

EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL: ANALISANDO A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA E AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Mabel Mascarenhas Torres¹

1. INTRODUÇÃO

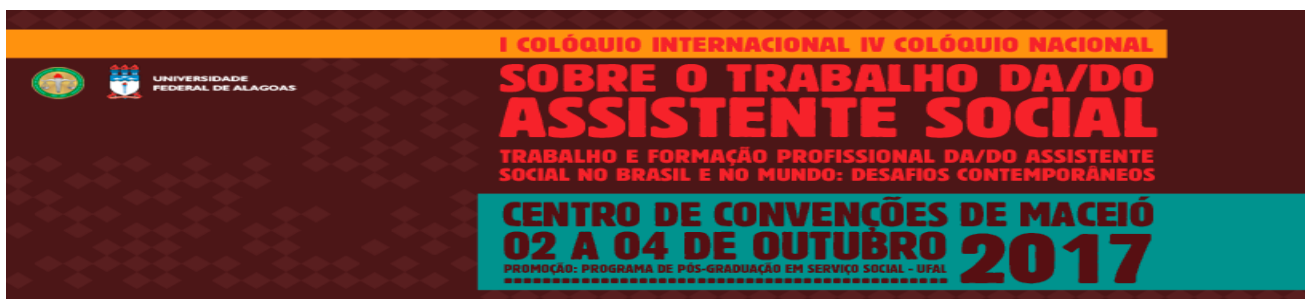
Este artigo tem por objetivo apresentar o resultado da segunda fase da pesquisa intitulada "Exercício profissional do assistente social: particularidade e conhecimentos mobilizados para sua efetivação", financiada pelo CNPq, via edital universal². Esta pesquisa tem por objeto analisar as expressões do exercício profissional do assistente social nos múltiplos campos de atuação, considerando os descompassos entre o saber o e fazer profissional. O problema de pesquisa construído com base em pesquisas anteriores já desenvolvidas acerca do exercício profissional do assistente social³, e, no contato com os profissionais que participam do grupo de estudos realizado na UEL, é analisar os conhecimentos mobilizados pelos assistentes sociais para realizar/ operacionalizar seu exercício profissional. A pesquisa se constituiu em duas fases. A primeira foi a revisão de literatura que teve por objetivo identificar como na produção dos autores e pesquisadores brasileiros é apresentado o trabalho desenvolvido pelo assistente social, em especial aqueles que tratam das expressões do exercício profissional⁴. A segunda fase foi a pesquisa envolvendo os sujeitos, que ocorreu em dois momentos: envio de um questionário contendo questões abertas e fechadas, que tratam da formação, das condições de trabalho e das atividades realizadas pelos assistentes sociais e, a realização de "Rodas de Conversa", realizadas no decorrer do ano de 2016, que versou sobre o exercício profissional. Os encontros foram direcionados a

¹ Doutora em Serviço Social, professora adjunta do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina. Coordenadora do Grupo de Pesquisa "As múltiplas expressões do exercício profissional do assistente social", certificado pela CAPES. Membro da RETAS. e-mail: mmtorres@uel.br; mabeltorres2009@gmail.com

² Edital universal 14/2013.

³ O Grupo de pesquisa "As múltiplas expressões do exercício profissional do assistente social", vem desenvolvendo pesquisas sobre o exercício profissional desde 2010, cujos resultados têm sido disseminados em eventos científicos e periódicos nacionais. Além disto, promove encontros de estudo sobre o exercício profissional, quinzenalmente, com a participação de assistentes sociais que atuam na região metropolitana de Londrina.

⁴ Os resultados desta fase da pesquisa foram disseminados em eventos científicos e publicados na Coletânea Nova de Serviço Social, organizada pelas pesquisadoras Valéria Forti e Yolanda Guerra, no volume Serviço Social: temas, textos e contextos, 5ed revisada e ampliada, no ano de 2016.

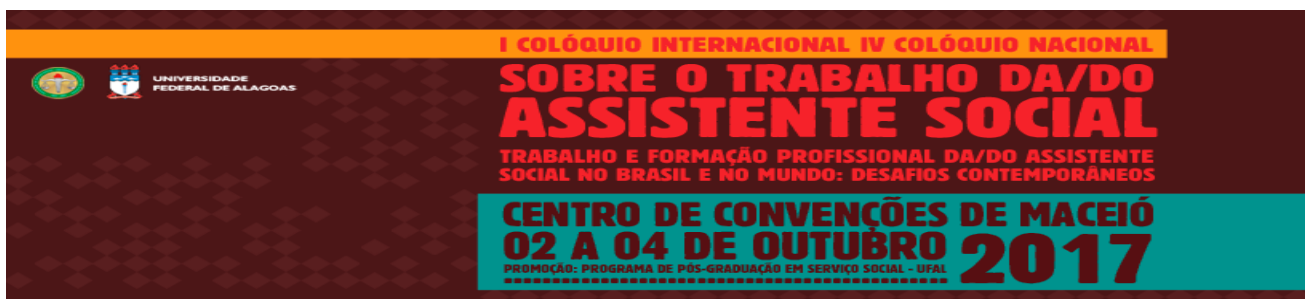


partir de questões norteadoras, utilizadas para realizar a explanação da experiência profissional a saber: apresentar o campo ocupacional; as requisições, competências, demandas e atividades apresentadas ao assistente social; conhecimentos mobilizados para a execução das requisições, competências e demandas. A base empírica para a confecção deste artigo está na pesquisa envolvendo os sujeitos, tanto nas discussões ocorridas nas “Rodas de Conversa”, como nas respostas aos questionários online, enviados aos assistentes sociais no período de setembro a novembro/2015. Para o envio do questionário, utilizou-se a modalidade “google docs. Foram encaminhados 140 (cento e quarenta) emails, direcionados aos supervisores de campo cadastrados na Coordenação de Estágio do Departamento de Serviço Social da UEL. A escolha dos sujeitos foi estabelecida no projeto de pesquisa, entendendo que o supervisor de campo é um dos protagonistas do processo formativo dos futuros assistentes sociais, e, portanto, tem se preocupado com a sua própria formação. O questionário foi respondido por 60 (sessenta) profissionais.

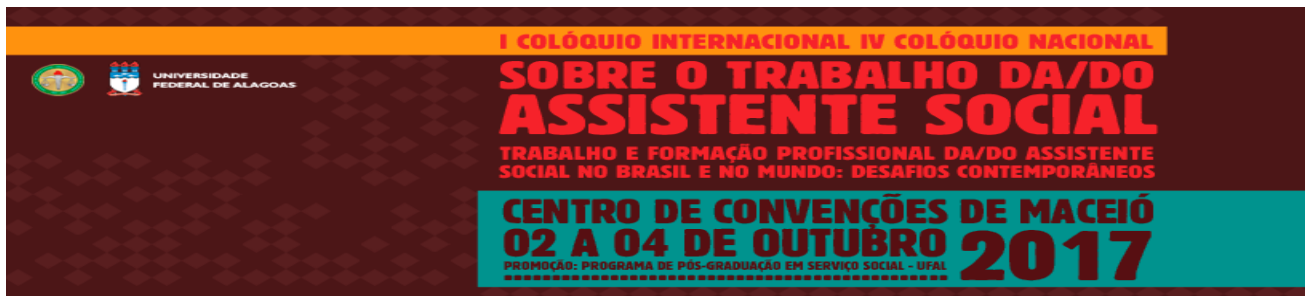
2. DESENVOLVIMENTO

2.1. O exercício profissional do assistente social e suas expressões cotidianas

O Serviço Social vem se constituindo como profissão, inscrito na divisão social e técnica do trabalho, regulamentada pela Lei nº 8662/93, e balizada pelo Código de Ética, aprovado através da resolução CFESS nº 273/93, de 13 de março de 1993. É uma profissão reconhecida pela sua natureza analítica e interventiva, o que demanda aos assistentes sociais a análise da vida social, o planejamento e a construção de respostas profissionais, mediatizadas pelas necessidades sociais identificadas e experienciadas pelos sujeitos que buscam no trabalho deste profissional, respostas a suas necessidades. Cabe dizer que o Serviço Social é uma profissão requisitada pelo Estado e suas instâncias para atender as necessidades sociais -via políticas públicas - decorrentes das expressões da "questão social". O assistente social atua nas mais diversas políticas públicas, majoritariamente contratado pelo Estado para planejar, executar, monitorar e avaliar as ações que concretizam os objetivos destas políticas, trabalho este tensionado pelas contradições inerentes a sociedade capitalista. Iamamoto (2009) afirma que os assistentes sociais atuam “[...] nas manifestações mais contundentes da questão social, tal como se expressam na

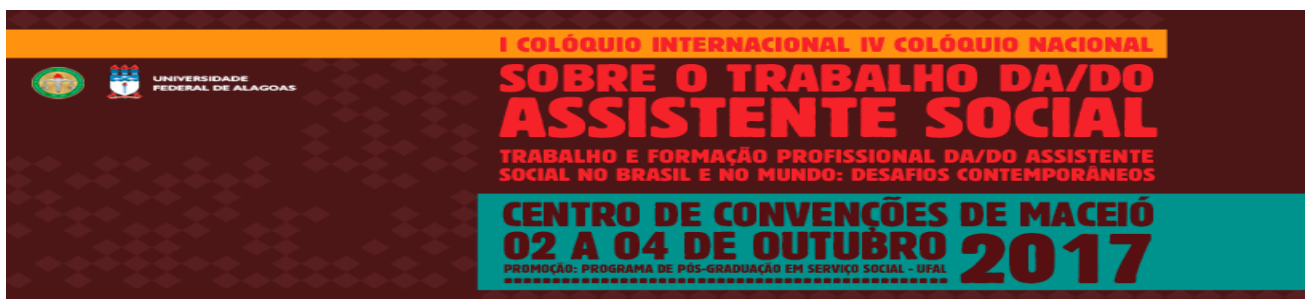


vida dos indivíduos sociais [...]” (IAMAMOTO, 2009, p. 19). Portanto, o assistente social atua com e nas contradições inerentes a constituição da sociedade capitalista, e, ao mesmo tempo em que responde aos interesses do empregador, interpreta o campo ocupacional no qual se insere como trabalhador assalariado, reconhecendo que “[...] as incidências do trabalho profissional na sociedade não dependem apenas da atuação isolada do assistente social, mas do conjunto das relações e condições sociais por meio das quais ele se realiza” (IAMAMOTO, 2009, p. 19). Afirma-se, portanto, que o significado social da profissão decorre da dinâmica das relações estabelecidas socialmente, das relações com o Estado – no que se refere ao enfrentamento das expressões da “questão social”. Deste modo, cabe dizer que o trabalho do assistente social, assim como o dos demais profissionais, é historicamente determinado, subordinado ao sistema capitalista, a reprodução e domínio material e político do capitalista. Por meio de um conjunto de saberes decorrentes do seu processo formativo, o assistente social constrói respostas profissionais direcionadas as demandas apresentadas pela população usuária, evidenciando a condição social desta população. Porém, a condição de assalariamento implica ao profissional a construção de respostas direcionadas às demandas apresentadas pelo empregador. Observando o trabalho realizado pelos assistentes sociais vale dizer que deve ser analisado por meio de suas particularidades; que expressam o modo como analisam as contradições constitutivas da realidade social e efetivam suas atividades. Desde os primórdios da profissão, o trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais é direcionado majoritariamente à população que vive em condição de pauperismo. Excluída do processo produtivo, da produção de bens e serviços, essa população procura no assistente social o profissional que poderá ampará-la, orientá-la para que possa superar as necessidades decorrentes da relação de acumulação e desigualdade entre as classes sociais. Evidencia-se também no trabalho do assistente social que sua atuação [...] é necessariamente polarizada pelos interesses de tais classes, tendendo a ser cooptada por aqueles que têm uma posição dominante (IAMAMOTO & CARVALHO, 1983, p. 75). Neste sentido, é factível afirmar que o trabalho desenvolvido pelo assistente sofre a interferência daqueles que controlam a organização onde atua, expressando o direcionamento proposto pelo Estado, que responde aos interesses que podem ser impeditivos do desenvolvimento do capitalismo. Ainda assim, o profissional organiza seu trabalho, construindo ações de caráter técnico e político, a partir da interpretação acerca das necessidades, demandas e questionamentos da classe trabalhadora, ao mesmo tempo que



administra, monitora e avalia os serviços, projetos e ações apenas as políticas públicas. Outro aspecto para o reconhecimento do exercício profissional do assistente social é identificar as condições objetivas onde este trabalho é realizado; ao mesmo tempo em que é necessário entender o porquê do Serviço Social ser considerado uma profissão que colabora para dar vida e visibilidade às organizações onde os profissionais executam suas ações. É perceptível o quanto essas relações estabelecidas no cotidiano profissional bem como o conhecimento associado a elas colaboram para o estabelecimento de uma cultura profissional, ora associada ao consenso, a minimização dos conflitos, ora associada à defesa de um projeto societário em consonância ao projeto ético-político⁵. A cultura profissional revela hoje as contradições experienciadas pelos assistentes sociais no seu cotidiano profissional, o que reflete a luta pela hegemonia da direção que se quer para o Serviço Social na contemporaneidade. Num certo sentido os profissionais reconhecem que o Serviço Social vem ganhando visibilidade e qualidade analítica quando se concretiza a partir de uma articulação de saberes que lhe garantem coerência e consistência argumentativa. O que se observa é que a discussão do conhecimento pode ser identificada como algo distante do trabalho realizado pelo assistente social que se reconhece como profissional da prática, ou seja, a dinâmica imposta nos campos ocupacionais, as precárias condições de trabalho possibilitam pouco espaço para que estes profissionais possam analisar do ponto de vista teórico – metodológico, o seu exercício profissional. Deste modo, identifica-se que o conhecimento pode ser fonte de um modo de explicitação do exercício profissional do assistente social. Esta relação ganha corpo quando o profissional se apropria do conhecimento como um dos elementos presentes na profissão e necessários a qualificação do seu trabalho. Cabe dizer que essa não é uma relação apriorística ou estabelecida independentemente da vontade dos sujeitos; ao contrário, ela remete ao conhecimento e aos significados que os assistentes sociais atribuem à relação conhecimento e ação no trato profissional. O modo como os assistentes sociais entendem essa relação é constituído de múltiplas determinações e visualizado no exercício profissional do assistente social. Assim, a construção das relações teórico práticas também podem ser determinadas pelo modo como o profissional entende e se identifica com o exercício

⁵ Sobre o Projeto ético-político ver a produção de José Paulo Netto, especialmente os artigos publicados na Revista Inscrita editada pelo CFESS; Coletânea Nova de Serviço Social, organizada pelas pesquisadoras Valéria Forti e Yolanda Guerra, denominada Projeto Ético-político do Serviço Social: contribuições à sua crítica, publicação da Lumen Juris, no ano de 2015.



profissional que realiza. É oportuno dizer que a compreensão de que o exercício profissional requer conhecimento é papel preponderante do assistente social. Por isso, não é fácil afirmar que esse conhecimento é apropriado de forma igualitária, com a mesma intensidade ou identificada com a mesma importância por todos os profissionais. Levar em consideração os conhecimentos já existentes, associados a análise da realidade, favorece não somente a identificação de demandas de atendimento, mas, também a construção de respostas interventivas de caráter crítico, político e analítico.

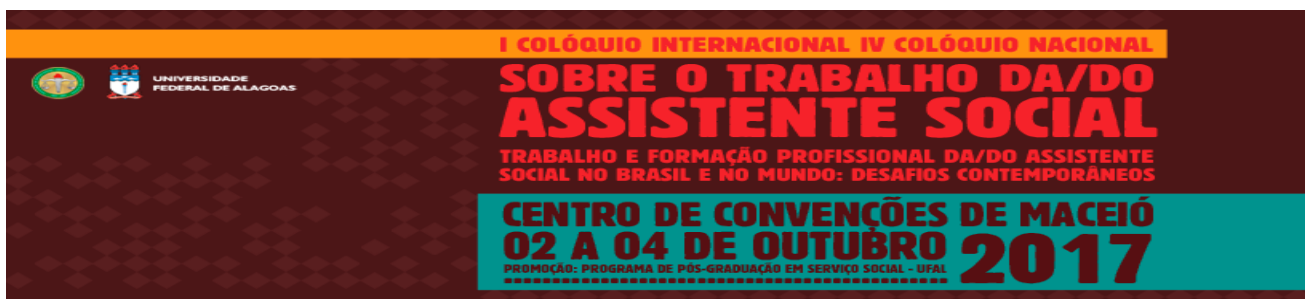
2.2. As condições de trabalho do assistente social

Ao analisar as respostas dos sujeitos, identificou-se a necessidade de apresentar as características gerais dos participantes. Majoritariamente os profissionais são do sexo feminino, formadas em escolas de ensino presencial, com predominância no ensino público estadual, em especial o curso ofertado pela UEL. Identificou-se duas profissionais formadas no sistema EAD⁶, ambas pela UNOPAR, nos anos 2010 e 2013 respectivamente. Quanto ao período de formação nota-se a concentração nas seguintes faixas temporais: 1978 – 1989, com nove profissionais; 1990 – 1998, sete profissionais; 2000 – 2014, quarenta e quatro profissionais. Observa-se que a maioria das profissionais formou após a implantação das Diretrizes Curriculares de 1996, indicando a formação sob as três direções: teórico-metodológica, ética-política e técnico-operativa. Estas direções estabelecem que há uma necessária relação entre a formação e o exercício profissional e consolidam um rumo para a profissão cuja referência essencial é o projeto ético político. Havia um “desejo” entre os assistentes sociais que a medida em que o Serviço Social, no seu processo formativo, assumisse a teoria social crítica como a teoria sustentadora da análise da vida social, da análise da produção material da vida social, esta, na mesma proporção, possibilitaria o desenvolvimento de uma atitude política crítica, capaz de superar os limites e ditames institucionais. A materialização destas direções se dá a partir de um sistema de mediações que afloram as determinações constitutivas da intervenção. Quais as determinações

⁶ Cabe dizer que Londrina cedia uma das principais unidades de ensino a distância – UNOPAR, recentemente adquirida pelo Grupo KROTON, considerado uma das principais empresas de educação do Brasil, incluindo aí os investimentos no mercado financeiro. Ressalta-se a importante bandeira de luta defendida pela ABEPSS e o conjunto CFESS/ CRESS, tematizando, opondo-se e questionando o ensino a distância, principalmente os impactos negativos para a formação do assistente social. Sobre esta questão ver a campanha “Educação não é fast food”, cujo material está disponível no site do CFESS.

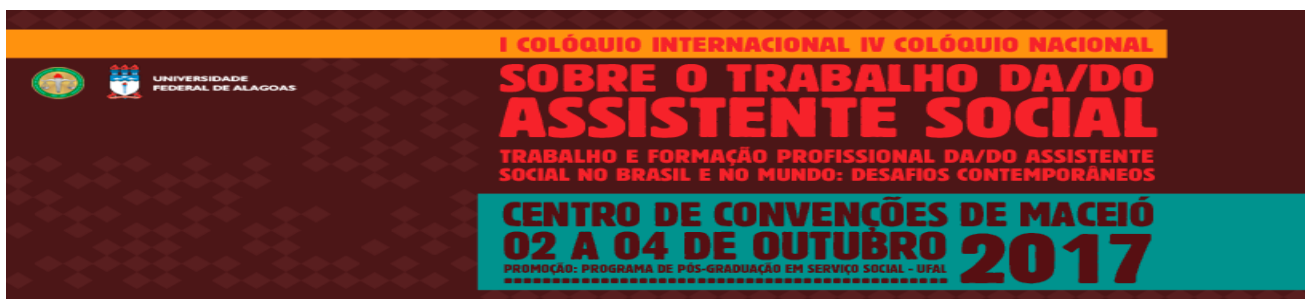


presentes no exercício profissional? As contradições constitutivas da realidade social: acumulação e o acelerado processo de desigualdade entre as classes sociais; a expropriação do produto do trabalho realizado pelo trabalhador; a complexificação das expressões da “questão social”, em especial, a violência e amiséria da classe trabalhadora e dos chamados, no dizer de lamamoto (1998), “sobrantes do processo produtivo”; o reconhecimento das condições de vida experienciadas pela população usuária dos serviços sob a responsabilidade do assistente social; a retração dos investimentos do Estado nas políticas sociais e ao mesmo tempo, o investimento em programas de combate à pobreza, com vistas a diminuição da miséria. A direção social para esta profissão se dará a partir de um contributo teórico e político mas, necessariamente, mediada pela intervenção profissional e pelo modo como o profissional interpreta a profissão. Para tanto, a natureza do Serviço Social se coloca na órbita analítica e interventiva, sem a qual o Serviço Social perde sentido e direcionalidade. A proposição é que esta análise seja construída sob a lógica da totalidade. É evidente que o Serviço Social coloca em questão o capitalismo, sua lógica e estrutura, mas, a construção de estratégias para a superação deste modo de produção, não é prerrogativa de uma profissão, mas do movimento de uma classe social. Ainda assim, ao colocar em questão o capitalismo, o Serviço Social, por meio dos seus agentes profissionais, vem analisando a realidade social a partir das relações sociais instituídas nas órbitas do capitalismo, identificando as multicausalidades constitutivas das necessidades sociais e, o modo como são experienciadas pelos usuários dos serviços sociais apensos as políticas públicas. E, para além disto, como esta análise é referenciada e impacta na construção das respostas profissionais. Assim, ganha força a investigação social, que poderá desenvolver conhecimentos que subsidiem as alterações esperadas na intervenção profissional. Deste modo, o conhecimento produzido toma como referência as experiências profissionais, o posicionamento teórico crítico e a direção social construída pela categoria. A atuação do assistente social é confrontada cotidianamente, tensionada pela relação de assalariamento, pela pouca visibilidade dos saberes que coloca em movimento. Ainda assim, o profissional toma os determinantes presentes na realidade social, reconhece as necessidades vivenciadas pela classe trabalhadora e busca construir estratégias interventivas que ultrapasse a perspectiva individualista requerida nas políticas sociais. O Estado, por meio das políticas sociais, atua minimizando as consequências da relação desigual entre desenvolvimento econômico e desenvolvimento social. Para tanto,

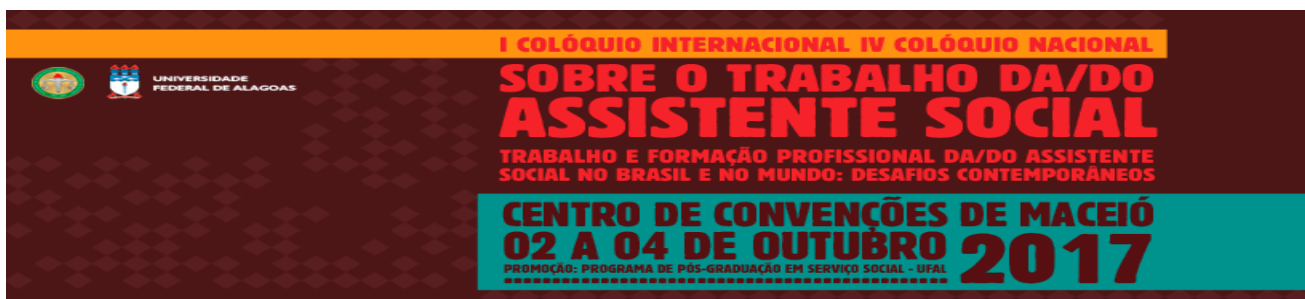


requisita diversas profissões, dentre as quais o Serviço Social, para viabilizar a intervenção na “questão social”. Neste sentido, o Serviço Social, atua sob a lógica do capital, reconhecendo as condições de vida da classe trabalhadora como constitutiva dos seus saberes e fazeres, tensionando tanto o planejamento como a execução de suas ações. O que fica claro é que a apropriação teórico crítica por si só não altera das relações sociais estabelecidas na sociabilidade burguesa mas, possibilita repensar o exercício profissional e, alterar a direção do trabalho desenvolvido. Ainda no que se refere a formação, foi perguntado aos profissionais sobre as atividades realizadas para dar continuidade ao processo formativo. As respostas foram: participação em eventos científicos promovidos pelo CRESS, NUCREAS, unidades de ensino; participação em grupos de estudos. As respostas reforçam a importância das ações de caráter formativo realizadas pelo conjunto CFESS-CRESS. Há um investimento constante por parte do CRESS tanto na organização política da categoria como na formação de grupos de trabalho que possibilitem espaços de discussão sobre o exercício profissional. As unidades de ensino favorecem a participação dos profissionais nos grupos de estudos e pesquisa, bem como nas capacitações, jornadas, fóruns de debates e semanas acadêmicas. Este processo de educação foi alvo de discussão do conjunto CFESS/CRESS, e, resultou na construção da Política de Educação Permanente em 2012⁷. Para identificar em que condições o trabalho do assistente social se efetiva, foram perguntadas aos sujeitos a área de atuação, carga horária, número de locais de trabalho, regime de trabalho, atividades realizadas, entre outras questões. O trabalho se configura como o lócus da constituição do homem como ser social. Para Marx (2011), o trabalho é uma categoria especificamente humana, diferencia o homem da natureza. O homem, tem capacidade de projetar, criar e recriar; capacidade de transformar a natureza com vistas a atender suas necessidades. O trabalho é historicamente determinado, subordinado ao sistema capitalista, a reprodução e domínio material e político do capitalista. Para Marx (2011), há uma relação desigual entre o capital e o trabalho: o capitalista detém os meios de produção, compra a força de trabalho, detém o produto do trabalho e a produção da mais valia sobre o trabalho e o produto. O trabalhador vende sua força de trabalho por um valor estabelecido pelo capitalista, com quem tem pouca ou nenhuma chance de negociar seu salário e as condições nas quais este trabalho se efetivará.

⁷ Sobre a Política de Educação Permanente construída pelo conjunto CFESS-CRESS, ver http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_POL-EDUCACAO-PERMANENTE.pdf



Contraditoriamente, o capitalista precisa da mão de obra do trabalhador, mas mesmo assim, submete-o ao desgaste físico, mental; altera os processos de trabalho – as atividades, os meios e instrumentos de trabalho, interferindo não somente na produção, mas também na vida do trabalhador. A atuação do assistente social é necessariamente mediada pelas requisições e demandas que expressam os interesses tanto daqueles que o contratam como trabalhador assalariado, como dos próprios usuários. O capitalista estabelece uma relação de dominação com o trabalhador quando compra sua força de trabalho e se apropria do produto deste trabalho, e ainda, estabelece o valor de troca. O Estado absorve as demandas da classe trabalhadora, desde que não se oponham às apresentadas pela classe dominante. Neste sentido, ao atuar nas políticas sociais, será requerido aos assistentes sociais atender as necessidades sociais, fundamentalmente aquelas funcionais ao capital e favorecedoras da reprodução da força de trabalho. A classe trabalhadora demanda, tensiona, exige, requer seus direitos. A burguesia responde e até antecipa o atendimento às necessidades apontadas pela classe trabalhadora, atendendo fundamentalmente aquelas que podem comprometer a ordem do capital. Esta ambiguidade se expressa no cotidiano profissional, uma vez que são requeridos múltiplos papéis profissionais, destacando **o papel intermediador** entre os interesses da classe trabalhadora e as determinações da gestão das políticas sociais; **o papel articulador** decorrente do trabalho de mobilização e organização da classe trabalhadora; **o papel gestor e administrador** dos serviços, programas e projetos apensos as políticas sociais, por meio dos quais o Estado “devolve” aos trabalhadores suas reivindicações em forma de benefícios e serviços sociais. Com relação a jornada de trabalho semanal, a maioria tem a carga horária regularizada em 30 horas, demonstrando a adequação a lei 12.317/ 2010. Por outro lado, identificou-se que 15 profissionais atuam em mais de um local de trabalho, configurando numa sobrecarga de trabalho, beirando as 50 horas semanais. Chama a atenção que dentre estes profissionais a metade exerce função docente. É sabido que a docência no ensino superior requer dos profissionais outras atividades para além da sala de aula. O tempo do trabalho se estende também para as ações de pesquisa e extensão, além das orientações, supervisões, preparação de aula e correção de trabalhos. Isto não quer dizer que nas outras áreas as ações desenvolvidas sejam menos ou mais complexas. O que está em questão são as horas que o profissional ocupa com seus afazeres de trabalho. Identificou-se que na docência já aparece o tutor virtual, que é responsável pela correção dos trabalhos

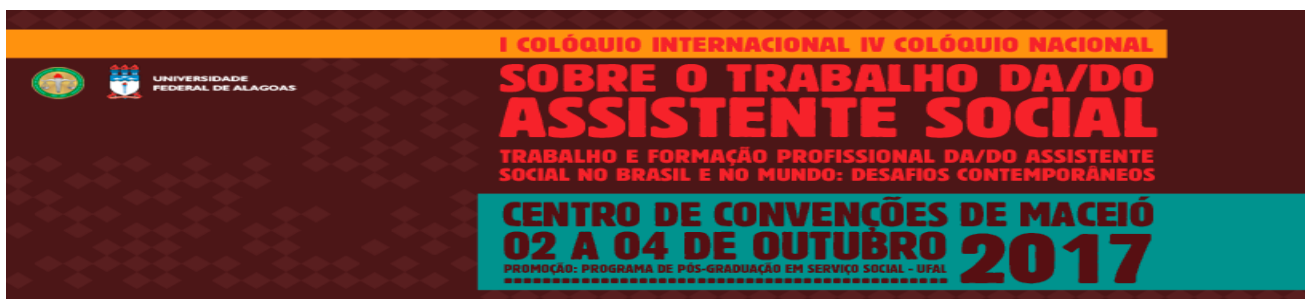


acadêmicos, dentre os quais os trabalhos de conclusão de curso⁸. Quanto a área de atuação, a pesquisa demonstra que 31 profissionais atuam na área da assistência social; 09 na área da saúde e 09 no sistema sociojurídico; docência 7; idoso, mulher, criança e adolescente, previdência 01 cada. A inserção dos assistentes sociais nas áreas de atuação reflete uma tendência nacional do aumento do número de assistentes sociais atuando na assistência social, em decorrência da implantação do SUAS (Sistema Único da Assistência Social) em todo o Brasil. Com relação a contratação, a maioria atua em prefeituras municipais, contratados após a realização de concurso público, em regime estatutário. Observou-se que as contratações em regime celetista predominam nas organizações de terceiro setor, entidades filantrópicas e associações privadas. Esta constatação indica que os profissionais atuam em trabalhos formais, amparados pela previdência social, quer seja o INSS, denominado regime geral, quer seja os fundos de previdência municipais. Há que se pensar uma pesquisa sobre o mercado de trabalho para o assistente social nesta região, explorando as condições atuais de permanência dos profissionais nos respectivos campos ocupacionais, bem como sua remuneração. Quanto aos cargos ocupados, na esfera municipal identificou-se a incidência da denominação gestor social/assistente social e agente profissional/assistente social. Nestes cargos, os editais contemplam as funções específicas para a área do Serviço Social. A maioria dos sujeitos respondeu que o cargo ocupado é de assistente social, totalizando 26 sujeitos. Com relação da faixa salarial, 29 profissionais registram que seu salário varia entre quatro a seis salários mínimos, ou seja, os ganhos variam entre R\$ 3.520,00 e R\$ 5.280,00. Um dado chama atenção: 15 profissionais indicam ganhar entre um e três salários mínimos, ou seja, entre R\$ 880,00 e R\$ 2.640,00. Observou-se que esta faixa salarial se apresenta para os profissionais que atuam nos municípios de pequeno porte, reforçando as precárias condições salariais dos assistentes sociais. Foi registrado também que oito profissionais recebem entre sete e nove salários mínimos e oito, recebem acima de dez salários mínimos⁹.

Foi perguntado aos profissionais sobre as condições físicas dos locais que exercem a profissão, e, se são compatíveis ou não com o estabelecido na Resolução CFESS 493/

⁸ É sabido que o número de alunos inscritos no sistema EAD é volumoso, e não foi objeto desta pesquisa analisar as condições de trabalho dos tutores e demais trabalhadores do referido sistema.

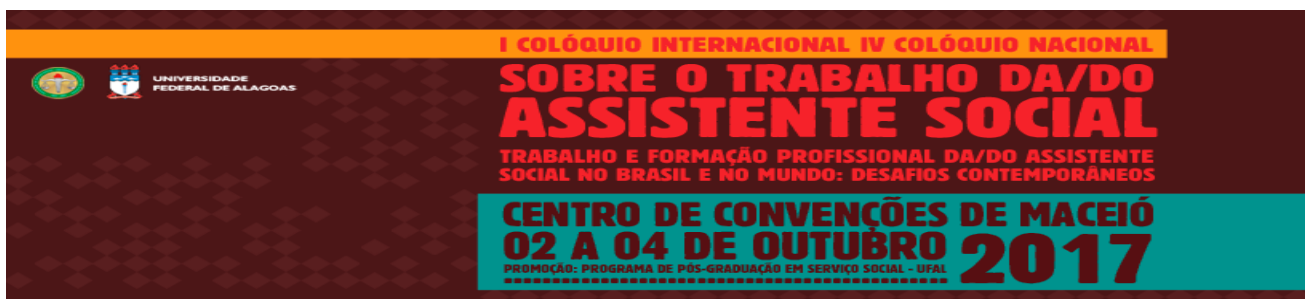
⁹ Como não há pesquisas de mercado nesta região, não tem como analisar se os ganhos indicados estão compatíveis com o mercado de trabalho.



2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Os profissionais responderam da seguinte forma: trinta e nove registram trabalhar em condições adequadas e vinte e um registram que as condições são inadequadas, portanto, necessitam criar estratégias para superar as dificuldades. As estratégias registradas são: planejamento das ações, partilha dos espaços com os demais membros da equipe e, agendamento dos atendimentos, de modo a garantir o sigilo e a confidencialidade das informações. Buscando entender as condições de trabalho dos assistentes sociais, foi perguntado se ao realizar suas ações, correm risco de morte, ao que responderam: durante o atendimento individual; atendimento domiciliar; atividade de reconhecimento do território. Para esta mesma pergunta, 30 (trinta) profissionais responderam não correr risco de morte. Esta questão merece uma discussão relacionada as condições de trabalho, enfatizando os aspectos que interferem na saúde do trabalhador. Os profissionais indicam que no exercício da profissão colocam sua vida em risco. Nota-se aqui nesta região que os equipamentos sociais nos quais os assistentes sociais atuam, estão localizados em territórios com alta vulnerabilidade social. Além disto, no trabalho realizado tem sido demandado ao profissional a realização do atendimento de denúncias, da busca ativa dirigida às famílias, do atendimento social domiciliar. Este conjunto de atividades expressam uma certa rotina prevista nos espaços ocupacionais, naturalizando as condições nas quais são estabelecidas. Deste modo, entende-se a necessidade de aprofundar pesquisas que entrecruzam dados acerca dos impactos das atividades realizadas pelos assistentes sociais na saúde deste trabalhador.

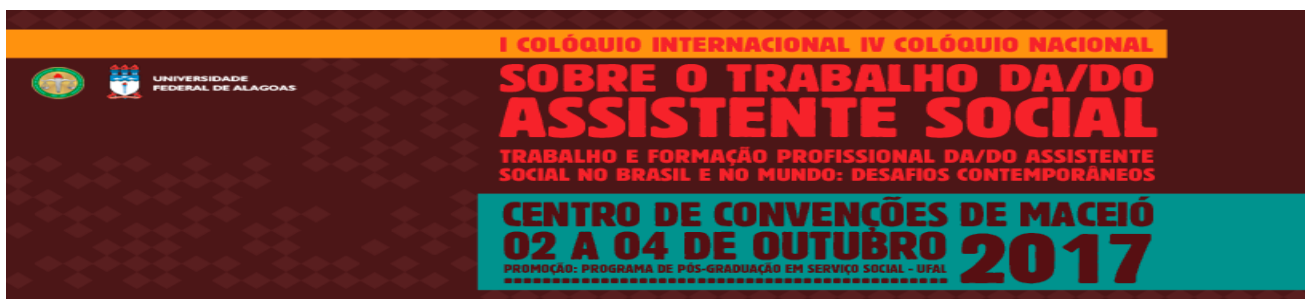
2.3. O exercício profissional em questão: conhecimentos e atividades realizadas pelos assistentes sociais

Com relação as atividades desenvolvidas foram identificadas a concentração em três eixos: atividades de atendimento direto ao usuário - atividades profissionais que se configuram como ações de organização e gestão de serviços – atividades que se configuram como ações voltadas a formação profissional. A análise acerca do exercício profissional do assistente social não pode ser dissociada do conhecimento e do modo os profissionais expressam seus saberes e fazeres. Ao apresentar as atividades realizadas pelos assistentes sociais, está presente a dimensão interventiva. Vale a pena reforçar que o

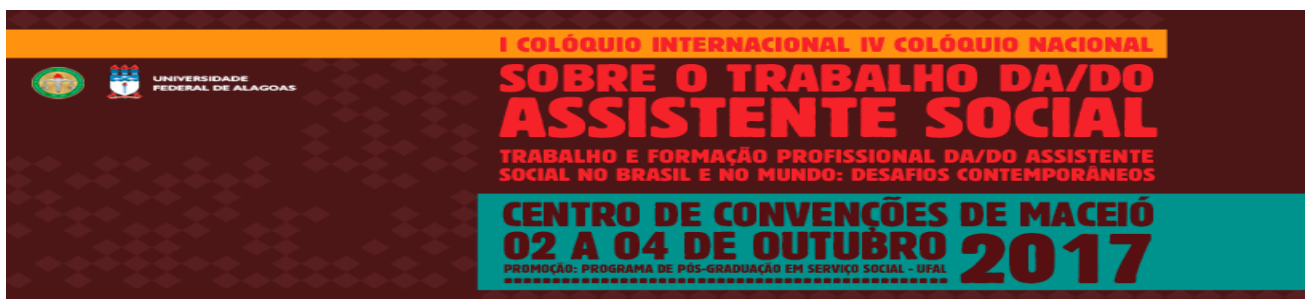


assistente social é o sujeito que executa suas ações sob um ponto de vista teórico e crítico, evidenciando o modo como interpretam, atuam e realizam suas atribuições. Ao atuar nas organizações públicas e privadas, o assistente social é requisitado a responder às demandas apresentadas tanto pelos usuários como por aqueles que o contratam como trabalhador assalariado. As competências estabelecidas para o exercício profissional estão indicadas na Lei de Regulamentação da Profissão em especial nos artigos 4º e 5º. Entende-se que é requerido do assistente social tanto a competência teórica, técnica como a política, o que será crucial na construção das respostas profissionais decorrentes das demandas inerentes a sociedade capitalista.

2.3.1. Ações de atendimento direto ao usuário: estas ações se caracterizam como aquelas por meio das quais o assistente social realiza o atendimento social individual, a elaboração do levantamento socioeconômico; o atendimento social domiciliar; as ações de abordagem grupal; o trabalho em rede e as ações relacionadas ao reconhecimento e diagnóstico dos territórios. As respostas registradas no questionário indicam que as ações estão concentradas tanto na abordagem individual, como na abordagem grupal. Ambas possibilitam que o assistente social seja reconhecido como um dos profissionais que detém um acervo de conhecimentos acerca das condições objetivas de vida do usuário. O que significa conhecer o usuário? Significa analisar e interpretar o modo como os usuários vivem, suas necessidades e as estratégias construídas para sobreviver, entre outros aspectos. Este conjunto de saberes o possibilita emitir uma opinião profissional acerca da violação dos direitos, da condição de exclusão e subalternidade experienciada pela classe trabalhadora e pelos sobrantes do processo produtivo, público majoritário atendido pelos profissionais. Ao exercer sua profissão os assistentes sociais se deparam com inúmeras situações que os mobilizam a construir respostas profissionais, dentre elas, destacam as demandas apresentadas pelos usuários, quer seja de modo espontâneo, quer seja em decorrência de encaminhamentos de outros profissionais. Nota-se que estas respostas muitas vezes explicitam algumas ambiguidades identificadas, destacando: o assistente social atende uma população que nem sempre requisitou seus conhecimentos para interpretar e intervir em seus problemas cotidianos. Isto significa que o assistente social pode ser reconhecido como o interprete da organização, como aquele que indica os limites e possibilidades da inserção da população nos serviços, sob a marca interpretativa das



determinações das políticas. O acesso ou não dos usuários é determinado pela disponibilidade (orçamentária, de distribuição de recursos) da organização em atendê-lo e não pela condição objetiva de sua própria vida; atua mediando conhecimentos entre as necessidades postas socialmente e as mazelas vivenciadas pela classe trabalhadora. Há uma tendência em referenciar as necessidades funcionais ao desenvolvimento do capital como as que serão priorizadas no atendimento; reconhece que a ação profissional pode ser realizada como parte da rotina dos campos ocupacionais e, personificada por meio de programas, projetos e serviços que respondem sobremaneira as necessidades de manutenção das políticas sociais. É identificado como um interprete da organização, uma vez que “[...] o assistente social esclarece o funcionamento da instituição, seus limites e sua capacidade de atendimento, encaminha para outro recurso existente na rede”. (ORTIZ, 2010, p.138); realiza os procedimentos estabelecidos previamente, de modo a favorecer o acesso dos usuários aos benefícios e serviços apensos as políticas públicas. As ações direcionadas aos usuários são aquelas com as quais o assistente social reconhece o seu trabalho e se identifica como profissional da prática. Atuando como executor das políticas públicas, a atuação é mediada pelas demandas apresentadas pelos usuários. Ao longo da história da profissão, essas ações foram construídas de diversas formas. No início da profissão as relações entre o assistente social e o usuário eram destituídas da discussão política e econômica. O foco eram os problemas vivenciados pelos usuários passíveis de intervenção com o fim último da coerção e do controle do Estado sobre a classe trabalhadora e a população pobre. A discussão sobre as condições de vida recaía para a esfera da queixa, do problema, da individualização dos atendimentos. Portanto, o papel do assistente social era o de pensar soluções –mesmo que provisórias – para as situações apresentadas pelos usuários. As ações eram centradas na adaptação do usuário aos critérios de elegibilidade estabelecidos nas instituições. Sob esta lógica, o assistente social tendia a tomar para si as requisições e objetivos das organizações como da própria profissão, sem diferenciar objetivos institucionais dos objetivos da profissão, priorizando as ações para as quais foi designado pelo gestor. Num segundo momento, verifica-se que esta ação vem carregada de determinações que incidem na adequação dos usuários as necessidades do desenvolvimento econômico e social. Nesta lógica, os direitos tendem a ser identificados como benefícios. Está em curso a meritocracia, a focalização e a descontinuidade dos serviços prestados via políticas públicas, ou seja, [...] o assistente



social tende a priorizar os aspectos particulares de cada sujeito atendido” (ORTIZ, 2010, p. 139), reforçando um modo de atender o usuário, que é o caso-a-caso, individualizando e reduzindo as necessidades dos usuários às suas queixas. O terceiro momento, como consequência do processo de apropriação da matriz crítica, caracteriza-se pelo trabalho realizado na órbita dos direitos e da proteção social, tomando a realidade em seu movimento, na perspectiva da totalidade. Para tanto, o assistente social reconhece o usuário na sua condição de classe, entendendo suas necessidades como consequência do desenvolvimento desigual constitutivo do capitalismo. Sob este prisma, conhecimento e ação estão em unidade, pressupondo a identificação das categorias¹⁰ que darão suporte analítico e interventivo ao exercício profissional.

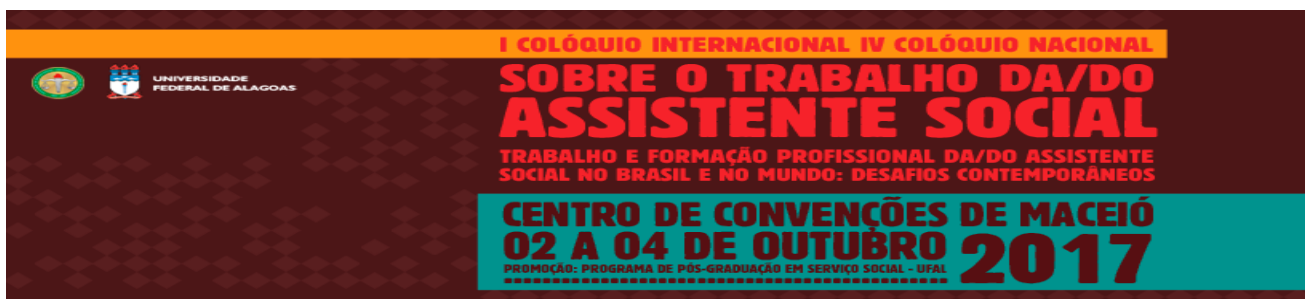
A identificação do acirramento das contradições constitutivas do capitalismo, as alterações na dinâmica da sociedade burguesa, a complexificação das relações estabelecidas socialmente, impactam no modo de ser e na organização dos trabalhadores como classe. Reconhecer estes elementos torna-se essencial para o assistente social que toma a perspectiva do direito como aquela que dá direção ao seu exercício profissional. Atuando nas políticas sociais, o assistente social precisa refletir sobre como o Estado burguês “[...] administra as expressões da ‘questão social’, de forma a atender as demandas da ordem monopólica [...]” (NETTO, 1992, p. 26), reforçando a análise parcializada da realidade e dos fenômenos sociais. A ação direta caracteriza-se também pela incidência das competências elencadas na lei 8662/ 1993, destacando aquelas circunscritas aos incisos III e V: encaminhar providência e orientar indivíduos na defesa de seus direitos. As competências requeridas aos assistentes sociais estão direcionadas ao conjunto de ações e atividades que serão desenvolvidas diretamente com os usuários. As respostas dos sujeitos indicam que essas competências ganham sentido e concreticidade cotidianamente, tanto respondendo as necessidades da gestão como as identificadas pelos profissionais. A ação direta vai requerer um conjunto de ações que expressam o cotidiano de trabalho do assistente social. Os profissionais registram que as ações se concentram na abordagem individual e grupal, e podem ser divididas da seguinte forma: atendimento individual; atendimento domiciliar; elaboração da documentação e sistematização dos dados; encaminhamento para a rede de serviços; administração de recursos; atividades

¹⁰ Para Marx, as categorias são produtos de relações históricas, “[...] expressam formas de ser, determinações de existência, com frequência somente aspectos singulares dessa sociedade determinada, desse sujeito [...]” (MARX, 2011, p. 59)

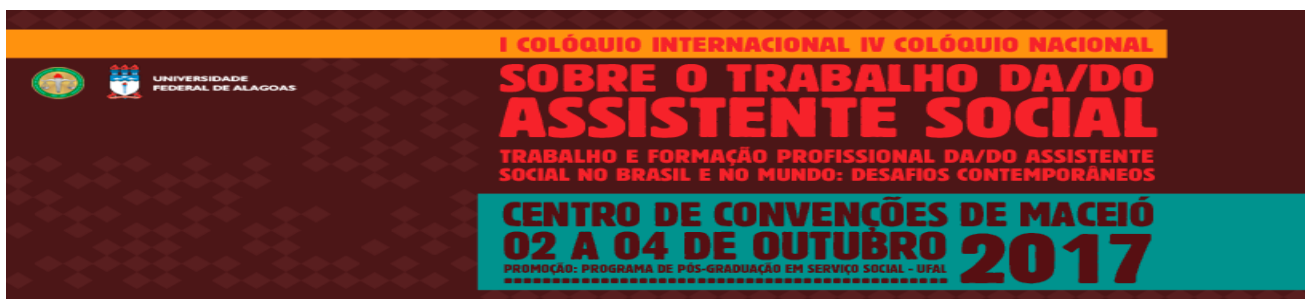


relacionadas a construção da “autonomia” dos usuários. Há uma tendência para o trabalho individualizado, reforçando a lógica da inclusão nos programas e serviços pela via da adequação do indivíduo as determinações estabelecidas pelas políticas públicas. Outra tendência é o uso dos instrumentos técnico-operativos como se fosse a própria atividade; os instrumentos – especialmente a visita domiciliar – toma um vulto essencial para o reconhecimento das condições objetivas de vida dos usuários. Além disto a visita domiciliar impacta na alocação e no gasto dos recursos financeiros; na contratação de pessoal, na aquisição de veículo para este fim. Reconhecido como o profissional da “linha de frente”, tanto pela gestão como pelos usuários, tem o poder de selecionar aqueles que poderão ou não acessar os serviços. A orientação, os encaminhamentos e o planejamento das ações respondem tanto as demandas apresentadas pelos usuários, como aquelas requeridas pela organização que contrata o profissional. Ao atuar na perspectiva dos direitos, reconhecendo os usuários como aqueles que apresentam demandas e colocam em questão a administração dos serviços, evidencia-se a função política do trabalho profissional. Neste sentido, o assistente social – por meio do seu trabalho – explicita as tensões características da ordem do capital, movimentando seus saberes na busca pela construção de respostas analíticas e interventivas coerentes com as necessidades sociais constitutivas deste tempo histórico. Nota-se que é requerido ao assistente social explicar, orientar, articular, informar, acolher, construir estratégias que o possibilite responder as demandas apresentadas pelos usuários. Cada requisição implicará na construção da necessária unidade teórico prática, de modo a clarificar as ações profissionais.

2.3.2. Atividades profissionais que se configuram como ações de organização e gestão de serviços: são as atividades relacionadas ao trabalho desenvolvido na administração dos serviços, na gestão de pessoal, na coordenação, monitoramento e avaliação. As competências que se destacam são aquelas estabelecidas nos incisos I, II e VI, da lei 8662/ 1993: elaborar, executar e avaliar políticas; elaborar e coordenar, avaliar planos, projetos e benefícios. As respostas dos sujeitos, indicam que o assistente social atua gerenciando serviços apenas as políticas públicas. Assumem a função de coordenador, gestor, chefe de divisão, entre outras, planejando e executando ações de caráter técnico e administrativo. No trabalho cotidiano, os assistentes sociais relatam desenvolver seu trabalho com outros profissionais, em especial, os psicólogos, médicos,



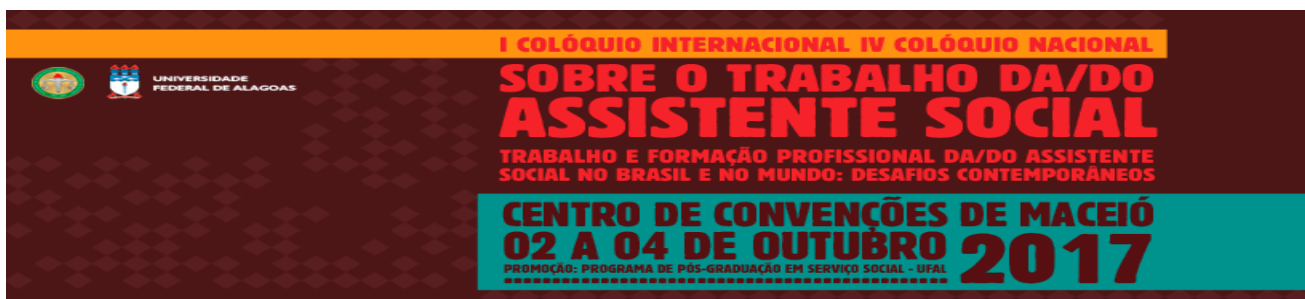
advogados, enfermeiros, pedagogos, sociólogos. Esta é uma requisição estabelecida nas políticas, demandando a quem assume cargos diretivos, administrar a gestão de pessoas, coordenar as equipes de trabalho. As atividades realizadas estão concentradas da seguinte forma: planejamento, avaliação programas e projetos; planejamento e gerenciamento de recursos e serviços; organização e mobilização dos conselhos e movimentos sociais; assessoria e consultoria. Uma questão que se apresenta no trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais na equipe: a imprecisão e fragilidade teórica e analítica demonstrada por parte dos assistentes sociais. Esta fragilidade fica evidente na dificuldade que os profissionais demonstram em construir ações profissionais para além das requisições da gestão. Ao mesmo tempo, a administração dos benefícios é condicionada as determinações previstas na legislação e nas normativas próprias das políticas. O que se observa é que nem sempre essas normativas são construídas por aqueles que operam a gestão. Ao atuar nesta lógica o assistente social tende a responder as necessidades de adequação da população usuária para o acesso aos serviços, uma vez que este é o caminho para a participação da população. Outra ação importante é a gestão das equipes de trabalho, uma vez que são estas que operacionalizam as demais atividades, incluindo aquelas relativas ao atendimento direto à população usuária. Uma questão que se sobressai é que o trabalho em equipe necessita de adequações desde o uso do espaço físico, com o remanejamento dos atendimentos, até as discussões sobre os diferentes posicionamentos éticos com relação a: condição social dos usuários; registro de informações que podem ser compartilhadas entre todos os profissionais; entre outros. Aqui, o assistente social administra conflitos; estabelece metas e resultados; executa ações de planejamento, fomenta discussões sobre temas que incidem sobre o trabalho profissional, visando qualificar os serviços prestados no decorrer do atendimento. Outro aspecto essencial é que ao analisar os processos de gestão das políticas públicas, nota-se que os procedimentos são normatizados, repassado aos profissionais que utilizarão na sua rotina de trabalho. Outra ação de destaque é aquela relacionada a elaboração do orçamento, financiamento e utilização das verbas públicas na gestão dos serviços. Esta requisição tem sido expressiva, uma vez que o assistente social também é identificado pela sua formação como gestor de políticas. Como um profissional assalariado, o assistente tem sido reconhecido como aquele que representa a gestão das organizações, uma vez que se dedica aos estudos das relações estabelecidas com vistas a entendê-la e interpretá-la aos usuários.



2.3.3. Atividades que se configuram como ações voltadas a formação profissional: são as atividades direcionadas a elaboração e produção de pesquisas, trabalhos extensionistas, ações de supervisão acadêmica e supervisão de campo direcionada aos estagiários. Na contemporaneidade, a pesquisa e a extensão vem ganhando corpo e dando suporte analítico à construção das respostas interventivas a determinadas necessidades sociais decorrentes das expressões da “questão social”. Majoritariamente essas ações estão alocadas nas unidades de ensino, principalmente as de extensão e pesquisa. As competências estabelecidas na lei 8662/1993 são: assumir magistérios, supervisão direta de estágio; elaborar provas e compor bancas de exames; coordenar seminários e congressos. A supervisão de estagiários configura-se como um processo de aprendizado, por meio do qual o estagiário vivenciará as possibilidades da execução do trabalho do assistente social, seus limites e possibilidades. Nota-se a necessidade de um estreitamento de relações entre as unidades de ensino e os profissionais supervisores de campo, uma vez que ainda há uma relação hierárquica consolidada ao longo do tempo, qual seja, a de que o supervisor acadêmico estabelece os temas, o ritmo da supervisão e a de que o supervisor de campo executa as ações previamente planejadas no âmbito acadêmico. A pesquisa demonstrou que os assistentes sociais assumem a função docente em duas condições: como profissionais que atuam exclusivamente nesta função, dedicando seu tempo as ações de ensino – pesquisa e extensão, com sobrecarga de horas nas funções de ensino (sala de aula, orientações, supervisão acadêmica de estagiários); como profissionais horistas, atuando basicamente nas ações de ensino.

3. CONCLUSÃO

Ao analisar os resultados desta pesquisa foi possível identificar que há várias formas de interpretar o Serviço Social como profissão, destacando aqueles que se referem as competências e atividades desenvolvidas. Com relação das atividades realizadas pelos assistentes sociais, ficou claro que o que move o trabalho são as requisições, as urgências e emergências, as demandas que se apresentam no cotidiano. O conhecimento sobre esta profissão é sempre aproximativo, no limite do seu tempo histórico. O trabalho deste profissional se dá num terreno de conflitos e contradições, uma vez que atende as necessidades dos usuários, fundamentalmente aquelas funcionais ao desenvolvimento do



capital, mas, ao mesmo tempo, questiona a lógica das políticas públicas, de modo a ampliar o acesso da população que vive em condição vulnerável à esfera dos direitos sociais. Com relação aos conhecimentos mobilizados os sujeitos afirmam que mobilizam aqueles que tratam das condições de vida dos usuários; da legislação e marcos legais; dos campos ocupacionais; conhecimentos sobre os fundamentos da profissão e sobre a relação Estado – políticas públicas. Um primeiro indicativo é que esse conjunto de conhecimentos deve ser constitutivo do exercício profissional e não visto como pano de fundo ou cenário onde o fazer profissional se efetiva, ou seja, "[...] o conhecimento não é só um *verniz* que se sobrepõe superficialmente à prática profissional, podendo ser dispensado; mas é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado." (IAMAMOTO, 1998, p. 63). Deste modo, identifica-se também que o conhecimento pode ser fonte de um modo de explicitação do exercício profissional do assistente social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS - **Código de Ética Profissional do Assistente Social e Lei 8662/93**, que regulamenta a profissão de assistente social, 1993.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1983.

IAMAMOTO, Marilda V. **A Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. O Serviço Social na cena contemporânea. In: **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 15 – 50.

MARX, Karl. **GRUNDRISSE**: manuscritos econômicos de 1857 – 1858: esboços da crítica da economia política. São Paulo: Boitempo, 2011.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

ORTIZ, Fátima Grave. **O Serviço Social no Brasil**: os fundamentos de sua imagem social e da autoimagem de seus agentes. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.