Campos  
Universidade Federal Fluminense

## RESUMO

Serviço Social e a intersetorialidade são temas relevantes para a discussão sobre as ações das políticas sociais nos dias atuais. Notadamente, assim, o presente estudo tem como objetivo aprofundar o conhecimento acerca do debate sobre a intersetorialidade, além de entender sua contribuição com a construção da cidadania, identificar o papel do Assistente Social neste processo, entendendo ainda como ele é realizado no município, assim como identificar os desafios para concretização da rede. A partir da interpelação do objetivo, o estudo busca apresentar elementos para o debate sobre a organização das políticas sociais no município de São Fidélis, RJ. Tal proposta de estudo nasce dos anseios e dificuldades encontradas durante a realização do estágio em Serviço Social, realizado no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), quando se percebeu a ausência da interação entre as políticas sociais, provocando, assim, inquietações e para então contribuir com o debate acerca da importância da intersetorialidade na implementação das políticas sociais e no enriquecimento do conhecimento para a melhoria da atuação do assistente social frente a demandas da realidade. Este estudo tem como objeto a intersetorialidade e como sujeito o Serviço Social. Busca compreender os desafios e os impasses para a efetivação da rede, a partir da experiência dos profissionais. Salienta, ainda, os benefícios na construção da cidadania e garantia de direitos sociais para os usuários. O presente estudo baseia-se em pesquisa bibliográfica, além de realizar análise em torno de material empírico coletado para o projeto de pesquisa, o que se materializou com as ações no projeto de intervenção (requisito do processo pedagógico de estágio curricular). Para possibilitar o aprofundamento do tema, procederam-se, ainda, novas entrevistas, que foram realizadas em 2016 com profissionais do Serviço Social inseridas no CAPS e no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Durante o estudo, foi possível perceber a importância do trabalho intersetorial, identificou-se a necessidade de reorganização das equipes, foram detectadas as dificuldades da operacionalização desta ação e, ainda, a relevância do Serviço Social na construção desse processo. Inúmeros conhecimentos foram adquiridos, e a percepção de que este fenômeno ainda está em construção e tende a avançar foi confirmada. Portanto, os trabalhos e as pesquisas não devem se esgotar, visto que há uma grande relevância neste tema.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Intersetorialidade; Cidadania; Política Social;

## ABSTRACT

Social Service and intersectoriality are relevant themes for the discussion about the actions of social police in the present day. Thus, the present study aims to deepen the knowledge about the intersectoriality debate, as well as to understand its contribution to the construction of citizenship, to identify the role of the Social Worker in this process, and to understand how it is carried out in the municipality. How to identify the challenges for achieving the network. From the interpellation of the objective the study seeks to present elements for the debate on the organization of social policies in the municipality of São Fidélis, RJ. This study proposal is born from the yearnings and difficulties encountered during the Social Service internship, carried out at the Psychosocial Care Center (CAPS), where the absence of interaction between social policies was perceived, thus provoking concerns and then contributing With the debate about the importance of intersectoriality in the implementation of social policies and in the enrichment of knowledge to improve the performance of the Social Worker in face of demands of reality. This study has as its object the intersectoriality and as a subject Social Work, seeks to understand the challenges and impasses for the effectiveness of the network from the experience of professionals. It also highlights the benefits of building citizenship and ensuring social rights for users. The present study is based on bibliographic research, besides analyzing the empirical material collected for the research project, which materialized with the actions in the intervention project (requirement of the pedagogical process of curricular internship). In order to make it possible to deepen the theme, we also carried out new interviews that were carried out in 2016 with Social Work professionals inserted in CAPS and the Reference Center for Social Assistance (CRAS). During the study it was possible to understand the importance of intersectoral work, identified the need for reorganization of teams, detected the difficulties of operationalization of this action, and also the relevance of Social Service in the construction of this process. Numerous knowledge has been acquired, and the perception that this phenomenon is still under construction and tends to advance has been confirmed, so the work and the research should not be exhausted, since there is a great relevance in this theme.

**Keywords:** Social Service; Intersectoriality; Citizenship; Social Policy;

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CATI	Centro de Atenção a Terceira Idade
CERSAM	Centro de Referência em Saúde Mental
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro Especializado em Assistência Social
NAPS	Núcleo de Atenção Psicossocial
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde

## Sumário

<b>Introdução</b> .....	7
<b>1 INTERSETORIALIDADE: UM CONCEITO EM MOVIMENTO</b> .....	11
1.1 A intersetorialidade nas Políticas de Assistência Social e de Saúde: tecendo a rede.....	13
1.2 A intersetorialidade na construção da cidadania.....	21
<b>2. O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL FRENTE DEMANDAS INTERSETORIAIS</b> .....	26
2.1 Experiência no município de São Fidélis .....	29
2.2 Desafios e impasses para a realização da rede.....	33
<b>Considerações Finais</b> .....	38
<b>Referências</b> .....	42

## Introdução

O interesse em estudar a rede de serviços do município de São Fidélis surgiu mediante dificuldades de integração e de trabalho encontradas no campo de estágio (Centro de Atenção Psicossocial – CAPS), durante a realização do estágio curricular do curso de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense, em um período de 18 meses.

A dificuldade de relação entre as equipes do Serviço Social, dos diversos setores, foi algo que despertou o interesse no período de estágio, o que impulsionou a realizar uma pesquisa juntamente com as estagiárias inseridas no campo de estágio, mais precisamente em um equipamento da Assistência Social do município, o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). O tema da pesquisa foi “a intersectorialidade entre o CRAS e o CAPS no município de São Fidélis, para a viabilização de direitos dos usuários”.

A pesquisa de campo permitiu observar o trabalho dos profissionais, seu cotidiano, as demandas apresentadas no dia a dia, possibilitando perceber como ocorria a atuação das assistentes sociais em sua instituição, na busca de se estabelecer a intersectorialidade, ampliando, assim, a cobertura do atendimento dos usuários e a articulação das políticas sociais da saúde e da assistência social.

Optou-se pelo CRAS e pelo CAPS de São Fidélis, pois são instituições que representam a área da assistência social e da saúde, além de efetivarem as políticas públicas no atendimento direto ao usuário. Nesses campos, encontraram-se usuários que necessitavam do atendimento de ambas as instituições, o que permitiu observar a conexão de rede, ou a falta dela.

Por meio da aplicação de entrevistas semiestruturadas, constataram-se as dificuldades em torno da compreensão dos preceitos da intersectorialidade, além do frágil conhecimento da rede dos serviços socioassistenciais do município, também de questões e dos desafios que atravessam as possibilidades de realização deste trabalho.

O resultado da pesquisa de campo proporcionou outras preocupações acerca do tema, motivando aprofundar os estudos e o desenvolvimento de um projeto de intervenção para aplicar aos equipamentos das políticas sociais presentes



no município. O projeto de intervenção realizado no período de estágio foi uma estratégia para a promoção da intersetorialidade e interdisciplinaridade no município, intitulado-se “Café com Ideias”. O projeto visou realizar uma reunião com assistentes sociais de diferentes áreas de atuação, como CRAS, CAPS, Centro Especializado em Assistência Social (CREAS), Conselho Tutelar, Centro de Atenção à Terceira Idade (CATI). O procedimento metodológico para a realização do Café com Ideias baseou-se na exposição oral pelas assistentes sociais, expondo a sua área de atuação para o grupo de profissionais, as especificidades da sua área de atuação, os projetos e programas que são realizados, a fim de que todos conheçam os trabalhos realizados. Tal dinâmica possibilitou um primeiro contato entre os profissionais que compõem os serviços e, assim, estabelecer um vínculo e conhecimento acerca dos serviços, ações, projetos e programas presentes em São Fidélis.

O projeto realizou, ainda, mapeamento de rede para facilitar, promover e incentivar um trabalho intersetorial, de forma a melhorar o atendimento à população e criar estratégias e instrumentos para a concretização da intersetorialidade. O fato de a cidade possuir 90% do seu efetivo de trabalho contratado por processos diversos, e não por meio de concurso público, dificulta o trabalho e também a realização do projeto, pois as assistentes sociais ficam sobrecarregadas e precisam cumprir horário em várias instituições, não conseguindo acompanhar o usuário ou a família.

Em novembro de 2015, o município realizou um concurso público e iniciou as convocações recentemente. As profissionais contratadas foram dispensadas antes da convocação dos profissionais aprovados no concurso, ocasionando, assim, a falta de profissionais no Município. Isso dificultou a concretização do projeto, por ser um projeto de gestão, em que se conta com a presença das assistentes sociais para a realização do trabalho. A partir desse diagnóstico, não houve um número expressivo de participantes nem muitas instituições representadas na reunião.

Como uma conclusão aproximativa, percebeu-se que o momento foi de muitas aprendizagens. As assistentes sociais chegaram à conclusão que o fato de serem contratadas por contratos precários e trabalharem em vários lugares não permitia uma continuidade e excelência nesses atendimentos. Assim sendo, não possibilitando acompanhar o usuário, o que indicava a necessidade de um instrumento para dar esse retorno às profissionais. Daí nasce a necessidade de

aprofundar o tema da intersetorialidade para contribuir com este estudo, e a viabilização de um instrumento que promova a capacidade dos profissionais para, através desse instrumento, oferecer a cobertura de direitos aos cidadãos e usuários das políticas sociais.

No período subsequente, foi construído o projeto de monografia, que abordou discussões em torno do tema: “Serviço Social e intersetorialidade: um estudo sobre a organização interna municipal do trabalho em rede em São Fidélis, RJ.” Esse projeto iniciou um estudo do tema da intersetorialidade, buscando apreender a ausência das ações que se utilizam da intersetorialidade no município, detectada no projeto de pesquisa realizado no 7º período do Curso de Serviço Social. Buscou, assim, entender os impasses e desafios enfrentados diariamente na realização do trabalho do assistente social. O projeto buscou, portanto, contribuir com o debate acerca da importância da intersetorialidade no repasse das políticas sociais e no enriquecimento do conhecimento para a melhoria da atuação do assistente social frente às demandas postas.

O projeto trouxe discussões sobre a intersetorialidade, buscando saber mais sobre esse conceito, e ainda como o Serviço Social realiza o trabalho intersetorial. Assim, entender como ele contribui para a garantia de direitos dos usuários. Além disso, tratou da realidade do município de São Fidélis, agora entendendo como o trabalho intersetorial funciona, ou não, com as equipes do Serviço Social do município. Ao estudar sobre o trabalho em rede do município, buscou-se entender os desafios e impasses encontrados para a efetivação da intersetorialidade.

O trabalho atual busca dar continuidade a esse estudo, tendo como objeto a intersetorialidade e como sujeito o Serviço Social, na tentativa de interpretar como se realiza o trabalho em rede no município de São Fidélis. Para tanto, baseia-se em pesquisas bibliográficas, além de estudos decorrentes de material coletado no projeto de pesquisa, que se materializaram em ações no projeto de intervenção. Além de novas entrevistas que foram realizadas em 2016 com profissionais do Serviço Social inseridas no CAPS e no CRAS, que totalizaram seis entrevistas, cuja identificação das profissionais entrevistadas será resguardada. Durante a exposição no texto, o material empírico, correspondente às profissionais, será identificado como Entrevistada 1, Entrevistada 2, Entrevistada 3, Entrevistada 4, Entrevistada 5 e Entrevistada 6.

O objetivo deste estudo concentra-se em aprofundar os conhecimentos do trabalho em rede do município em São Fidélis e analisar como se dá a intersectorialidade entre os setores a partir da experiência dos profissionais do Serviço Social na rede, identificando, assim, os impasses e desafios para concretização da rede, e como esta contribui para a garantia de direitos dos usuários.

Este trabalho de conclusão de curso encontra-se dividido em dois capítulos. O capítulo 1 intitula-se: “Intersectorialidade: um conceito em movimento”. Esse capítulo aborda conceitos de intersectorialidade identificados na literatura especializada, em seu subtítulo 1.1. O capítulo tratará das especialidades da intersectorialidade no que tange às políticas de Saúde e Assistência Social, assim como onde essas políticas se entrelaçam. O subtítulo 1.2 inicia um debate entre autores que discutem a intersectorialidade na garantia de direitos, contribuindo assim para construção da cidadania. Ainda nesse capítulo há um segundo ponto que se refere ao papel do Serviço Social frente às demandas intersectoriais. Ainda no primeiro capítulo, encontram-se algumas considerações sobre a realização do presente estudo.

O segundo capítulo intitula-se: “Experiência do município de São Fidélis”, em que se encontra uma referência ao município, informações sobre a rede, além de serem expostas as experiências vividas na pesquisa de campo. Tal capítulo traz um subtítulo intitulado: “Desafios e impasses para concretização da rede”, em que foram identificadas as dificuldades gerais encontradas no município, para conclusão da rede. E, por fim, as considerações finais, que trazem ideias para a realização deste ideal: a intersectorialidade.

## 1 INTERSETORIALIDADE: UM CONCEITO EM MOVIMENTO

A intersectorialidade é um tema de peculiar importância quando o assunto é a política social. A relevância da intersectorialidade surge à medida que se observam, na realidade brasileira, os avanços democráticos e as conquistas da classe trabalhadora em suas demandas por políticas e serviços sociais. A promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e as leis infraconstitucionais que criam e regulam as políticas sociais brasileiras demandam, em sua operacionalização, um conjunto de esforços crescentes para promover um atendimento integral às demandas da classe trabalhadora.

Tal tendência acompanha as transformações no contexto histórico atual, expressando-se nas formas de regulação social e na crescente necessidade de articular os diversos serviços prestados pelo Estado ou pelas instituições privadas que estabelecem parcerias com o setor público (MARTINS, 2015).

O Estado, ao ampliar-se às demandas da classe trabalhadora, desenvolve mecanismos de gestão pública capazes de contribuir com o atendimento “integral<sup>1</sup>” dos pleitos dos usuários das políticas sociais, ao mesmo tempo em que tende a gastar os recursos públicos de forma eficaz (MARTINS, 2015).

O desenvolvimento da intersectorialidade surge da preocupação em conectar os serviços, as ações e os benefícios das políticas sociais, que se encontram cada vez mais setorializadas e pulverizadas em decorrência das múltiplas demandas surgidas das expressões da questão social. A complexidade das necessidades dos usuários das políticas sociais vem se avolumando e se multiplicando à medida que o produto social do trabalho é apropriado por poucos. Demandas que até recentemente eram passíveis de atendimento em um determinado equipamento do Estado atualmente necessitam acessar um conjunto de especialidades, nem sempre ligadas a uma única política social, mas a um conjunto de políticas sociais, efetivando o princípio da seguridade social prescrita em 1988 (MARTINS, 2015).

---

<sup>1</sup> Observa-se, a partir da década de 1990 um profundo rearranjo da proteção social brasileira, com profunda reorganização das políticas sociais e do grau de proteção. A perspectiva da integralidade vem se tornando uma dimensão profusa em seletividade e focalização (MARTINS, 2015).

Isso ocorre, ainda, em consequência da própria especialização que fragmenta os saberes, produto dos avanços científicos que demandam ações específicas e coordenadas para uma resolutividade das demandas, de forma satisfatória (MARTINS, 2015). Contudo, observa-se, para além das particularidades das múltiplas expressões da questão social, das especialidades profissionais e da fragmentação de saberes profissionais, que no âmbito da gestão, segundo Pereira e Teixeira (2013), o trabalho intersetorial se tornou um mecanismo para reduzir custos, aumentar a eficácia, a eficiência e a efetividade, não só das políticas sociais, mas de tudo que se utiliza da intersetorialidade como tentativa de promover uma capacidade de gestão que diminua as características recentes e históricas de fragmentação das políticas sociais.

Para Mioto e Schutz (2011), a relevância do tema intersetorialidade se justifica ao se observar a fragmentada e desarticulada configuração da política social brasileira, que acaba por criar obstáculos no atendimento da população usuária, que necessita de um atendimento integral, mas que, na realidade, recebe um atendimento que, além da fragmentação e desarticulação, gera burocratização, dificultando e não atendendo à demanda.

A política social brasileira historicamente se caracteriza por estruturas setoriais desarticuladas, com características centralizadoras e hierárquicas, ocasionando, assim, um serviço sem comunicação, contribuindo para que os profissionais, por vezes, atuem de forma fragmentada, tendo de utilizar ações sobrepostas a outras políticas para atender os mesmos usuários. Daí a necessidade da intersetorialidade para otimizar o repasse das políticas públicas, facilitando o atendimento das demandas dos usuários. Rodrigues (2011, p. 2) corrobora com a análise ao observar que:

No decorrer do processo de descentralização dos serviços públicos pós-Constituição Federal de 1988, sobretudo no âmbito da saúde e da assistência social, a intersetorialidade e a articulação representam um tema complexo e desafiador que, apesar de fazerem parte do ideal a ser alcançado pelos gestores das políticas públicas, não estão contemplando essas áreas de forma como vem sendo proposto nos marcos regulatórios dessas políticas.

Ao se observar a realidade brasileira e o desenvolvimento da intersetorialidade, mesmo com toda a complexidade, percebe-se que as políticas de

Saúde e de Assistência Social, garantidoras de algumas necessidades sociais básicas, não desconsiderando outras áreas, expressam a noção de intersectorialidade como uma das chaves da própria concepção de controle social e da gestão. E é justamente a partir dessa perspectiva que as áreas da saúde e da assistência social se entrelaçam, uma vez que os setores dão destaque relevante à atuação e intervenção com famílias.

Para esse atendimento generalizado, a integração entre as políticas sociais públicas se torna uma necessidade, pois em cada área de atenção é possível desvelar demandas que vão além da atuação setorializada ou fatiada pela alta especialização dos equipamentos das políticas e dos profissionais.

Ao se falar em assistência social e sua trajetória histórica, por exemplo, passou-se dos primórdios da caridade e da filantropia para conquistas como as positivadas na Constituição Federal de 1988. Desde então, a assistência social deixou de ser uma política isolada e passou a compor o tripé da seguridade social, contribuindo para a efetivação do desenho do padrão de proteção social brasileiro, sendo agora reconhecida como política pública de Estado, dever da gestão pública e direito do usuário, como um dos mecanismos que compõem a efetivação da cidadania. Já no campo da seguridade social, juntamente com as políticas de Saúde e da Previdência Social, busca garantir, aos que estão em situação de vulnerabilidade, risco ou fragilidade social ligada à renda, alimentos, saúde etc., as condições para que alcancem os seus direitos e o mínimo social (BRASIL, 2004, p. 32).

### **1.1 A intersectorialidade nas Políticas de Assistência Social e de Saúde: tecendo a rede**

As políticas de Assistência Social e de Saúde ganham centralidade no âmbito dos serviços socioassistenciais pela notória dimensão que vêm constituindo para a qualidade de vida dos cidadãos. É, portanto, no encontro relacional da política social entre governo e sociedade que se sustenta o enfrentamento das expressões mais contundentes da desigualdade e das expressões da pobreza.

Nesse sentido, é na perspectiva de integração entre setores, incluindo a agenda pública, que a diversidade e a interação das políticas sociais podem se efetivar e avançar a capilaridade cidadã.

Nessa linha argumentativa é que o objeto da ação pública deve ser guiado pelo princípio de garantir a qualidade de vida da população, superando a tradicional fragmentação das políticas sociais, os paralelismos e as distorções que não permitem um atendimento integral ao cidadão. De acordo com Menicucci (2002 apud BRASIL, 2004, p. 44), é na tentativa de se “promover a inclusão social ou melhoria da qualidade de vida, resolvendo problemas concretos que incidem sobre uma população em determinado território”, que se edifica um novo paradigma para a gestão pública para articular a descentralização e a intersetorialidade.

O espaço do território, previsto tanto para organizar as ações da Assistência Social como também da Saúde, é o *locus* onde se constata os problemas concretos, as dificuldades operacionais, de execução de um atendimento integral. Mas aí residem também as potencialidades e soluções para dar conta das legítimas demandas da população e intervir na realidade.

Sob esse viés de análise que as metas setoriais, segundo a Política Nacional de Assistência Social, consideram que é:

[...] a partir de demandas ou necessidades genéricas, [se] deve identificar os problemas concretos, as potencialidades e as soluções, a partir de recortes territoriais que identifiquem conjuntos populacionais em situações similares, e intervir através das políticas públicas, com o objetivo de alcançar resultados integrados e promover impacto positivo nas condições de vida (BRASIL, 2004, p. 44).

A análise avança, ainda, ao pontuar que “uma maior descentralização, que recorte regiões homogêneas, costuma ser pré-requisito para ações integradas na perspectiva da intersetorialidade (BRASIL, 2004, p. 44)”. Contudo, qualquer meta de descentralização não ocorrerá sem que seja viabilizado a

[...] transferência de poder de decisão, de competências e de recursos, e com autonomia das administrações dos microespaços na elaboração de diagnósticos sociais, diretrizes, metodologias, formulação, implementação, execução, monitoramento, avaliação e sistemas de informação das ações definidas, com garantias de canais de participação local (BRASIL, 2004, p. 44).

Esses mecanismos só podem funcionar com a efetiva participação dos usuários, num duplo movimento, primeiro exercendo o direito de participar dos processos políticos que afetam suas vidas; segundo, melhorando a qualidade dos serviços prestados para a coletividade. Obviamente, sem perder o horizonte equitativo como princípio de cidadania.

Diante dos argumentos, percebe-se que a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) destaca a importância de se trabalhar de forma intersetorial, constituindo assim uma rede de serviços socioassistenciais capaz de prover atenção à demanda, observando os princípios de atendimento integral aos usuários.

Para executar um trabalho que alcance o atendimento integral das demandas dos usuários, é necessário que os profissionais envolvidos no sistema também entendam o instrumento que estão a utilizar, ou seja, percebam do que se trata a intersetorialidade. Nesse sentido, ao realizar as entrevistas com as profissionais inseridas nas políticas da Assistência Social e da Saúde do município de São Fidélis, uma das indagações realizadas foi sobre a compreensão sobre o que é a intersetorialidade. Dentre as respostas mais substanciais tem-se três opiniões que se assemelham nas respostas, ao pontuar que:

#### Entrevistada 1

A intersetorialidade é trabalhada dentro de políticas sociais, ela seria os nossos setores interagindo para que o andar da resolução da demanda fosse menos precária, uma interação dos setores para resolver da melhor forma a demanda. A intersetorialidade também é pessoalmente que você acaba aprendendo com os outros setores, porque o caso não fica só na saúde, você deve atender o indivíduo como um todo, a demanda não é única, muitas vezes o usuário tem a vida financeira defasada, e precisa ser inserido no Bolsa Família, então devo encaminhá-lo e tentar atendê-lo na assistência, isso é intersetorialidade, quando tem essa conversa entre os setores, a fim de aderir o caso e adquirir novos conhecimentos.

#### Entrevistada 2

É uma articulação entre os saberes técnicos, saberes diferentes em prol sempre de um objetivo. As pessoas articulam seus conhecimentos, independente da área em prol de garantir direitos na efetivação de direitos dessas pessoas, usuários, referenciados, pacientes, independente da área de atuação, seja no hospital, na assistência, estão buscando inserir essa pessoa socialmente, seja pra acompanhamento familiar, para tratamento hospitalar.

#### Entrevistada 3

Intersetorialidade pra mim, como o próprio nome já sugere, é uma interface que tem entre a área de conhecimento ou do saber, objetivamente falando.



Percebe-se que, na essência dos depoimentos, as profissionais entrevistadas parecem concordar ao definirem intersectorialidade como sendo a interação entre os setores das políticas e da proteção social, possibilitando atender melhor às demandas identificadas, além de fomentar uma interação entre os saberes técnicos dos diferentes profissionais envolvidos, o que, segundo elas, gera aprendizado, pois demanda interação com outros profissionais, por vezes de diferentes áreas de conhecimento. Percebe-se nas entrevistas que as profissionais também relacionam o conceito de intersectorialidade com o fato de trabalhar garantindo direitos dos usuários, considerando todas as vulnerabilidades e o contexto histórico do indivíduo, não limitando seu atendimento à demanda imediata.

A Entrevistada 4, por seu turno, define intersectorialidade como:

Intersectorialidade é a disponibilidade de rede para encaminhar os usuários.

Ao observar o conteúdo dessa entrevista, percebe-se que nem todas as profissionais possuem compreensão aprofundada sobre a intersectorialidade, pois, muitas vezes, limitam a interação ao mero encaminhamento de setores, o que depaupera o trabalho dos profissionais, assim como o atendimento aos usuários. A fala da Entrevistada 5 afirma que:

A intersectorialidade é necessária, mas não existe.

Com base nesse trecho da Entrevistada 5, ao alegar que a intersectorialidade é necessária, mas não existe, é mister refletir sobre a razão de a entrevistada pensar dessa maneira. Um dos motivos pode ser a falta de incentivo, falta de capacitação, de busca de conhecimento, de preocupação com sua prática, pois se observa que alguns profissionais esperam que a mudança, o incentivo, venha de outro profissional, mas nenhum se propõe a ter a iniciativa, criando um projeto, mobilizando as equipes para se reunirem, entre outras ações.

A intersectorialidade não deve ser diminuída a um simples encaminhamento para outro setor. Deve, ainda, envolver ações integradas de distintos setores, no atendimento à população, cujas necessidades são pensadas a

partir de sua realidade concreta, forjando uma nova abordagem no enfrentamento das demandas da população, de modo a colocar em pauta as peculiaridades da condição de vida dos usuários da política (REDE UNIDIDA, 2000, apud JUNQUEIRA; INOJOSA e KOMATSU, 1997). A efetivação da intersetorialidade constitui, portanto, ação imperiosa para a organização tanto da gestão quanto da rede de serviços e dos recursos públicos, pois é a melhor forma de articulação dos vários saberes e fazeres entre o Estado e a sociedade civil organizada, que interferem na vida da coletividade, demandando avaliação e planejamento.

Segundo Machado (2008, p. 1), enquanto ação a intersetorialidade é construída por meio de processos organizados e coletivos, que superem a fragmentação dos saberes e conhecimentos, respeitando as particularidades de cada setor ou profissional, mas que exige uma interação permanente nessa nova maneira de trabalhar e de construir políticas sociais. Ainda para a autora, cabe às redes municipais “sugerir ideias de conexão, vínculos, ações complementares, relações horizontais entre parceiros, interdependência de serviços, para garantir a integralidade aos segmentos sociais vulnerabilizados ou em situação de risco” (MACHADO, 2008. p. 2).

Na observação de Mioto e Schutz (2011, p. 3), pode-se compreender que “muitas vezes as políticas sociais são marcadas por fragmentação, burocratização, paralelismo de ações, endogenia de departamentos, entre outros”. Percebe-se que cada setor da política social trata sua demanda sem considerar a totalidade das demandas do cidadão, e nem mesmo a ação das outras políticas. Por esse viés entende-se que:

As estruturas setorializadas tendem a tratar o cidadão e seus problemas de forma fragmentada, com serviços executados solitariamente, embora as ações se dirijam à mesma criança, à mesma família, ao mesmo trabalhador e ocorram no mesmo espaço territorial (JUNQUEIRA; INOJOSA e KOMATSU, 1997, p. 22).

O CRAS, por exemplo, é um dos principais equipamentos da política de Assistência Social, que, segundo Andrade, Almeida e Lima (2009, s/p), apresenta-se como:

Unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de

vulnerabilidade e risco social dos municípios. Dada a sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de Assistência Social.

Nesses termos, a implementação da intersetorialidade, como uma estratégia alternativa da gestão social, necessita de uma integração entre as políticas sociais públicas, portanto da construção de diálogos institucionais. Isto é: “Trata-se de reconhecer a intersetorialidade como fundamental para atuar sobre os problemas estruturais da sociedade brasileira, tanto na área da saúde quanto na da assistência social” (FAGUNDES; NOGUEIRA, 2011, p. 13).

Segundo a Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004) o CRAS é o principal equipamento da política e funciona como porta de entrada dos usuários da seguridade social nos municípios. Ao chegar ao CRAS, os usuários não levam apenas demandas que serão contempladas (ou não) nesses equipamentos, pois os sujeitos não são “repartidos”, mas trarão todas suas vulnerabilidades. Nessa esteira, o CRAS foi criado com o objetivo de:

Informar e orientar sobre os direitos sociais; Articular e fortalecer os grupos sociais locais; Prevenir situações de vulnerabilidade e risco social; Estimular a restauração e o desenvolvimento de vínculos familiares e comunitários; Promover o autoconhecimento e uma possível mudança na condição de vida; Fortalecer os vínculos familiares e comunitários e estimular a inclusão produtiva para o seu público alvo, que são famílias em situação de vulnerabilidade e risco social, beneficiários do Programa Bolsa Família e beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Sendo esses usuários crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, adolescentes e jovens de 15 a 17anos e idosos (as) com idade igual ou superior a 60 anos, em situação de vulnerabilidade social (SOUZA; LOPES; AZEVEDO, 2005, p. 44).

A saúde, por sua vez, também é uma política com que se trabalha constantemente com a intersetorialidade, principalmente no que tange à relação da Assistência Social com a Saúde. A partir da Constituição Federal de 1988, foram criados mecanismos de reorganização da saúde, como os expressos nos Artigo 194, 195 e 196. O Artigo 194 incorporou a saúde ao tripé da seguridade social, o Art. 195 trata do financiamento da seguridade social e os Art.196 ao Art. 200 nortearam os princípios e diretrizes do SUS, que hoje é a base da saúde brasileira. Segundo a Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990, o SUS apresenta princípios e diretrizes que norteiam o atendimento realizado neste sistema. Os princípios do SUS baseiam-se

na universalidade, afirmando a saúde como um direito de todos, que deve ser de responsabilidade e garantida pelo poder público. Já a equidade, outro princípio central do SUS, apresenta que os serviços de saúde devem considerar as necessidades de cada população. Ou seja, tratar desigualmente os desiguais, atendendo as necessidades coletivas e individuais e a integralidade que pressupõe ações de promoção, proteção e recuperação da saúde.

As diretrizes do SUS, segundo a lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990, sustentam-se na descentralização que fortalece o federalismo brasileiro, correspondendo à distribuição de poder político, de responsabilidades e de transferência de recursos da esfera federal para as esferas estaduais e municipais. Em relação à regionalização, refere-se à organização dos serviços voltados para a noção de território, e das demandas advindas desses territórios. E, por último, a participação da comunidade circunscrita pela Lei 8.142/90, que cria os conselhos e as conferências nas três esferas do governo.

Um dos equipamentos que compõem o sistema de saúde brasileiro é o CAPS, criado como forma de qualificação, com o objetivo de “[...] melhorar as condições hospitalares e ao mesmo tempo induzir à desospitalização [...]” (BORGES; BAPTISTA; FARIA, 2008, p. 459). Portanto, dar qualidade tanto no espaço físico e no atendimento, encerrando o período de internação do doente mental.

Segundo a Portaria n. 336/GM, de 19 de fevereiro de 2002, os CAPS visam à organização de grupos e procedimentos em oficinas terapêuticas, visitas domiciliares e psicodiagnóstico, abarcando ações e serviços para conformação de um modelo assistencial de base comunitária, trazendo uma ação direta de acompanhamento a usuário e família.

Os CAPS integram o SUS, juntamente com o Núcleo de Atenção Psicossocial (NAPS) e Centro de Referência em Saúde Mental (CERSAM). A portaria reconheceu e ampliou o funcionamento e a complexidade dos CAPS, que têm a missão de “dar um atendimento diurno às pessoas que sofrem com transtornos mentais severos e persistentes, num dado território, oferecendo cuidados clínicos e de reabilitação psicossocial, com o objetivo de substituir o modelo hospitalocêntrico, evitando as internações e favorecendo o exercício da cidadania e da inclusão social dos usuários e de suas famílias (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2004, p. 20).

A área da saúde é tomada como referência por ser uma das áreas significativas no que se refere à atuação do Serviço Social, tendo concentrado historicamente um expressivo quantitativo de profissionais, assim como a assistência social com a instituição da PNAS e da NOB-RH.

O Serviço Social, por sua vez, desempenha um papel importante ao trabalhar principalmente com a reconstrução de laços familiares, afetivos e comunitários, ou seja, ao trabalhar com a família em todos os seus segmentos e expressões. A construção dos laços comunitários e familiares, por exemplo, possibilita a autonomia dos usuários, não os deixando dependentes do sistema. Quando são identificadas demandas em que não é possível o atendimento na instituição onde foi realizado atendimento, por falta de infraestrutura ou outros, deve ser realizada a conexão de rede, quando o usuário é encaminhado, para ser mais bem atendido.

Para que essa relação aconteça, Dias e Duarte (2012, p. 237) contribuem para o debate ao situar a intersectorialidade como:

[...] uma das chaves da própria concepção de controle social no âmbito do SUS, ao passo que rompe com a tradição de setores antagônicos nas esferas do poder público ao mesmo tempo em que leva a discussão sobre saúde mental a diferentes segmentos da sociedade.

No que tange à atuação e intervenção sobre a família, é a partir dessa perspectiva que a assistência social e a saúde se encontram. E se vê a intersectorialidade como instrumento capaz de realizar procedimento que, segundo Mito e Schutz, (2011, p. 5), “envolve ações integradas de distintos setores, no atendimento da população, cujas necessidades são pensadas a partir de sua realidade concreta”. Contudo, é necessário considerar que o espaço das instituições é marcado por interesses e hierarquização, uma relação de poder que acaba por dificultar esse trabalho, como encontrado no município de São Fidélis, que será tratado mais adiante.

Trabalhar com a intersectorialidade demanda a criação de canais de comunicação e de negociação, troca de saberes, para assim não apenas chegar a um resultado mais satisfatório, mas somar forças para descobrir como agir em determinadas ações futuras, para não agir solucionando problemas, mas evitando, ao atuar na raiz deles.

A articulação dos setores proporciona benefícios ao usuário em resposta às necessidades, pois a intersectorialidade é fundamental para a operacionalização das políticas de proteção social. Dessa forma, quando se faz a ação das políticas de forma intersectorial possibilita-se o acesso aos usuários e beneficiários, além de efetivar-se um enfrentamento das desigualdades sociais de forma geral, e não fragmentada. Logo, são fortalecidos os mecanismos de enfrentamento das expressões da desigualdade e da pobreza. A intersectorialidade supõe princípios de gestão que precisam ser combinados em uma estratégia que garanta a democracia e os direitos sociais com a perspectiva de vincular beneficiários a serviços, permitindo a completude do processo protetivo.

Intersectorialidade, portanto, vai além de apenas articular-se e comunicar-se, pois demanda uma ação integradora, ações em conjunto dos profissionais, e tem sido uma das estratégias mais utilizadas no processo de viabilização de direitos dos usuários das políticas públicas. E a opção por esse processo deixa claro que as políticas públicas não podem desenvolver-se de forma desarticulada, pois, segundo Fagundes e Nogueira (2011, p. 3), a intersectorialidade promove inclusão social. Assim, melhora a qualidade de vida dos sujeitos enquanto público alvo das ações públicas.

## **1.2 A intersectorialidade na construção da cidadania**

O tema intersectorialidade surge de maneira muito relevante na discussão da garantia de direitos, pois a intersectorialidade é uma estratégia no processo da construção da cidadania. Na Seguridade Social Brasileira, a intersectorialidade é idealizada, mas de fato ela ainda não se concretiza na sua plenitude. Segundo Iamamoto (2011, p. 10), há um desmantelamento dos preceitos constitucionais que estabelecem a universalização e a integralidade das políticas de Assistência Social, Saúde e Previdência, sobretudo com a adoção do ideário neoliberal. Portanto, a Seguridade Social é marcada por descontinuidades. Essa intersectorialidade, tida

como um pilar estruturante da integralidade (NOGUEIRA; MIOTO, 2006, p. 6), coloca-se como um grande desafio, pois, segundo Mioto e Schutz (2011, p. 2):

A configuração social contraditória do país demonstra que a concretização de um sistema de Seguridade Social, informado pela concepção de proteção integral não foi estabelecido e, logo, representa um desafio no campo da política pública. [...]. Ao mesmo tempo, o próprio terreno contraditório da política pública faz da intersectorialidade uma proposta para o embate político, que envolve distintos projetos em disputa neste âmbito.

Os usuários das políticas necessitam de ações integradas de distintos setores para que sejam assistidos na sua totalidade, estejam cobertos pela seguridade e tenham seus direitos garantidos. Os direitos sociais contêm a “ideia de que as dificuldades enfrentadas pelos homens serão assumidas coletivamente pela sociedade, com supremacia da responsabilidade de cobertura do Estado, que deverá criar um sistema institucional capaz de dar conta dessas demandas” (COUTO, 2004, p. 183).

Compreende-se, então, que não é possível perceber o sujeito como de direitos e coberto pela política social se ele procura a política de saúde, por exemplo, e tenha seus direitos de outra política negligenciados. Ou que tenha seu atendimento repartido, não levando em consideração as demais dificuldades desse usuário, tornando o atendimento setorizado, fragmentado, sem entendimento do contexto da vida social do sujeito, das vulnerabilidades em que se encontra, tornando assim o atendimento e a noção de setores ineficazes e incapazes de resolver problemas que as organizações setorizadas possuem.

Além da fragmentação do serviço, que gera uma grande dificuldade na garantia dos direitos, para Inojosa (1998, p. 36) a cultura política nacional também foi marcada por patrimonialismo e clientelismo, confundindo o público e o privado, tornando excludente o aparelho estatal. As demandas desse modelo tornam-se carências e não direitos. Agindo assim não se transforma a sociedade, mas se mantém preservado o interesse do Estado e de grupos particulares que estão infiltrados no interior do Estado para defender seus interesses.

Para Raichelis (2000, p. 70), a proteção social no Brasil é como um sistema discriminatório, responsável pela consolidação da chamada cidadania

regulada no país. Segundo Papadopoulos (2005, p. 576), a cidadania<sup>2</sup> regulada foi resultado do modo de inclusão dominante no período de crescimento econômico que se baseou no desenvolvimento fragmentado da dimensão social da cidadania, que permitiu ao Estado estabelecer privilégios relativos nas categorias sociais, gerando assim a cidadania regulada. Alguns desses traços permanecem intocáveis até os dias atuais.

Tanto a implantação do SUS quanto do SUAS possibilitaram a articulação dos sistemas. Dessa forma, pode-se entender, com base em Rodrigues (2011, p. 5):

[...] a articulação, através de ações intersetoriais, é utilizada como forma de proporcionar benefícios e serviços de saúde e assistência social aos seus usuários como resposta do Estado às necessidades demandadas. Mas funciona também como um mecanismo de regulação que demarca o padrão de cidadania existente no país, ou seja, da forma de reconhecimento pelo Estado brasileiro identificado como de cidadania regulada.

A burocratização das ações é um adjetivo destacado — ao se tratar de políticas setoriais, excesso de regras, regulamentos, formalismos — que dificulta o atendimento. “A burocratização redundante num trato homogêneo e inflexível na prestação de serviços públicos, reforçando as dificuldades na sua resolutividade.” (MIOTO; SCHUTZ, 2011, p. 7). A intersetorialidade surge nesse momento, como ferramenta de desburocratização, e principalmente como forma de garantir os direitos dos cidadãos.

Segundo Papadopoulos (2005, p. 576), “a política de assistência social brasileira busca universalizar-se e constituir-se na garantia de direitos cidadãos”. A política de Assistência Social brasileira está definida legalmente pela Constituição Federal de 1988 como construção do estado democrático de direito brasileiro, juntamente com a previdência social e a saúde, pois a assistência por si só não atenderia todas as necessidades dos sujeitos. Portanto se tem os três pilares da seguridade social, que oferecem proteção social ao indivíduo, principalmente ao trabalharem de forma intersetorial, desburocratizando e fazendo um atendimento integral, completo, o que será um caminho para a construção da cidadania da coletividade.

---

2 A “cidadania regulada”: isto é, tinham acesso à proteção social somente aqueles que detivessem a carteira de trabalho, com profissão e sindicato reconhecidos pelo Estado varguista” (PEREIRA, 2010, p. 4)



Almeida (2004, p. 32), ao problematizar a definição de cidadania, apresenta que o:

[...] conjunto das três esferas de direitos- os direitos civis, os direitos políticos e os direitos sociais – [onde] Marshall vai definir a cidadania enquanto um “*status*” que confere aos membros de uma comunidade nacional a igualdade de participação na distribuição da riqueza socialmente reproduzida por essa comunidade. [...] aos direitos sociais, Marshall afirma que o elemento social se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social.

Ao indagar as entrevistadas sobre a importância de se trabalhar de forma intersetorial, destacam-se as seguintes falas:

Entrevistada 1

Conhecimento, abertura, resolução das questões, esclarecimento de dúvidas de questões, é necessário.

Entrevistada 4

Garantir o direito que o usuário tem de ser bem atendido. Pois, muitas vezes, ele procura por serviço e uma ligação telefônica apenas já facilita ou resolve o problema dele. Muitas vezes o usuário vem e a demanda dele será atendida pela rede e não pelo CRAS, aí a gente encaminha, liga avisando que está encaminhando ou para perguntar se tem vagas para poder encaminhá-lo. Os usuários migram de polo para polo, ou seja, muitos deles são usuários de outras políticas. E a prática intersetorial garante o direito do usuário ao atendimento e ao acesso do mesmo às políticas.

Entrevistada 5

Dignidade em primeiro lugar, atendimento à demanda, respeito como cidadão.

Ao analisar as contribuições se percebe que além do destaque sobre o fato de ser um instrumento relevante para resolução das questões, como já citado, a questão da garantia de direitos e de olhar o usuário da política como cidadão também foram questões citadas. Assim se intui de forma muito forte a questão da cidadania. Também se nota que a intersetorialidade é uma grande aliada na busca do direito dos indivíduos em todos os sentidos, pois, como citado, permite tratar o indivíduo na sua totalidade, e não apenas na demanda imediata que foi buscada ou detectada pelo profissional.

De acordo ainda com as entrevistas supracitadas das profissionais, a intersetorialidade garante o acesso às políticas sociais de forma menos burocratizada, considerando as dificuldades muitas vezes enfrentadas pelos usuários nos atendimentos entre os setores, o que também garante dignidade.

Acrescenta-se, assim, a questão de considerar o usuário como cidadão de direitos e tratá-lo com dignidade, que muitas vezes não acontece nos equipamentos, mas que seria necessário para proporcionar acesso a benefícios e serviços ao cidadão, promovendo a inclusão social e melhoria na qualidade de vida.

Segundo Nascimento (2010, p. 96), a incorporação da intersetorialidade nas políticas públicas trouxe articulação dos saberes técnicos, compartilhando objetivos comuns, trazendo assim ganhos para a população, bem como para a organização das políticas públicas em determinados territórios.

Para o autor, no que diz respeito ao tripé da Seguridade Social, “há uma importância política e de democratização no que se refere ao atendimento das demandas, universalização e garantia de acesso” (NASCIMENTO 2010, p. 109). Por isso, segundo Bredow e Dravanz (2010, p. 234), ressalta-se a importância do conhecimento e da articulação dos espaços que compõem a realidade, fortalecendo as redes de serviços, de forma a alcançar a efetividade do atendimento à população.

Para que se contribua com o processo de cidadania, então é preciso “interação mútua” (SANTOS, 2011, p. 22). A política de assistência social, que compõe o tripé da seguridade social juntamente com a saúde, precisa atuar no conjunto de direitos da cidadania no âmbito da universalidade, articulando redes socioassistenciais, trabalhando na intersetorialidade com outras políticas sociais, como as políticas de Educação, Esporte, Cultura, Emprego, Habitação, entre outras. Assim, acompanhar cotidianamente e manter o acesso à qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos, valorizando o convívio familiar e comunitário. Dessa forma, alargando o atendimento através das demandas e necessidades particulares expressas pela família contemporânea, entendendo a intersetorialidade como uma estratégia que compartilha saberes e poderes.

## 2. O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL FRENTE DEMANDAS INTERSETORIAIS

Papadopoulos (2005, p. 584-585) problematiza a trajetória do Serviço Social em seu texto. Em determinado momento, o autor destaca que é a partir do crescimento dos espaços sociocupacionais e alargamento do mercado de trabalho para o Serviço Social, que se constata o crescimento da demanda por formação, que se gerou condições para reflexão do exercício profissional. Dessa forma, entre 1967 e 1978 o Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais celebrou encontros em que o exercício do Serviço Social foi discutido, com a participação da população entre temas de grande relevância.

Segundo Papadopoulos (2005, p. 586):

A reflexão crítica sobre a assistência social nos anos 1960 a 1980 expressou uma crítica à prática profissional do assistente social. É lógico que tenha sido assim, devido a várias razões. Em primeiro lugar, porque essa preocupação surgiu como reflexão. Em segundo lugar, porque essa prática ocorria às margens de políticas sociais setoriais (educação, saúde, habitação, previdência social). Ali, a prática profissional era condicionada ao residualismo e ao processualismo (o assistente social era o processante de demandas de usuários que se colocavam fora do âmbito ou do alcance de uma dada política social ou no âmbito de agências de outras políticas sociais).

O Serviço Social, portanto, deveria repensar sua prática e romper com esse residualismo e processualismo. Uma das alternativas é o trabalho intersetorial, que, segundo Bredow e Dravanz (2010, p. 233), “é uma estratégia política complexa, cujo resultado na gestão de um município é a superação da fragmentação das políticas nas várias áreas em que são executadas, partindo do princípio do diálogo entre os seus executores e gestores”. Segundo esses autores, a intersetorialidade deve ser construída e fortalecida enquanto um processo coletivo, principalmente com a população, visando assim atender às necessidades encontradas em cada realidade.

Um trabalho interdisciplinar como o trabalho intersetorial exige troca entre as áreas. Para Rocha e Chimenez (s.d., p. 2), cada área deve utilizar seu saber, e o Serviço Social, sendo uma profissão instrumentada tecnicamente, deve facilitar essa

integração e o desenvolvimento do trabalho, pois possui uma visão mais ampla do contexto.

Questionada nas entrevistas sobre o papel do Serviço Social frente às demandas intersetoriais do cotidiano, a fala da Entrevistada 5 se destacou ao apresentar que:

Para o Serviço Social é importante dar um retorno à instituição que encaminhou o usuário naquele momento, para ser dada uma continuidade no trabalho como se fosse um *feed back*, para sabermos o andamento deste trabalho. É necessário ir além dos encaminhamentos, para não trabalhar com ações apenas para solucionar as demandas, mas trabalhar em equipe com ações desenvolvidas com caráter preventivo.

Ao analisar o conteúdo da fala em sua globalidade nota-se a dificuldade de se pensar sobre qual atitude deve ser tomada pelo profissional do Serviço Social frente às demandas intersetoriais. Algo que se destacou entre as falas foi a discussão sobre a questão do retorno do trabalho, chamado por ela de “*feed back*”. Para a Entrevistada, ao reconhecer uma demanda de outro setor no atendimento de um usuário, ao encaminhá-lo, ela espera que o profissional que recebeu tal demanda dê um retorno, para assim tomar conhecimento se o caso foi solucionado, se a demanda foi sanada, dando possibilidade de haver uma continuidade no trabalho.

Outra questão presente se deve ao fato de o profissional do Serviço Social ir além dos encaminhamentos, pois dessa maneira, segundo a mesma Entrevistada, não se trabalhará com ações apenas para solucionar as demandas-problema já existentes, mas trabalhar-se-á em equipe com ações desenvolvidas com caráter preventivo, prevenindo assim futuras questões.

O Serviço Social trabalha com as diferentes expressões da questão social. Por isso, reconhecer os seus limites é fundamental para um trabalho de excelência em busca da intersectorialidade e, conseqüentemente, da cidadania. Além da intersectorialidade dentro dos próprios setores, os profissionais devem trabalhar com interdisciplinaridade, interação, o que possibilitaria um trabalho de cooperação. Segundo Carvalho (2012, p. 73):

Para efetivar a chamada interdisciplinaridade é fundamental para qualquer profissão ater-se para o fato de que não se encontra isolada de outras profissões, além disso, ter a plena consciência de que para bem interagir com as mesmas, é sempre necessário saber definir e ser competente em seu campo.

A articulação de saberes e experiências agem para melhorar o nível de desenvolvimento social, pois a ação do assistente social se insere no campo da promoção da saúde e da assistência social, notadamente no eixo da intersetorialidade e da garantia da integralidade das políticas públicas, incentivando a participação da população. Espera-se que se use a intersetorialidade para combater diversas formas de violação de direitos e precarização do serviço.

Bredow e Dravanz (2010, p. 236) destacam a importância do papel do assistente social na promoção da participação popular, que está:

No espaço destinado ao Serviço Social, sua atuação, possui como objetivo mais importante propiciar a conquista de autonomia dos usuários, através do exercício do empoderamento (empowerment), que visa ao incentivo à participação e à ocupação por parte dos usuários e familiares nos espaços que são oferecidos, bem como a conquista de novos espaços. O Serviço Social faz-se parte essencial neste processo, utilizando mecanismos que possam garantir a socialização da informação aos usuários.

Para Fagundes e Nogueira (2011, p. 11), a integralidade, tomando o exemplo dado na PNAS, traz um caráter mais profissional para o Serviço social, fazendo com que a profissão transcenda para além da ajuda, pois traz a orientação por concepções teóricas e propicia a universalização dos direitos. Quanto mais democratização, mais participação popular. Quanto mais participação popular, melhor e mais abrangente será a proteção social brasileira e a ampliação da cidadania social no Brasil.

Cavalcanti *et al* (2013, p. 16) trazem a discussão dessa necessidade muitas vezes deixada sobre os profissionais de Serviço Social de realizarem e incentivarem o trabalho intersetorial, sem mesmo terem um aprofundamento sobre o tema. Segundo eles:

A intersetorialidade é, portanto, uma estratégia colocada no plano e em particular tem pautado as intervenções da maioria dos profissionais do Serviço Social, sem que, contudo, a categoria tenha refletido o suficiente sobre tal uso (CAVALCANTI *et al*, 2013, p. 16).

Para que a efetivação da intersetorialidade aconteça e que haja alcance de ações intersetoriais verdadeiras é necessário uma articulação das redes. Para isso o profissional de Serviço Social deve destacar a necessidade da integração, de

modo que aumente a qualidade de serviço. Portanto, segundo Bredow e Dravanz (2010, p. 241):

É nesse sentido que o trabalho do assistente social deve estar direcionado, buscando estratégias que ultrapassem a atuação institucional, de forma a conhecer a realidade enfrentada pelo usuário na sua plenitude, bem como os serviços que são possíveis de serem acessados.

O assistente social deve, portanto, ter uma ação integradora, ser como dizem Cavalcanti *et al* (2013, p. 17): “Um elo orgânico [...] com o qual o sistema dialoga”.

O tema em questão é muito relevante, mas ainda assim muitos assistentes sociais têm tratado de forma simplista, como meros encaminhamentos, ao passo que “[...] o processo de socialização da informação é um mecanismo que deve ser utilizado pelo assistente social, [...] para a construção de uma rede de cuidados” (BREDOW; DRAVANZ, 2010, p. 241).

Há uma substancial discussão acerca do papel do Serviço Social na efetivação da intersetorialidade, pois se percebe que esses profissionais são dotados de dispositivos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos, o que proporciona articulação com diferentes espaços, aumento da participação e autonomia do usuário.

Percebe-se, então, que o profissional deve agir de forma integradora para ser resolutivo ao objeto da profissão, que é a questão social em suas expressões, consolidando assim a luta por direito e qualidade de vida. E para a realização desse trabalho “o processo de socialização da informação é sempre uma ferramenta possível de intervenção para o incentivo à participação de usuários, familiares” (BREDOW; DRAVANZ, 2010, p. 241).

## **2.1 Experiência no município de São Fidélis**

Segundo a Prefeitura Municipal de São Fidélis (2016), este é um município da Microrregião de Campos dos Goytacazes, na Mesorregião do Norte Fluminense, Estado do Rio de Janeiro, Brasil. Possui uma área de 1.028,095 km<sup>2</sup>, dividida em cinco distritos.

São Fidélis também é conhecida como “Cidade Poema”, devido às belezas naturais e ao seu grande número de poetas. Terra de inúmeros grupos de imigrantes, muitas de suas famílias possuem origem sírio-libanesa, portuguesa, alemã, italiana, dentre outros grupos. Sua economia é baseada no cultivo da cana de açúcar e na agropecuária (gado de corte e pecuária leiteira). Na agricultura, São Fidélis se caracteriza pela policultura, sendo suas principais culturas a de cana de açúcar, arroz, milho, tomate, banana, algodão e goiaba. Apresenta ainda potencial para fruticultura, olericultura, floricultura e silvicultura. Sua economia possui representação também em outros setores, como indústria, comércio, cooperativas e pesca (Prefeitura Municipal de São Fidélis, 2016).

O município é banhado pelo Rio Paraíba do Sul e por dois importantes afluentes: Rio Dois Rios e Rio do Colégio. Seu acesso principal se dá pela RJ-158, que o liga à cidade de Campos dos Goytacazes. Importante destacar que, embora as décadas de pecuária extensiva tenham contribuído para processos de destruição de florestas, erosão e lixiviação do solo, parte do território do município ainda mantém reservas de mata atlântica, no Parque Estadual do Desengano (Prefeitura Municipal de São Fidélis, 2016).

Com excelente traçado, é uma das únicas cidades brasileiras cujo urbanismo foi rigorosamente previsto e cujas linhas nunca deixaram de ser respeitadas. Os atrativos turísticos também estão presentes, contando com construções históricas, culturais e ecológicas. Entre elas, merecem destaque o Mercado Municipal, os quiosques, igrejas, monumentos, praças, fazendas, Serra do Sapateiro, Serra Peito de Moça, além de outras serras e cachoeiras. Em 2009, a Igreja Matriz do Município, em seu projeto de arquitetura ainda ímpar, completou 200 anos (Prefeitura Municipal de São Fidélis, 2016).

Culturalmente, abriga a Academia Fidelense de Letras. Como não poderia ser diferente, a “Cidade Poema” apresenta seu Festival de Poesia Falada, que ocorre todos os anos.

Há também grande quantidade de eventos locais, como a Exposição Agropecuária, Concurso de Carros de Som, Baile das Corajosas, Festa de São Fidélis, Festa da Participação dos Purezenses Ausentes, procissões, a Ponte Preta (da malha férrea), a Ponte Velha (situada no Centro e construída em 1889) e a recém-inaugurada (em 23 de agosto de 2008) Ponte Antônio José Gonçalves Loureiro, em cuja margem direita está localizada a Avenida 7 de Setembro,

enquanto que na margem esquerda situa-se na Rua Loureiro, no distrito de Ipuca. Com 454 metros de extensão e nove metros de largura, constitui ponto turístico e local de observação do nascer do sol sobre o Rio Paraíba do Sul.

O município de São Fidélis, segundo a Prefeitura Municipal, possui 15 secretarias: Secretaria Municipal de Comunicação Social; Secretaria Municipal de Gestão e Recursos Humanos; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Ambiental; Secretaria Municipal de Cultura e Turismo; Secretaria Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria Municipal de Educação; Secretaria Municipal de Fazenda; Secretaria Municipal de Governo e Articulação; Secretaria Municipal de Obras e Urbanismo; Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Defesa Civil; Secretaria Municipal de Serviços Públicos; Secretaria Municipal de Saúde; Secretaria Municipal de Assistência Social; Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Agropecuário e Pesca.

O estudo englobou a Secretaria Municipal de Assistência Social, que conta com a ação de dois CRAS e um CREAS, Promoção Social, PETI, um CATI; e a Secretaria Municipal de Saúde, que conta com a ação do SUS, CAPS, Clínica da Família, postos de saúde, mais precisamente do equipamento do CRAS e do CAPS.

Ao realizar a pesquisa de campo, buscou-se compreender junto aos profissionais se a intersetorialidade é algo vigente no município. Ao indagar as profissionais do Serviço Social sobre a existência da intersetorialidade, notaram-se diversas falas. A Entrevistada 1 trouxe a fala:

A intersetorialidade existe de acordo com a demanda.

Já a Entrevistada 2 relata que:

Estou nesta instituição há pouco tempo, cerca de 2 meses e neste tempo não vi acontecer nenhuma articulação com os demais setores.

Ao analisar as falas das entrevistadas percebe-se que elas acreditam que a intersetorialidade no município reduz a ação ao encaminhamento. A Entrevistada 1 relata que há intersetorialidade no município de “acordo com a demanda”, mas segundo a Entrevistada 2 “os poucos meses que ela atua na instituição, nunca presenciou nenhuma articulação com outros setores”. Percebe-se que essas diferentes opiniões decorrem do fato de cada uma pensar intersetorialidade de



maneira divergente, uma pensando apenas como encaminhamento e outra ampliando essa visão.

Um relato que se destacou nas entrevistas foi da Entrevistada 3:

A intersectorialidade é algo que deveria ser intrínseco a qualquer prática profissional e, portanto, para a mesma existir, o usuário ao ser encaminhado para a outra política em questão, deve haver um acompanhamento da demanda, um monitoramento da efetivação da mesma. No município há apenas troca de informações, como saber dos grupos e políticas existentes no setor, horários de atendimentos, de grupos, perfil dos usuários que podem ser inseridos [...] Não são comuns reuniões, entre os setores principalmente pelo volume de trabalho, o que nos permite traçar metas.

Ao analisar essas falas, percebe-se que a intersectorialidade, para as profissionais, é algo importante, mas que não é realidade no município, muitas vezes se limitando ao encaminhamento ou a troca de informações. Isso muitas vezes é ocasionado, como visto na fala, pelo excesso de trabalho. Pelo fato de serem contratadas, seus horários ficam repartidos em diversos setores, não permitindo um trabalho de excelência em nenhum deles.

Na fala da Entrevistada 4 a:

Intersectorialidade entre esses setores se concretiza através de encaminhamentos, contatos telefônicos e visitas ao setor eventualmente.

Isso reforça a falta de conhecimento de algumas profissionais em entender de fato como é realizado o trabalho em rede, pois como relata a Entrevistada 5 ainda:

A intersectorialidade entre esses setores é ineficaz, e só acontece através do conhecimento pessoal que possui com outro profissional.

Constata-se um diferencial na fala da Entrevistada 6, que relata uma experiência profissional:

No que se refere ao nosso equipamento realizamos um trabalho com as famílias do CRAS com encontros mensais, e com grupos menores com demandas específicas e durante todo ano buscamos contato com diversos equipamentos para que participem dessas reuniões trazendo informações específicas de suas áreas, até porque com o SUAS, os CRAS passaram a existir para sermos aparelhos estatais de prestação de serviços e de articulação com a rede socioassistencial e de saúde. A tipificação dos serviços socioassistenciais mostra que a proteção básica precisa ser realizada de forma compartilhada. Mas encontramos dificuldade para tornarmos a intersectorialidade uma prática cotidiana, as famílias não

conseguem ter acesso aos serviços, nem nós conseguimos muitas vezes ser rede. Posso citar como exemplo a realidade atual que estamos vivendo no município: serviço de convivência para famílias com crianças de 06 a 14 anos foi fechado, mandaram encerrar todos os grupos de convivência que estavam sendo realizados, demitiram os profissionais. Fecharam equipamentos. As equipes dos diversos equipamentos do município são constituídas em sua maioria por profissionais contratados, descontinuidade dos projetos. Neste CRAS ficamos durante todo este ano com equipe constituída apenas por assistentes sociais, não temos psicólogo. A psicóloga foi demitida em 2015, e só falam que está chegando o psicólogo concursado. A meu ver não existe interesse entre os gestores municipais para fazer da intersectorialidade uma prática cotidiana.

Essa questão da descontinuidade de profissionais, percebida nas falas, decorre do alto número de profissionais contratados no município, o que leva a algumas profissionais agirem sob ordens de seus superiores, principalmente ao se tratar de um município pequeno, com uma forte cultura clientelista. Segundo Nascimento (2010, p. 96), a incorporação da intersectorialidade nas políticas públicas trouxe articulação de saberes técnicos, trazendo ganhos para a população e para a organização das políticas em determinado território. Ao mesmo tempo “abrem-se novos problemas e desafios relacionados à superação da fragmentação e à articulação das políticas públicas, sobretudo se considerarmos a cultura clientelista e localista que ainda vigora na administração pública”.

Segundo a autora, essas políticas setoriais carregam um grau de importância por atenderem aos interesses do jogo, pois “[...] no âmbito das políticas é comum os interesses individuais se sobreporem aos interesses coletivos.” (NASCIMENTO, 2010, p. 98). Esse movimento traz certa dificuldade, pois “[...] quando a gestão municipal está submetida ao interesse das elites locais, passa a ser orientada por um único projeto de desenvolvimento [...]” (NASCIMENTO, 2010, p. 98). Sendo assim, o uso dos equipamentos políticos se torna mecanismo de manutenção do eleitorado.

## **2.2 Desafios e impasses para a realização da rede**

Ao se tratar de intersectorialidade, fala-se de uma tarefa audaciosa, que busca uma intervenção comum aos diferentes setores que lidam com a questão social, em que se encontram iniciativas isoladas dos profissionais. Segundo

Monnerat e Souza (2009, p. 208), “o ponto forte da proposta da intersetorialidade é a possibilidade de se construir uma visão de complexidade dos problemas tendo como requisito o aporte de diferentes acúmulos setoriais”.

A burocratização das ações é um adjetivo destacado ao se tratar de políticas setoriais, com excesso de regras, regulamentos, formalismos, que dificultam o atendimento. “A burocratização redundante num trato homogêneo e inflexível na prestação de serviços públicos, reforçando as dificuldades na sua resolutividade.” (MIOTO; SCHUTZ, 2011, p. 7). Apesar dessa e de outras dificuldades de tornar a intersetorialidade uma prática cotidiana, ela vai além de apenas articular-se e comunicar-se, pois demanda uma ação integradora, ações em conjunto, e tem sido uma das estratégias mais utilizadas no processo de viabilização de direitos dos usuários das políticas públicas. A opção por esse processo deixa claro que essas políticas não podem desenvolver-se de forma desarticulada.

Através da realização da pesquisa de campo constatou-se a dificuldade dos profissionais de entender a intersetorialidade, de conhecer a rede do município, de realizar esse trabalho, por diversos desafios. A partir da pesquisa de campo, foi possível identificar que os desafios enfrentados pelas assistentes sociais na busca pela intersetorialidade são comuns, visto que ambas expressaram o desafio da comunicação entre os profissionais e a falta de tempo para encontros das equipes, o que acaba limitando as trocas de experiências, o amadurecimento profissional e a complementação do trabalho.

Ao perguntar sobre os desafios encontrados para concretização da rede, as Entrevistadas 1 e 4 relatam que:

#### Entrevistada 1

Eu acho que hoje, eu que já fui estagiária, diretora, assistente social do CAPS, todo esse tempo eu acho mais difícil, a comunicação entre os profissionais, parece que há uma luta, onde ninguém dá as informações para que o outro não apareça mais, é um conflito de interesse pessoal, a maioria da população é contratada, então sempre há uma resistência do outro em responder.

#### Entrevistada 4

Não só entre CRAS e CAPS, mas deveria haver uma conversa pelo menos uma vez por mês para haver comunicação para divulgar o trabalho, dar suporte, trocar ideias... Um dos maiores limites é falta de “formalidade”, de

uma reunião entre todos os serviços que o município oferece. Pois novamente vem o fato de que muitos usuários são atendidos por várias políticas e não apenas pelo CRAS.

A entrevistada 2 trouxe em sua fala:

A falta de tempo pelo excesso de tarefas que temos, pois possuímos nossos horários repartidos por diversos setores, não nos permite um planejamento.

Ao analisar essas falas, percebe-se que o fato de o município possuir grande contingente de funcionários contratados atrapalha significativamente o andamento da política intersetorial. Tal fato causa grande rotatividade de profissionais, excesso de tarefas, entre outros diversos problemas.

A Entrevistada 3 traz novamente em questão o fato da competição entre profissionais:

A questão da competição entre os órgãos é clara, vimos isso constantemente, isso acaba adoecendo a equipe e prejudica o andamento da política.

Em um trecho da sua fala, a Entrevistada 5 traz um fator diferente:

Por serem muitos contratados no município, a rotatividade de profissionais é muito grande, os contratos duram pouco tempo, isso não permite você conhecer as famílias que atende, a realidade do seu setor, é uma passagem muito rápida.

Como já foi mencionado, há um grande contingente de profissionais contratados, o que não permite uma continuidade no trabalho da equipe, pois sempre haverá um profissional diferente nos setores. Completando a fala da Entrevistada 5, a Entrevistada 6 diz que:

Também a extinção dos espaços, visto que com o corte de gastos que está sendo efetivado em diversas prefeituras, muitos polos estão sendo fechados, muitos estão dividindo espaço com outros setores, e além disso a falta de investimento do próprio município em capacitar os profissionais, antes dos mesmos se inserirem no setor, pois muitos chegam sem conhecer o espaço, o trabalho, a política que foi inserido, e ficam totalmente perdidos, impossibilitando a ação.

Ao analisar as falas, pode-se perceber que esse desafio da comunicação entre os profissionais também é devido a certo conflito de interesses, em que os

profissionais não fornecem as informações para que o setor onde eles atuam tenha mais crédito e se destaque mais, visto que a maioria dos profissionais de Serviço Social no município é terceirizada. Isso, segundo ela, faz com que a comunicação entre os profissionais fique escassa. Ou seja, o desafio posto é a implementação da intersectorialidade como uma estratégia alternativa de gestão social, que necessita de uma integração entre as políticas públicas, portanto da construção de diálogos institucionais, pois sem diálogo torna-se impossível a criação de ferramentas para facilitar e pensar esse trabalho.

As ações intersectoriais são um grande desafio. Um deles é a construção de relações interdisciplinares, pois, muitas vezes, a hierarquia criada entre as profissões torna o trabalho desigual e desconectado, tornando a prática isolada, notando-se assim diversas ações contraditórias ou repetitivas com um mesmo usuário, por diversos profissionais, nos mesmos setores, ou em setores diferentes.

O espaço intersectorial deve ser de construção de novas formas de agir, pensar em um assunto que, às vezes, é do outro para encontrar a melhor solução juntos. O desafio posto às políticas é de contribuir para um conjunto de medidas efetivas que garanta os direitos sociais. É auxiliar o indivíduo em sua emancipação humana, e não apenas econômica. Rodrigues (2011, s.p.) mostra a articulação do SUS e SUAS:

A implantação do SUS assim como a do SUAS possibilitou, em todo o território nacional, a articulação das responsabilidades, vínculos e hierarquias dos dois sistemas, sendo o primeiro relacionado a de ações e serviços de saúde, executados, isolada ou conjuntamente, em caráter permanente ou eventual, por pessoas naturais ou jurídicas de direito público, sob o critério da universalidade e da ação em rede hierarquizada e regionalizada; e o segundo refere-se a ações, serviços e benefícios de assistência social, também, de caráter permanente ou eventual, executados e providos, por pessoas jurídicas de direito público, sob o critério da universalidade e de ação em rede hierarquizada e em articulação com a iniciativa da sociedade civil.

Nesses termos, a implementação da intersectorialidade como uma estratégia alternativa de gestão social que necessita de uma integração entre as políticas públicas, portanto da construção de diálogos institucionais, é necessária. Rodrigues (2011, s.p.), fala da dificuldade e desafio de realizar a intersectorialidade, mesmo sendo um ideal para as políticas públicas.

Entretanto, observa-se que no decorrer do processo de descentralização dos serviços públicos pós Constituição Federal de 1988, sobretudo, no

âmbito da saúde e da assistência social, a intersetorialidade e a articulação representam um tema complexo e desafiador que, apesar de fazerem parte do ideal a ser alcançado pelos gestores das políticas públicas, não estão contemplando essas áreas da forma como vem sendo proposto nos marcos regulatórios dessas políticas.

Os assistentes sociais tentam conceituar a intersetorialidade a partir do seu exercício profissional, mas há uma dificuldade, segundo Miotto e Schutz (2009, p. 14), em visualizar o exercício na ação profissional, reduzindo apenas a encaminhamentos e ao repasse de informações. As autoras também retratam que a dificuldade de “pensar ou reconhecer a intersetorialidade em suas ações profissionais reflete a própria fragmentação da rede de serviços e da gestão de políticas sociais”.

Para realizar a rede é necessário mobilização, interesse, ajuda mútua, abertura de espaços democráticos e aprendizagem, dando espaço para diferentes ritmos e dinâmicas. Segundo Machado, (s.d., p. 4), “essa maneira de trabalhar está baseada no reconhecimento do não conhecimento, da insuficiência do que já é sabido, da necessidade de criar novas alternativas, que dependem de outros olhares, outros saberes, outras forças”.

## Considerações Finais

Este trabalho buscou contribuir com o debate através de uma reflexão acerca da intersetorialidade e sua concretização no município de São Fidélis, envolvendo os setores da política de Saúde e Assistência Social, com foco no trabalho dos profissionais do Serviço Social, assim como os desafios que enfrentam ao longo do seu trabalho, o que afeta o atendimento integral da população.

Concluiu-se, através das entrevistas, que as profissionais entendem a importância e relevância de a intersetorialidade ser um instrumento presente nas ações das instituições, pois elas colocam como uma ação que garante o direito que o usuário tem de ser bem atendido. A prática intersetorial garante o direito do usuário ao atendimento de qualidade e ao acesso às políticas.

Percebeu-se nas falas que a importância deste trabalho é notada. E também que há uma preocupação dos atores em tornar real essa prática, no serviço da proteção básica, pois se percebe a falta de uma rede preparada, o que compromete o atendimento, o tratamento no caso do CAPS e as ações em geral.

A intersetorialidade, atualmente, consiste em um dilema a ser enfrentado por um ambiente marcado por disputas, fragmentação e burocratização dos serviços. Percebeu-se que é nítida a relevância da intersetorialidade. Embora os profissionais percebam e compreendam a importância e a necessidade de um trabalho intersetorial, os assistentes sociais demonstram que sua concretização é desafiadora, com muitas questões a enfrentar, o que acarreta às famílias atendidas uma rotatividade entre os setores, muitas vezes com suas demandas não sanadas, mostrando assim a insuficiência da intervenção setorial isolada.

Ainda a partir da investigação de campo, foi possível identificar que os desafios enfrentados pelas assistentes sociais, na busca pela intersetorialidade, são comuns, visto que ambas expressaram o desafio da comunicação entre os profissionais e a falta de tempo para encontros das equipes, acarretando limites às trocas de experiências, ao amadurecimento profissional, à garantia dos direitos sociais e o atendimento integral aos usuários das políticas sociais.

As entrevistas constituem um rico material para a identificação dos desafios enfrentados pelas assistentes sociais em seu cotidiano, para concretizar a intersectorialidade. Um desafio identificado é a comunicação entre os profissionais, ocasionado por um conflito de interesses pessoais, a falta de vontade de compartilhar as informações, a necessidade de prevalecer sobre o outro.

Outro fator identificado foi a falta de tempo e de planejamento entre as equipes do Serviço Social. Além de as equipes serem reduzidas, o excesso de tarefas acaba atrapalhando a construção da intersectorialidade. A rotatividade dos profissionais também é outro desafio, em todas as instituições, assim como a falta de equipe interdisciplinar, descontinuidade das equipes, extinção de espaços, falta de investimentos do município na promoção da intersectorialidade local. Perceberam-se, então, diversas barreiras para a concretização, como falta de comunicação da equipe, falta de tempo, rotatividade dos profissionais e falta de local de encontro.

Mesmo havendo entendimento de que as ações muitas vezes não se concretizam somente com uma ação, mas em um conjunto de ações interativas, a fragmentação do trabalho é algo notório, vendo-se cada categoria profissional sobressair de diversas maneiras. A escassez de espaços disponíveis para que os profissionais possam discutir possibilidades e desafios, traçar planos e estratégias é outro desafio.

No estudo de campo questionou-se que sugestões esses profissionais teriam para concretizar essa rede no município. Algumas falas são relevantes, com diversas sugestões. Assim, concluiu-se que deve haver uma interação, pois, se não ocorrer interação, os procedimentos de trabalho não fluem, e os assistentes sociais possuem a parte técnica e, portanto, não devem se limitar apenas a demandar. Outra sugestão interessante foi de um mapeamento de rede, pois nota-se que muitas delas não conhecem a rede de atendimento do município, devido à rotatividade das profissionais. Além disso, a construção de um projeto foi algo interessante, levantado por uma entrevistada em que se sugere um cronograma de encontros fixos para se discutir estratégias, dificuldades, uma ideia bem aproximada do que foi o projeto de intervenção realizado no período de estágio da autora, mas que nenhuma profissional se propôs a dar continuidade.

Ao analisar essas sugestões, percebe-se que os profissionais possuem ideias, sabem o caminho, mas tomar uma atitude é difícil, devido a todos os desafios que foram citados.



Segundo Mioto e Schutz (2011, p. 23), “a intersetorialidade é uma proposta ousada, revelando-se ainda em construção [...]”. Já a autora Junqueira (1997, p. 43) diz que “mudar não é fácil. A mudança sempre apresenta um risco. Significa abrir mão do certo para apostar em algo que não se conhece [...]”. Percebeu-se isso o tempo todo, neste estudo, ao notar que muitas profissionais ainda não dominam o conhecimento necessário para construir as bases da intersetorialidade.

O modelo que ainda predomina na estrutura organizacional do governo brasileiro não tem sido capaz de atender às demandas que a sociedade lhe apresenta. A intersetorialidade então surge para gerar articulação de conhecimentos e experiências para solucionar as expressões da questão social.

A intersetorialidade não é apenas um conceito, mas algo que deve ser adotado no cotidiano, mecanismo que deve compor a ação do assistente social, pois conclui-se que a qualidade do atendimento oferecido se reflete diretamente na resolutividade das demandas, devendo ser instrumento para estimular participação da população de modo geral, como destacam Bredow e Dravanz (2010, p. 236):

No espaço destinado ao Serviço Social, sua atuação possui como objetivo propiciar conquista de autonomia dos usuários, através do exercício do empoderamento, que visa o incentivo à participação e à ocupação por parte dos usuários e familiares nos espaços.

Iniciativas de promoção da intersetorialidade estão presentes em algumas instituições, de modo a minimizar a lógica setorial e fragmentada das políticas públicas.

Identificou-se a necessidade da reorganização e reconfiguração da gestão e ações operacionalizadas nos setores, pois a intersetorialidade compõe uma das estratégias na promoção e defesa de direitos. O serviço social tende a contribuir para esse processo, enquanto categoria profissional com compromisso ético com o projeto societário transformador.

A operacionalização dessa ação é um processo complexo, mas a experiência que se pôde vivenciar desde o projeto de pesquisa junto às profissionais trouxe, além de conhecimentos inúmeros, a percepção de como ações pequenas resultam em grandes avanços para conquistas maiores, melhorando o atendimento e a qualidade de vida dos usuários. Como um fenômeno ainda em construção, a

intersetorialidade tem muito a avançar. Portanto os trabalhos e as pesquisas não devem se esgotar, visto que há uma grande relevância neste tema.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Érika T. Vieira de Almeida. “Assistência Social e cidadania: Um diálogo necessário.” *Vértices*, v.6, n.1, jan/abr. 2004.

ANDRADE, Priscilla Maia, ALMEIDA, Aidê Cançado e LIMA, Helena Ferreira. “Orientações técnicas Centro de Referência de Assistência Social.” Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/orientacoes-tecnicas-centro-de-referencias-de-assistencia-social-cras-1-1.pdf>. Acesso em 31/08/2016.

BORGES, Camila Furlanetti; BAPTISTA, Tatiana Wargas de Faria. “O modelo assistencial em saúde mental no Brasil: a trajetória da construção política de 1990 a 2004.” *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 24 (2): 456-458, fev, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102311X2008000200025&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102311X2008000200025&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em 31/08/2016.

BRASIL. Lei nº 8080/90, de 19 de setembro de 1990.

BRASIL. Lei nº 8142/90, 28 de dezembro de 1990.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. “Política Nacional de Assistência Social”. Brasília: MDS, 2004.

BRASIL. NOB – Norma Operacional Básica: Resolução n. 130, 15 de julho de 2005. Brasília: MDS, 2005.

BRAVO, Maria Inês Souza Bravo. “Saúde e Serviço Social no Capitalismo, fundamentos sócio-históricos”. 1 ed. São Paulo: Cortez, 2013.

BREDOW, Suleima Gomes; DRAVANZ, Glória Maria. “*A atuação do Serviço Social na Saúde Mental, entre os desafios e perspectivas para efetivação de uma política intersectorial, integral e resolutiva.*” *Textos & Contextos*, v.9, n.2, p.229- 243, Porto Alegre, ago/dez. 2010.

BRONZO, Carla; Veiga, Laura. “Interdisciplinaridade e políticas de superação da pobreza”. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n.92, 2007.

CARVALHO, F. A. “O Serviço Social e a Interdisciplinaridade”. *Revista Diálogos: pesquisa em extensão universitária*. IV Congresso Internacional de Pedagogia Social: domínio epistemológico. Brasília, v.18, n.1, dez, 2012.

CARVALHO, Fabiano Aparecida de. “O Serviço Social e a interdisciplinaridade”. 2012, . Disponível em: <http://www.proceedings.scielo.br/pdf/cips/n4v1/27.pdf> Acesso em 09/07/2016

CAVALCANTI, Patrícia Barreto; CARVALHO, Rafael Nicolau; Miranda, Ana Paula Rocha Sales; MEDEIROS, Kátiusca Torres; Dantas, Andreza Carla da Silva. “A intersectorialidade enquanto estratégia Profissional no Serviço Social na Saúde.” *Barbarói*, Santa Cruz, n.39, p. 192-215, 2013.

COUTO, B. R. “O direito social e a Assistência Social na sociedade brasileira: uma equação possível?” São Paulo. Cortez, 2004.

DUARTE, Robson de Jesus; DIAS, Diego Alonso Soares. “A INTERSETORIALIDADE ENTRE O CAPS E O CRAS NO MUNICÍPIO DE ESMERALDAS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.” *Cadernos Brasileiros de Saúde Mental*, ISSN 1984-2147, Florianópolis, v.4, n.10, p.237-240, 2012. Disponível em: [incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/cbsm/article/download/2365/2867](http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/cbsm/article/download/2365/2867). Acesso em 31/08/2016.

ESCPREL, S. “História das políticas de saúde do Brasil de 1964 a 1990: do golpe militar à reforma sanitária.” In: GIOVANELLA, L. ET AL. (org.), *Políticas e Sistemas de Saúde no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2008. P. 385-434.

FAGUNDES, Helenara Figueira e NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. 2011, “O princípio da integralidade nas políticas nacionais de saúde e assistência social”. Disponível em: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:W0dn5mZK5EwJ:www.uff.br/la\\_ssal/images/stories/jornadas/artigo/FAGUNDES\\_E\\_NOGUEIRA1.doc](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:W0dn5mZK5EwJ:www.uff.br/la_ssal/images/stories/jornadas/artigo/FAGUNDES_E_NOGUEIRA1.doc). Acesso em 13/09/2014.

GARAJAU, Narjara Incalado. “Reflexões sobre a intersectorialidade como estratégia de gestão social.” Disponível em: <http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/REFLEX%C3%95ES%20SOBRE%20A%20INTERSETORIALIDADE%20COMO%20ESTRAT%C3%89GIA%20DE%20GEST%C3%83O%20SOCIAL.pdf>. Acesso em 31/05/2016.

HAPUQUE, Kely Cunha Fonseca, SANTOS, Isabel Cristina, RODRIGUES Marilisa de Sá Tadeucci, CARNIELLO, Monica Franchi, KAMIMURA, Quésia Postigo. “A trajetória das políticas Sociais e a Assistência Social no Brasil: Avanços e Espaços de Conquistas.” Disponível em [http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2009/anais/arquivos/0016\\_1038\\_01.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0016_1038_01.pdf). Acesso em 31/08/2016.

IAMAMOTO, M.V. “A questão social no capitalismo.” *Temporalis. Revista Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social*, Brasília, v.2, n.3, jan/jun de 2001<sup>a</sup>, p.9-31.

INOJOSA, R.M; “A intersectorialidade e a configuração de um novo paradigma organizacional.” *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v.32, n.2, mar./abr.. 1998, p 35-48.

JUNQUEIRA L.A.; INOJOSA, R.M; KOMATSU,S. “Descentralização e intersetorialidade: na gestão pública municipal no Brasil: a experiência de fortaleza. Caracas: UNESCO/CLAD.” 1998, p.11-22.

MACHADO, Lourdes A. “Construindo a intersetorialidade”. 2008. Disponível em: [portales.saude.sc.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc...gid...](http://portales.saude.sc.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc...gid...) Acesso em 05/06/2016.

MARTINS, Valter. **O trabalho do assistente social no fio da navalha: a cena das aparências e a performatividade**. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP), São Paulo, 2015.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; SCHUTZ, Fernanda. “Intersetorialidade na Política Social: Reflexões a partir do exercício profissional dos assistentes sociais.” 2011. Disponível em: <http://www.ucpel.tche.br/mps/diprosul/docs/trabalhos/28.pdf>. Acesso em: 05/06/2016.

MONNERAT, Giselle Lavinias; SOUZA, Rosimary Gonçalves. 2009, “Política social e intersetorialidade: consensos teóricos e desafios práticos.” Disponível em: [http://www.periodicos.unb.br/index.php/SER\\_Social/article/viewFile/1023/683](http://www.periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/viewFile/1023/683) Acesso em:31/05/2016

NASCIMENTO, Sueli. “Reflexões sobre a intersetorialidade entre as políticas públicas.” Revista Serviço Social e Sociedade, n.101, p.95-120, São Paulo, jan./mar. 2010.

NOGUEIRA. V.M.R; MIOTO, R. C. T. “Sistematização, planejamento e avaliação das ações dos assistentes sociais no campo da saúde. In: MOTA, A. E. Et. Al. Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional.” 2006. Disponível em: [www.fnepas.org/serviçosociais/origem/inicio.htm](http://www.fnepas.org/serviçosociais/origem/inicio.htm). Acesso em: 05/06/2016

PAPADÓLOS, Jorge. “Da cidadania regulada à universalização: a política de assistência social brasileira como paradigma emergente de política social de inclusão.” Rio de Janeiro, Maio/ Jun, 2005.

PEREIRA, Karine Yanne de Lima; TEIXEIRA, Solange Maria. “Redes e intersetorialidade nas políticas sociais: reflexões sobre sua concepção na política de assistência social.” 2013, Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/12990/9619> Acesso em 31/05/2016.

PEREIRA, Larissa Dahmer. “Políticas Públicas de Assistência Social Brasileira: avanços, limites e desafios.

PEREIRA, P.A.P “Política social do segundo pós-guerra: ascensão e declínio.” Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 10, Dez. 2010.

Portaria n.º 336/GM Em 19 de fevereiro de 2002 corrigir

RAICHELIS, Raquel. “Esfera pública e conselhos de assistência social: caminhos para construção democrática.” São Paulo, Cortez, 2000.

REDE UNIDA. “Intersetorialidade na rede unida: Divulgação em saúde para debate.” Rio de Janeiro, n.22, 2000. Disponível em: <http://redeunida.org.br/index.asp>. Acesso em: 05/06/2016.

ROCHA, Edmarcia Fidélis; GIMENEZ, Simone Tavares. “O papel do Serviço Social em uma equipe interdisciplinar”. S.D, disponível em: <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2171/2348> Acesso em: 10/07/2016.

RODRIGUES, Jovina Moreira Sérvulo. 2011, “A intersectorialidade entre as políticas públicas de saúde e de assistência social pós constituição Brasileira de 1988”. Disponível em: [http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA\\_EIXO\\_2011/IMPASSES\\_E\\_DESAFIOS\\_DAS\\_POLITICAS\\_DA\\_SEGURIDADE\\_SOCIAL/A\\_INTERSETORIALIDADE\\_ENTRE\\_AS\\_POLITICAS\\_PUBLICAS\\_DE\\_SAUDE.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/IMPASSES_E_DESAFIOS_DAS_POLITICAS_DA_SEGURIDADE_SOCIAL/A_INTERSETORIALIDADE_ENTRE_AS_POLITICAS_PUBLICAS_DE_SAUDE.pdf). Acesso em: 13/09/2014.

SANTOS, Natalia Navarro. “A intersectorialidade como modelo de gestão das políticas de combate a pobreza no Brasil. O caso do Programa Bolsa Família o Município de Guarulhos.” São Paulo, 2011.

SÃO FIDÉLIS. PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS. . Sobre São Fidélis. 2016. Disponível em: <<http://saofidelis.rj.gov.br/site/o-municipio/sobre-sao-fidelis/>>. Acesso em: 30 out. 2016.

SOUZA, Ananias de Patrus; LOPES, Márcia Helena Carvalho; AZEVEDO, Osvaldo Russo. “Guia de Orientação técnica – SUAS nº1 Proteção Social Básica de Assistência Social.” Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, outubro 2005.