

REDE DE ATENDIMENTO SOCIAL: UMA AÇÃO POSSÍVEL?

*Marília Nogueira Neves**

RESUMO

Este artigo aborda, ainda que amplamente, a Rede de Atendimento Social na perspectiva do profissional do Serviço Social. Para tanto, elucida alguns conceitos sobre **redes**, caracterizando suas estruturas e categorias, analisando a mudança do paradigma das necessidades para a concepção dos direitos fundamentais. Ressalta a importância, para os usuários dos serviços sociais e para os programas e/ou organizações de atendimento aos mesmos, da organização/efetivação de uma rede formal de atendimento social.

PALAVRAS-CHAVES: Serviço Social. Rede de atendimento social. Atendimento socioassistencial. Operacionalização do atendimento social integrado.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa possibilitar a melhor compreensão da importância relativa à rede de atendimento social sob a ótica do Serviço Social. Busca-se direcionamentos pautados na sucinta demonstração das possibilidades de ampliação relativas ao atendimento social através da disponível rede que pode viabilizar os respectivos atendimentos.

Através dos interesses compartilhados e de situações vivenciadas por determinada parcela da população torna-se possível a compreensão do ser humano inserido num determinado ambiente, além da possibilidade de intervenções diversas. Neste sentido, a necessidade de otimização da rede de atendimento social pode possibilitar um atendimento com mais qualidade, de forma a aprimorar a utilização dos recursos disponíveis e, conseqüentemente, resultar no atendimento de um maior número de usuários.

Assim como ressalta Flusser (1998, p.23) “sociedade significa a estratégia, graças à qual esperamos realizar-nos através da troca de informações com os outros”. Deste modo, a partir da estrutura referente ao atendimento em rede, pode-se vislumbrar uma possibilidade que alarga o exercício da cidadania nas suas diferentes vertentes e as relações, assim como os atendimentos sociais passam a ganhar novos significados.

A nova sociedade que se projeta refere-se à sociedade da informação e foi definida por Flusser (1998, p.21) como “uma forma de estar na qual o interesse existencial se

* Especialista em Políticas do Serviço Social e Assistente Social. Professora do Curso de Serviço Social da Faculdade Católica de Uberlândia. Atua na Secretaria de Educação da Prefeitura de Uberlândia. E-mail: marilianogneves@yahoo.com.br

concentra na troca de informações com os outros [...]”. Este perfil social revela as possibilidades infinitas de realização, na medida em que se instauram novas possibilidades de interações, baseadas nas trocas de informações.

Assim, pode-se melhor compreender a importância da interação significativa entre as organizações, grupos e indivíduos vinculados às ações além dos movimentos reivindicatórios, visando à mobilização de recursos, o intercâmbio de dados, a efetivação das experiências junto à formulação de políticas públicas e importantes projetos sociais.

A integração de ações coletivas pode ainda ser realizada por meio do intercâmbio entre as categorias profissionais, aspecto que facilita a viabilização do fluxo de informações, juntamente às intervenções sociais passíveis de maior sucesso.

Em consideração à metodologia, este artigo é resultado de um estudo fundamentado na compilação de dados, através de referências bibliográficas (fontes secundárias), cujo objetivo centrou-se na estruturação de direcionamentos advindos da prática profissional institucional, integrada às observações do tempo, dos recursos humanos, financeiros, comunitários, dentre outros fatores, os quais podem ser empreendidos, positivamente, através de uma proposta democrática, condizente à realização do trabalho coletivo.

Quanto ao fato de transformar a realidade, Amyr Klink (apud Almeida, 2000, p.26) faz uma reflexão interessante e bastante construtiva quando diz que "é uma necessidade do ser humano não transformar o mundo, mas sentir que colaborou com a feitura de algo".

Os pilares que sustentaram a proposta de pesquisa neste estudo foram considerados a partir dos pressupostos científicos fundamentais, vislumbrados diante da possibilidade de ser desenvolvido de modo coerente e capaz de promover a reflexão, a análise crítica e a conclusão.

2. CONCEITUAÇÃO DE REDE

Como definição básica, o termo **rede** origina-se do latim *retis*, e é definido pelos dicionários da língua portuguesa como o entrelaçamento de fios com aberturas regulares, capazes de formar uma espécie de tecido. A partir da noção de entrelaçamento, assim como da estrutura reticulada, a palavra rede foi ganhando novos significados, de modo a caracterizar-se diante das mais diferenciadas situações.

Os diversos sentidos de “rede” foram enfatizados ainda no artigo de Loiola e Moura (2000 p.54). As autoras buscaram evidenciar a natureza e ressaltar as vantagens e

definições do termo, fator que auxiliou e serviu de base para identificar, por comparação, os sentidos convergentes e divergentes relacionados às redes de atendimento, possibilitando o destaque de aspectos atuais, vinculados à utilização do conceito.

Ressaltando as várias implicações, as quais permeiam o sentido do termo em destaque, para as autoras anteriores, tal termo nos remete às diferentes vertentes, tais como armadilha (rede de pesca); instrumento amortecedor ou protetor (rede de circo, tela de arame); idéia de fluxo e de circulação (ênfatisando pontos de origem e destino, tal como a energia elétrica). Em consideração a determinados fluxos, estes ocorrem sem que haja necessariamente um centro propulsor e as várias unidades constituem a rede, como no caso da *internet*.

As **redes** podem ainda ser consideradas como sistemas organizacionais capazes de reunir indivíduos e instituições, de forma democrática e participativa, em torno de objetivos ou realizações comuns.

Segundo informações do site *rits* (2007) o conceito de **rede** transformou-se, nas últimas duas décadas, em uma alternativa prática de organização, capaz de possibilitar e responder às demandas de flexibilidade, conectividade e descentralização das esferas de atuação e articulação social diversas.

Dentre tantas vertentes, uma que realmente nos interessa por ocasião, refere-se àquela direcionada às ciências sociais, enfatizando as áreas relativas à Sociologia, juntamente ao Serviço Social, o qual se preocupa com o estudo do ser humano em suas inter-relações contextualizando-o ao ambiente em que vive.

No sentido de estudar e trabalhar em **rede** parte-se do conceito fundamental, diante do qual a Sociologia aborda as redes sociais, agregando-as ao mundo dos negócios; estes, por sua vez, caracterizam-se a partir de algumas definições, considerando as inter-relações, associações encadeadas, interações, vínculos não hierarquizados, todos estes aspectos envolvendo relações de comunicação, assim como o intercâmbio de informações e trocas diversas.

Faz-se necessário relacionar, segundo Amaral (2007) que “a rede refere-se a um sistema aberto & fechado, cujos elementos encontram-se intrinsecamente relacionados por regras, dispositivos, artefatos e situações de comunicação não subordinada”. Deste modo compreende-se que as redes compartilham objetivos e tarefas comuns e, na conectividade, geram dinâmicas capazes de promover a auto-organização.

No jargão das Organizações Não Governamentais - ONGs, o termo **rede** refere-se às pessoas de uma organização, as quais se comunicam com outros integrantes de

uma instituição diferenciada ou movimento, através de qualquer meio, objetivando articular uma ação. **Redes** de ONGs podem ser consideradas, portanto, um modo estratégico de articulação.

Figura 1 – Caracterização dos tipos de rede no campo dos negócios e nas ciências sociais

Campo	Rede	Caracterização
Negócios	Sistêmica	agrupamento de organizações que tomam decisões conjuntas e articulam esforços para produzir produtos ou serviços
	Secundária	surgiram em resposta às necessidades específicas para fornecer serviços particulares
	Estratégica	conjunto de relações complexas recíprocas, de caráter mais cooperativo do que competitivo
Ciências	Urbana	indica níveis de interdependência e de fluxos entre as cidades
Sociais	Primária	indica formas específicas de interação entre os indivíduos de determinados agrupamentos

Fonte: Elaborada pela autora, baseada em Loiola e Moura, 2000

A igualdade e a complementariedade entre as partes, entendendo por este termo todas as organizações, programas governamentais ou não governamentais representam aspectos básicos, onde cada organização institucional que compõe a **rede** de atendimento social apresenta-se como fundamental para o todo, mas só formam a **rede** se ligadas e inter-relacionadas.

Importa ressaltar que não há diferenças hierárquicas significativas a serem priorizadas dentre as redes, uma vez que parte-se da importância das informações, as quais transitam através dos canais que interligam os vários integrantes ou colaboradores de uma determinada instituição organizacional. Verifica-se ainda que as informações transitadas pela rede de atendimento social deverão circular livremente, tendo como alvo e principal meta o atendimento às demandas dos usuários finais do serviço considerado.

No plano das políticas públicas, mais especificamente na política de assistência social, a rede socioassistencial constitui-se de ação articulada e integrada entre as diversas organizações governamentais e não governamentais que atuam nas políticas sociais. Só existe a rede na medida em que ela integra e articula diferentes ações.

A rede de atendimento socioassistencial constitui em uma salvaguarda, para o apoio e a proteção social destinadas aos usuários dos serviços sociais, e que deverão receber dessa rede o amparo e o atendimento aos seus direitos.

Para ser uma rede os pontos precisam estar bem “amarrados”, ou seja, integrados e articulados para que a rede consiga cumprir o seu papel, a sua função, ou seja, a rede de atendimento socioassistencial estará sendo tecida na proporção direta da integração e articulação de seus diversos pontos, ou seja, das diversas ações desenvolvidas pelas organizações que integram a política social pública.

3. ESTRUTURAÇÃO E CATEGORIAS DAS REDES

Observa-se que o padrão organizacional de rede refere-se a um dos modelos de organização da vida, o qual se remete ao caráter de continuidade, articulando-se como um ciclo, elemento básico destacado por Amaral (2007) que caracteriza a estrutura de rede, considerando-a como a manifestação de um sistema tanto aberto quanto fechado.

O ciclo aberto advém do conhecimento dos sistemas vivos e dinâmicos, assim como também da cibernética. Por ser aberta, a referente dinâmica deve considerar as abordagens sistêmicas que possibilitem a visão de contexto, emergências e mudanças qualitativas.

Os fatores que diferenciam as redes sociais das redes espontâneas referem-se aos objetivos, juntamente à intencionalidade nos relacionamentos comuns, conscientes e compartilhados.

Na obra “redes sociais e redes naturais: a dinâmica da vida” a autora realiza uma significativa caracterização destas formas de rede, destacando:

[...] apesar das características especiais, a forma de operar das redes sociais, assim como das espontâneas traduz princípios semelhantes aos que regem os sistemas vivos. Deste modo, um passo importante para entender as dinâmicas próprias do trabalho em rede é conhecer os sistemas vivos, entender como a vida se sustenta e se autoproduz. Uma diferença essencial entre os dois sistemas é que os fluxos e ciclos das redes sociais estão permeados, representam canais de circulação de informação, conhecimentos e valores representados pelos sistemas simbólicos. (AMARAL 2007, p 02)

A rede, ao caracterizar-se como um sistema fechado, manifesta-se em função dos seus objetivos, foco, perfil de integrantes, regras, trama de interações e vínculos entre os componentes, uma vez considerando os territórios biogeográficos que normalmente abrange.

Acionar uma rede consiste deste modo, em criar um processo comum de comunicação para todos os que estão envolvidos no problema e possuem um objetivo comum. A efetivação da rede implica na comunicação estruturada e ainda na estratégia viável e eficaz para articulação, intervenção e gestão dos processos.

A rede, processo estruturado de comunicação de forma reticular, segundo Amara (2007), apresenta as seguintes características: articula pontos que estão em lugares diferentes; policêntrico; não hierárquico; não linear; múltiplos níveis de organização; auto-organização; objetivos compartilhados, construídos coletivamente; múltiplos níveis de organização e ação; dinamismo e intencionalidade dos envolvidos; coexistência de diferentes; produção, reedição e circulação de informação; empoderamento dos participantes; desconcentração do poder; multi-iniciativas; tensão entre estruturas verticais e processos horizontais; tensão entre comportamento de competição/cooperação/compartilhamento; composição multi-setorial; formação permanente; ambiente fértil para parcerias; oportunidade para relações multilaterais; evolução coletiva e individual para a complexidade e configuração dinâmica e mutante.

Tornar a rede produtiva implica em ações conjuntas, requer investimentos financeiros, de tempo, dentre outros, pois as pessoas precisam conviver e se integrar, desenvolvendo a confiança recíproca, devem concordar em relação aos objetivos e as realizações, além da possibilidade de desenvolver um sentimento de que fazem parte da rede. Tais pessoas devem constituir um grupo capaz de agir coletivamente e, para os representantes e colaboradores das organizações os objetivos da rede e as regras de convivência necessitam ser significativamente claros.

Amaral (2007) enfatiza que as redes manifestam um desejo coletivo de inovação quanto às formas de organização política, numa desorganização consciente e intencional de estruturas que não mais correspondem às demandas e aspirações do grupo; revelam a existência de problemas que não conseguem ser resolvidos através das antigas estruturas e formas de gestão. A autora destaca que o padrão rede pode trazer vários benefícios, tais como,

[...] a comunicação estruturada com públicos estratégicos; transparência; desenvolvimento de uma cultura de cooperação; desenvolvimento do protagonismo; descentralização das gestões; um ambiente/campo estruturado para possibilitar parcerias mais seguras e confiáveis; democratização das

relações, regidas pelo par representado pela autonomia-interdependência; um espaço estruturado de interação social para as pessoas e organizações com objetivos comuns, além de um padrão organizacional cujas características são, por si, potencialmente facilitadoras de integração e democracia. (AMARAL, 2007 p. 02).

Vale ressaltar ainda alguns aspectos que constituem o incremento referente ao capital social com foco no objetivo da rede, na aprendizagem individual e coletiva, além da soma relativa à produção e difusão de informações estratégicas direcionadas aos objetivos.

Uma vez considerando que as redes sociais dividem-se em organizacional piramidal e estrutura em rede, faz-se necessário destacar as idéias de Whitaker (2007) que define muito bem as redes nas duas estruturas alternativas de organização ressaltadas anteriormente.

Embora algumas redes muitas vezes surjam como uma reação aos problemas originados a partir das estruturas piramidais, essas novas redes não pretendem substituir ou se contrapor às estruturas relacionadas. Em algumas situações, a estrutura em rede pode ser mais favorável à realização dos objetivos perseguidos e, deste modo, verifica-se que o melhor seria exatamente a combinação de ambas as estruturas.

Para Whitaker (2007, p.03) “Os elos básicos - os fios - que dão consistência a uma rede são as informações que transitam pelos canais que interligam seus integrantes. Inclusive podem se organizar redes com o único objetivo de intercâmbio de informações”.

O autor destaca que a informação implica em poder, sendo que nas pirâmides, o poder se concentra, por isso também a informação permanece guardada para ser usada no momento oportuno, com vistas a se acumular e se concentrar cada vez mais.

Nas redes, o poder se desconcentra, por isso também a informação se distribui e a livre intercomunicação horizontal torna-se uma exigência essencial para o bom funcionamento de uma rede. Todos os seus membros têm que ter acesso a todas as informações que nela circulem pelos canais que os interliguem.

Em seus estudos o autor enfatiza ainda o fato de que quando pessoas ou entidades se associam para realizar determinados objetivos, estes precisam se organizar, sendo que a estrutura de organização mais usualmente adotada é a piramidal. Outra estrutura de organização que vem sendo cada vez mais experimentada, principalmente nos países do Primeiro Mundo se refere à estrutura horizontal em rede.

Assim, o mais importante da rede refere-se à distribuição de responsabilidades e as redes sociais partem do conceito básico de horizontalidade, como uma malha, fios ligados horizontalmente, sem ganchos de sustentação.

Abaixo, destaca-se uma comparação entre as duas estruturas destacadas, relacionando-as a partir de alguns conceitos significativos, os quais fazem referências ao contexto social das organizações. Pode-se observar, a partir da ilustração, o modo como os conceitos básicos relativos a um trabalho em equipe são muito mais democráticos na estrutura em rede do que na estrutura organizacional piramidal, a qual trabalha com maior rigidez, concentração de poder e hierarquia.

Figura 2 - Relação comparativa entre a estrutura organizacional piramidal e a estrutura em rede

ESTRUTURA CONCEITOS	ORGANIZACIONAL PIRAMIDAL	ESTRUTURA EM REDE
Democracia	Depende do modo como são escolhidos seus dirigentes	Medem-se pela abertura à entrada de novos membros, pela liberdade de circulação de informações em seu interior, pela inexistência de censuras, controles, hierarquizações ou manipulações da respectiva circulação de articulação
Participação – os modos de inserção dos atores em uma rede constringem ou abrem possibilidades direcionadas à capacidade de ação	Depende da aceitação dos membros em relação ao poder de quem coordena, além da legitimidade e a forma de condução do processo	Realização do objetivo perseguido, de modo que este seja vital para quem participa da ação; o objetivo só pode ser alcançado se houver efetiva participação
Representação e Delegação de poder	Representação	Não são estabelecidos níveis de poder, mas sim tipos de responsabilidades, com vistas à realização dos objetivos perseguidos; não existe representação; o poder pertence a todos os integrantes e refere-se ao “poder conjunto”

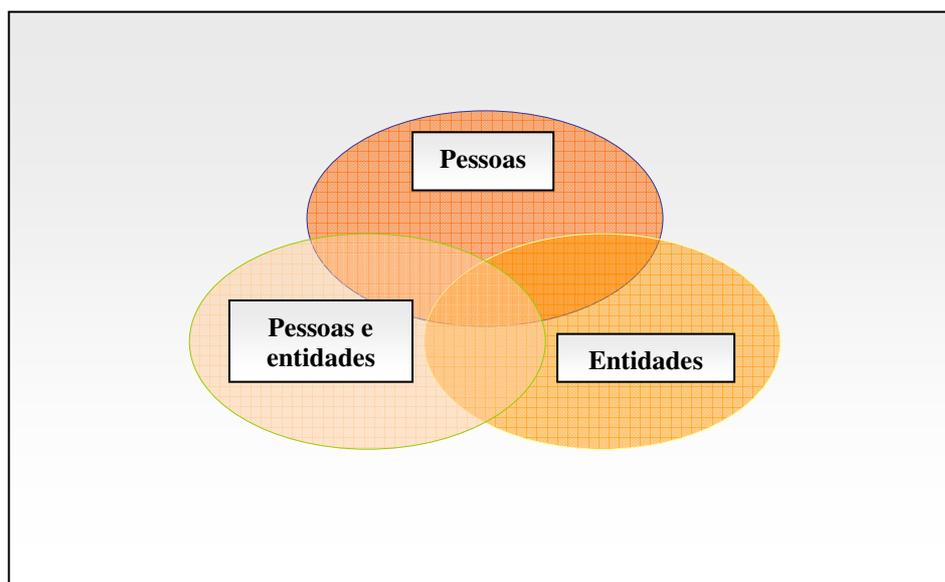
Estrutura	Superpõem-se níveis de poder de decisão: na base: muitos com pouco poder e menos responsabilidade; no topo: poucos, com muito poder e muita responsabilidade	Seus integrantes se ligam horizontalmente a todos os demais, diretamente ou através dos que o cercam. Todos têm o mesmo poder de decisão, pois decidem sobre sua própria ação; co-responsabilidade. O poder se desconcentra
Disciplina e comando	Obediência e Concentração de poder	Conta com a lealdade de cada um para com todos, baseada na co-responsabilidade e na capacidade de iniciativa individual

Fonte: Elaborada pela autora, baseada em Whitaker, 2007.

Para Silva (2007) caracterizando-se como estruturas flexíveis e cadenciadas, as redes devem se estabelecer por relações horizontais, através de uma interconexão e em dinâmicas que supõem o trabalho colaborativo e participativo. Sustentam-se através da vontade e afinidade de seus integrantes, revelando um significativo recurso organizacional, tanto para as relações pessoais quanto para a estruturação social.

Partindo-se dos pressupostos fundamentais capazes de caracterizar as várias possibilidades de integração quanto ao ambiente de rede podem ser considerados como integrantes do referido processo as pessoas e as entidades organizacionais, elementos que se encontram destacados na figura a seguir.

Figura 3 - Componentes que podem ser interligados pelas redes



Fonte: Elaborada pela autora, 2007.

Na estrutura em rede pode-se relacionar pessoas, juntamente às entidades organizacionais, interligar colaboradores de uma mesma organização, ou ainda unir organizações ou entidades diferenciadas. Deste modo é possível checar programas, assim como projetos semelhantes e trabalhar o diferencial dos mesmos, redimensionando-os em função dos usuários dos serviços sociais, evitando a sobreposição de ações e, sobretudo, vislumbrando o significativo aumento de recursos financeiros, humanos e materiais direcionados em benefício das ações existentes e dos objetivos pretendidos.

Uma entidade organizacional tem que ter conhecimento do que é feito pelas outras organizações para poder acionar ou encaminhar o usuário que atende para outros serviços de atendimento social.

Não é incomum encontrar em uma entidade organizacional com grande variedade de serviços, a existência de um total desconhecimento e uma falta de integração entre seus próprios serviços.

As redes sociais, em suas diferentes configurações indicam uma nova forma de organizar e vivenciar espaços de poder e segundo as afirmações de Amaral (2007) a expressão denominada “horizontalidade das relações resulta em princípios, os quais devem se revelar através da gestão e nas relações caracterizadas pela descentralização, insubordinação, conectividade, multi-liderança, autonomia, transparência, cooperação e interdependência”.

Cada rede possui uma configuração particular, dependente do ambiente onde se forma e atua, depende ainda da cultura política dos membros e, em especial, daqueles considerados como os facilitadores, além dos objetivos compartilhados.

Verifica-se que as configurações e dinâmicas das redes podem ser delineadas como significativamente variáveis. O que há em comum são os princípios sistêmicos do padrão organizacional em rede, por isso faz-se essencial entender tal padrão, juntamente com os seus princípios.

Em consideração às contribuições do padrão rede, para os bons resultados ocorrerem faz-se necessário que a operação da rede, sua facilitação, permita o desenvolvimento de dinâmicas de opostos (contraditórias) e emergências (surgimento do novo).

Para Amaral (2007) “gerir uma dinâmica de opostos implica abordagens dialéticas e dialógicas, em conseguir conviver com contradições sem cair no erro da simplificação, em buscar a descentralização, o desejo de colaboração e a capacidade para enfrentar a novidade”.

As redes sociais, nos últimos anos, definem-se como um padrão organizacional capaz de expressar, em seu arranjo de relações, as idéias políticas e econômicas inovadoras, as

quais surgiram a partir do desejo de resolver problemas atuais. Representam um grau de complexidade política de uma determinada comunidade ou grupo e não podem ser criadas artificialmente, pois emergem de processos culturais e políticos.

A partir da contextualização em destaque, cumpre ainda considerar que o Serviço Social trabalha com o que é chamado de redes sociais. Estas mesclam as categorias de redes vistas anteriormente, pois, as atividades possuem como foco o indivíduo e passam deste modo a constituir uma proposta democrática de realização do trabalho coletivo indispensável aos vários modos de transformações sociais.

Na perspectiva de formular um referencial analítico para a inter-relação entre as diferentes redes, Baptista, (2000) localiza e destaca os vários espaços e âmbitos nos quais tais redes se configuram, sendo que as características em destaque encontram-se ilustradas abaixo

Figura 4 - Quadro referente às caracterizações das diferenciadas formas de redes

<p>REDES SOCIAIS ESPONTÂNEAS</p>	<p>Relações primárias, interpessoais e espontâneas (família, amigos, vizinhança, trabalho, dentre outras). Sua ação concretiza-se através das relações de reciprocidade, circulação de informações e prestação de serviços imediatos</p>
<p>REDES DE SERVIÇOS SÓCIOCOMUNITÁRIOS</p>	<p>Produzem serviços assistenciais de caráter mutualista, tais como mutirões para a construção de moradias, festas comunitárias, eventos culturais, esportivos, dentre outros</p>
<p>REDES SETORIAIS PÚBLICAS OU INSTITUCIONAIS OU SÓCIOGOVERNAMENTAIS</p>	<p>No campo do Estado as redes representam formas de articulação entre agências governamentais, juntamente com as redes sociais e implementam-se através das políticas públicas. Estruturam-se a partir do espaço público em função de necessidades tidas como direitos dos indivíduos (educação, saúde, habitação, etc). Representam ainda coordenações ou comissões formais que reagrupam instituições engajadas nas mesmas políticas. A composição e missão são, geralmente, impostas por uma regulamentação, sendo que ocorre ainda a constituição de espaços públicos de negociação e participação da cidadania na gestão local, devido ao processo de democratização nas relações entre Estado e sociedade civil</p>
<p>REDES SETORIAIS PRIVADAS</p>	<p>Por serem de caráter privado, seguem as leis do mercado, oferecendo seus serviços mediante pagamento. As relações sociais que caracterizam as mesmas são definidas por normas precisas, por funções e papéis atribuídos aos indivíduos para realização de serviços. Nestas redes ocorre um nível avançado de formalização</p>

REDES SOCIAIS MOVIMENTALISTAS	Movimento social de defesa, garantia de direitos, de vigilância e luta reivindicatória por melhores condições de vida, além da afirmação de direitos. Constituem-se a partir da articulação de grupos e organizações sociais de naturezas e funções diversas, ligados através de relações institucionais e interpessoais. Estas redes oxigenam todas as demais, assumindo o papel de instituintes das novas demandas de justiça, mudanças de paradigmas, evolução sócioeducacional e promoção humana
----------------------------------	--

Fonte: Elaborada pela autora, baseada em Baptista (2000)

Considerando as idéias de Néri (2004) pode-se melhor compreender o fato de que as várias redes de relações sociais, assim como o apoio social representam pressupostos, os quais devem ser considerados como inseridos nos âmbitos de outras áreas científico-humanas que se encontram inter-relacionadas de forma complexa, tais como a psicologia, a sociologia, a pedagogia, dentre outras, sendo que todas possuem ações, direcionamentos e fundamentações teóricas que muito contribuem para os estudos e efetivação da promoção relativa ao bem-estar da população em geral.

Importa ressaltar que o interesse pelo desenvolvimento das teorias relacionadas ao suporte social aumentou significativamente e ainda encontra-se vinculado às redes de atendimento social, aspecto que se fundamentou a partir da década de 1970, com destaque para os estudos de Matsukura; Marturano; Oishi, (2002) tendo em vista, particularmente a relação entre suporte social e os indicadores de presença ou ausência de vários desajustes sociais, além de diversas doenças, bem como a relação de suporte com as previsões de diagnóstico e restabelecimento pessoal.

Os autores enfatizam o fato de que o suporte social ajuda a aumentar a competência adaptativa, através do manejo e contribuição para o maior direcionamento e equilíbrio como um todo, fatores que se encontram vinculados à dependência de influências ambientais e sociais às quais os indivíduos encontram-se expostos.

4. A CONCEPÇÃO DO CIDADÃO ENQUANTO SUJEITO DE DIREITO

O cidadão, sujeito de direitos, que chega para ser atendido em uma situação de vulnerabilidade social, via de regra, apresenta um conjunto variado de necessidades sociais. Este conjunto ou é desconsiderado, em uma negação do tipo “aqui a gente não atende isso” ou se desqualifica esse o usuário dos serviços sociais – sujeito de direitos – com uma fala mais ou menos assim “você já está recebendo isso que é bem melhor do que nada”.

Observa-se, portanto que se faz indispensável a coerência e a compatibilidade entre os meios, instrumentos e seus respectivos campos de aplicação. Isto significa que o esboço desse atendimento em rede deverá levar em conta as limitações, as possibilidades estruturais e institucionais das conjunturas nos diferentes níveis ou esferas de programas que constituem projetos federais, estaduais ou municipais, tendo como objetivo maior a qualidade do atendimento prestado ao usuário dos serviços sociais e a despersonalização das ações dos profissionais envolvidos, passando-as ao patamar da institucionalização pois, só assim, efetiva-se os direitos sociais dos usuários, entendendo esse usuário como sujeito de direitos inteiro ou seja, ele não é pontual, fragmentado e separado em partes. Isto quer dizer que, as necessidades sociais do usuário não existem segmentadas, separadas.

Na prática cotidiana e enquanto profissional do Serviço Social observa-se, quanto à rede de atendimento social, uma grave falácia, um “vício”, por tal rede revelar-se personalista e não institucionalizada.

A grande diferença de uma ação institucionalizada consiste que esta independe do profissional, enquanto pessoa, ou seja, daquele que esteja encaminhando o usuário para o atendimento. Enquanto o atendimento em rede não institucionalizada permanece intimamente ligado a “quem indica” ou encaminha o usuário, estas ações fazem parte das relações interpessoais deste profissional e não condizem às necessidades do órgão ou programa ao qual o usuário encontra-se vinculado.

Deste modo, as ações deveriam ser realizadas de modo que, o profissional priorizasse os atendimentos por ordem de necessidade e, ao ser substituído por outro profissional, do mesmo órgão ou programa, pudesse dar sequência aos atendimentos, priorizando os casos mais urgentes e prosseguindo com os encaminhamentos necessários à rede de atendimento social, os quais deveriam fluir naturalmente.

A questão fundamental condizente à compreensão das redes, assim como a eficácia da operacionalização de políticas públicas reside no compartilhamento de recursos, os quais têm por objetivos a viabilização da interação social, assim como a criação de mecanismos de coordenação e pressão entre os diversos serviços que caracterizam as diferentes organizações dedicadas ao enfrentamento das questões sociais e ao desenvolvimento de outras instituições que se fizerem necessário.

Encontrar o papel mais adequado a cada organização no conjunto de articulações possíveis é um desafio a ser superado pela sociedade atual e as reformas pelas quais a sociedade tem passado levam à redução das responsabilidades do Estado no campo das

políticas públicas, o que tem significado uma deterioração dos serviços sociais desta natureza, comprometendo a qualidade e a equidade dos mesmos.

Deste modo, o caminho das mudanças faz-se extremamente lento e contraditório, com retração de investimentos, não equacionamento da precariedade das práticas, as quais permanecem sem conexão, tanto em relação às propostas políticas, quanto à superação dos limites impostos por essa conjuntura, caminhando na contramão dos direitos sociais assegurados pela Constituição Federal de 1988 e regulamentados através da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, da Política Nacional do Idoso, do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, dentre outros.

5. IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO DE UMA REDE (FORMAL) DE ATENDIMENTO SOCIAL

No sentido de organizar o adequado funcionamento de uma rede formal, algumas considerações devem ser realizadas objetivando o adequado planejamento para o desenvolvimento das atividades e ações direcionadoras dos objetivos a serem atingidos, além da significativa distribuição das funções a serem priorizadas.

A possibilidade da efetiva circulação das informações deve realizar-se de forma significativa, uma vez que os colaboradores integrantes da rede devem saber a quem solicitar e a quem enviar as informações necessárias em tempo hábil.

A infra-estrutura refere-se a outro aspecto que deve ser programado, com base no suporte administrativo, junto à determinação legal de leis e estatutos socialmente vigentes.

Faz-se importante destacar o processo de interdependência organizacional em rede, considerando os estudos de Gonçalves (1991) segundo o qual o processo de interdependência organizacional em rede implica em fatores condicionantes do trabalho em evidência. O autor relata enquanto prioridades.

[...] o papel institucional: organização de referência que garante identidade e legitimidade institucional; o papel facilitador/articulador: técnicos encarregados de informar sobre o que está acontecendo e facilitar a socialização do conhecimento e da informação; o papel coordenador/gestor: que deve garantir congruência das prioridades entre a decisão e a ação; o papel operacional: que procura garantir “conectividade” entre os processos, produtos e compatibilidade orçamentária. (GONÇALVES 1991 p. 07-10)

Torna-se fundamental ressaltar a importância da participação assumida, livre e consciente de todos os membros que realizam uma ação coletiva, sendo que estas ações são

válidas para todos os tipos característicos de redes e terão maior relevância, quanto mais significativos se revelarem os fatores referentes à realização dos objetivos, junto à participação e colaboração dos diversos contribuintes para as várias realizações a serem alcançadas.

6 – REDE DE ATENDIMENTO SOCIAL

As ações em parcerias, realizadas por unidades operacionais independentes credenciadas e interdependentes em relação aos processos operacionais que compartilham se traduzem em vínculos horizontais, interconectando agentes, serviços, produtos e os diversos tipos de organizações.

Neste sentido, seria necessário desenvolver uma nova perspectiva de compreensão dos elementos que compõem a questão social específica e melhor direcionar o sistema de apoio existente, implantando novas ações ou, simplesmente, viabilizando outras a partir das necessidades relativas aos usuários dos serviços sociais, redimensionando a prestação desses serviços. Esta perspectiva ultrapassa a noção presente no senso comum e na burocracia do Estado, caracteriza-se através de cadeia de serviços similares, subordinados em geral a uma organização que exerce a gestão de forma centralizada e hierárquica.

O atendimento em rede se constitui pela articulação em torno de interesses comuns, de um conjunto amplo e dinâmico de organizações diversas, governamentais, não governamentais, assim como ainda de empresas fornecedoras de produtos e serviços à rede de atendimento social, com expectativas e valores culturais compartilhados, os quais realizam ações complementares em um processo unitário e coerente de decisões, estratégias e esforços.

Todos os fatores ressaltados devem ter sempre presente o caráter nacional e integral da questão. Estes aspectos significam uma integração crítica às políticas, às metas, às estratégias e aos programas estabelecidos nos diferentes níveis do sistema de atendimento do país.

A efetividade desse tipo de ação irá depender de sua consistência e legitimidade em relação às condições gerais e às demandas da sociedade, esta precisa ser compatível, tanto com o contexto histórico, cultural e político no qual precisa operar, quanto em relação à política social mais ampla, destinada a assegurar a elevação progressiva dos níveis de vida da população.

Todas as implicações evidenciadas apresentam-se como componentes necessários dessa articulação, objetivando as ações decorrentes das políticas sociais básicas

(educação, saúde, assistência social, habitação) através do profissional da área de Serviço Social e dos programas e campos especializados, constituídos por uma agregação simultânea de ações próprias dos poderes executivos.

Nessa perspectiva, é possível considerar que o trabalho dos assistentes sociais é determinado pela contraditória dinâmica institucional e complexa rede de operacionalização, avaliando-se as correlações de forças presentes em cada conjuntura, pelo confronto estabelecido entre os sujeitos sociais, a partir dos seus projetos societários.

A mediação entre a intervenção profissional e os significados políticos das ações executadas são aspectos que fazem parte de um processo protagonizado por diferentes sujeitos coletivos, dentre os quais se situam os assistentes sociais. Nessa direção, a intervenção destes profissionais é orientada pelo projeto ético-político da categoria, no sentido de se trabalhar para a ampliação e consolidação dos direitos sociais.

Embora a atenção prestada pelas organizações governamentais e não governamentais possa estar motivada por princípios humanizadores, não há como negar que essas práticas precisam ser revitalizadas com novos conceitos, novos valores e diretrizes humanizantes.

As ações pontuais e desarticuladas não conseguiram alterar a dinâmica das vulnerabilidades sociais a que os usuários dos serviços sociais ficavam e ficam sujeitados.

A perspectiva de rede estabelece para quem atua nas políticas sociais novos parâmetros e vetores que deverão contribuir na humanização do atendimento aos seus usuários.

Ter em vista o homem inteiro repõe eticamente a posição e o papel de cada uma das organizações e das pessoas que dedicam as horas de suas vidas ao trabalho social.

Essa nova perspectiva ética exige que seja ultrapassado a linha da intervenção para além da atenção imediata “face a face” com o usuário abrangendo o patamar dos direitos sociais e da promoção humana.

Faz-se necessário e imprescindível o conhecimento da **rede existente** no bairro e na cidade onde a organização está inserida assim como ter uma visão ampla, “além muros”, ou seja, conhecer os programas/organizações nos demais níveis federativos e ainda, precisa-se conhecer o usuário e suas necessidades.

Esse conhecimento potencializará a ação do Assistente Social com o usuário da política social, encaminhando-o para outras organizações que poderão atendê-lo, quando for o caso. Cada organização deve se tornar uma **porta de entrada** da rede de atendimento social, uma vez que pode permitir que o usuário acesse a rede em sua amplitude.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento em rede possibilita a perspectiva para que a instituição organizacional, órgão ou programa seja responsável pela operacionalização das ações, viabilizando as várias realizações de forma significativamente imparcial, justa, diminuindo custos e maximizando os recursos destacados ao longo da teoria desenvolvida anteriormente.

Em consideração às práticas cotidianas verifica-se, quanto à caracterização dos atendimentos sociais, que estes se revelam personalistas, não institucionalizados e passíveis de falhas significativas, as quais poderiam ser solucionadas, a partir da colaboração de toda uma equipe capaz de compor a rede de atendimento social. Deste modo, as redes devem ser consideradas e representadas como alguns pressupostos fundamentais que derivam da sociabilidade e das relações inerentes às atividades humanas.

O atendimento social considerado a partir do sistema de rede facilita a circulação de informação, promove uma tomada de consciência coletiva, além de possibilitar uma visão geral, incluindo o levantamento de recursos, potencialidades e demais fatores capazes de permitir a melhor efetivação das ações norteadoras do sucesso referente ao desempenho institucional direcionado ao atendimento social.

A rede manifesta-se como objeto útil e indicador do planejamento, execução, acompanhamento e avaliação da ação, entre os parceiros sociais; facilita a participação dos excluídos nos processos de desenvolvimento das ações e possibilita a utilização do conhecimento necessário às estratégias de atuação e solução de impasses.

A rede em destaque pode então funcionar como um elemento mediador, capaz de auxiliar e realizar a “ponte com o outro”, de induzir a anulação da incompreensão, com objetivos pautados na destruição de resistências às comunicações diversas, facilitando a circulação das interações pessoais como um todo mas, jamais, priorizando-as em detrimento das políticas de atendimento institucionais e tendo como objetivo o atendimento com qualidade ao usuário dos serviços sociais.

Os atos de pensar e agir são ações necessárias ao exercício do Serviço Social e passa pela interação indispensável ao atendimento e melhor compreensão do outro, ou seja, daquele que representa o usuário dos serviços em questão.

A partir da teoria desenvolvida e das análises consideradas observa-se que os estudos efetuados nos campos sociais confirmam o fato de que o atendimento social articulado através das redes possibilita ainda as interações horizontais, capazes de melhor efetivar a descentralização das gestões, a comunicação estruturada, a ajuda mútua, assim

como a transparência quanto às ações. Surge deste modo o desenvolvimento da cooperação recíproca, indispensável à aprendizagem contínua e à busca da excelência quanto às ações direcionadoras do exercício profissional democrático e contínuo.

Faz-se necessário criar mecanismos de **institucionalização** da rede de atendimento social para que ultrapasse o patamar das relações pessoais dos profissionais embora não baste a legislação “impor” a rede e, por consequência o reordenamento das ações. É preciso que a rede e o reordenamento sejam buscados com uma determinação e motivação ética e política de cada órgão que compõe as políticas sociais.

Os desafios são grandes e encontram-se relacionados às necessidade de mudanças e transformações culturais, organizacionais, políticas, dentre outras, as quais representam as dinâmicas que integram a sociedade como um todo. Estas ações referem-se aos padrões que reproduzimos consciente e inconscientemente, porém, de alguma forma, a conscientização dos mesmos representa o primeiro passo em direção ao indispensável processo de mudanças no campo do atendimento social.

A construção da história das políticas sociais é feita por omissão ou ação mas, sobretudo, deve compreender a integralidade do ser humano.

A rede de atendimento social não só é possível como imprescindível à efetiva conquista da integração das políticas sociais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. **Gestão de sonhos: riscos e oportunidades**. Bahia: Casa da Qualidade, 2000.

AMARAL, V. **Rede: uma abordagem operativa**. Disponível em: <<http://www.portaldoenvelhecimento.net/artigos/artigo2287.htm>>. Acesso em 06 de Jan. 2007.

_____. **Redes sociais e redes naturais: a dinâmica da vida**. Disponível em: <<http://www.marketinghacker.com.br/index.php?itemid=2938>>. Acesso em 06 de Jan. 2008.

FLUSSER, V. **Agrupamento ou Interconexão?** In C. Giannetti (Ed.), **ARS Telemática - Telecomunicação, Internet e Ciberespaço**. Lisboa: Relógio D'Água Editores, p.21-28, 1998.

GONÇALVES, M. A. **O processo de interdependência organizacional em rede**. São Paulo, FUNDAP, 1991.

BAPTISTA, M. V. **A intervenção em rede: o que é e o que precisa ser?** Elementos para pensar propostas alternativas de prática junto ao adolescente com processo por prática infracional. Margem Revista de Trabajo Social, Buenos Aires, 2000.

LOIOLA, E.; Moura S. **“Análise de Redes: uma contribuição aos estudos organizacionais”**. In: FISCHER, T. (org.). Gestão contemporânea: cidades estratégicas e organizações locais. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000, p. 53 – 68.

MATSUKURA, T. S.; MARTURANO, E. M.; OISHI, J. O questionário de Suporte Social (SSQ): estudos da adaptação para o português. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, set./out. 2002, p. 675-681.

NERI, A. L.; CACHIONI, M. **“Velhice bem sucedida e educação”**. In: NERI, A. L.; DEBERT, G. G. Velhice e sociedade. Campinas, SP: Papirus, 2004, p.113-140.

SILVA, Carlos Antônio. **O que são redes?** Disponível em <http://www.rits.org.br/redes_teste/rd_oqredes.cfm>. Acesso em 06 Jan. 2008.

WHITAKER, F. **Rede: uma estrutura alternativa de organização**. Disponível em <http://www.inforum.insite.com.br/arquivos/2591/estrutura_alternativa_organizacao.PDF ->. Acesso em 10 Dez. 2007.