

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO – OS COITADINHOS

Clóvis Rossi – *Folha de São Paulo*, 25/02/01

SÃO PAULO – Anestesiada e derrotada, a sociedade nem está percebendo a enorme inversão de valores em curso. Parece aceitar como normal que um grupo de criminosos estenda faixas pela cidade e nelas fale de paz.

Que paz? Não foram esses mesmos adoráveis senhores que decapitaram ou mandaram decapitar seus próprios companheiros de comunidade durante as recentes rebeliões?

A sociedade ouve em silêncio o juiz titular da Vara de Execuções Penais, Otávio Augusto Barros Filho, dizer que não vai resolver nada a transferência e isolamento dos líderes do PCC (Primeiro Comando da Capital ou Partido do Crime).

Digamos que não resolva. Qual é a alternativa oferecida pelo juiz? Libertá-los todos? Devolvê-los aos presídios dos quais gerenciam livremente seus negócios e determinam quem deve viver e quem deve morrer?

Vamos, por um momento que seja, cair na real: os presos, por mais hediondos que tenham sido seus crimes, merecem, sim, tratamento digno e humano. Mas não merecem um micrograma que seja de privilégios, entre eles o de determinar onde cada um deles fica preso.

Há um coro, embora surdo, que tenta retratar criminosos como coitadinhos, vítimas do sistema. Calma lá. Coitadinhos e vítimas do sistema, aqui, são os milhões de brasileiros que sobrevivem com salários obscenamente baixos (ou sem salário algum) e, não obstante, mantêm-se teimosamente honestos.

Coitadinhos e vítimas de um sistema ineficiente, aqui, são os parentes dos abatidos pela violência, condenados à prisão perpétua que é a dor pela perda de alguém querido, ao passo que o criminoso não fica mais que 30 anos na cadeia.

Parafraseando Millôr Fernandes: ou restaure-se a dignidade para todos, principalmente para os coitadinhos de verdade, ou nos rendamos de uma vez à Crime Incorporation.

1 - O texto foi elaborado a propósito das rebeliões de presos nas prisões paulistas no mês de fevereiro de 2001; a melhor explicação para a escolha do título *os coitadinhos* é:

- a) a referência ambígua aos presos e às pessoas que sofrem pela ineficiência do sistema;
- b) a alusão às pessoas vítimas de salários baixos e teimosamente honestas;
- c) a existência de presos que, por orquestração surda, são tidos como vítimas do sistema;
- d) o fato de algumas pessoas padecerem eternamente pela perda de entes queridos;
- e) a referência aos presos que sofrem maus-tratos nas prisões brasileiras.

2 - No início do texto, o jornalista fala de uma sociedade “anestesiada e derrotada”; o segmento do texto que melhor demonstra a derrota de nossa sociedade é:

- a) “Há um coro, embora surdo, que tenta retratar criminosos como coitadinhos, vítimas do sistema”;
- b) “A sociedade ouve em silêncio o juiz titular da Vara de Execuções Penais, Otávio Augusto Barros Filho, dizer que não vai resolver nada a transferência e isolamento dos líderes...”;
- c) “...os presos, por mais hediondos que tenham sido seus crimes, merecem, sim, tratamento digno e humano.”;
- d) “Mas não merecem um micrograma que seja de privilégios, entre eles o de determinar onde cada um deles fica preso.”;
- e) “Coitadinhos e vítimas de um sistema ineficiente, aqui, são os parentes dos abatidos pela violência...”.

3 - “Parafraseando Millôr Fernandes: ou restaure-se a dignidade para todos, principalmente para os coitadinhos de verdade, ou nos rendamos de uma vez à Crime Incorporation”; o comentário correto a respeito deste último parágrafo do texto é:

- a) uma paráfrase corresponde ao desenvolvimento das idéias de alguém, modificando-se levemente as idéias originais;
- b) com o pronome *todos* o texto quer referir-se àqueles que, de fato, sofrem de verdade: os de baixos salários, os desempregados e os que perderam entes queridos;
- c) a segunda ocorrência da conjunção *ou*, neste segmento, tem valor de adição;
- d) o fato de a organização criminosa receber nome inglês é de cunho irônico;
- e) para Millôr Fernandes, segundo o que foi parafraseado no texto, a dignidade deve ser restaurada somente para os coitadinhos de verdade.

4 - Como se pode ver no texto, *obscenamente* é um vocábulo grafado com SC; o item abaixo em que um dos vocábulos está **erroneamente** grafado é:

- a) ressuscitar / ascensão / piscina;
- b) adolescente / discente / indescendente;
- c) convalescer / crescer / rescindir;
- d) abscesso / florescente / transcender;
- e) renascença / piscicultura / miscelânea.

5 - "...merecem, sim, tratamento digno e humano."; o uso do vocábulo *sim* significa que:

- a) se trata de uma verdade universalmente aceita;
- b) o jornalista quer confirmar o que dizem os presos;
- c) o artigo escrito apresenta certo tom irônico;
- d) o jornalista afirma algo que pode receber opiniões opostas;
- e) nem todos os presos são bem tratados nas prisões brasileiras.

6 - "Digamos que não resolva."; em termos argumentativos, o segmento anterior indica:

- a) uma hipótese sobre fato futuro sobre a qual o texto contra-argumenta;
- b) uma inferência segura sobre fatos previsíveis que o jornalista condena;
- c) um argumento do juiz, condenado provisoriamente pelo jornalista;
- d) um argumento com o qual o jornalista pretende dar razão ao juiz;
- e) um pensamento negativista e comum entre os membros de uma sociedade derrotada.

7 - "Não foram esses mesmos adoráveis senhores..."; neste segmento ocorre um exemplo de uma figura denominada:

- a) metáfora;
- b) metonímia;
- c) ironia;
- d) eufemismo;
- e) hipérbole.

8 - O segmento do texto que apresenta um sujeito posposto ao verbo é:

- a) "Anestesiada e derrotada, a sociedade nem está percebendo a enorme inversão de valores em curso.";
- b) "Parece aceitar como normal que um grupo de criminosos estenda faixas pela cidade e nelas fale de paz.";
- c) "Há um coro, embora surdo, que tenta retratar criminosos como coitadinhos,...";
- d) "Coitadinhos e vítimas de um sistema ineficiente, aqui, são os parentes dos abatidos pela violência...";
- e) "Mas não merecem um micrograma que seja de privilégios..."

9 - "... os presos, por mais hediondos que tenham sido seus crimes, merecem, sim, tratamento digno e humano. Mas não merecem um micrograma que seja de privilégios, entre eles o de determinar onde cada um deles fica preso."; nesse segmento do texto há uma série de vocábulos que se referem a elementos anteriores. O item em que a correspondência entre os dois NÃO está perfeita é:

- a) "...por mais hediondos QUE tenham sido..." - seus crimes;
- b) "...entre ELES..." - privilégios;
- c) "...O de determinar..." - privilégio;
- d) "...um micrograma QUE seja..." - micrograma;
- e) "...o de determinar onde cada um DELES..." - presos.

10 - "Vamos, por um momento que seja, cair na real..."; a regra abaixo que justifica o emprego das vírgulas nesse segmento do texto é:

- a) separar elementos que exercem a mesma função sintática;
- b) isolar ou aposto;
- c) isolar o adjunto adnominal antecipado;
- d) indicar a supressão de uma palavra;
- e) marcar a intercalação de elementos.

ASSISTENTE SOCIAL

11 - **NÃO** constitui uma etapa fundamental na realização de uma pesquisa:

- a) a delimitação de um objeto de estudo;
- b) a definição dos objetivos da pesquisa;
- c) a exposição dos métodos de coleta de dados;
- d) a adscrição dos usuários;
- e) a explicitação dos pressupostos teóricos.

12 - Pode-se dizer que a entrevista na pesquisa social:

- a) é uma técnica de coleta de dados;
- b) é uma abordagem fragmentada;
- c) não é um instrumento científico;
- d) é um instrumento de conclusão;
- e) não é um método atual.

13 - O contexto mundial atual está fortemente assentado no modelo político-econômico neoliberal. O neoliberalismo tem como uma de suas premissas básicas:

- a) a valorização do trabalho como instância de troca;
- b) o Estado como alavanca do desenvolvimento sócio-econômico;
- c) a institucionalização da política do pleno emprego;
- d) a construção de grandes fundos públicos sociais;
- e) a centralidade do mercado para o avanço econômico.

14 - É possível afirmar que, historicamente, a política de Assistência Social no Brasil:

- a) sempre foi marcada por traços corporativos e de eficiência;
- b) teve ao longo de décadas um sentido fragmentário e universal;
- c) tem sido sucesso na diminuição das desigualdades sociais;
- d) tem sido objeto de uso político-eleitoral através do clientelismo;
- e) vem ao longo do tempo se colocando como instrumento de cidadania.

15 - Os dados referentes às Políticas Sociais no Brasil têm demonstrado que estas políticas são predominantemente regressivas, ou seja, a sua execução não tem propiciado a transferência de renda do topo da pirâmide social para a sua base. Para melhor atender a tal requisito, a proteção social deve ter um caráter:

- a) redistributivo;
- b) aleatório;
- c) assistencialista;
- d) periférico;
- e) orgânico.

16 - A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), de 1993, define e detalha a natureza e o campo da Assistência Social no âmbito da Seguridade Social, regulamentando os princípios norteadores da Assistência impressos na Constituição de 1998. Estão entre as diretrizes da LOAS:

- a) a integração intersetorial entre a Assistência e as demais políticas públicas e o comando múltiplo das ações em cada esfera de governo;
- b) a descentralização político-administrativa e a participação social através dos Conselhos de Assistência Social;
- c) a supremacia da gestão privada das ações assistenciais e a participação social através dos Conselhos de Assistência Social;
- d) a descentralização político-administrativa e o comando múltiplo das ações em cada esfera de governo;
- e) a integração intersetorial entre a Assistência e as demais políticas públicas e a supremacia da gestão privada das ações assistenciais.

17- Com a falência do modelo econômico Keynesiano de regulação estatal nos países capitalistas centrais a partir dos anos 70 e do modelo desenvolvimentista em países periféricos como o Brasil, impôs-se a estas nações o chamado "ajuste estrutural", que significa, em linhas gerais:

- a) medidas orientadas para a redução dos índices de inflação, do gasto público e para estabilização econômica, para assim alcançar maiores níveis de igualdade entre grupos sociais;
- b) desregulamentação e privatização de setores da economia, bem como abundante oferta de emprego, bens e serviços sociais;
- c) redução dos gastos e déficit públicos através do financiamento estatal voltado para o fechamento do mercado interno aos investimentos transnacionais;
- d) medidas visando o estabelecimento de equilíbrios monetários, fiscais e de balanço de pagamentos orientados para o saneamento e maior competitividade da economia;
- e) um novo pacto capaz de reestabelecer o equilíbrio macroeconômico através de reformas fiscais e sociais de cunho expansivo.

18- Parte considerável dos programas sociais em curso hoje no país tem como princípio orientador o seu direcionamento a grupos-alvo prioritários, que são definidos mediante critérios de elegibilidade pré-definidos. Estamos assim diante do conceito de:

- a) pluralismo;
- b) universalidade;
- c) focalização;
- d) associativismo;
- e) cooperação.

19 - Um dos principais programas sociais voltados ao combate à pobreza previsto pela LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social) é o chamado “Benefício da Prestação Continuada”, que prevê:

- a) a concessão de uma renda mínima para idosos e deficientes pobres, mediante critérios de seletividade pré-definidos;
- b) a dispensação de auxílios natalidade e funeral aos segmentos sociais mais empobrecidos e vulneráveis;
- c) a transferência de recursos federais em casos de emergência e calamidade pública;
- d) a concessão de renda vitalícia a profissionais vinculados ao setor público;
- e) o repasse de recursos materiais a gestantes em situação de risco social grave.

20 - Uma das correntes teóricas de maior influência sobre a teoria social e sobre o Serviço Social afirma que os fatos sociais obedecem a leis invariáveis, de forma objetiva e neutra. Portanto, o método científico aplicado aos fenômenos sociais deve descrevê-los e classificá-los com precisão, independentemente de idéias pré-concebidas. Esse modelo teórico corresponde à (ao):

- a) marxismo;
- b) construtivismo;
- c) funcionalismo;
- d) etnometodologia;
- e) teoria das elites.

21- Uma das interpretações mais correntes sobre o papel desempenhado pelas políticas sociais no sistema capitalista entende que estas políticas servem a uma dupla função: de um lado, elas contribuem diretamente para a valorização do capital através da compra de serviços pelo Estado ao setor privado e por outro lado, funcionam como fator de amenização das tensões sociais entre as classes. Essa dupla função é sintetizada na literatura pelo binômio:

- a) interação e acumulação;
- b) acumulação e legitimidade;
- c) dialética e interação;
- d) dominação e dialética;
- e) dominação e legitimidade.

22 - A partir da década de 80, passaram a ocorrer no país as chamadas reformas descentralizadoras, em torno das quais se produziu um grande consenso sobre seus efeitos positivos: maior eficiência e eficácia da gestão pública, além de contribuir na viabilização de metas centradas na equidade, justiça social, redução do clientelismo e aumento do controle social sobre o Estado. Em linhas gerais, a descentralização se caracteriza por:

- a) uma redefinição do papel estratégico dos diferentes níveis de governo em um novo arranjo federativo, em que os níveis subnacionais de governo passam a controlar mais recursos e poder;
- b) um novo formato de relação intergovernamental, em que o nível central de governo é responsável pela definição e implementação das políticas;
- c) uma reestruturação do processo decisório nacional em que as elites locais e regionais passam a ser os principais atores políticos a definirem a agenda nacional;
- d) uma visão distinta da institucionalidade democrática, através do incremento das virtudes cívicas e das instituições políticas centrais;
- e) um somatório de decisões visando a radicalização da interferência dos cidadãos na vida pública, sem contudo alterar as relações intergovernamentais.

23 - A teoria elaborada por Max Weber tem tido profunda influência na produção do conhecimento sobre a realidade social. Em relação à teoria Weberiana, é correto afirmar que:

- a) tem na construção de “tipos ideais” um instrumento racional e teórico de aproximação da realidade;
- b) trata dos significados subjetivos do ato social, reafirmando a supremacia da quantificação para as ciências sociais;
- c) pressupõe que, para se conhecer o funcionamento da sociedade, é necessária a adoção de um método de investigação neutro de juízos de valor;
- d) põe em relevo a interpretação dos atos humanos, bem como o sentido dialético da reprodução social;
- e) despreza os processos interpretativos através dos quais o mundo é constituído, realizado e explicado.

24 - É correto afirmar a respeito da relação sujeito / objeto no campo da pesquisa social, na perspectiva dialética:

- a) há uma relação de neutralidade entre estes dois pólos, à medida que o critério de cientificidade assim o impõe;
- b) é uma relação objetiva porque o sujeito que investiga deve desprover-se de seus valores e juízos de valor;
- c) o objeto do conhecimento nas ciências sociais é também sujeito e interage permanentemente com o investigador;
- d) o curso da investigação atém-se a dados estatísticos, em que o requisito da objetividade alicerça o método;
- e) os dados quantitativos se opõem aos qualitativos, à medida que os primeiros é que permitem comprovar a fidedignidade da pesquisa.

25 - A Constituição de 1988 estabelece a saúde como um direito de cidadania. Um dos princípios fundamentais garantidores deste direito diz respeito à implementação de ações preventivas e também assistenciais, constituindo:

- a) o atendimento curativo;
- b) o paradigma epidemiológico;
- c) a assistência previdenciária;
- d) a autonomia de gestão;
- e) o atendimento integral.

26 - O paradigma que orienta toda a legislação atual da Política de Saúde, bem como os programas, concebe o processo saúde-doença como um fenômeno:

- a) ao mesmo tempo biológico e social;
- b) essencialmente cultural e genealógico;
- c) resultante da incapacidade adaptativa do indivíduo;
- d) caudatário da intersubjetividade social;
- e) determinado por opções individuais.

27- A teoria marxista tem como um de seus conceitos básicos:

- a) função;
- b) totalidade;
- c) empirismo;
- d) interacionismo;
- e) adaptação.

28 - A literatura demarca o conceito de clientelismo como uma das principais formas de relação estado/sociedade no Brasil, presente não só hoje, mas perpassa toda a história do país. Pode-se sintetizar o conceito de clientelismo como:

- a) a personificação do poder na figura do grande latifundiário rural, que impede os cidadãos de terem acesso ao mercado e à sociedade política;
- b) um tipo de relação entre atores políticos, cuja tônica está no reconhecimento de direitos e deveres bilaterais;
- c) um atributo do sistema político macro que prevê formas de representação política centrada na alteridade e no pluralismo;
- d) uma forma de relacionamento político que tem na racionalização burocrática e na regularidade eleitoral a sua base de sustentação;
- e) um tipo de relação entre o Estado e atores políticos que envolve a concessão de benefícios públicos em troca de apoio político, sobretudo na forma de votos.

29 - Conforme o título VIII da Constituição de 1988, a seguridade social compreende um conjunto integrado de ações destinadas a assegurar direitos relativos a três áreas. São elas:

- a) educação, saúde e assistência;
- b) saúde, assistência e habitação;
- c) segurança, saúde e habitação;
- d) saúde, assistência e previdência;
- e) segurança, assistência e previdência.

30 - A concepção moderna de cidadania prevê a garantia e o usufruto pleno de três categorias de direito. São elas:

- a) direitos econômicos, jurídicos e sociais;
- b) direitos civis, sociais e jurídicos;
- c) direitos constitucionais, civis e políticos;
- d) direitos civis, sociais e constitucionais;
- e) direitos civis, políticos e sociais.

31- A propósito da reforma do Estado que vem sendo implementada no Brasil desde a década de 90, é **incorreto** afirmar que:

- a) ela pressupõe o incremento de recursos humanos para as atividades-meio;
- b) impôs-se como determinante a privatização de atividades consideradas estranhas às funções do Estado;
- c) tem como norma a flexibilização das normas burocráticas para imprimir maior agilidade ao funcionamento do Estado;
- d) pressupõe o aumento da capacidade regulatória do Estado e a diminuição de seu papel como executor direto de políticas e serviços;
- e) centra-se na modernização da máquina estatal com vistas ao fortalecimento de funções como arrecadação fiscal, controle e avaliação de ações.

32- Nos anos recentes, produziram-se importantes inflexões no campo das políticas sociais no tocante às concepções que as embasam, ao financiamento, à organização, ao modo de operação e ao estilo de gestão. Contudo alguns traços históricos permanecem latentes na sua operacionalização institucional cotidiana. Credita-se a emergência da proteção social no Brasil ao seguinte período histórico:

- a) redemocratização no pós-45;
- b) ditadura militar;
- c) pós-revolução de 30;
- d) Primeira República;
- e) Império.

33 - A sociedade brasileira apresenta hoje um perfil essencialmente:

- a) urbano-industrial;
- b) rural-comercial;
- c) urbano-primária;
- d) rural-feudal;
- e) agrícola-global.

34 - No pós-Segunda Guerra Mundial ocorre nos países capitalistas da Europa Ocidental uma formidável expansão das políticas de proteção social, que adquirem um sentido diversificado e disponibilizam amplo leque de benefícios e serviços. Nos anos 80, ao lado de uma crise econômica profunda, estes países experimentaram um enorme questionamento dessas estruturas sociais, bem como de seus custos e grau de eficácia, debate que influencia fortemente as definições sobre políticas sociais no Brasil e outros países do Terceiro Mundo. Esse conjunto de debates e tentativas de desmonte das estruturas sociais é conhecido como:

- a) crise do Welfare State;
- b) crise transnacional;
- c) quebra de monopólio;
- d) ajuda mútua;
- e) transição demográfica.

35 - Um dos fatores essenciais sobre os quais se assenta o processo de reestruturação produtiva atualmente em curso nos países capitalistas é:

- a) a universalização do emprego;
- b) o fortalecimento das empresas públicas;
- c) a adoção de novas tecnologias;
- d) a expansão do gasto social;
- e) a reafirmação do Estado Nacional.

36 - Com o processo de renovação (José Paulo Netto, 1991), a profissão passa a desenvolver uma crítica aos pressupostos da prática institucional tradicionalmente voltada para o controle e adaptação da população trabalhadora, propondo ações articuladas aos movimentos sociais. Do ponto de vista do planejamento da intervenção profissional, no momento da proposição de programas e projetos, isso significa construir um conhecimento:

- a) da instituição, com ênfase na prática como articuladora dos programas e projetos a serem estabelecidos;
- b) do instrumental técnico do Serviço Social, com ênfase no controle institucional para uma implantação mais eficaz dos programas e projetos;
- c) da população usuária, com ênfase nos recursos institucionais como elementos definidores dos programas e projetos a serem implantados;
- d) da realidade em sua totalidade, com ênfase na participação da população usuária dos serviços na discussão e definição dos programas e projetos a serem desenvolvidos;
- e) das políticas sociais específicas, com ênfase na obtenção da adesão da população usuária para os programas e projetos em processo de implantação.

37- Os projetos de intervenção profissional, em qualquer área de atuação do Serviço Social, têm nos objetivos uma de suas principais referências. Tomando como base o pensamento de Marilda Iamamoto, a construção dos objetivos que referenciarão os projetos de intervenção profissional deve ser orientada por um:

- a) eficiente sistema de informações sobre as normas de conduta adequadas, que possam ser postas em prática sem dificuldades na realidade;
- b) certo grau de integração e ordenação hierárquica dos procedimentos técnicos necessários ao funcionamento dos projetos;
- c) balanceamento entre as motivações dos membros da instituição, os recursos existentes e as necessidades sociais;
- d) reconhecimento de que os objetivos precisam ser passíveis de serem convertidos em alvos específicos e atribuições específicas;
- e) acompanhamento da dinâmica da vida social em sua totalidade, identificando as múltiplas dimensões da realidade particular na qual incide a prática profissional.

38 - Para Vicente Faleiros (1996), a estratégia do trabalho do Serviço Social deve ser construída no sentido de compreender e intervir no processo de fragilização e opressão dos usuários, em seus diferentes níveis, para que se articule um processo de mudança de trajetória e de fortalecimento dos mesmos. O desenvolvimento dessa estratégia implica:

- a) definição de metas a curto, médio e longo prazos, estabelecendo um cronograma de ação e construindo o controle do processo de intervenção profissional;
- b) administração eficaz e ágil dos processos, dos serviços e dos recursos disponibilizados ao Serviço Social para o trabalho com a população usuária;
- c) capacitação da população usuária do Serviço Social, provocando sua inserção e/ou reinserção profissional, gerindo a frustração das pessoas frente ao desemprego;
- d) articulação com instituições que atuem no sentido de despertar a responsabilidade dos indivíduos para as mudanças necessárias em suas vidas pessoais;
- e) articulação/regulação da vida cotidiana, que compreende luta e integração, afirmação e negação, expressão, manifestação e organização das forças em presença.

39 - Nas instituições, o Assistente Social dedica-se ao planejamento, operacionalização e viabilização dos serviços sociais. No que se refere à demanda, o profissional é requisitado para realizar a seleção, a triagem da população entre os que têm ou não direito de participar dos programas, discriminando os mais necessitados entre os elegíveis. Para a perspectiva dialética, o profissional é requisitado para esta atividade devido à:

- a) indefinição das instituições sobre os recursos existentes e sua destinação;
- b) necessidade de despertar a solidariedade da população para com aqueles que são os mais necessitados;
- c) insuficiência das políticas sociais e da rede de equipamentos sociais em atender à população em seus direitos;
- d) necessidade das instituições de planejar de forma ordenada os inúmeros recursos destinados pelos órgãos governamentais;
- e) necessidade de controlar a distribuição de recursos, tendo em vista a conduta popular que costuma "encenar a miséria" para obtenção dos mesmos.

40 - Os serviços sociais, derivados das políticas sociais, são o suporte material e as instituições (públicas ou privadas) são a base organizacional que condicionam e viabilizam a atuação profissional do Serviço Social. De acordo com Marilda Iamamoto (1992), o Serviço Social, como uma das formas institucionalizadas de atuação nas relações sociais, tem como recurso básico de trabalho:

- a) o método de serviço social de casos;
- b) o espaço profissional;
- c) a linguagem;
- d) a autoridade institucional;
- e) o trabalho com grupos.

41 - A abordagem individual ainda hoje é muito solicitada ao Assistente Social em seu trabalho nas instituições. De acordo com a perspectiva dialética, na abordagem individual o profissional deve trabalhar com o indivíduo, considerando-o:

- a) isoladamente, como o responsável pelos problemas vivenciados em seu cotidiano, em função de seu desajustamento social;
- b) objeto de intervenção do Serviço Social em qualquer área em que a profissão venha a se inserir;
- c) sujeito político, integrante de uma classe social, considerado em sua história pessoal e coletiva, em seu processo, em suas relações, pleno de direitos;
- d) sujeito da ação profissional, que deve ser orientado a vencer suas dificuldades de relacionamento interpessoal, ajustando-o a seu meio sócio-econômico;
- e) ser humano que deve ser ajudado a encontrar oportunidades, contribuindo de maneira sempre mais eficiente para o progresso e o bem-estar da sociedade.

42 - Na abordagem individual, o principal instrumento é a entrevista. Em seu desenvolvimento, é fundamental a utilização de determinadas técnicas. Para uma entrevista que estabeleça relações solidárias e horizontais com o entrevistado, estimulando seu pensamento crítico, o Assistente Social deve priorizar as técnicas de:

- a) aconselhamento;
- b) apoio e reflexão;
- c) julgamento;
- d) sugestão e persuasão;
- e) interpretação.

43 - Para Ana Maria Vasconcelos (1985), o trabalho com grupos visa:

- a) educar eficazmente seus membros, proporcionando-lhes as medidas e os meios necessários para a solução de seus problemas pessoais e de relacionamento com o próximo;
- b) possibilitar a reflexão crítica sobre as condições de vida de seus integrantes, suas trajetórias pessoais e coletivas, fortalecendo seus laços de classe, dando ênfase ao exercício da autonomia dos indivíduos e do grupo enquanto ser coletivo;
- c) desenvolver o senso social de seus integrantes para que ajudem a comunidade a combater os males sociais e promover um clima onde todos vivam normalmente e felizes;
- d) dar respostas necessárias aos seus integrantes todas as vezes que surgirem dúvidas e vacilações, uma vez que o técnico representa, perante o grupo, a autoridade institucional;
- e) ajudar os indivíduos a se ajustarem às várias situações com que se deparam na vida, prevenindo os males sociais que surgem da falta de adaptação dos mesmos à sociedade.

44 - A operacionalização da abordagem coletiva viabiliza-se, em geral, pela discussão e trabalho com grupos. O procedimento metodológico a ser adotado para iniciar esse trabalho implica:

- a) criação de grupos de abordagem inicial para a apresentação do profissional a todos os membros da instituição;
- b) inserção nos grupos já existentes para conhecimento dos mesmos e para apresentação de propostas de mudanças de rumo, caso estejam com problemas;
- c) dinamização dos grupos que estejam desmotivados, enfatizando a integração ativa de seus membros na vida da comunidade;
- d) utilização das relações grupais na direção da compreensão de seus membros sobre os limites e possibilidades institucionais;
- e) conhecimento da realidade, levantamento dos grupos existentes, dos interesses da população e discussão com os interessados sobre as ações a serem desenvolvidas.

45 - Os processos de atenção à família nos espaços institucionais estão em geral organizados para trabalhar centrados apenas no usuário-problema, sem atentar-se para o grupo familiar. Os profissionais que atuam nessa perspectiva desenvolvem os processos de análise e intervenção de forma:

- a) fragmentada, parcial e localizada;
- b) integral, utilizando as reservas psicológicas do usuário;
- c) propositiva, provocando mudanças na vida familiar do usuário;
- d) resolutiva, pois auxilia no diagnóstico e tratamento dos indivíduos;
- e) participativa, envolvendo o usuário na solução de seus problemas pessoais.

46 - O trabalho com redes (instituições populares, ONGs), segundo a perspectiva dialética, é fundamental para a intervenção profissional porque oportuniza ao Assistente Social:

- a) construir as funções e normas para o funcionamento das instituições;
- b) articular recursos necessários à população excluída, reforçando a noção de cidadania;
- c) conhecer técnicas modernas que permitirão um trabalho eficiente com a população;
- d) evitar a duplicação de atendimentos à população pelas várias instituições;
- e) centralizar os recursos para uma conveniente utilização dos mesmos.

47 - A documentação é parte concreta do trabalho do Serviço Social e, para melhor conduzir a intervenção profissional, deve ser vista como:

- a) registro da prática e material de análise e reflexão para o planejamento e a ação;
- b) um trabalho rotineiro e administrativo;
- c) prestação de contas aos organismos governamentais subvencionadores da instituição;
- d) dados quantitativos e qualitativos para a otimização e maximização de recursos;
- e) instrumento de mensuração dos resultados para o controle institucional.

48 - A instituição social, também denominada entidade social, é um produto da comunidade, uma vez que está baseada, de um lado, nas necessidades sociais da comunidade, e, de outro, no interesse dos grupos que estejam preocupados com a prevenção ou solução dos problemas sociais que existem nela. A instituição social (ou entidade social) está, portanto, pela sua natureza, a serviço da comunidade e não a serviço de uma classe social, de um partido político ou de pessoas ou grupos voltados para seus próprios interesses. Este conceito de instituição defendido por Balbina Ottoni Vieira (1973) é contestado pelo pensamento dialético no Serviço Social porque:

- a) prioriza a comunidade em detrimento dos indivíduos que necessitam de atendimento;
- b) não especifica as necessidades sociais;
- c) não aborda os benefícios de uma instituição;
- d) abstrai a luta de classes que se processa na sociedade capitalista;
- e) não a localiza geograficamente.

49 - O Assistente Social, face ao processo de reestruturação produtiva, é requisitado para novas tarefas nas empresas. No entanto, há persistência na requisição do profissional para a função tradicional de intervenção em problemas de natureza pessoal e psicossocial que interferem na produtividade. Isto significa que continua a existir uma demanda tradicional explícita para o Serviço Social nesse processo e ela diz respeito a que o profissional intervenha:

- a) no planejamento global da empresa;
- b) na definição dos programas de gerência dos recursos humanos;
- c) na vida privada do trabalhador;
- d) nas decisões sobre as ações de Qualidade Total;
- e) no estabelecimento de sistemas de avaliação de desempenho.

50 - Na atualidade, a intervenção profissional do Assistente Social nas empresas desenvolve-se:

- a) na introdução da polivalência e multifuncionalidade dos trabalhadores, através da informatização do processo de produção;
- b) nos programas participativos, tendo em vista as metas da empresa, e na execução das políticas de benefícios para a reprodução material e controle da força de trabalho;
- c) no desenvolvimento da capacidade dos profissionais para a criação de programas de processamento de dados quantitativos e qualitativos sobre o trabalho social;
- d) nas decisões dos rumos da empresa em nível da alta administração, incluindo aí a definição dos sistemas de distribuição dos lucros;
- e) nas definições de cúpula sobre as novas estratégias de gestão da força de trabalho e de relacionamento com os sindicatos.