



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Ética, Direitos Humanos e Serviço Social**

**Sub-eixo: Ética, Direitos Humanos, formação e exercício profissional**

## **ÉTICA E DIREITOS HUMANOS: A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS MARGARIDA ALVES**

**AMANDA MARIA CUNHA MENEZES<sup>1</sup>**

### **RESUMO**

O Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves – CRDH-MA é um órgão municipal vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Política Sobre Drogas e Direitos Humanos da Prefeitura do Recife e tem por finalidade a disseminação e o fortalecimento dos direitos humanos neste município. Assim, objetiva-se realizar uma breve reflexão acerca da prática profissional do Serviço Social no CRDH-MA, trazendo um olhar para a materialização da ética no exercício profissional, bem como contribuir para o debate acerca dos direitos humanos, dando visibilidade às estratégias de atuação do CRDH-MA junto às denúncias recebidas de violações de direitos. Trata-se de uma pesquisa qualitativa com análise bibliográfica e documental, fundamentada em perspectiva teórica crítica.

**Palavras-chave:** Direitos Humanos; Ética; Serviço Social; Violação de Direitos.

### **ABSTRACT**

The Margarida Alves Human Rights Reference Center – CRDH-MA is a municipal body linked to the Department of Social Development, Youth, Drug Policy and Human Rights of the Municipality of Recife and aims to disseminate and strengthen human rights in this municipality. Thus, the objective is to carry out a brief reflection on the professional practice of Social Work in the CRDH-MA, bringing a look at the materialization of ethics in professional practice, as well as contributing to the debate on human rights, giving visibility to the strategies of action of the CRDH-MA with the complaints received of rights violations. It is a qualitative research with bibliographic and documentary analysis, based on a critical theoretical perspective.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Pernambuco

**Keywords:** Human rights; Ethics; Social Work; Violation of Rights.

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo do presente trabalho é realizar uma breve reflexão acerca da prática profissional do Serviço Social no Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves (CRDH-MA), trazendo um olhar para a materialização da ética no exercício profissional, bem como contribuir para o debate acerca dos direitos humanos, dando visibilidade às estratégias de atuação pela sua equipe multiprofissional do CRDH-MA junto às denúncias de violação de direitos<sup>2</sup>.

O CRDH-MA é um espaço físico vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Política Sobre Drogas e Direitos Humanos/Secretaria Executiva de Direitos Humanos do município do Recife/PE. Foi criado em 2009, em parceria com o Governo Federal e, em 2013, passou a ser gerido com recursos próprios para fortalecer as ações afirmativas de garantia de cidadania e promoção dos direitos humanos. Em 2016, por meio do Decreto Municipal nº 29.911, o Centro foi instituído e passou a atuar no atendimento às pessoas que tenham sofrido com situações de violação de direitos no município do Recife-PE, por meio de acolhimento, atendimento e encaminhamento dos casos referenciados. O serviço conta com profissionais das áreas Jurídica, Psicológica e Social no atendimento direto e presencial à população. Embora não seja realizado o acompanhamento das demandas recebidas e encaminhadas, sua especificidade de atuação recai sobre a articulação intersetorial visando a defesa, a proteção e a promoção dos direitos humanos, objetivando a efetivação do Plano Nacional de Direitos Humanos III - PNDH-3 (BRASIL, 2009).

O nome do Centro é uma homenagem à paraibana Margarida Maria Alves (1932-1983), que foi uma trabalhadora rural, rendeira e a primeira mulher a assumir a presidência do Sindicato de Trabalhadores Rurais de Alagoa Grande (PB), o qual liderou por 12 anos<sup>3</sup>. Entende-se por

---

<sup>2</sup> Com base no Dicionário dos Termos Técnicos da Assistência Social (2018), violação de direitos significa atentado aos direitos do cidadão, por ação ou omissão, que infrinja norma ou disposição legal, ou contratual, podendo se dar através de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão.

<sup>3</sup> As principais reivindicações de Margarida Maria Alves eram pelos direitos trabalhistas elementares para camponeses da região como carteira assinada, férias, regulamentação da jornada de trabalho, entre outras garantias. Durante seus 12 anos de gestão, o Sindicato moveu mais de 600 ações trabalhistas e fez diversas denúncias contra usineiros, fazendeiros, proprietários de engenhos e patrões da região, que sofreram centenas de ações trabalhistas por violarem direitos básicos dos trabalhadores da região. A atuação política de Margarida Alves contrariava interesses econômicos dos latifundiários locais e a mesma recebia ameaças frequentemente, até que em 12 de agosto de 1983, Margarida Maria Alves foi executada com um tiro no rosto de uma arma calibre 12, na presença de seu marido e de seu filho, em frente de sua residência, aos 51 anos de idade (Fundação Margarida Alves, 2023, n.p.).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

direitos humanos<sup>4</sup> os direitos e garantias fundamentais incluídos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 em seu Título II, bem como as normas que deles decorram, incluindo, também, os tratados e convenções internacionais correlatos que o Brasil seja signatário. Vários documentos e situações registrados ao longo do tempo são considerados importantes precursores para os documentos de direitos humanos atuais, entre eles, em âmbito internacional, a Declaração Universal de 1948<sup>5</sup> que, embora não tenha força de lei, serve como base para Constituições e Tratados. Hoje, cada país organiza sua norma de direitos humanos por meio de negociação com organizações, como a ONU e em encontros e conferências internacionais, embora ainda haja muitos desafios para que esses documentos e instrumentos saiam do papel e se concretizem em direitos garantidos para toda a população. Desafios que estão relacionados sobretudo por falta de vontade política dos governantes.

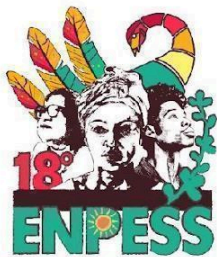
Ressaltamos o caráter histórico para apreensão desses direitos, que não são naturais, tampouco se encontram desprendidos das relações sociais vigentes, sendo determinados por estas e comportando possibilidades, contradições e limites que, em cada conjuntura histórica, sinalizam a direção social assumidas pelas reivindicações, lutas e conquistas legais (Santos, 2017).

Parte-se do entendimento de que a ética é uma construção histórica dos homens, sendo concebida como práxis ou, nas palavras de Lukács, “como uma parte da práxis humana em seu conjunto” (Lukács, 2007, p.72). Uma ética baseada na concepção ontológica, pois apenas em decorrência da apropriação do processo de constituição histórica do ser social, que conseguimos entender a ética fundada ontologicamente. O exercício profissional de assistentes sociais nos mais diversos campos de atuação se desenvolve no contexto de relações entre classes, sendo necessariamente polarizada pelos interesses dessas classes, não podendo ser pensada fora

---

<sup>4</sup> Os direitos humanos consistem em direitos naturais garantidos a todo e qualquer indivíduo, e que devem ser universais, isto é, se estender a pessoas de todos os povos e nações, independentemente de sua classe social, etnia, gênero, nacionalidade ou posicionamento político. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), os direitos humanos são “garantias jurídicas universais que protegem indivíduos e grupos contra ações ou omissões dos governos que atentem contra a dignidade humana” (SOUZA, 2022, n.p.).

<sup>5</sup> Os direitos humanos são garantias históricas. Antes do surgimento da Declaração Universal dos Direitos Humanos, assinada em 1948, princípios de garantia de proteção aos direitos básicos do indivíduo já apareciam em algumas situações ao longo da história, tais como: o Cilindro de Ciro (539 a.C.), que foi a primeira forma de declaração dos direitos humanos na história, quando Ciro libertou todos os escravizados da cidade da Babilônia e declarou que as pessoas teriam liberdade religiosa e igualdade racial; a Petição de Direito, documento elaborado pelo Parlamento Inglês, em 1628, e posteriormente enviada a Carlos I como uma declaração de liberdades civis; o processo de independência dos Estados Unidos, contexto em que foi publicada uma declaração que acentuava os direitos individuais (direito à vida, à liberdade e à busca pela felicidade), influenciando também a Revolução Francesa, 1789; os acontecimentos da Revolução Francesa resultaram na elaboração de um histórico documento chamado Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão. Nele, foi garantido sobretudo que todos os cidadãos franceses deveriam ter direito à liberdade, propriedade, segurança e resistência à opressão (SOUZA, 2022, n.p.).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

dessa trama. Dessa forma, o debate acerca da ética no exercício profissional se insere num contexto de maturação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, em que a profissão deixa para trás um Serviço Social moralista, conservador e punitivista e assume um *éthos* profissional<sup>6</sup> de apreensão crítica da realidade e com uma intervenção coerente com a práxis, conciliadas com o Projeto Ético-Político Profissional.

## 2 O CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS MARGARIDA ALVES E SUA FINALIDADE NA GARANTIA DE DIREITOS

A Declaração Universal dos Direitos Humanos reconhece a dignidade como inerente a todos os membros da família humana e que seus direitos são iguais e inalienáveis, constituindo-se o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo. Seu Artigo 1º diz que “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade”.

Para que os direitos e liberdades sejam cada vez mais garantidos, se faz necessária a vontade política e o compromisso do Estado, por meio de seus governantes, com a criação de mecanismos que favoreçam e fortaleçam a proteção e o respeito desses direitos e liberdades proclamados nessa Declaração. Um exemplo atual de proposta de atuação na promoção e defesa dos direitos humanos são os Centros de Referência em Direitos Humanos, que são criados e implementados conforme diretrizes do PNDH-3 (BRASIL, 2009).

Os Centros de Referência em Direitos Humanos (CRDH) funcionam como mecanismo de defesa, proteção e promoção, de acordo com os princípios fundamentais da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Machado (2015) discorre sobre a relevância pública do CRDH:

O CRDH passa a representar uma política estratégica da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), criada durante o período de vigência do Plano Plurianual (2004-2007) e instituída de forma continuada a partir de 2010, no âmbito do Departamento de Promoção de Direitos Humanos, da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos. (...) O Centro de Referência em Direitos Humanos é equipamento público descentralizado de promoção e defesa de direitos humanos. O CRDH atua na garantia e acesso a 46 direitos e serviços de orientação jurídica, social e psicológica, na sensibilização e na conscientização por meio de ações de formação em direitos humanos e cidadania, e na articulação em rede (MACHADO, 2018, n.p.)

---

<sup>6</sup> *Ethos* é uma palavra grega que pode significar “[...] costume como índole natural, temperamento, caráter, conjunto de disposições físicas e psíquicas de uma pessoa [...]; as quais determinam que virtudes e vícios cada indivíduo é capaz de cometer” (CHAUI, 2005, p. 310). Podemos entender como uma espécie de código que orienta as escolhas e influencia os julgamentos de valor. É por meio desse “código” que o sujeito torna-se um agente moral e eleva-se à condição de sujeito ético, havendo uma convergência entre a singularidade individual e a totalidade social.

De acordo com Machado (2015), esse tipo de equipamento ganhou maior projeção com a extinção da ação orçamentária Balcão de Direitos (BD), bem como pela ampliação dos objetivos, temáticas e públicos do CRDH, tendo em vista a efetivação dos princípios da interdependência e transversalidade, o que não ocorria com a ação BD. Ou seja, foi preciso a criação de um Centro de Referência em Direitos Humanos para beneficiar públicos e temáticas de forma abrangente. Vale ressaltar que o CRDH não se originou com a extinção do BD, pois, conforme análise histórica, ambos coexistiram entre 2005 e 2010 (MACHADO, 2015).

O principal objetivo dos Centros de Referência é implementar ações que tenham como base a cultura dos Direitos Humanos, que são direitos adquiridos e que devem ser assegurados plenamente. A criação e consolidação desses Centros permitem que os Direitos Humanos sejam fortalecidos como instrumento transversal das políticas públicas e de interação democrática, pois permitem dar condições para que as pessoas, em todas as fases da sua vida, possam estar resguardadas e desenvolver suas potencialidades humanas e sociais, estimulando as mesmas a encontrarem projetos de vida, visões de mundo, sociabilidades diferentes daquelas apontadas naturalmente pela vida cotidiana (CELMER; CRUZ, 2012).

Fundamentado no princípio da universalidade e exteriorizado pela oferta de serviços e atividades a todo e qualquer público, o CRDH é um equipamento que promove ações de incentivo e disseminação da cultura de respeito aos direitos humanos, podendo oferecer orientação gratuita para a população sobre direitos e serviços presentes no território, fomentando a articulação com a rede de atores locais.

O CRDH é um importante mecanismo de defesa e acesso à justiça e estimula o debate sobre cidadania, influenciando positivamente a conquista de direitos. Deve ter como ponto de partida ações que visem humanização, emancipação e transformação social, mantendo-se como instrumento imprescindível na consolidação da política em direitos humanos nos municípios, pois permite à população, sem restrição, o acesso a serviços e atividades que contribuem para a prevenção e minimização dos casos de violações de direitos humanos.

No município do Recife/PE, o Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves tornou-se porta de entrada de denúncia de violação de direitos, sendo referência para todo o município. A cidade do Recife, capital de Pernambuco possui 218,435 km<sup>2</sup> de área total, com 94 bairros, os quais estão divididos nas 6 (seis) Regiões Político Administrativas (RPA's), para efeito

de formulação, execução e avaliação permanente das políticas e do planejamento governamentais (Recife, 1997).

O CRDH-MA atua em três eixos: (i) recebimento da denúncia; ii) acolhimento, escuta qualificada e encaminhamento das demandas de pessoas através do atendimento individual, proporcionado por equipe interdisciplinar das áreas de Serviço Social, Psicologia e Direito; (iii) formação e capacitação continuada/permanente de profissionais da rede de serviços socioassistenciais. Atualmente o CRDH-MA conta com apenas 13 profissionais em sua equipe (01 coordenadora, 02 assistentes administrativos, 01 assessora jurídica, 05 assistentes sociais e 04 psicólogas).

Ao longo de sua existência, o CRDH-MA já realizou 8.819 atendimentos relacionados à violação de direitos contra idosos e pessoas com deficiência, sendo 1538 denúncias, somente em 2023. Até o mês de junho de 2024, a equipe do CRDH-MA já realizou 603 atendimentos. A dinâmica do serviço se dá com o recebimento, acolhimento e encaminhamento de denúncias sobre violações de direitos. As denúncias chegam ao CRDH-MA, prioritariamente, pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100, Ouvidoria Geral do Município, pelo Ministério Público de Pernambuco e por demanda espontânea<sup>7</sup>, mas também podem ser recebidas de outros órgãos que compõem a rede de garantia de direitos ou instituições privadas. As demandas apresentadas são tipificadas de forma mais frequente como negligência familiar, maus-tratos, violência psicológica e patrimonial, envolvendo pessoa idosa e pessoa com deficiência. A equipe do CRDH-MA, além de acolher a demanda recebida, atua em articulação com a rede, provocando todas as instâncias necessárias para tentar reverter a situação de violação.

O CRDH-MA também oferece serviços como: informações sobre direitos ao cidadão e serviços prestados; atendimento jurídico, social e psicológico por meio de encaminhamento à rede socioassistencial e jurídica do município; participação em debates, palestras, fóruns e oficinas com o objetivo de divulgar e sensibilizar a sociedade quanto à importância da defesa dos direitos humanos e todas as formas de discriminação; produção de materiais informativos, tais como cartilhas e folhetos, sobre direitos humanos, disponibilizando-os aos serviços públicos e privados das redes municipais, estaduais e federal, bem como às entidades privadas com ou sem fins lucrativos; apoio e articulação com os órgãos públicos e privados de promoção e defesa dos direitos humanos; recebimento, atendimento domiciliar e encaminhamentos das demandas do

---

<sup>7</sup> Quando o/a próprio/a usuário/a ou outra pessoa em seu nome vai diretamente ao CRDH-MA realizar a denúncia, sendo acolhido/a pela equipe e realizado o atendimento.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Disque 100; criação de fluxograma destinado ao encaminhamento e acompanhamento das denúncias, de modo a assegurar a transparência dos procedimentos e a fiscalização por parte dos municípios e da sociedade civil organizada; disponibiliza banco de dados aos demais órgãos municipais, estaduais e federal que também atuam no combate às violações de direitos humanos.

### **3 O SERVIÇO SOCIAL E O CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS MARGARIDA ALVES: REFLEXÕES ÉTICAS NO COTIDIANO PROFISSIONAL**

O desenvolvimento das diversas ações realizadas pelo CRDH-MA se materializa em função de importantes parcerias com outros equipamentos das diversas políticas públicas, como Assistência Social, Saúde, Educação e Habitação, assim como também ocorrem parcerias junto à rede de apoio à comunidade, com o Ministério Público, Defensoria Pública do Estado, Delegacia da Pessoa Idosa e demais Centros de Referências existentes no município, tendo em vista que a afirmação de uma cultura de defesa dos direitos humanos necessariamente está vinculada à mobilização e participação de um conjunto de atores sociais. Essas parcerias aprofundam os diferentes olhares e potencializam a busca de novas estratégias que proporcionem o exercício efetivo da cidadania dos sujeitos, pois a construção das novas cidadanias começa por aquilo que se tem, projetando a reflexão, as ideias e as ações para o futuro (Ibernón, 2006).

O trabalho de assistentes sociais no CRDH se realiza no âmbito do cotidiano, que é um espaço marcado pelo pragmatismo, pela reprodução do senso comum e por ser caracterizado como um lugar em que as demandas profissionais são respondidas por ações imediatas. No entanto, é no âmbito do cotidiano profissional que as respostas profissionais devem-se materializar por meio de insumos éticos já adensados ao projeto profissional do Serviço Social. Nesse sentido, o produto do trabalho constitui a objetivação do sujeito (BARROCO, 2010). Nesse processo ocorre uma dupla transformação - do sujeito e do objeto transformado pela ação do homem - promovendo a consciência histórica do sujeito. A partir das situações e objetivações, o ser humano vai criando alternativas, abrindo possibilidades de escolhas entre elas, onde tais escolhas “promovem valorações (escolhe-se o melhor, realizando comparações entre o que é bom ou mau, bonito ou feio, correto ou incorreto, etc.), ou seja, realizam-se escolhas de valor, não necessariamente de valor moral” (BARROCO, 2010, p. 25). Tais alternativas, que abrem espaços para escolhas, são a gênese da liberdade, pois para Marx, a liberdade consiste na existência de alternativas e na possibilidade concreta de escolhas entre elas. “A liberdade é - simultaneamente -



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

capacidade de escolha consciente dirigida a uma finalidade e capacidade prática de criar condições para a realização das escolhas e para que novas escolhas sejam criadas” (BARROCO, 2010, p. 27-28).

As demandas de violações de direitos que chegam ao CRDH-MA possuem uma imbricação que corresponde às relações sociais de dominação, opressão e exploração de classe, raça e sexo, não sendo possível articular respostas à essas demandas sem realizar uma reflexão ética e moral acerca dos elementos políticos, econômicos e sociais que são a raiz e mantêm essas relações na sociabilidade capitalista em que vivemos. Os problemas sociais são diversos, a desigualdade social e econômica continuam sendo obstáculos para o real acesso da população aos seus direitos e à justiça. Processos resultantes de estruturas racionais que distorcem e oprimem as vidas humanas, manifestando a reificação capitalista em todas as esferas da atividade humana. Nesse sentido, o entendimento individualista da liberdade e a consequente busca por saídas pessoais com a extensa máquina burocrática tomando conta de todas as esferas da vida, são características de uma sociedade completamente tomada pela reificação (Lukács, 2012). Sem liberdade não há ética. A liberdade supõe a operação sobre alternativas; ela se concretiza mediante a escolha, a decisão, a consciência do que se faz (Bittar, 2004). O homem enquanto ser social e ético passa a construir mediações, respondendo “às carências de forma consciente, racional, projetiva, transformando os sentidos, de forma livre e criativa” (BARROCO, 2010, p. 20).

Etimologicamente, *Ética* é uma palavra de origem grega que vem do vocábulo “ethos” e significa: “morada”, “lugar onde se habita”, mas também pode ser entendido como “modo de ser” ou “caráter” (Nalini, 2008). É uma investigação geral sobre o modo de ser dos homens socialmente determinado, trazendo na sua essência um conjunto de valores que norteiam o comportamento do homem em relação aos outros em busca da pacificação social. Um dos objetivos precípuos da *Ética* é a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral e pelo Direito, diferenciando-se de ambos por não estabelecer regras. O plano ético permeia todas as ações humanas, devendo ser utilizada para fortalecer a moral e inspirar as condutas humanas voltadas para a prática do bem, para o ético. Isto ocorre porque o homem é um ser livre, vocacionado para o exercício da liberdade, de modo consciente.

As ações éticas, que são resultantes das relações sociais e históricas, compreendem também o mundo das necessidades, da natureza. A ética só existe no seio da comunidade humana; é uma expressão da vida social e histórica dos homens situados, dos homens em suas





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

relações vitais, produtivas, concretas e comunicativas e nesse contexto, inserem-se as relações de produção e de reprodução social da vida material dos homens. Essas relações são históricas e sociais determinantes do próprio homem.

Os direitos humanos, portanto, são criados e distribuídos conforme os poderes que se tem sobre as coisas, e esses poderes são conflitivos e bem diferenciados de homem para homem, de grupo para grupo, de comunidade para comunidade, de nação para nação. Nesse ponto, ressaltamos que a ética que reflete os antagonismos sociais é também produto de lutas e conflitos entre os homens e os grupos humanos. A vida humana se caracteriza por ser fundamentalmente ética e por isso é essencial reconhecer que,

nunca foi tão urgente, como hoje se evidencia, reabilitar a ética em toda a sua compreensão. A crise da humanidade é uma crise de ordem moral. Os descaminhos da criatura humana, refletidos na violência, na exclusão, no egoísmo e na indiferença pela sorte do semelhante, assentam-se na perda de valores morais (NALINI, 2008, p. 111).

Os atendimentos realizados pela equipe do CRDH-MA são realizados em dupla, composta por assistente social e psicóloga, por meio da busca ativa, visita domiciliar agendada, escuta qualificada, entrevista, estudo social, relatório social e psicológico, orientação, encaminhamentos e articulação com a rede de serviços. Estudos de caso também são realizados durante as reuniões de equipe. Esses instrumentos e técnicas estão presentes no cotidiano das assistentes sociais do CRDH-MA e são utilizados na intervenção profissional, necessitando que suas atribuições e competências na produção de documentos estejam alinhadas aos fundamentos que dão sustentação e direção ao Serviço Social. Segundo BAUMAN (2009, p. 20), “vivemos em uma sociedade que busca fins imediatistas, quase sempre voltados para a produtividade, para a eficiência e, principalmente, para o mercado, despindo-se, inclusive, de reflexões sobre as suas próprias condutas”, por isso, é necessário não perder de vista a perspectiva crítica na leitura e na análise da realidade diante dos fenômenos postos pela e na realidade social – decorrentes da questão social.

Diante das diversas violações de direitos que a equipe do CRDH lida diariamente, o Serviço Social tem, no conjunto dos princípios éticos fundamentais, dispostos no Código de Ética Profissional da/o Assistente Social, a base e o caminho para a direção social do exercício do trabalho no cotidiano, entre eles estão a defesa intransigente dos direitos humanos e o compromisso com a qualidade dos serviços prestados. As atuais Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social (com base no currículo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

novembro de 1996) da antiga ABESS (Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social) explicitam os conteúdos centrais dos fundamentos históricos, teóricos, metodológicos, éticos e técnico-operativos necessários à formação dos/das profissionais de Serviço Social, sendo a ética um princípio formativo que deve perpassar toda a formação curricular do Serviço Social.

O Código de Ética de 1993, assim como as Diretrizes Curriculares de 1996, a Lei 8.662/1993, que dispõe sobre a regulamentação da profissão de assistente social, o avanço das pós-graduações e suas produções bibliográficas, os ganhos referentes às políticas sociais, o tripé da seguridade social posto na Constituição de 1988, a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), O Estatuto da Pessoa Idosa (2003), Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015), bem como a criação de equipamentos como os Centros de Referência em Direitos Humanos, possuem a ontologia da ética profissional e esses elementos podem ser considerados como insumos éticos da profissão em diversos âmbitos.

Por vezes, o cotidiano pode suprimir do/a assistente social uma visão crítica da realidade, mas é em sintonia com o conjunto de orientações, disposições e princípios éticos explicitados na base constituinte do projeto ético-político da profissão que os/as assistentes sociais terão elementos para a compreensão e a explicação dos fenômenos sociais. Nesse movimento, é preciso refletir a prática do Serviço Social diante de uma realidade de profunda apatia intelectual, de anestesia da consciência coletiva, de desmobilização ideológico-política, de falência das estruturas institucionais, de derrocada de paradigmas do direito e de justiça. Uma sociedade que predomina a força do mercado nas relações sociais, de transformações tecnológicas e incorporação de novos padrões de produção e organização do trabalho nos países periféricos, significando, ao mesmo tempo, o aprofundamento de processos contemporâneos excludentes e de expropriação social com o recrudescimento das relações de exploração e alienação da força de trabalho. Portanto, faz-se necessária a apreensão crítica das determinações e contradições constitutivas que estão postas ao Serviço Social enquanto totalidade histórica (Cardoso, 2016). Diante de conjunturas políticas e econômicas complexas e desafiadoras, assistentes sociais devem manter vividas as orientações éticas, bem como todos os instrumentos que elas fornecem.

O trabalho no CRDH-MA requer bastante análise crítica da realidade e a produção de documentos em matéria de Serviço Social. É a partir da emissão do Relatório Social que os devidos encaminhamentos são realizados. No relatório social são registrados os conteúdos obtidos por meio da visita domiciliar e da entrevista, assim como os encaminhamentos da/o usuária/o atendido, os quais possibilitarão sua inserção em serviço ou programa para o



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

atendimento das necessidades e dos direitos identificados no processamento do estudo social. Assim, as necessidades trazidas por sujeitos singulares não devem ser mais compreendidas como problemas individuais. Ao contrário, tais demandas devem ser interpretadas como expressões de necessidades humanas básicas não satisfeitas, decorrentes da desigualdade social própria da organização capitalista, não vinculando a satisfação das necessidades sociais à competência ou incompetência individual dos sujeitos. Baptista (2010), ressalta que,

quando a/o assistente social assume a perspectiva teórica crítica, ele/a tem clareza de que a realidade não se coloca imediatamente à sua compreensão, que os fatos com os quais trabalha na imediaticidade de sua ação são apenas uma expressão de uma realidade mais complexa, que precisa ser desvelada. [...] Nessa perspectiva, o processo para apreender o objeto se dá por meio de aproximações sucessivas – o que vai permitir que a cada uma dessas aproximações à realidade vá assumindo um novo sentido, mais claro e mais completo. Nesse processo, a progressão do conhecimento é feita em patamares, descortinando novos horizontes, substituindo progressivamente o que de início era uma realidade caótica em uma imagem mais precisa e mais complexa. [...] Essa progressão nunca vai abarcar a realidade por inteiro, mas a cada aproximação nós a entendemos melhor e não apenas compreendemos a sua estrutura, mas também identificamos as determinações que a conformaram” (BAPTISTA, 2010, p. 397-398).

Nesse quesito, cabe destacar a importância da concepção da instrumentalidade no Serviço Social. Segundo Guerra (2013), a instrumentalidade não se limita à definição de quais instrumentos e técnicas serão utilizados na intervenção profissional, e sim todo o processo interventivo. Os procedimentos profissionais constitutivos da dimensão instrumental e técnico-operativa possibilitam chegarmos o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalhamos, porém para colocarmos em movimento os meios e as mediações necessárias à realização dos objetivos/fins da profissão é preciso que a dimensão técnico-operativa esteja alinhada ao conteúdo apreendido do repertório teórico-metodológico, de perspectiva crítico-dialética, e ético-político da profissão.

Ao realizar um atendimento, não há neutralidade nos instrumentos e meios utilizados pelo(a) assistente, há intencionalidade. Sendo assim, a ética profissional se concretiza quando há o compromisso ético com a transformação social, quando a ação profissional é pensada em sua teleologia e sua base teórico-metodológica permite a leitura da realidade sob uma perspectiva socio-histórica e que embasa as respostas da profissão à conjuntura, de forma crítica e ampliada, sob a consolidação de um projeto de profissão vinculado às demandas da classe trabalhadora.

A articulação intersetorial é um importante instrumento de trabalho utilizado pela equipe do CRDH-MA. O cotidiano das políticas públicas encontra-se enraizado em práticas fragmentadas e



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

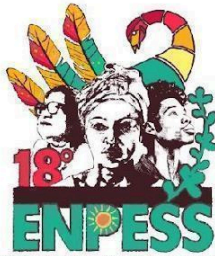
Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

descontínuas que dispersam recursos e têm alcance limitado, com prejuízo aos seus impactos. A intersectorialidade resulta como resposta aos processos de organização das políticas públicas no âmbito local e a ineficácia dos modelos setorializados permitem que os gestores possam enfrentar os problemas sociais a partir de novas possibilidades de gestão democrática e participativa das cidades, impactando positivamente na condição de vida da população. A intersectorialidade é vista como um meio de intervenção na realidade social “exige articulação de instituições e pessoas, para integrar e articular saberes e experiências estabelecendo um conjunto de relações, constituindo uma rede [...]” (JUNQUEIRA, 2004, p. 29).

Nas redes, os objetivos definidos coletivamente articulam pessoas e instituições que se comprometem em superar de maneira integrada os problemas sociais. Desta forma, é importante que os municípios, com base em sua realidade, executem o trabalho com a devida articulação constante entre os profissionais das diversas instituições, pois é a melhor forma de auxiliar pessoas com seus direitos violados e seus familiares. A articulação em rede é primordial para pensar possíveis intervenções para os usuários e, principalmente, para materializar seus direitos, pois traz ganhos imensos para o público atendido e possibilita a superação de práticas fragmentadas e focalizadas, pois, estas não são capazes de superar o imediato e considerar o cidadão em sua totalidade.

É essencial que os/as profissionais envolvidos/as na promoção e garantia de direitos não tomem expressões da questão social como “singulares” e que, a partir de um exercício de compreensão da realidade em sua totalidade e da mediação, possam ser compreendidas, refletidas e tratadas de maneira universal. Dessa forma, as demandas que chegam de maneira individualizada devem ser apreendidas a partir de determinantes das relações sociais. É importante que os/as assistentes sociais, sobretudo as que compõem a equipe do CRDH-MA, sejam capazes de transmitir suas análises uma linguagem redigida bem fundamentada na teoria social crítica e a partir dela realizar os encaminhamentos necessários, buscando a transformação das condições de vida de usuários/as que, cotidianamente, têm seus direitos violados.

Todo esse movimento dialético entre teoria e prática deve ser reafirmado cotidianamente nos espaços da profissão. Assistentes sociais devem estar despidos de todo tipo de preconceito e discriminação; reconhecer a liberdade como valor ético central; defender de forma intransigente os direitos humanos, comprometer-se com o aprofundamento da democracia e trabalhar na ampliação e consolidação da cidadania; posicionar-se em favor da equidade e justiça social; bem como respeitar correntes profissionais democráticas existentes, ter compromisso com o constante



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

aprimoramento intelectual e com a qualidade dos serviços prestados. Todos estes princípios são pressupostos teórico-políticos vinculados ao projeto profissional do Serviço Social, o qual deve estar conectado com um projeto societário que propicie aos/às trabalhadores/as um pleno desenvolvimento para a vivência de novos valores, com a erradicação de todos os processos de exploração, opressão e alienação (CFESS, 2012).

#### 4 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou discutir, ainda que de forma breve, a prática profissional do Serviço Social no Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves (CRDH-MA), trazendo um olhar para a materialização da ética no exercício profissional.

Ao longo das décadas o Estado vem apresentando perspectivas de proteção social que assumem prioritariamente traços assistencialistas, compensatórios, temporários e de punição. Ao negligenciar as políticas públicas, o Estado mercantiliza os serviços de proteção social e os municípios brasileiros vivenciam a precariedade do atendimento e da oferta de serviços, resultando em relações fragmentadas e efêmeras entre os indivíduos, onde a classe trabalhadora sofre diante de uma condição desvalorizada em relação aos interesses econômicos e políticos.

A condição de existência como ser social dos sujeitos subalternizados é totalmente massacrada na medida em que o Estado não permite ou não oferece subsídios possíveis para que seus direitos não sejam violados e a vida dessa população possa ser plenamente vivível. É essa parcela da população, majoritariamente, formada por pessoas negras, mulheres, pessoas idosas, indígenas e LGBTQIA+, que permanecem à margem de suas identidades, corpos, vivências, do reconhecimento e, logo, são vetadas do acesso aos direitos, sendo uma condição própria da sociedade capitalista.

Os Direitos Humanos constituem-se como legado de referências construídas historicamente, em um processo contínuo de disputas e lutas sociais pela sua efetivação. Porém, diante das contradições presentes na concepção formal de igualdade, perante à luz da lei, e diante do cenário de ausência de acesso aos direitos por parte da população, há ainda o grande desafio em proporcionar condições materiais capazes de suprir as necessidades dos indivíduos coletivamente, provocando limites éticos para o desenvolvimento pleno do ser humano.

O CRDH-MA situa-se, em meio ao cenário de disputas societárias, como impulsionador da rede de proteção e garantia dos direitos humanos em prol da defesa, efetivação e ampliação



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

desse direitos. Embora exista o compromisso das profissionais do Serviço Social com a realização de um atendimento qualificado e com a garantia e usufruto de direitos à população, assim como em outros espaços sócio-ocupacionais, desafios e dificuldades não deixam de existir no cotidiano desse espaço. No CRDH-MA, os desafios se apresentam no baixo quantitativo de assistentes sociais e psicólogas/os para atender as demandas que chegam de todo o município do Recife, que é de grande porte; a falta de infraestrutura adequada para as profissionais (poucos computadores, cadeiras, salas para atendimento às demandas espontâneas; foco nas visitas domiciliares devido à alta demanda dos casos de violações de direitos; dificuldades para a realização de reuniões intersetoriais etc.). Além de que, nas armadilhas da imediatividade, o cotidiano do CRDH-MA requisita uma prática aligeirada, imediata, produtivista e de averiguação de denúncias.

Portanto, encaminho para o final reforçando que, os tempos atuais são complexos e desafiadores ao Serviço Social para a manutenção de uma prática profissional crítica, que deve ser orientada e fundamentada pelos princípios éticos, ontológicos, filosóficos e políticos que embasam o Projeto Ético-Político Profissional. O cotidiano pode tentar suprimir do/a assistente social uma visão e interpretação crítica dos fenômenos sociais e por isso a necessidade deste/a profissional manter-se atento/a e em constante leitura crítica e criativa da realidade. Apesar dos desafios inerentes à prática profissional, assistentes sociais do CRDH-MA possuem a responsabilidade ética e técnica em suas atribuições, com a escrita técnica, crítica e orientada, o compromisso teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo com a qualidade no serviço prestado, com a promoção, garantia e usufruto de direitos sociais à população, combatendo diariamente a imediatividade, assim como posturas envoltas de preconceito, conservadorismo e pragmatismo na instituição.

## REFERÊNCIAS

ABEPSS. **Diretrizes Curriculares da ABEPSS** - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>. Acesso em: 10 abr. 2024.

ABEPSS. **Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social**. (Com base no Currículo Mínimo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996.) Rio de Janeiro: ABEPSS, 1996.

BAPTISTA, Myrian V. Pesquisa social, prática profissional e interdisciplinaridade. Emancipação, Ponta Grossa, n. 10, v. 1, p. 395-401, 2010. Disponível em:



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/Emancipacao.v.10i1.395401>.  
Acesso em: 25 ago. 2024.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2010.

BAUMAN, Zigmunt. **A vida líquida**. São Paulo: Jorge Zahar Editora, 2009.

BITTAR, Eduardo C. B. Curso de Ética Jurídica: Ética Geral e Profissional. São Paulo: Saraiva, 2004.

BRASIL. DECRETO Nº 7.037, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2009. **Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm). Acesso em 15 jun. 2024.

BRASIL. Lei 8.662, de 7 de junho de 1993. , com alteração introduzida pela Lei n. 12.317, de 26 de agosto de 2010. Brasília/DF: 1993.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CARDOSO, Franci Gomes. **O Serviço Social como totalidade histórica em movimento no Brasil Contemporâneo**. In: OLIVEIRA E SILVA M. L. (org.). Serviço Social no Brasil: história de resistência e ruptura com o conservadorismo. São Paulo: Cortez, 2016. p. 165-182.

CELMER, Elisa Girotti; CRUZ, Manuela Abreu Corradi. **Centro de Referência em Direitos Humanos da Universidade Federal do Rio Grande (FURG/SDH/Brasil)**. Repositório Universidade Federal do Rio Grande (FURG), 2012. Disponível em: [https://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5243/GT8\\_GirottiCelmer\\_CorradiCruz.pdf?sequence=1](https://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5243/GT8_GirottiCelmer_CorradiCruz.pdf?sequence=1). Acesso em 14 jun. 2024.

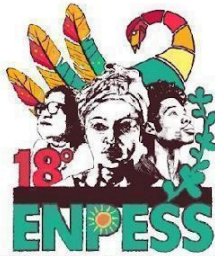
CFESS. Resolução CFESS 273/1993, de 13 março de 1993. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf).

CFESS. **Produção de documentos e emissão de opinião técnica em Serviço social. Conselho Federal de Serviço Social**. Gestão “Melhor ir à luta com raça e classe em defesa do Serviço Social” (2020-2023). Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/EbookCfess-DocOpiniaotecnica2022-Final.pdf>.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. 13 ed. São Paulo: Ática, 2005.

SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. Módulo 3 - Ética e Direitos Humanos. In: Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. **Ética em Movimento: Curso de Capacitação para Agentes Multiplicadores/as**. 5ª edição. Brasília (DF), 2017.

COMERLATTO, Dunia et al . Gestão de políticas públicas e intersectorialidade: diálogo e construções essenciais para os conselhos municipais. **Rev. Katálysis**, Florianópolis , v. 10, n. 2,



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

p. 265-271, Dec. 2007. Available from &lt; [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-49802007000200015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802007000200015&lng=en&nrm=iso)>. access on 19 jun. 2024. <https://doi.org/10.1590/S1414-49802007000200015>.

Dicionário Básico do Serviço Social – **Termos Técnicos para a Intervenção Profissional**. Filipe de Freitas Leal. – São Paulo: Gen, 2018. ISBN-13: 978-85917085-1-2 ISBN-10: 153 pág. Terminologia técnica e específica no âmbito do Serviço Social com abordagem própria para a intervenção social.

Fundação de Defesa dos Direitos Humanos Margarida Maria Alves. **Campanha ‘Margarida na Memória’**. Disponível em: <https://www.fundacaomargaridaalves.org.br/campanha-margarida-na-memoria/>. Acesso em 14 jun. 2024.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2013.

IBERNÓM, Francisco. Formação docente e profissional: Formar-se para a mudança e a incerteza – 6. ed. São Paulo, Cortez, 2006.

JUNQUEIRA, Luciano Antonio Prates. A gestão intersectorial das políticas públicas e o terceiro setor. In: **Saúde e Sociedade**. v.13, n.1, p.25-36, jan-abr 2004.

LUKÁCS, Georg. **O jovem Marx e outros escritos de filosofia**. Organização, apresentação e tradução de Carlos Nelson Coutinho e José Paulo Netto. Rio de Janeiro: URFJ, 2007.

LUKÁCS, Georg. **História e consciência de classe: estudos sobre a dialética marxista**. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

MACHADO, Fabio. **Centro de Referência em Direitos Humanos e Balcão de Direitos da SDH/PR: Distinções e Semelhanças**. 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/centro-de-referencia-em-direitos-humanos-e-balcao-de-direitos-da-sdh-pr-distincoes-e-semelhanças/257717742>. Acesso em 14 jun. 2024.

NALINI, José Renato. Filosofia e Ética Jurídica. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2008.

RECIFE. Decreto nº 29.911, de 05 de setembro de 2016. **Estabelece a estrutura e regula as atividades do Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves(CRDH-MA), no Município do Recife**. Disponível em: <http://leismunicipa.is/avm.ij>. Acesso em 14 jun. 2024.

RECIFE. Lei nº 16.293/1997. **Dispõe sobre as Regiões Político-Administrativas do município do Recife e dá outras providências**. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pe/r/recife/lei-ordinaria/1997/1630/16293/lei-ordinaria-n-16293-1997-dispoe-sobre-as-regioes-politico-administrativas-do-municipio-do-recife-e-da-outras-providencias>. Acesso em 14 jun. 2024.

SOUZA, Isabela. **O que são direitos humanos?**. Disponível em: <https://www.politize.com.br/direitos-humanos-o-que-sao/>. Atualizado em 29/11/2022. Acesso em: 15 jun. 2023.