



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016

A VOZ QUE NINGUÉM QUER OUVIR



80  
ANOS  
SERVIÇO  
SOCIAL  
NO BRASIL

Uma análise acerca de direitos humanos a partir de uma intervenção real

Proponente:

Erika dos Santos Tolentino

Natureza do Trabalho:

Relato de Experiência

Eixo II: Política Social e Serviço Social

Tema: Seguridade Social (Assistência Social)

Formação e Titulação:

Assistente Social Especialista em Política Social

Instituição: Prefeitura Municipal de Resende

Telefone: 24 99939-2373

Email: [erikatolentino84@yahoo.com.br](mailto:erikatolentino84@yahoo.com.br)



# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



## A VOZ QUE NINGUÉM QUER OUVIR

Uma análise acerca de direitos humanos a partir de uma intervenção real

### RESUMO

O presente trabalho parte da análise de um caso real, acompanhado pela Política Pública de Assistência Social do município de Resende/RJ e que suscita uma reflexão acerca da relação direitos humanos, políticas públicas e sociedade. Pretende-se discutir sobre as violações de direitos ocorridas cotidianamente nos micro - espaços da sociedade como expressões da questão social, que se apresentam de diferentes formas e que tendem a serem tratadas com naturalidade. O caso é um retrato da sociedade brasileira, resultado de uma sociedade que busca crescer, mas não problematiza a manutenção da desigualdade.

Palavras – chave: direitos humanos – desigualdade – violação de direitos

### ABSTRACT

This study is an analysis of a real case, accompanied by Public Policy of Social Welfare of the municipality of Resende / RJ and raises a reflection on the relationship human rights, public policy and society. It is intended to discuss the rights violations that occurred daily in micro - areas of society as expressions of social issues that present themselves in different ways and they tend to be treated naturally. The case is a portrait of Brazilian society, the result of a society that seeks to grow, but without equality.

Key - words: human rights - inequality - violation of rights

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho é fruto de uma intervenção técnica, que após sua finalização suscitou diversos questionamentos acerca dos direitos humanos, da desigualdade social e da



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



80  
ANOS  
SERVIÇO  
SOCIAL  
NO BRASIL

falta de espaço da população que sofre com violações de direitos em ter voz para apresentar suas demandas. O caso é acompanhado pela política de assistência social, entretanto as expressões circulam nas diversas políticas sociais de proteção social, como saúde, habitação e trabalho. O caso provoca reflexões diversas que ao serem analisadas à luz da realidade estrutural da nossa sociedade nos obrigam a discutir o papel do trabalho assalariado no capitalismo e os direitos que dele advém, mas que na atual conjuntura se encontra em escassez.

Iniciaremos nosso estudo relatando as demandas apontadas pela usuária que deram origem a este ensaio, apresentaremos também um breve relato do caso a fim de contextualizar a questão. A seguir analisaremos as principais demandas à luz do materialismo histórico, seguida da problematização dos limites da consolidação dos direitos humanos na sociedade capitalista. Por fim concluímos com o entendimento de que uma sociedade que busque a plenitude da efetivação dos direitos humanos é incompatível com a sociedade capitalista.

Cabe pontuar que o principal direito a ser analisado será o direito ao trabalho, todavia é importante visualizar que o caso traz diversos atravessamentos de violações de direitos, como a questão de gênero e de raça, que apesar de serem cruciais no processo histórico de construção dessa mulher e, portanto, não se dissociam da questão, não serão o foco dessa análise.

## 2 BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO

### Da Violência

*Do rio que tudo arrasta se diz que é violento.*

*Mas ninguém diz violentas*

*As margens que o comprimem.*

*Bertold Brecht*

Após terminar o atendimento, comecei a refletir sobre as ponderações feitas pela usuária e instantaneamente veio-me esse título: A voz que ninguém quer ouvir. E o título é muito claro e muito real, porque essa voz é ao mesmo tempo estridente e silenciosa, que escancara uma realidade vivida e sofrida por milhares de brasileiros, mas que muitos preferem não ouvir. E digo *preferem* com convicção, pois já não há mais condições de varrer o problema para baixo do tapete, não há como negar que a sociedade capitalista em sua busca insana



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



pelo progresso destrói inclusive o ser humano, sua dignidade e integridade. A relação necessidade de crescimento e desigualdade é real, é visível, é latente, mas ao mesmo tempo em que é um problema econômico e social e, portanto de todos nós, é problema de ninguém, pois a culpa é sempre do sujeito.

Antes de continuar a exposição faz-se necessário situar a discussão, para isso apresentamos o caso de Adélia<sup>1</sup>. Nascida em 1979, a usuária possui 36 anos de idade, advém de uma família muito pobre, onde devido à impossibilidade de manutenção de vida, ela e seus irmãos foram entregues a diferentes famílias para sua criação, o que culminou na atualidade na ausência de vínculos familiares. Gerou três filhos, mas devido ao uso abusivo de crack teve seu poder familiar destituído, dois de seus filhos foram criados por família extensa paterna e um foi entregue para adoção. Ao longo dos anos garantiu seu sustento prostituindo-se, entretanto há algum tempo passou a esmolar e abandonou a prostituição. Sua inserção na assistência social não se deu pela lógica da garantia de direitos, mas da limpeza urbana, já que esta política foi chamada a intervir, pois a usuária costumava ficar em um sinal de trânsito em uma via de bastante movimento na cidade esmolando e diante da negativa de doação de dinheiro ficava bastante agressiva, chegando até mesmo a agressão física. Seu histórico inclui ainda internações em clínica psiquiátrica. Devido à dependência química e ao seu histórico de abandono durante a vida, Adélia tem muita dificuldade em estabelecer relações já que não consegue confiar nas pessoas, com isso sua adesão a serviços que podem contribuir na superação de suas questões como tratamento de saúde, acompanhamento da AS e da habitação é uma construção muito há longo prazo. No fim de 2013 Adélia foi detida em flagrante após agredir uma pessoa, no sinal, que lhe negou dinheiro. Após três meses de detenção retornou e passou a corresponder um pouco melhor as intervenções, já que durante os três meses que ficou detida a mesma foi selecionada pela Caixa Econômica Federal para receber uma unidade habitacional do Programa Minha Casa Minha Vida e a equipe da AS providenciou toda a documentação para ser assinada. Após esse episódio, a usuária nunca mais apresentou atitude de agressão física e passou a relacionar-se espontaneamente com os profissionais e com os serviços de AS e de Saúde Mental ainda que com baixa frequência. Para garantir seu sustento continuou esmolando, mas passou a dedicar-se mais a atividade remunerada de entrega de papéis de propaganda.

No atendimento em questão, A. chegou a Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos muito nervosa, com muita raiva e falando alto, não queria atendimento,

---

<sup>1</sup> Nome fictício, propositalmente trocado para resguardar o sigilo profissional e o respeito ao direito de anonimato da protagonista.



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



80  
ANOS  
SERVIÇO  
SOCIAL  
NO BRASIL

queria apenas esbravejar tudo que estava sentindo. E chorando começou a falar que havia sido abordada por um policial que lhe disse que passava muito tempo na rua. Solicitei que pudesse atendê-la em particular e ela se negou, disse que não confiava em ninguém, que ninguém se dirige a ela para lhe dar uma oportunidade, somente para fazer críticas (reparem na fala: oportunidade e não ajuda), então me sentei ao lado dela e começamos a conversar. De fato ela estava certa, na perversão atual da sociedade capitalista, o sujeito é cobrado ao extremo a uma perfeição que nunca irá alcançar, os méritos são desconsiderados, pois é obrigatoriedade, e as falhas, as imperfeições são duramente apontadas a dedos longos. Continuando, A. falou que não aguentava mais, que a única coisa que ela queria é um emprego e uma casa digna. “- É pedir muito?” indagou. Apesar de ter sido contemplada pelo programa Minha Casa Minha Vida, ainda não há previsão de entrega do imóvel devido a atrasos na obra, todavia devido à historicidade de sua existência A. não consegue acreditar nisso e diz que todos a enganam. Relatou que a única renda fixa que possui é R\$ 100,00 provenientes de transferência de renda do Programa Bolsa Família, mas que o dinheiro é insuficiente para o atendimento de suas necessidades e o cuidado com seus animais de estimação, já que possui quatro cachorros para cuidar. Abrindo um parêntese, os cachorros para A. não são simples animais, são o único laço afetivo que ela possui. Ao passar e ouvir o desabafo uma psicóloga perguntou-lhe porque ela não fazia as refeições no CentroPop<sup>2</sup>, ela respondeu que não queria, já que na rua ela também toma café, pois sempre alguém lhe dá algum dinheiro e esporadicamente ela é remunerada para entregar papezinhos de propaganda e emendou dizendo: “- Não quero ir ao CentroPop e também não quero mais entregar papezinhos, quero trabalhar, trabalhar de carteira assinada igual a vocês, pra poder ficar muitos anos no emprego e ser alguém!” Segundo professor Ney Teixeira:

“Não se pode ignorar que numa sociedade que prima pela atomização dos indivíduos e pela subsunção das relações sociais à lógica da produção da mercadoria encontra-se em curso um amplo processo de desumanização, que torna descartáveis todas as mercadorias inclusive a força de trabalho e o sujeito portador da mesma” (ALMEIDA, 2013:105)

O trabalho é algo fundamental ao homem, na sua ontologia como ser que é capaz de planejar sua ação e de relacionar-se com a natureza para atender suas necessidades de sobrevivência. Contudo na sociedade capitalista o trabalho vira mercadoria de troca pela

---

<sup>2</sup>Centro de Referência Especializado em Atendimento à População em Situação de Rua. Equipamento tipificado pela Política Nacional de Assistência Social. Funciona como um centro-dia onde homens e mulheres em situação de rua recebem acompanhamento especializado, café da manhã, almoço e jantar, guarda de pertences, local para higiene pessoal e descanso.



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



80  
ANOS  
SERVIÇO  
SOCIAL  
NO BRASIL

sobrevivência, o sujeito vende sua força de trabalho. Com o assalariamento do trabalho, sua necessidade para a manutenção da vida do ser humano é essencial. Ele é um estruturante da organização da vida social, um vetor de direitos e o seu não acesso como uma violação. E esse trabalho se materializa no emprego. Que sendo formal garante ao sujeito um conjunto de direitos que não são universais, são contributivos, portanto seletivo. Mas como pensar nessa relação se estamos vivendo uma fase da sociedade capitalista onde há uma humanidade excedente, uma grande massa populacional que não será incorporada aos meios de produção e, portanto sua existência é totalmente dispensável. Essa idéia encontra reforço nas palavras de Antunes, onde:

“A lógica societal, em seus traços dominantes, é dotada, portanto, de uma aguda destrutividade, que no fundo é a expressão mais profunda da crise que assola a (dês)sociabilização contemporânea: destrói-se força humana que trabalha; brutalizam-se enormes contingentes de homens e mulheres que vivem do trabalho; torna-se predatória a relação produção/natureza, criando-se uma monumental “sociedade do descartável” (...) (Antunes:2008, 185 e 186)

### **3 O EMPREGO NA SOCIEDADE BRASILEIRA:** uma mercadoria em desvalorização.

Segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu Artigo 23. 1. “Todo ser humano tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego.” De fato, o trabalho é um direito não apenas para o atendimento das necessidades humanas, mas principalmente, considerando Marx, como inerente ao ser humano a partir da relação que se pressupõe do homem com a natureza, mediada pelo trabalho. Todavia, no capitalismo, o trabalho assume a função da compra e venda da força de trabalho para manutenção da vida, que gera lucro para o empregador e exploração para a classe trabalhadora. E com a conjuntura social atual que não é nova, pelo contrário no que tange ao trabalho remonta a início dos anos 70, de flexibilização do trabalho e maximização do capital, mas que no corrente ano se torna ainda mais fragilizada devido à crise do estado brasileiro, que é parte e consequência da crise mundial onde a economia vive um momento de recessão. O trabalho formal, que pressupõe os direitos previdenciários está em crescente declínio, onde a característica é diminuir o capital variável e aumentar o constante, alavancando o lucro do capital. Para garantir a sobrevivência do sujeito, o recurso não é mais uma política de pleno emprego, mas as políticas de transferência de renda, que se revelam cada vez mais essenciais na sociedade capitalista à medida que garantem o direito de acesso mínimo a renda e geram poder de consumo girando a roda da economia. No livro “Adeus ao Trabalho”, Ricardo Antunes defende a ideia, da qual compartilhamos de que o trabalho não pode extinguir-se visto que para a



# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



reprodução capitalista é necessário o consumo e para consumir é necessário renda e para se ter renda o trabalho é crucial, o que dando continuidade na linha de raciocínio nos leva a conclusão de um futuro colapso, pois já não há mais a possibilidade de expansão com manutenção dos lucros e isso traz o desemprego estrutural como consequência, significando que cada vez mais o direito ao trabalho será algo inatingível para a humanidade. Mas novamente o sistema capitalista lança mão de artifícios para fazer a manutenção do sistema, através dos programas de transferência de renda, onde os direitos pontuados não são garantidos, mas o sujeito ainda assim pode consumir.

Ainda tomando como base a Declaração dos DH, avaliamos ser oportuno agregar a discussão o Artigo 25. 1.:

“Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.”.

A análise do artigo nos faz concluir que sua efetivação como um direito está diretamente implicada no acesso ao mercado de trabalho, e não é qualquer vinculação, mas aquela formal, que possa garantir a manutenção de vida do sujeito em caso de incapacidade para continuar trabalhando. E é justamente esse trabalho que está sendo reduzido ao mínimo necessário a manutenção capitalista. Considerando essa conjuntura, entendemos que assim como uma pedra preciosa, o trabalho está sendo duramente disputado, o trabalhador vive uma corrida constante para aperfeiçoamento profissional, agregando valor a sua mão-de-obra a fim de torná-la mais atrativa ao capitalista. O chamado exército industrial de reserva já foi superado visto que não existe mais a capacidade de absorver toda mão de obra disponível. E nessas condições, como pensar o caso de A. sem ser fatalista, mas partindo de um olhar crítico sobre a realidade?

Segundo Silene Freire:

“Liberdade é a palavra que mais se repete nos trinta artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos. No artigo 23, a liberdade de trabalhar, ganhar um salário justo e fundar sindicatos está garantida. No entanto, são cada vez mais numerosos os trabalhadores que não têm, hoje em dia, a possibilidade de um trabalho assalariado. A liberdade apregoada pelo (neo) liberalismo é a de participar do mercado.” (Freire: 2012, 24)

No caso de Adélia e de outros milhares nem essa “liberdade” de participação eles conseguirão alcançar.



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



**4 CONCLUSÃO:** DIREITOS HUMANOS – a busca por igualdade em uma sociedade desigual e o trabalho do Assistente Social

Pensar em direitos humanos significa pensar em um grande conjunto de direitos que pressupõe que sejam gozados por todos os seres humanos, como direito civil, político, social, direito a terra, de preservação ao meio ambiente, entre outros que se caracterizam como um bem público. Que são construídos progressivamente, fruto do momento histórico e de lutas sociais e não estão dados, mas são o centro de uma grande disputa de classes. Ser cidadão, perpassa a participação na construção desses direitos e seu usufruto.

Quando analisamos a fala de Adélia podemos notar que ser cidadão na sociedade capitalista perpassa a capacidade de consumo, que por sua vez perpassa a necessidade do trabalho.

A exploração cruel capitalista aumenta ainda mais a pobreza, ao tempo que reduz direitos e, segundo o pensamento de Alayón a pobreza é a maior violação dos direitos humanos, pois ela será impeditivo ao acesso aos demais. Entendemos que uma sociedade que goze a plenitude dos direitos humanos deve necessariamente romper com a política econômica vigente objetivando a verdadeira emancipação humana com o fim da exploração de uma classe sobre a outra, isto porque segundo Alayón:

“Como es sabido, el principio fundante del capitalismo es la desigualdad. Sin reproducir la desigualdad, el capitalismo no puede reproducirse a si mismo. Es por ello que existe una contradicción que no se puede superar (aunque si neutralizar) com la democracia, cuyo principio fundante es la igualdad”. (Alayón, 2004, 109)

O Caso mostra que a luta por direitos humanos não está dada, é preciso implicação e resistência principalmente porque a crise no trabalho fragmenta o reconhecimento enquanto classe trabalhadora.

O Assistente Social em seu projeto ético-político posiciona-se em favor da classe trabalhadora, tecendo na sua atuação profissional frente às misérias produzidas pela sociedade capitalista a defesa dos direitos humanos e as formas de viabilizá-los sem perder no horizonte o objetivo de uma nova ordem societária, sem dominação de classes. Na política de assistência social, todos os dias são dezenas de casos de subjugação da vida humana que encontram no seu cerne e, como denominador comum em maioria dos casos, questões sociais relativas ao não acesso a renda. Seu acervo ético-político o diferencia para atuar mais próximo da vida do ser humano, estando mais no campo da reprodução social do que da produção. O assistente social atua dentro de uma demanda de política social nas dimensões de violação ou ampliação de direitos. Mas atua também em uma dimensão ideo-política onde





# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



discute a ampliação do fundo público para maior investimento na qualificação das políticas sociais e assim uma maior distribuição da riqueza produzida. No seu processo de trabalho dentro da assistência social tem a possibilidade de atuar coletivamente na colaboração do processo de reflexão e questionamento das ordens vigentes. Significa também dar visibilidade a um público marginalizado, atendendo com respeito e dignidade, considerando a historicidade de cada indivíduo, lutando contra qualquer forma de opressão principalmente a institucional.

Nesses tempos de barbárie, a luta contra o conservadorismo e a banalização da vida social é dever do assistente social. Casos como o apresentado neste trabalho forçam o profissional a sair de uma zona de conforto e desenvolver no seu fazer profissional ações que contribuam para a resistência contra a opressão sem limites do capital e o comprometimento da sistematização da prática profissional imprime relevância a esse estudo permitindo contribuir para a reflexão de situações enfrentadas cotidianamente por profissionais de todo país.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALAYÓN, Norberto. Pobreza, derechos humanos y política social. In: **Serviço Social & Sociedade**. Ano XXV. n. 77. São Paulo: Cortez, março 2004.

ALBUQUERQUE, Paulo Peixoto de. **Modernidade Brasileira: sem trabalho, pobreza e exclusão**. Disponível em:

<http://www.dhnet.org.br/dados/livros/edh/estaduais/rs/adunisinios/peixoto.htm>. Acesso em 14/06/2015.

ALMEIDA, Ney Luis Teixeira. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero. In: **Projeto ético político e exercício profissional em Serviço Social: os princípios do código de ética articulados à atuação crítica de assistentes sociais**. Conselho Regional de Serviço Social (Org.). Rio de Janeiro: CRESS, 2013.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho**. 15ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.



Conselho Regional  
de Serviço Social / RJ  
www.cressrj.org.br

# II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro

11 a 13 de maio de 2016



80  
ANOS  
SERVIÇO  
SOCIAL  
NO BRASIL

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Atualizada 2007. São Paulo: Escala, 2008. 224 p.

**DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS**, ONU, 1948.

FREIRE, Silene de Moraes; LEAL, Maria Cristina. Orgs. **Direitos Humanos e suas interfaces nas políticas sociais**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2012.

PEREIRA, Potyara A. P. **Política Social: temas e questões**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

RUIZ. Jefferson Lee de Souza. A defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e do autoritarismo. In: **Projeto ético político e exercício profissional em Serviço Social: os princípios do código de ética articulados à atuação crítica de assistentes sociais**. Conselho Regional de Serviço Social (Org.). Rio de Janeiro: CRESS, 2013