

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL / FSS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL – PPGSS
MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

JULIANA APARECIDA COBUCI PEREIRA

**O PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS: VÍNCULO
ENTRE O TRABALHO E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL.**

JUIZ DE FORA

2018

JULIANA APARECIDA COBUCI PEREIRA

O PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS: VÍNCULO ENTRE O TRABALHO E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Área de Concentração Questão Social, Território, Política Social e Serviço Social, da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Dra. Alexandra Aparecida Leite Toffanetto Seabra Eiras.

JUIZ DE FORA

2018

À todos os/as assistentes sociais que
buscam contribuir na construção de um
novo tempo, sem exploração

Agradecimentos

É chegada a hora de agradecer! Momento especial no qual muitas recordações e sentimentos são retomados e novamente alegram o coração. Felizmente tenho muito a agradecer, pois esta não foi uma etapa tão solitária quanto eu imagina. Além disso ganhei muitos presentes durante a elaboração deste trabalho.

Quero agradecer imensamente ao meu esposo, Thiago, por todo companheirismo, amizade e amor inesgotáveis. Sua presença e incentivo foram fundamentais;

A minha mãe, Terezinha, pelo entusiasmo e alegria que colorem todos os nossos encontros;

Aos meus irmãos, Fabiana e Rafael, pelo carinho de sempre;

À minhas queridas amigas Laís, você é um dos maiores presentes que ganhei do mestrado e Luzia, o seu comprometimento com a profissão e seriedade com as questões mais sensíveis da vida são fonte de grande admiração;

À minha Violeta, que esteve comigo, até o último minuto de escrita deste trabalho;

Aos membros do grupo de Pesquisa Sobre os Fundamentos Teórico-Methodológicos do Serviço Social pela oportunidade de aprender cada vez mais sobre o Serviço Social;

À minha querida orientadora, professora Alexandra, pelo incentivo e por sempre acreditar no meu objeto. A sua forma de trabalhar foi fundamental para o meu amadurecimento;

As assistentes sociais que generosamente compartilharam sua realidade profissional nas entrevistas para que este trabalho fosse realizado;

Aos Assistentes Sociais que inspiraram este estudo pois, mesmo diante de todas as dificuldades para a realização de um trabalho comprometido com o projeto ético-político não se cansam de tentar.

Muito obrigada por tudo!

Resumo

Esta dissertação constitui um esforço em destacar o vínculo entre o trabalho dos assistentes sociais e o projeto ético-político do Serviço Social. Nesta tarefa o processamento do trabalho é apresentado como categoria capaz de contribuir para a aproximação do universo mais particular do trabalho dos assistentes, aquele relativo à elaboração das respostas profissionais considerando as variadas mediações que interferem no trabalho. Com base na principal produção de Marilda Vilella Lamamoto busca-se destacar o significado social da profissão e a construção do projeto ético-político do Serviço Social. Realiza-se a diferenciação entre processo e processamento do trabalho uma vez que é comum o seu emprego como sinônimos. Privilegia-se a condição de assalariamento dos assistentes sociais e a sua autonomia relativa como elementos fundamentais para a análise do trabalho dos assistentes sociais tendo em vista a limitação imposta aos profissionais por tais constituintes do trabalho do assistente social. Trata-se de uma pesquisa qualitativa cujo levantamento de dados foi realizado por meio de entrevista junto à assistentes sociais no exercício da profissão e discentes do Curso de Especialização “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio” da Faculdade de Serviço Social/UFJF. A análise das entrevistas revelou principalmente o esforço das profissionais em elaborar respostas profissionais orientadas pelo projeto profissional crítico revelando que o referido projeto constitui-se na principal referência para o trabalho. Além disso, destacou-se a necessidade de aprofundamento sobre as referências teórico-metodológicas da profissão para favorecer a percepção do vínculo entre trabalho e projeto profissional.

Palavras-chave: Serviço Social; trabalho; projeto ético-político; processo de trabalho; processamento do trabalho.

Abstract

This dissertation is an effort to highlight the link between the work of social workers and the ethical-political project of Social Work. In this task the work processing is presented as a category capable of contributing to the approximation of the more particular universe of the work of the assistants, the one relative to the elaboration of the professional answers considering the varied mediations that interfere in the work. Based on the main production of Marilda Vilella Iamamoto seeks to highlight the social significance of the profession and the construction of the ethical-political project of Social Service. The differentiation between process and work processing is done since its use is common as synonyms. The condition of wages of social workers and their relative autonomy are privileged as fundamental elements for the analysis of the work of social workers in view of the limitation imposed on the professionals by such constituents of the work of the social worker. This is a qualitative research whose data collection was done through an interview with the social workers in the exercise of the profession and students of the Specialization Course "Social Policy, Social Service and Supervision of Internship" of the Faculty of Social Service / UFJF. The analysis of the interviews revealed mainly the effort of the professionals to elaborate professional responses oriented by the critical professional project revealing that said project constitutes the main reference for the work. In addition, it was highlighted the need to deepen the theoretical-methodological references of the profession to favor the perception of the link between work and professional project. Keywords: Social Service; job; ethical-political project; work process; work processing.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1 SIGNIFICADO SOCIAL DA PROFISSÃO E TRABALHO ASSALARIADO: REFERÊNCIAS TEÓRICAS NA CONSTRUÇÃO DO PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL.....	20
1.1 SIGNIFICADO SOCIAL DA PROFISÃO	31
1.2. TRABALHO ASSALARIADO E PROJETO PROFISSIONAL CRÍTICO.....	41
2. O PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS.....	54
2.1.PROCESSAMENTO DO TRABALHO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	56
2.2 O TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS.....	66
2.3 PROCESSAMENTO DO TRABALHO	76
3. O PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS: VÍNCULO ENTRE O TRABALHO E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL.....	88
3.1 ENTREVISTAS REALIZADAS COM AS ASSISTENTES SOCIAIS ALUNAS DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO “POLÍTICA SOCIAL, SERVIÇO SOCIAL E SUPERVISÃO DE ESTÁGIO”.....	91
3.2 VÍNCULOS COM O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO.....	116
3.3 PROCESSAMENTO E PRODUTO DO TRABALHO PROFISSIONAL.....	119
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	134
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	140
APÊNDICES.....	144

INTRODUÇÃO

O interesse por este tema tem me acompanhado desde a graduação. Naquele momento, quando cursava as disciplinas do eixo de Fundamentos teórico-metodológicos do Serviço Social, me impressionou muito a potencialidade de uma categoria profissional em modificar radicalmente seu horizonte de atuação. Eu me perguntava como um sujeito coletivo, composto por indivíduos com interesses diversos, conseguiu de maneira organizada alterar o seu estatuto profissional e se colocar em busca de uma nova legitimidade? Como tantos profissionais foram, ao mesmo tempo, interpelados pela realidade social ao ponto de estabelecer uma resposta coletiva? Estas questões e ainda muitas outras fizeram parte da minha trajetória de formação e me levaram a eleger o Serviço Social como objeto permanente de estudo.

Para responder a alguns dos meus questionamentos sobre o Serviço Social busquei compreender, no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a alteração do posicionamento ético-político da categoria. Nesse primeiro esforço optei por realizar uma aproximação sobre os valores assumidos pelos assistentes sociais no processo de rompimento com o conservadorismo. A abordagem adotada buscou identificar o sentido da mudança profissional, em seu movimento processual, inscrito no movimento de Reconceituação pelo qual passou o Serviço Social brasileiro, desde os anos 1960. Assim considerei que a realidade social, submetida à dinâmica da sociedade capitalista, colocou aos profissionais novas demandas e que as mesmas encontrariam melhores respostas em um novo arcabouço teórico e valorativo. Os Assistentes Sociais então adotam a teoria social crítica como base para a análise da realidade e assumem valores de caráter universalistas estabelecendo deste modo um projeto profissional articulado a um projeto de sociedade, aliado às forças sociais progressistas, democráticas (NETTO, 1999).

O objetivo naquele momento foi compreender os elementos mais fundamentais do novo projeto profissional do Serviço Social. Busquei atingir o significado dos valores expressos nos códigos de ética do Serviço Social promulgados no processo de estabelecimento do projeto profissional crítico (1986 e 1993) e realizei a análise de cada princípio a fim de relacioná-los ao trabalho dos profissionais buscando perceber a materialidade do projeto profissional do Serviço

Social. A opção pelo estudo sobre os códigos de ética se deveu ao fato de que estes documentos contêm o direcionamento político e o comprometimento ético da categoria ao mesmo tempo em que expressam o aprofundamento teórico e a superação das teorias tradicionais. Os textos dos códigos envolvem a relação das principais dimensões da profissão (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa) ratificando assim que os documentos fornecem subsídios capazes de inspirar e respaldar ações materializadoras do projeto-profissional crítico.

Na segunda parte da minha pesquisa utilizei os relatórios de estágio da faculdade de Serviço Social/UFJF com o propósito de me aproximar do trabalho dos assistentes sociais supervisores de estágio. Nesse exercício verifiquei a construção de estratégias profissionais inspiradas pela nova intencionalidade e moralidade profissional. Identifiquei diversas experiências capazes de expressar as novas referências do Serviço Social, especialmente através do compromisso com os usuários e do fortalecimento dos processos de mobilização e organização para a luta por direitos. As experiências relatadas deixam clara a valorização dos espaços de discussão e participação dos usuários com vistas a potencializar o controle social das políticas públicas. Além da pesquisa documental realizei uma entrevista com uma profissional que atuou no período mais efervescente das discussões e mudanças na categoria. O objetivo foi de levantar dados sobre a percepção de todo este processo através de um sujeito que experimentou o “clima” daquele rico momento.

Ao final do trabalho percebi a complexidade do processo de construção do projeto profissional, a busca de novas referências e a experimentação de novas propostas profissionais. Constatei ainda que a principal alteração ocorrida no trabalho dos assistentes sociais envolveu o compromisso com os usuários e a adoção de estratégias profissionais que buscavam favorecer seus interesses e necessidades. Logo os usuários passam a ser compreendidos na sua condição de classe e dentro de um processo histórico no qual é possível a criação de novas relações capazes de transformar a realidade social. Contudo as ações profissionais sinalizam que no processo de afirmação das novas referências profissionais o trabalho comprometido com tais referências se vê limitado pela dinâmica da ordem burguesa. Assim minhas indagações passaram a envolver a inserção concreta dos assistentes sociais na sociedade capitalista contemporânea e a experiência de

estágio foi uma oportunidade fundamental para fomentar ainda mais meus questionamentos sobre a profissão.

Ao mesmo tempo em que elaborava o TCC eu fazia estágio no Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), seccional de Juiz de Fora. Naquele espaço tive contato privilegiado com assistentes sociais de inúmeros e diversos espaços sócio-ocupacionais. Na maioria destes contatos eu observava o esforço dos profissionais para estabelecer ações referenciadas pelo projeto profissional. Apesar deste compromisso, muitas vezes os assistentes sociais apresentavam questionamentos sobre o seu fazer profissional. Os questionamentos dos profissionais envolviam principalmente os limites postos à realização plena da sua intencionalidade, ou seja, de realizar ações capazes de afirmar o projeto ético-político do Serviço Social. Tais impedimentos em muitos casos eram percebidos como impossibilidade de realização do projeto profissional.

Verifiquei nestas oportunidades que os profissionais tinham o projeto como referência para sua atuação, contudo os limites institucionais ou mesmo conjunturais criaram a impressão de que a ação profissional não é capaz de garantir as proposições do projeto do Serviço Social. Durante as visitas de fiscalização buscava perceber porque os profissionais, apesar de todo seu comprometimento e esforço por uma atuação que levava em conta as necessidades dos usuários, tinham dificuldade de perceber que o seu trabalho, apesar dos limites impostos pela realidade social, estava alinhado ao projeto da categoria. Neste período minhas inquietações foram ganhando cada vez mais sentido, pois eu observava na realidade a necessidade de respostas a este dilema.

A participação em eventos da categoria, como congressos e simpósios, após a graduação, intensificaram o interesse pela discussão proposta para esta dissertação. Em todos os espaços de discussão sobre a profissão que tive oportunidade de participar ouvi o mesmo questionamento dos profissionais e a indicação da necessidade da academia se debruçar sobre a relação entre trabalho e projeto ético-político. Fui percebendo que tais indagações se apresentam na medida em que apesar do projeto Ético-político corresponder hoje à principal referência para a atuação profissional persiste uma dificuldade de relaciona-lo ao trabalho dos assistentes sociais.

Nos espaços de discussão dos eventos da categoria os profissionais em muitos casos avaliam que sua atuação profissional não é capaz de ratificar o projeto apesar de se referenciar nele. Esta avaliação indica para os profissionais uma aparente e marcante separação entre teoria e prática, entre o que o propõe o projeto e o que é possível realizar nos espaços de trabalho. Muitos profissionais avaliam que a não realização do projeto pode estar relacionada à impossibilidade de materializar integralmente o direcionamento proposto.

Minhas reflexões sobre a profissão, contudo me levam a discordar de tais avaliações. Compreendo que o trabalho dos assistentes sociais se realiza no contexto de relações extremamente complexas e mais do que isso, de interesses antagônicos. Afinal os assistentes sociais atuam sobre os resultados do conflito entre capital e trabalho. Nessa posição a categoria fez a opção de buscar fortalecer o polo do trabalho, entretanto não foi possível, ainda, eliminar a necessidade social que determinou a origem desta profissão, o controle da classe trabalhadora.

O projeto Ético-político fornece aos profissionais o referencial capaz de orientar o trabalho que se propõe a tensionar a relação na qual o assistente social se insere no sentido de contribuir para a construção de outra sociabilidade. Este projeto pressupõe uma postura profissional que se coloca na contramão das forças hegemônicas desta sociedade, que privilegia o valor. Ao assumir os valores expressos no código de ética profissional de 1993 entre os quais se encontram a liberdade, a defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, a defesa do aprofundamento da democracia, o posicionamento em favor da equidade e justiça social e a opção por um projeto profissional vinculado ao processo de uma nova ordem societária os assistentes sociais se colocam em oposição ao modelo de organização social vigente. Desta maneira se torna esperado que as ações profissionais não abarquem todos os resultados vislumbrados pelos profissionais.

Percebo que a contraposição entre o horizonte do projeto profissional do Serviço Social e sociabilidade burguesa estabelece de antemão os limites para a radical efetivação de ações referenciadas pelo projeto profissional. Mas isso não inviabiliza a afirmação do horizonte proposto pelo projeto dos assistentes sociais, entre a intencionalidade dos profissionais e a possibilidade de sua realização efetiva.

Se a realidade social estabelece limites à materialização do projeto Ético-político do Serviço Social penso que é também no movimento da realidade que encontramos os elementos capazes de permitir a elaboração de estratégias profissionais alinhadas ao projeto profissional crítico. O projeto ético-político dos assistentes sociais faz parte dos processos contraditórios postos pela sociabilidade burguesa. Expressa a ação dos sujeitos, individual e coletivamente, como negatividade dentro da ordem dominante e como possibilidade de construção de uma nova sociabilidade. (EIRAS, 2016). Todas estas reflexões se transformaram em um forte estímulo ao aprofundamento do estudo sobre a profissão.

Outra importante fonte de incentivo para escolha do tema deste estudo deve-se a participação nas pesquisas “Referências teóricas críticas e o posicionamento ético-político dos Assistentes Sociais na década de 1980” e “Fundamentação teórico-metodológica e posicionamento ético-político no Serviço Social: a ação profissional referenciada criticamente na atualidade”. Em ambas as oportunidades, tive acesso a um conjunto de bibliografias sobre o trabalho produzidas respectivamente nas décadas de 1980 e no intervalo entre 2006 e 2016. O material pesquisado permitiu perceber, juntamente com minhas companheiras de pesquisa¹, que nos anos de 1980 os profissionais se dedicavam a estabelecer novos parâmetros para a atuação. Além de elaborar propostas de trabalho buscando uma nova legitimidade para a profissão, agora junto à população trabalhadora. Tal percepção foi possível especialmente pelos relatos de experiências e por obras que buscaram fornecer aos profissionais um novo referencial teórico. Sobre a profissão nos anos entre 2006 e 2016 os dados levantados têm nos mostrado, pois esta investigação ainda se encontra em andamento, que ao longo dos anos a produção dos profissionais ligados diretamente ao exercício profissional perdeu espaço para aquelas produzidas no âmbito da academia, por discentes e pesquisadores vinculados à pós-graduação. Tal constatação se explica pelo aprimoramento intelectual da categoria, especialmente a partir da consolidação do Serviço Social como área da pós-graduação refletindo desta maneira o adensamento teórico-metodológico na área do Serviço Social.

¹ Nossa equipe de pesquisa é composta por uma Assistente Social vinculada à área da Educação; uma Assistente Social vinculada à área da Saúde, mestre em Serviço Social; duas mestrandas em Serviço Social; uma assistente social recém-formada; duas bolsistas de iniciação científica e a professora coordenadora da pesquisa.

Observei que as produções sobre a profissão tiveram ainda uma significativa mudança no que se refere ao conteúdo das publicações. Era bastante comum, na década de 1980, que os artigos apresentassem experiências profissionais concretas, nestes casos os autores buscavam demonstrar o conjunto de elementos presentes no cotidiano profissional que permitiam (ou não) a realização das propostas que buscavam estabelecer estratégias alinhadas às novas referências da profissão. Estes textos, geralmente, não apresentam uma análise refinada do contexto mais amplo, mas permitem a aproximação do leitor/pesquisador a elementos presentes nos espaços concretos de trabalho dos assistentes sociais, muitas vezes pouco acessíveis exclusivamente via reflexão teórica. Tais elaborações permitem desta forma o acesso ao conjunto de mediações presentes nos espaços de trabalho. Posteriormente, especialmente a partir da maior veiculação de trabalhos produzidos por profissionais ligados à academia, os textos passam a apresentar maior aprofundamento teórico. Destaca-se que esta alteração foi acompanhada por modificações nos critérios para a seleção dos trabalhos para publicação pelas revistas especializadas e científicas. Esse movimento fez com que os relatos de experiência perdessem espaço para produções com maior densidade teórica. A modificação no padrão das produções sobre o Serviço Social indica a existência de um campo de mediações presentes no cotidiano profissional pouco explorado pelos estudiosos do Serviço Social. As oportunidades de participação nas pesquisas sobre a profissão assinalaram a necessidade de aproximação sobre o referido conteúdo considerando o impacto causado por tais mediações no trabalho dos assistentes sociais.

Todas estas experiências me levaram a perceber que o Serviço Social deve ser investigado considerando as mediações presentes entre o projeto profissional e o trabalho. Ficou muito latente para mim que a ação referenciada no projeto ético-político envolve antes da realização de ações afirmadoras deste projeto a compreensão de que os profissionais se encontram inseridos em espaços concretos atravessados por inúmeros limites, mas também de possibilidades que só serão vislumbradas por meio de uma competente leitura da realidade. Todas as minhas reflexões e leituras me levaram a pensar que as dimensões fundamentais para encontrar as respostas para minha inquietação envolviam a relação entre o projeto ético-político do Serviço Social e a condição de trabalhador assalariado dos

assistentes sociais mediatizada pela autonomia relativa para a execução do seu trabalho profissional.

Para vislumbrar possíveis respostas a esta questão fundamental realizei um levantamento junto à bibliografia produzida pelo Serviço Social, dos últimos dez anos, sobre temas relacionados ao Projeto profissional, trabalho assalariado e autonomia profissional disponível no banco de dissertações e teses da CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Nessa busca inicial verifiquei que inúmeros trabalhos acadêmicos foram produzidos sobre os temas relacionados à minha questão especialmente expressos nas produções dos programas de pós-graduação. Considerando que estabeleci como critério do levantamento deste material a leitura dos títulos dos trabalhos, seus resumos e palavras-chave e que contabilizei somente aqueles estritamente relacionados às categorias estabelecidas como fundamentais para este estudo verifiquei pelo referido levantamento no banco de produções identifiquei que das 60 teses/dissertações produzidas no período entre 2006 e 2016 que apresentam como tema central o Projeto Ético-político do Serviço Social apenas 4 tratam da “materialização”/efetivação/afirmação do projeto profissional e somente 1 realiza a análise com base na mediação do trabalho assalariado. Um número maior, 13 trabalhos, se desenvolve relacionando o projeto da categoria com as políticas sociais, especialmente Saúde e Assistência Social; 10 trabalhos abordam exclusivamente o projeto profissional crítico; 4 produções buscam verificar a efetivação do projeto profissional em diferentes espaços de trabalho, neste caso são analisadas experiências concretas. A maioria dos trabalhos, 30 produções, aborda o projeto a partir de diferentes nuances da profissão tais como a formação, estágio supervisionado, direitos sociais e humanos, cidadania, entre outros temas afins. As análises que consideram o estatuto de trabalhador assalariado do assistente social normalmente envolvem aspectos desta condição tais como a precarização das condições de trabalho dos assistentes sociais ou o mercado de trabalho. Os dados relativos às produções indicam que a relação entre o projeto profissional e o trabalho crítico permanece pouco explorada, especialmente no que diz respeito às mediações presentes na referida relação. Apesar de algumas bibliografias consultadas fazerem a indicação da necessidade de investigações sobre o tema.

Também realizei a leitura de inúmeros artigos publicados sobre o Projeto Ético-Político. Tomando como principal referência os trabalhos veiculados pela Revista Serviço Social & Sociedade, observei que do total de 228 artigos publicados entre 2010² e 2017 apenas 3 abordam o trabalho do assistentes social considerando além do projeto profissional, elementos determinantes para o exercício profissional comprometido com os princípios da categoria, como o estatuto assalariado do Serviço Social. Assim meu questionamento permanece sem uma resposta satisfatória.

De todas as leituras que realizei sobre o tema em destaque foi nas obras de Marilda Vilella lamamoto que encontrei maior clareza sobre a relação que pretendo investigar. Esta autora consegue realizar uma profunda análise teórica sobre a profissão ao mesmo tempo em que não perde de vista a concretude do exercício profissional. Em todas as abordagens de lamamoto está explícito que o horizonte de sua reflexão é a ação profissional. Pretendo demonstrar, a partir da apropriação do conteúdo presente na obra desta autora, a possibilidade de implementação de estratégias profissionais afirmadoras do projeto da categoria. A leitura das obras fonte deste estudo demonstraram que Marilda lamamoto não apenas desvela a natureza desta profissão, ela busca destacar a complexidade dos processos sobre os quais os assistentes sociais são chamados a intervir. As análises presentes em suas obras constroem uma explicação aprofundada sobre a profissão, por isso a autora não se restringe a compreender o significado da profissão, mas atinge os elementos que impactam no fazer profissional dos assistentes sociais a fim de que tais elementos sejam também considerados e problematizados facilitando assim a percepção de possibilidades de empreender uma ação crítica, que se desenvolva no horizonte do projeto da categoria. Foi nesta mesma linha que se desenvolveu o presente estudo. Afinal busco, nos limites deste trabalho, além de responder ao meu questionamento fundamental, contribuir no debate que me parece mais necessário para a categoria profissional.

Em todos os espaços de discussão da categoria é consenso que houve a superação do conservadorismo nas esferas teórica e ética do Serviço Social. Sobre

² Primeiro ano no qual a Revista Serviço Social & Sociedade se tornou disponível para acesso on-line pela biblioteca eletrônica Scielo. Link para acesso: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_issues&pid=0101-6628&lng=pt&nrm=is.

estes âmbitos da profissão todos os profissionais conseguem, com relativa facilidade, argumentar. O mesmo não ocorre quando se coloca em discussão a o trabalho dos assistentes sociais. Sobre a ação profissional permanece uma “insegurança” sobre a definição daquilo que representa o projeto profissional. A variedade de termos utilizados para nomear o trabalho como intervenção, prática, atuação, exercício profissional, entre outros, é um exemplo da indefinição que se coloca sobre a questão que pretendo investigar.

Não pretendo estabelecer ou mesmo sugerir modelos de atuação, nem realizar a aferição abstrata sobre a ação profissional. O objetivo deste trabalho é lançar luz sobre o movimento dos elementos presentes na relação entre projeto ético-político e trabalho a fim de contribuir sobre uma demanda dos profissionais comprometidos com o Projeto Ético-político do Serviço Social. Naturalmente ao avaliar que a obra de Marilda lamamoto constitui uma das principais referências teóricas do Serviço Social orientado pelo projeto da categoria se torna fundamental sua eleição como base orientadora deste estudo.

O presente trabalho foi composto por dois procedimentos metodológicos, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Na pesquisa bibliográfica o objetivo era apreender os elementos do projeto ético-político do serviço social possíveis de serem percebidos no âmbito do trabalho dos assistentes sociais. Serviram de base para esta etapa do estudo as principais obras de Marilda Villela lamamoto aquelas nas quais o significado social da profissão assume centralidade uma vez que essa mudança no entendimento da categoria sobre a profissão acompanhou o processo de mudança na postura dos assistentes sociais tendo em vista a compreensão do papel dessa profissão na sociedade capitalista e dos posicionamentos e valores assumidos desde aquele momento. A reflexão realizada por meio de tais obras assinalaram que as minhas indagações se colocavam sobre o espaço mais particular do trabalho dos assistentes sociais, aquele do seu processamento. Passei então a buscar textos que abordassem esta categoria, mas percebi que a mesma é ainda pouco explorada tanto na literatura do Serviço Social como em outras áreas do conhecimento. Realizei uma aproximação sobre o significado do processamento do trabalho na profissão, ou seja, uma tentativa de definição desta categoria para o serviço social. Percebi desta maneira que o processamento do trabalho envolve a compreensão do assistente social sobre o seu trabalho e sua implementação de fato

considerando inúmeros aspectos só evidenciados pelo cotidiano profissional. Dentre estes aspectos foi privilegiada a condição de assalariamento dos assistentes sociais uma vez que tal circunstância coloca de antemão inúmeros limites à autonomia profissional o que não significa a completa inviabilização de propostas inspiradas pelo projeto ético-político. Por tudo isso a pesquisa bibliográfica forneceu uma base fecunda para as demais etapas que compuseram esta dissertação especialmente no que se refere ao modo como são incorporadas as referências do projeto profissional pelos assistentes sociais e como os mesmos buscam expressá-las por meio do trabalho.

As reflexões produzidas pela pesquisa bibliográfica levaram-me a avaliar a necessidade de uma pesquisa empírica junto às assistentes sociais no exercício da profissão com o objetivo de alcançar o universo do trabalho dos assistentes sociais propriamente dito e do seu processamento o que ocorreu pelo relato das assistentes sociais alunas do curso de pós-graduação “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio” da faculdade de Serviço Social/UFJF. Seguindo todos os procedimentos necessários a este tipo de estudo a proposta elaborada foi apresentada ao comitê de ética da UFJF e aprovada³.

A pesquisa de campo possibilitou o levantamento de dados muito significativos sobre o trabalho dos assistentes sociais que demonstram o esforço das assistentes sociais em atuar com base no projeto profissional crítico apesar das mais diversas condições de trabalho as quais estiveram submetidas. Percebi que as assistentes sociais tem o projeto ético-político como principal referência para sua atuação, mas que as adversidades presentes no cotidiano profissional acabam por dificultar a percepção da relação entre o trabalho desenvolvido e o projeto profissional hegemônico. A fala das profissionais assinalou a necessidade de maior aprofundamento sobre as referências teóricas da profissão e do projeto ético-político, justamente aquelas capazes de desvelar a realidade social e as conexões entre trabalho e projeto profissional.

A reflexão produzida para esta dissertação conta no primeiro capítulo com uma retomada sobre as referências teóricas do Serviço Social que fundamentam a construção do projeto ético-político, principal parâmetro para o exercício profissional

³ A pesquisa foi aprovada com o parecer número 2.319.937.

e expressão do compromisso valorativo da categoria. Neste item exploro o significado do projeto profissional e o significado social da profissão considerando os limites postos pelo assalariamento dos assistentes sociais e a sua autonomia relativa. O objetivo aqui foi refletir sobre o trabalho dos assistentes sociais com base em dois aspectos que impactam diretamente no trabalho realizado por estes profissionais.

Os elementos levantados me levam a abordar no segundo capítulo os componentes do processo de trabalho, situando o serviço social no setor de serviços a fim de perceber os determinantes do trabalho realizado pelos assistentes sociais e sua vinculação ou não ao projeto ético-político do Serviço Social. Busco aproximar-me de uma definição sobre o processamento do trabalho uma vez que esta categoria ainda é pouco explorada no Serviço Social. A definição apresentada constitui um esforço em contribuir no debate assim pelas características próprias deste tipo de iniciativa tem-se a consciência de que uma definição precisa exigirá novas reflexões e debates. Espera-se deste modo fomentar outras reflexões sobre o processamento do trabalho.

Finalmente no terceiro capítulo apresento os dados levantados pela pesquisa de campo e a análise dos mesmos. Neste item busco evidenciar as falas das assistentes sociais para que o leitor perceba os aspectos considerados pelas profissionais na implementação das respostas profissionais, as prioridades de atendimento, o comprometimento das assistentes sociais, sua percepção sobre as relações institucionais e de trabalho, e sobre a autonomia profissional. Foi possível perceber que todas as assistentes sociais tem o projeto ético-político como principal referência para o trabalho, mas que existe a necessidade de maior aprofundamento sobre as referências teóricas do projeto profissional. Logo o vínculo entre trabalho e projeto profissional é mais facilmente percebido através da dimensão ético-política da profissão.

Outro dado relevante diz respeito ao conhecimento produzido e acessado pelos assistentes sociais no seu cotidiano de trabalho. Os profissionais realizam uma série de levantamentos a fim de conhecer a realidade de seus usuários, da instituição, relações de poder e sobre os recursos disponíveis e as políticas sociais, entre outros dados. Neste processo os profissionais formam um arcabouço de

informações fundamentais que compõem as suas propostas e respostas profissionais, no entanto tal conhecimento não é percebido pelos profissionais como tal.

A construção de respostas profissionais afirmadoras do projeto ético-político do Serviço Social vem sendo desafiadas por uma conjuntura regressiva, de ataque aos direitos e à democracia. Neste contexto se torna ainda mais difícil sustentar o posicionamento crítico construído pelos assistentes sociais desde o rompimento com serviço Social tradicional. Por esta razão se torna fundamental que o trabalho seja colocado em destaque pelos estudiosos da profissão. Demonstrar aos profissionais que é na contradição da realidade social que encontramos as possibilidades de uma atuação crítica se torna uma tarefa urgente e fundamental para a continuidade do projeto da categoria.

1. SIGNIFICADO SOCIAL DA PROFISSÃO E TRABALHO ASSALARIADO: REFERÊNCIAS TEÓRICAS NA CONSTRUÇÃO DO PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL

Neste primeiro capítulo, resgato o movimento histórico de construção do Projeto ético-político do Serviço Social, a partir das referências bibliográficas elaboradas sobre este processo. O Projeto Ético-político do Serviço Social corresponde ao projeto profissional dos Assistentes Sociais, construído ao longo dos anos 1980 e 1990, quando a categoria buscou romper com conservadorismo profissional. Neste contexto ocorreu o aprofundamento das reflexões sobre o papel do Serviço Social, que promoveu significativa alteração no direcionamento da categoria tornando favorável o surgimento de um projeto profissional novo, crítico e progressista (NETTO, 1999).

Braz (2004) aponta que um projeto profissional corresponde a uma atividade teleológica dos homens e responde às expectativas postas em determinada realidade histórico-social. Trata-se de uma elaboração coletiva dos profissionais - sujeitos portadores de um saber técnico que os habilita a realização de atividade socialmente necessária, que define os objetivos e funções da categoria em questão. Deve conter os valores que vão legitimar a profissão, estabelecer as exigências para o seu exercício, as normas de conduta e a relação esperada com os demais membros da sociedade.

O projeto profissional institui, portanto, o direcionamento social de uma profissão e apresenta ainda o posicionamento de uma categoria na sociedade na qual é demandada e por isso tem razão de existir. Assim, necessariamente, os projetos profissionais apresentam uma dimensão política que determina sua vinculação a um projeto societário. Esta vinculação, entretanto, pode se dar explicitamente, como é o caso projeto profissional dos assistentes sociais ou ainda veladamente, através de propostas profissionais que defendem uma suposta “neutralidade” (NETTO, 1999).

O estabelecimento de um projeto profissional é um processo dinâmico que conseqüentemente acarreta modificações ao seu conteúdo ao longo do tempo. Tal tarefa exige a organização dos profissionais, principalmente através de suas

entidades representativas, para as discussões em torno dos elementos que compõem o projeto. Em seguida será necessária a sua difusão e também sua regulamentação e fiscalização quando o direcionamento profissional assumido refletir nas legislações da categoria (NETTO, 1999).

O direcionamento proposto pelo projeto profissional do Serviço Social diz respeito à projeção que percebe a possibilidade dos homens, munidos de princípios éticos alinhados às possibilidades e alternativas abertas pelo desenvolvimento histórico do ser social, tomarem a decisão de construir uma sociabilidade diversa desta, sem exploração. Corresponde deste modo a um ato político. Neste processo o Serviço Social indica aos profissionais que a elaboração das ações profissionais devem ser capazes de contribuir na superação da sociabilidade do capital. Corresponde deste modo a um compromisso que apesar de inscrito nos limites de realização de uma categoria profissional tem como horizonte a construção de estratégias profissionais que buscam afirmar o interesse do conjunto da sociedade.

O Serviço social é uma profissão que sofreu significativas modificações ao longo de sua instituição. Para compreender a construção do Projeto Ético-político cabe assim considerar o processo histórico-social que provocou tais alterações a fim de compreender sua atual configuração bem como as possibilidades para sua implementação na sociedade contemporânea. Como nos esclareceu Marilda Iamamoto (1996) o Serviço Social surge como profissão nos marcos do trânsito da fase concorrencial à monopolista do capitalismo e sua principal demanda é atender aos agravamentos da condição de vida dos trabalhadores que naquele momento histórico protagonizavam intensa reivindicação junto ao capital configurando verdadeira ameaça ao poder instituído. A profissão surge por uma necessidade da classe dominante como estratégia de manutenção de dominação sobre a população trabalhadora através das ações profissionais restritas ao controle e fiscalização da população usuária dos serviços sociais (IAMAMOTO; CARVALHO: 1996).

Cabe destacar ainda que na sua origem, o Serviço Social, esteve fundamentado por correntes filosóficas europeias oriundas do Tomismo e Neotomismo, vinculada a Ação Social da Igreja Católica. Esta orientação determinava que a profissão fosse exercida através da vocação, do “chamado

divino” para a realização do projeto de Deus numa abordagem que configura uma compreensão metafísica da realidade (SILVA, M., 1995).

Por volta dos anos de 1950 ocorre o incremento das escolas de Serviço Social, que se apresentaram em maior número e pela apropriação de ideias advindas das Ciências Sociais, especialmente de correntes de pensamento norte-americana, o Serviço Social passa a atuar na perspectiva da solidariedade e da cooperação. Contudo as mudanças ocorridas na profissão não resultaram em nenhuma mudança significativa do ponto de vista do compromisso da categoria ou do direcionamento das ações profissionais (SILVA, L., 2008).

Os anos 1960 trouxeram novos elementos históricos, político e social que exigiu dos profissionais um movimento de reflexão que gerou mudanças fundamentais. Neste momento o Brasil, como os demais países latino-americanos, passava por um governo ditatorial. O Estado autoritário passou a implementar medidas econômicas e sociais a fim de garantir uma “modernização conservadora” da sociedade brasileira. Neste cenário se amplia enormemente o mercado de trabalho para os assistentes sociais, com muitas contratações de profissionais pelo setor público, empresas privadas ou de filantropia para a execução de ações de controle e fiscalização sobre a população atendida. Havia a necessidade de um profissional com uma formação capaz de garantir o atendimento das novas demandas do mercado de trabalho. O crescimento da demanda por profissionais consolidou o mercado de trabalho dos Assistentes Sociais e permitiu o ingresso na categoria de profissionais oriundos das camadas médias da sociedade o que promoveu a alteração do perfil profissional, antes restrito a pessoas de estratos privilegiados (NETTO, 1999).

A ampliação do mercado de trabalho trouxe novas requisições aos profissionais, este fato estimulou um movimento de busca por novas referências capazes de fornecer à categoria o suporte teórico-metodológico adequado à elaboração das respostas profissionais.

Em âmbito internacional, na América Latina iniciou-se na categoria um processo de questionamento, de revisão crítica no qual os assistentes sociais repensaram o objeto e os objetivos do Serviço Social, além das estratégias de

trabalho. Este fenômeno tipicamente latino-americano foi denominado “Movimento de Reconceituação”, ele demarca o período entre 1965 e 1975, momento no qual os assistentes sociais foram interpelados, enquanto sujeito coletivo pelos desafios da prática social.

O Movimento de Reconceituação teve como principal característica a contestação ao tradicionalismo presente desde as origens da profissão. No Brasil tem como marco os Seminários de Teorização realizados em Araxá (1967) e Teresópolis (1970), esses encontros expressam visivelmente a busca por teorias capazes de fornecer os subsídios necessários à atuação qualificada, haja vista o tema de cada encontro ter sido respectivamente “Teorização do Serviço Social” e “Metodologia do Serviço Social”. Contudo os esforços de questionamento sobre a profissão não se converteram exclusivamente em propostas críticas. Ao contrário disso em alguns casos somente significaram a adequação do Serviço Social ao movimento do capital, conforme elucidou Netto (1991) ao descrever a fundamentação e compromisso das diferentes correntes surgidas deste processo.

No Brasil, entretanto o Movimento de Reconceituação se converteu em um processo de Renovação. A presente afirmativa decorre do fato que diferente de outros países, aqui, ocorreu verdadeira mudança de orientação teórico-filosófica e, por conseguinte do compromisso da categoria, refletindo nas ações profissionais. A Renovação do Serviço Social brasileiro apresentou uma vertente que não apenas questionou o tradicionalismo na profissão, mas apontou para uma leitura da realidade fundamentada pela teoria social de Marx.

As elaborações introduzidas pela vertente denominada por Netto (1991) de “Intenção de Ruptura” se deram por volta dos anos de 1972-1975 com a formulação do chamado “Método BH”- experiência implementada por um grupo de docentes da PUC Minas. Tais elaborações começam a ganhar força no interior da categoria por terem demonstrado a possibilidade real de experiências orientadas por uma perspectiva que privilegiava o ponto de vista dos trabalhadores. Porém é somente a partir da crise da ditadura militar e da conjuntura de luta pela democracia que as interpretações críticas no Serviço Social poderão ser amplamente conhecidas e apropriadas pelos Assistentes Sociais (IAMAMOTO, 2010: 216-218).

Nesse processo ocorreu ainda o redirecionamento da profissão, a partir da abertura das primeiras possibilidades de pós-graduação em Serviço Social na década de 1970, que promoveu a interlocução dos profissionais com diversas áreas do conhecimento, especialmente das Ciências Sociais, contribuindo para o amadurecimento teórico e político do Serviço Social. Os assistentes sociais puderam aprofundar suas reflexões sobre a profissão qualificando a inserção acadêmica da profissão. Além disso, o aprofundamento das reflexões sobre o Serviço social favoreceu o questionamento sobre o tradicionalismo presente até então no Serviço Social o que tornou o espaço da academia um importante ambiente de construção do novo projeto da categoria.

O aprofundamento reflexivo dos profissionais aproximou a categoria da teoria social de Marx, inicialmente através de fontes não clássicas ou pela militância política resultando em equívocos ainda presentes na profissão. A participação dos assistentes sociais nas lutas sociais também foi um elemento decisivo para a contestação do tradicionalismo, pois favoreceu o conhecimento sobre a realidade. Havia deste modo a necessidade de aprofundamento sobre as reflexões propostas pela teoria social crítica, pois a leitura enviesada dos postulados de Marx levou os profissionais a apresentar posturas militantes ou messiânicas dependendo de sua maior vinculação com os campos político ou religioso (IAMAMOTO e CARVALHO, 1996).

Neste momento se tornou imprescindível para a categoria a reflexão e o debate dos seus diversos segmentos profissionais, estudantes e professores sobre os postulados da teoria crítica e da ética profissional, a fim de que os profissionais pudessem aprimorar sua atuação. Em 1982 ocorre a reforma curricular do curso de Serviço Social e no decorrer dos anos 1980 e 1990, a reorganização das entidades representativas da categoria foi fundamental para a construção do novo projeto da categoria (SILVA, M. O. S., 2008)

O Serviço Social elegeu um novo posicionamento político, acompanhando os processos sociais progressistas em luta pela democratização, buscando uma nova legitimidade agora junto às classes subalternas. Os profissionais se tornaram aptos à formulação de instrumentos para uma observação crítica da realidade social, possibilitando o rompimento com práticas conservadoras e culpabilizadoras dos

sujeitos atendidos. Tudo isto levou a um redirecionamento do projeto profissional a partir das novas bases teóricas e da eleição de valores e princípios alinhados aos interesses das classes subalternas.

A partir da década de 1980 a categoria explicitou e consolidou a referência teórico-metodológica buscando compreender o significado social da profissão. A pesquisa sobre o Serviço Social conquistou espaço e os profissionais, especialmente aqueles vinculados à academia e fundamentados no marxismo, apresentaram forte crítica às referências conservadoras na profissão. Os anos de 1990 são um período de consolidação do horizonte proposto pelo projeto. São emblemáticos deste processo a promulgação da atual Lei de Regulamentação da Profissão (8.662) e do Código de Ética Profissional ambos em 1993. A participação nas lutas sociais, o contexto de crise econômica e o amadurecimento teórico, forneceram os subsídios necessários ao anseio de rompimento com o Serviço Social tradicional. Foram decisivos neste processo a alteração do perfil profissional e acadêmico e a Renovação do Serviço Social brasileiro, que tornou possível o questionamento das bases profissionais do Serviço Social, permitindo a opção pelo método dialético.

No que se refere à produção acadêmica, destaca-se a obra de Yamamoto, que se coloca no movimento coletivo que marcou a categoria para superação do Serviço Social tradicional e de construção de um modo de vida que busca a emancipação humana. Isto se torna surpreendente porque a perspectiva de análise da profissão empregada por Yamamoto era inédita no Serviço Social. O conteúdo das produções sobre a profissão publicadas até 1982 demonstram que a apropriação das referências teóricas vinculadas à teoria social pelos assistentes sociais esteve fundamentalmente ligada à participação política dos profissionais nas lutas sociais mais amplas. Tal participação favoreceu a reflexão e o questionamento acerca dos valores assumidos pela categoria (BARROCO, 2010). Neste processo a participação política aliada a reflexão propiciada pela teoria crítica propiciou que os assistentes sociais buscassem estabelecer, a partir daquele momento, um novo compromisso ético (EIRAS. Et al, 2015). A elaboração teórica de Yamamoto, porquanto acompanhou o movimento da categoria imersa no movimento da realidade social não apenas no que diz respeito à alteração das suas referências teóricas, mas alcançado os determinantes histórico-social que promoveram a alteração

processada pela categoria dos assistentes sociais. Assim é possível afirmar que a obra de Marilda lamamoto expressa o novo posicionamento político dos assistentes sociais e fundamenta teoricamente a nova compreensão sobre a profissão analisando/traduzindo teoricamente as inquietações profissionais processadas desde o movimento de ruptura até a consolidação o projeto profissional.

Nas produções de lamamoto é perceptível o envolvimento e preocupação com os principais dilemas da profissão e, sobretudo em afirmar o horizonte profissional estabelecido pelo projeto ético-político do Serviço Social. A trajetória profissional de Marilda lamamoto e sua produção acadêmica atestam tais preocupações.

lamamoto possui uma extensa experiência docente iniciada nos anos de 1970. A experiência profissional de Marilda lamamoto refletiu fecundamente na sua produção acadêmica. Desde a publicação da sua obra de maior destaque escrita em parceria com Raul de Carvalho, em 1982, *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*⁴ (1996), a autora seguiu aprofundando os elementos apresentados naquele texto. A autora oferece uma enorme contribuição ao Serviço Social, são frutos deste processo os livros *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social* (2013); *Servicio Social y División del Trabajo* (1992); *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*⁵ (2015); *Trabalho e indivíduo social* (2011) e *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social* (2011). Além de muitos artigos (37) e capítulos de livros (25), até o momento.

Para realização deste estudo serão consideradas principalmente quatro obras de lamamoto: “*Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*”, escrito no final da década de 1970 e publicado em 1982, fruto de uma pesquisa vinculada ao Centro Latino-americano de Trabalho Social (CELATS) que buscou elucidar a história do Serviço Social na América Latina. Os autores concentraram sua investigação na institucionalização do Serviço Social no Brasil, por isso a obra apresenta uma análise da profissão situando-a na sociedade capitalista, no período entre 1930 e 1960, considerando o seu surgimento

⁴ e ³: Ambos os textos contam com publicações traduzidas para o espanhol respectivamente em 1984 e 2003.

e o marco temporal que sinaliza a irrupção de significativas mudanças na profissão. Nesta produção buscou-se compreender não apenas a trajetória do Serviço Social, mas perceber a profissão imersa no movimento da realidade social posta. Desta forma o texto expõe a conexão existente entre o desenvolvimento capitalista e a origem da profissão. Os autores buscam explicitar que a origem da profissão é determinada pela necessidade de responder aos efeitos da apropriação privada do valor. Por tudo isso se trata da principal obra da autora. Além disso, a obra se destaca por corresponder à primeira abordagem rigorosa do Serviço Social com base na teoria social marxiana, o que permitiu alcançar o significado social da profissão tornando-a a principal referência para a formação em Serviço Social. Neste livro lamamoto parte de uma perspectiva macrosocial, ela busca compreender o processo social marcado pela relação antagônica entre capital e trabalho e como esta relação fundamental estabelece os determinantes para o surgimento do Serviço Social além de definir o papel social da profissão na sociedade burguesa.

A obra “Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos”, publicado em 1992, é outro exemplar utilizado neste estudo. O livro reúne um conjunto de ensaios entre os quais se encontram parte da dissertação de mestrado da autora, além de pronunciamentos realizados em diversos eventos e textos produzidos a partir da interlocução da autora com os profissionais por sua participação nos espaços de discussão da categoria. O conteúdo desta obra envolve a afirmação da perspectiva de análise aberta em 1982 sobre a problemática que atravessa a profissão realizando uma importante aproximação sobre a herança conservadora. Neste esforço a autora situa a profissão na divisão social do trabalho e aborda a questão social no contexto dos monopólios. A publicação aborda ainda a formação profissional buscando apontar as perspectivas sobre este campo tão fundamental para a profissão considerando os desafios que se colocavam para o Serviço Social frente às transformações em curso na sociedade brasileira.

A terceira obra considerada neste estudo é “O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional”, publicada em 1998, possui conteúdo elaborado a partir da inserção da autora junto ao conjunto CFESS/CRESS e ABESS especialmente no período de elaboração das diretrizes curriculares para o curso de Serviço Social. Os textos reunidos nesta obra conjugam a preocupação de

refletir sobre a profissão considerando as transformações societárias ocorridas a partir da crise do capital e a conseqüente alteração ocorrida no mundo do trabalho que colocou aos profissionais novas demandas exigindo dos mesmos, novas respostas e posicionamento. Além de se concentrar sobre o trabalho do assistente social na atualidade esta produção também problematiza acerca da formação em Serviço Social. Ocorre ainda a apresentação da proposta de formação construída conjuntamente pelas diversas entidades organizativas da categoria buscando garantir os avanços alcançados pelos assistentes sociais ao mesmo tempo em que se busca compreender as novas exigências postas aos profissionais pela dinâmica da sociedade. A obra em questão busca compreender como as mudanças ocorridas na sociedade do capital incidem hoje sobre o Serviço Social e busca defender um projeto de formação profissional capaz de formar assistentes sociais com competência para atuar sobre a realidade sob a perspectiva que vem sendo consolidada pelos assistentes sociais a partir da ruptura com o conservadorismo.

A quarta e última obra considerada é “Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social”, publicada em 2007. Neste trabalho Marilda Iamamoto realiza um aprofundamento teórico sobre o Serviço Social explorando os vínculos com os processos sócio-históricos postos pela financeirização e hegemonia do capital financeiro. A reflexão busca analisar o Serviço Social no processo de reprodução das relações capitalistas e neste intuito acessa o movimento contemporâneo do capital, especialmente expresso pela radicalização do fetichismo que encobre as relações sociais de produção, considerando o redimensionamento do trabalho e da questão social. O texto enfatiza a dimensão assalariada do trabalho do assistente social e busca compreender como a profissão se coloca no contexto do capitalismo financeiro. A produção apresenta ainda um balanço crítico da produção recente sobre o trabalho do assistente social (anos 1980, 1990 e 2000) a fim de perceber os avanços alcançados e os desafios postos à profissão percebidos pela pesquisa no campo do Serviço Social. Por tudo isso a presente obra constitui material indispensável para compreensão do movimento atual do capitalismo e das respostas da profissão à realidade na qual é chamada a intervir.

A opção por estas obras se deve à consideração de que as mesmas carregam as referências críticas adotadas pela categoria ao longo da construção do

projeto Ético-político do Serviço Social. Escritas em diferentes contextos histórico-sociais as obras consideradas fornecem os subsídios fundamentais para compreensão da profissão inserida na dinâmica da realidade social bem como dos processos que vem atravessando a profissão desde sua instituição e das respostas profissionais construídas coletivamente. Além disso, a leitura atenta das obras de lamamoto permite afirmar que ao longo de toda a argumentação da autora o horizonte que se coloca é defesa de um trabalho afirmadora dos princípios eleitos pela categoria desde o rompimento com o conservadorismo. Assim considerando que o objetivo fundamental deste estudo é contribuir com a percepção do trabalho como elemento afirmador do direcionamento social proposto pelo projeto da categoria, percebo que as obras em destaque realizam uma análise profunda da profissão configurando fontes fundamentais para apreensão dos aspectos indispensáveis à caracterização do trabalho crítico.

Todos os trabalhos da autora sobre a profissão têm como base fundamental a discussão aberta pelo seu livro mais difundido entre a categoria profissional. O referido exemplar constitui o primeiro grande estudo sobre o Serviço Social, com base a teoria social de Marx, que conseguiu exprimir o avanço teórico sobre a profissão. A obra se tornou obrigatória na formação dos assistentes sociais porque consegue determinar o estatuto social da profissão de forma clara e precisa, são identificadas a origem e trajetória da profissão, suas demandas e compromisso do profissional de Serviço Social na sociedade burguesa da qual é fruto. Vejamos o que diz Netto sobre a obra em questão:

[...]: ela consiste no primeiro tratamento rigoroso do Serviço Social, no interior da reflexão brasileira, que apreende a instituição da profissão na perspectiva teórico-metodológica crítico-dialética haurida a partir de um trabalho sistemático sobre a fonte marxiana; e mais: as resultantes desta apreensão, pela sua natureza mesma, inletem os rumos do debate profissional, qualificando-o teórica e politicamente. [...] (NETTO, 1991:301).

O rigor teórico daquela primeira obra de lamamoto seguiu presente nas demais produções da autora. Os elementos destacados neste texto confirmam, além da densidade teórica das referidas obras, o esforço da autora em demonstrar a viabilidade do posicionamento crítico dos assistentes sociais. Partirei da principal contribuição de Marilda lamamoto, o desvelamento do significado social da profissão considerando que o ponto de vista aberto por esta interpretação sobre a profissão

torna possível a compreensão dos demais aspectos que atravessam o exercício profissional comprometido com o projeto da categoria.

A análise do significado social, a compreensão da ação profissional como trabalho e do assistente social como trabalhador assalariado são compreensões fundamentais desenvolvidas na obra de lamamoto e que serviram de base para esta reflexão. Considera-se, pois que o Serviço Social é uma profissão inserida da divisão social e técnica do trabalho, com origem determinada pelo desenvolvimento do modo capitalista de produção em sua fase monopolista. Os assistentes sociais serão, portanto trabalhadores especializados, aptos a atuar sobre as expressões da questão social mediante a venda de sua força de trabalho. Tais concepções se encontram entre as principais referências sobre a profissão constituindo as bases teóricas dos debates sobre o serviço social no Brasil.

No próximo item evidencio a relação entre as referências teóricas produzidas sobre a profissão a partir da obra de Marilda Vilella lamamoto e o Projeto Ético-político do Serviço Social e em seguida abordo as mediações consideradas fundamentais para pensarmos as possibilidades de trabalho referenciado pelo projeto no projeto ético-político: a condição de trabalhador assalariado dos assistentes sociais e como esta condição interfere na autonomia dos profissionais.

1.1 O SIGNIFICADO SOCIAL DA PROFISSÃO

A análise de Marilda lamamoto sobre o Serviço Social teve como principal objetivo desvendar o significado social desta profissão. A autora partiu do princípio que era necessário situar seu objeto na sociedade que demanda este tipo de especialização do trabalho coletivo. Considerou-se que somente a partir da existência de imprescindibilidade do atendimento de determinada situação uma profissão é instituída e alcança o reconhecimento social. Assim o Serviço Social é apresentado como fruto da sociedade que legitima sua instituição, o que envolve a existência de condições historicamente estabelecidas que vão determinar a necessidade da profissão (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 15-16). Nas palavras de lamamoto e Carvalho (1996: 15) a obra busca,

desvendar o significado social dessa instituição e das práticas desenvolvidas em seu âmbito, por agentes especialmente qualificados: os Assistentes Sociais. A análise sociológica nessa perspectiva implicou o esforço de inserir a profissão no processo de reprodução das relações sociais.

Para Iamamoto o significado social do Serviço Social, seu papel social é alcançado através da compreensão da sociedade capitalista. Fundamentada na teoria social de Marx a autora percebe que se profissão tem origem por uma necessidade socialmente colocada necessariamente estará envolvida na relação de conflito das classes sociais fundamentais, capitalistas e trabalhadores. Assim,

O Serviço Social só pode afirmar-se como *prática institucionalizada e legitimada* na sociedade ao responder a *necessidades sociais* derivadas da prática histórica das classes sociais na produção e reprodução dos meios de vida e de trabalho de forma determinada (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 16).

O Serviço Social é considerado necessário e deste modo instituído como uma profissão a partir da emergência da “Questão Social”⁶ que se estabelece com a reivindicação dos interesses do proletariado por ele mesmo e coloca a necessidade de seu enfrentamento pela camada dominante. Existe nesta concepção um componente político que considera o enfrentamento entre as classes sociais fundamentais e que vai determinar ainda os rumos futuros da profissão (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 19).

A concepção de profissão acima apresentada afirma que o Serviço Social tem origem pela necessidade de conter as reivindicações e organização do proletariado pela classe dominante. Ainda segundo este prisma de análise a profissão sofre alterações na mesma medida em que se estabelece o conflito entre as classes e a intensificação da situação de pobreza e miséria da população trabalhadora face ao avanço do sistema do capital. Para Iamamoto,

[...]. O Serviço Social surge como um dos mecanismos utilizados pelas classes dominantes como meio de exercício de seu poder na sociedade, instrumento esse que deve modificar-se, constantemente, em função das características diferenciadas da luta de classes e/ou das formas como são percebidas as sequelas derivadas do aprofundamento do capitalismo. [...] (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 19).

⁶Questão Social segundo Iamamoto; Carvalho (1996) corresponde ao conjunto de expressões próprias do avanço do modo de produção capitalista que estabelecem o reconhecimento da classe trabalhadora, enquanto classe pelas classes dominantes, desencadeado pelo processo de reivindicações dos trabalhadores contra a apropriação privada da riqueza social. Netto (2001), concordando com Iamamoto e Carvalho, afirma que a terminologia Questão Social surgiu para explicar os impactos da crescente industrialização que produziram o aprofundamento da pauperização da população trabalhadora.

A agudização das condições de vida e trabalho da população trabalhadora gera comportamentos considerados “desviantes”, porque questionam a ordem instituída e, estabelecem uma verdadeira ameaça a sua manutenção. Para controlar tais comportamentos é imprescindível, para a camada dominante, a adoção de estratégias a fim de assegurar que a dinâmica macrossocial se mantenha sob seu controle. O Serviço Social se configura como um elemento eficiente neste processo, estando os profissionais vinculados ao patronato, mas, sobretudo ao Estado, sujeito outorgado para conjugar os meios para arbitrar e legislar a luta de classes na sociedade moderna.

A classe dominante tem sua demanda assegurada pelo Estado que intensifica sua ação de regulação entre as classes, através dos serviços sociais públicos. São criadas legislações sociais especialmente destinadas a tratar das relações de trabalho. Aliada a elaboração de leis ocorreu ainda a criação de inúmeros equipamentos com o objetivo de atuar sobre aspectos relevantes ao controle do trabalho (como o SESI, o SESC e o SENAI). Todas estas instituições tem a peculiaridade de combinar recursos públicos e privados o que demonstra a sintonia entre o interesse privado e o poder público. Neste processo a profissão significa a capacitação adequada, a habilitação formal necessária para atuação efetiva junto ao segmento da população capaz de tensionar a relação entre as classes (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 19). Assim a análise realizada por Iamamoto e Carvalho permite afirmar que o Serviço Social surge como uma das estratégias de exercício do poder da classe dominante. Contudo considerando a profissão como um produto histórico que responde ao enfrentamento das classes sociais afirma-se que dependendo da configuração assumida pelo modo de produção capitalista a profissão seguirá também se modificando. Este entendimento fornece as bases que possibilitam a alteração da legitimidade da profissão.

O primeiro texto de Marilda Iamamoto dedicado a investigar a profissão primou em sua parte inicial pelo rigor na apropriação e exposição das categorias fundamentais do pensamento marxiano, o objetivo era apresentar os elementos mais gerais da produção do valor, que é produzido pelos homens, mas acaba sofrendo um processo de fetichização pela mercadoria. Neste esforço a autora retoma a ontologia da relação homem-natureza, descrita por Marx, para a criação de valores de uso e demonstra como esta atividade vai sendo absorvida pelos

interesses do valor, que subverte seu significado social e coloca o valor de troca como elemento fundamental para o capital. É perceptível que a argumentação parte do elemento mais fundamental deste processo, a produção de mercadoria, e vai incorporando todos os determinantes presentes no processo de criação da mais-valia. A abordagem perpassa todas as etapas da criação do valor tornando sensível a contradição presente neste processo uma vez que o mesmo é atravessado em todas as suas fases pela relação entre burguesia e proletariado (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 30-37).

A linha de análise estabelecida explica como o capitalismo se complexifica e promove a divisão do trabalho em especialidades, de forma cada vez mais intensa, de modo que o trabalho social se torna fragmentado em diversas profissões, entre as quais se localiza o Serviço Social (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 45-70). O passo seguinte do trabalho de lamamoto foi de “reconstrução” do processo de profissionalização do Serviço Social. lamamoto quis “captar o significado social desta profissão na sociedade capitalista, situando-a como um dos elementos que participa da reprodução das relações de classe e do relacionamento contraditório entre elas” além de estabelecer a origem da profissão e explicar sua trajetória (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 71).

A construção teórica realizada por lamamoto determina a apreensão do Serviço Social como uma profissão que surge em um momento histórico específico, o estágio industrial do capitalismo, com a função de contribuir na manutenção do modo de vida necessário à perenização das relações sociais capitalistas e às formas de exploração do trabalho peculiares aquele momento da produção do valor (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 71-72). Esta interpretação define a profissão como uma “especialização do trabalho coletivo dentro da divisão social do trabalho”, assinalando a necessidade social deste tipo de habilitação (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 71). A abordagem adota a perspectiva de análise na qual a reprodução das relações sociais não é percebida apenas como reprodução do modo de produção em sentido restrito – “[...] força viva de trabalho e dos meios objetivos de produção (instrumentos de produção e matérias-primas)”, mas percebe que as relações sociais envolvem elementos ligados a outras esferas da vida social que permitem a compreensão sobre o movimento da produção e que também reproduzem o conflito entre as classes.

[...]. Não se trata apenas de reprodução material no seu sentido amplo, englobando produção, consumo, distribuição e troca de mercadorias. Refere-se à reprodução das forças produtivas e das relações de produção na sua globalidade, envolvendo, também, a reprodução espiritual, isto é, das formas de consciência social: jurídicas, religiosas, artísticas ou filosóficas, através das quais se toma consciência das mudanças ocorridas nas condições materiais de produção. Neste processo são gestadas e recriadas as lutas sociais entre os agentes sociais envolvidos na produção, que expressam a luta pelo poder, pela hegemonia das diferentes classes sociais sobre o conjunto da sociedade (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 72).

O modo de produção capitalista comporta uma complexa estrutura de dominação que precisa ser cotidianamente reforçada. As formas de viver e de ser dos sujeitos sociais devem estar impregnadas de significados em sintonia com as necessidades do capital. Trata-se, decerto da reprodução das relações sociais baseadas na exploração da força de trabalho. Reproduzir o modo de produção vigente significa perpetuar a apropriação de valor não pago. O proletariado produz a riqueza social mediante o emprego de sua força de trabalho na transformação da natureza ou na prestação de serviços que serão consumidos na forma de mercadorias. O valor gerado neste processo não fica com seu produtor, que recebe uma parte do valor por ele produzido, na forma de salário. Esta quantia corresponde ao equivalente em dinheiro suficiente para a manutenção de sua vida e de sua família e para a reposição de sua energia laborativa, que será novamente empregada e consumida na produção.

O restante do montante de valor produzido pelos trabalhadores fica com a burguesia, classe proprietária dos meios de produção. Percebe-se que o modo de produção capitalista envolve uma contradição fundamental, o fruto do trabalho é parcialmente apropriado pelo seu criador – limitado a uma restrita parte capaz apenas de garantir a continuidade de sua exploração. A soma de valor acumulada pelos capitalistas gera uma enorme desigualdade, que tende sempre a se ampliar, no que diz respeito às condições de vida das classes envolvidas. As classes sociais estabelecem uma relação de mútua dependência mediatizadas pelo conflito, é a luta de classes⁷ descrita por Marx e Engels.

O caminho de análise adotado por Iamamoto pretendeu abarcar a complexidade da realidade histórico-social demonstrando que a reprodução das

⁷ Sobre a categoria “luta de classes”: MARX, K.; ENGELS, F. Manifesto do Partido Comunista. Disponível em: <http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/manifestocomunista.pdf>

relações sociais exige a reprodução cotidiana do modo vida correspondente às necessidades da sociabilidade do capital. Neste caminho todas as esferas da vida em sociedade carregam aspectos presentes na dinâmica de reprodução do modo de produção vigente.

Assim, a reprodução das relações sociais é a *reprodução da totalidade do processo social, a reprodução de determinado modo de vida* que envolve o cotidiano da vida em sociedade: o modo de viver e de trabalhar, de forma socialmente determinada, dos indivíduos em sociedade. [...]. Trata-se, portanto, de uma *totalidade concreta em movimento, em processo de estruturação permanente*. Entendida dessa maneira, a reprodução das relações sociais atinge a totalidade da vida cotidiana, expressando-se tanto no trabalho, na família, no lazer, na escola, no poder, etc., como também na profissão (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 72-73. Grifos da autora).

Este ângulo situa a profissão na esfera da reprodução das relações sociais e coloca como objetivo principal compreender como a profissão se coloca neste processo marcado pelo antagonismo de classes. A autora busca situar a participação dos profissionais no movimento da sociedade (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 72).

Na obra onde se dedica a alcançar o significado social da profissão, Marilda lamamoto, restringe sua abordagem ao período entre 1930 e 1960. O intervalo considerado compreende respectivamente a década de instituição da profissão no Brasil e o momento no qual os assistentes sociais passam a alterar o compromisso da categoria e começam a construir um projeto profissional crítico. A proposta da autora naquele primeiro trabalho envolveu deste modo “o Serviço Social como profissão no contexto de aprofundamento do capitalismo na sociedade brasileira, o período de 1930-1960” (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 15), a partir dos determinantes sócio-históricos que criaram a necessidade desta especialização do trabalho.

O conteúdo exposto sobre o primeiro livro de lamamoto demonstra como sua elaboração se estabelece a partir de uma abordagem macrossocial das relações sociais capitalistas de produção. A referida obra reconstrói a dinâmica da organização social buscando explicar a criação do valor a partir da relação entre capital e trabalho, assim é possível analisar o processo que da origem a profissão e que determina o seu papel na sociedade do capital. A proposta daquela obra é localizar a profissão no bojo daquele movimento, para isso a profissão é tratada

desde sua origem, permitindo a compreensão das contradições presentes atualmente no universo do Serviço Social, além da apreensão da dinâmica social como um todo. A obra apresenta uma análise da profissão sob uma perspectiva de totalidade uma vez que busca compreender a profissão no bojo da sociedade que legitima o Serviço Social. Os pressupostos de análise que vão orientar todas as demais produções de lamamoto serão estabelecidos a partir desta percepção.

As produções de lamamoto que se seguiram após a publicação daquela sua obra fundamental buscaram afirmar a constatação a cerca do estatuto social da profissão ao mesmo tempo em que eram incorporados à reflexão da autora os novos determinantes da profissão, aqueles surgidos no bojo do movimento histórico da sociedade brasileira e do seu reflexo junto à profissão.

Toda a obra de Marilda lamamoto buscou acompanhar o movimento compreendido pela categoria a partir da ruptura com o Serviço social tradicional. O tratamento adotado pela autora para compreender a profissão refletiu a Renovação experimentada pelo Serviço Social brasileiro. A própria lamamoto no texto onde realiza o balanço daquela obra situa seu trabalho no conjunto do “movimento crítico” (IAMAMOTO, 2002: 89) que estabeleceu o processo de reflexão e questionamento sobre o Serviço Social, a partir de 1965, e que permitiu a categoria alcançar a “maioridade intelectual e sociopolítica” da qual desfruta atualmente, especialmente expressa pelo seu projeto profissional (IAMAMOTO, 2002: 89). A concepção de profissão elaborada por lamamoto expressa o movimento que rompeu com o conservadorismo no Serviço Social. “[...]. Neste sentido é que se pode afirmar que com a elaboração de lamamoto, a vertente de intenção de ruptura se consolida no plano teórico-crítico. [...]” (NETTO, 1991:301).

A divulgação das ideias presentes na sua obra de 1982 estiveram inscritas no campo de disputa teórica sobre a profissão. Neste processo as teses apresentadas no texto em questão buscaram afirmar um perfil profissional crítico, diverso do quadro tradicional. Além disso, é importante destacar que o alcance atingido pelo conteúdo da obra no universo profissional – se pensarmos o largo número de quarenta e uma edições até o ano de 2014, contou com o envolvimento das diversas entidades organizativas da categoria no esforço de estabelecer novas referências para a profissão.

A própria Marilda Iamamoto destaca que a ampla difusão do livro *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil* promoveu a incorporação da perspectiva de análise sobre a profissão adotada naquela elaboração junto à categoria tornando-a “linguagem corrente”, isto demonstra que as ideias expostas pela autora alcançaram ressonância no conjunto da categoria profissional (IAMAMOTO, 2002: 105). Em suma podemos afirmar que a elaboração atingiu a profundidade teórica necessária para a explicação precisa sobre a profissão bem como sobre suas ações sendo, por esta razão reconhecida pelos agentes profissionais o que a torna uma das principais referências para a profissão.

A análise não se restringiu a aspectos exclusivamente ligados a profissão, quando retrata “a crise do Serviço Social”, por exemplo, a autora compreende que este processo correspondeu à busca por aprimoramento técnico para o atendimento das demandas profissionais e que este movimento promoveu também o questionamento das bases sociais de legitimação da profissão (IAMAMOTO, 2002: 102). Como destaca a autora, “aí, a crise profissional não se resolve apenas no âmbito estrito da profissão, dependendo da correlação de forças políticas entre as classes sociais, frente às quais cabe ao Assistente Social, como profissional e como cidadão, posicionar-se” (IAMAMOTO, 2002: 102). A abordagem parte da esfera da ação individual e avança buscando percebê-las no contexto da realidade social (IAMAMOTO, 2002: 102), busca “apreender o significado social das práticas nas quais se inscrevem – movida pela certeza de que os indivíduos fazem a história, mas que esta os ultrapassa e condiciona os resultados de sua ação. [...]” (IAMAMOTO, 2002: 102).

Conforme já adiantado a inovadora proposta de Marilda Iamamoto teve como base a teoria social de Marx, que permitiu compreender o surgimento da profissão inserido no movimento de enfrentamento das classes sociais e das respostas elaboradas pela classe dominante, conduzidas pelo Estado, à questão social. Esta abordagem repercutiu fortemente no meio profissional implicando também em inúmeras ponderações e questionamentos, especialmente por teóricos e estudiosos da profissão (IAMAMOTO, 2002: 93-94).

Os conteúdos alvo de questionamento são objeto de apreciação da autora no texto de balanço sobre a repercussão de sua principal obra (IAMAMOTO, 2002;

2011). Neste texto Marilda Iamamoto responde aos seus principais críticos e estabelece com eles uma interlocução bastante profícua sobre pontos fundamentais para o debate do Serviço Social. De todos os estudiosos que se dedicam a refletir sobre a obra de Iamamoto, Netto corresponde ao teórico que mais se aproxima do conteúdo integral de sua produção⁸. Sua avaliação não se restringe somente ao conteúdo do seu primeiro livro, como ocorre com os demais estudiosos, mas envolve todo o exposto na sua dissertação de mestrado.

Netto (1999) assegura que o trabalho de Iamamoto é o primeiro estudo brasileiro na área do Serviço Social a apresentar com precisão e densidade teórica a discussão sobre a profissão. Além disso, destaca que a abordagem da autora foi rígida no que se refere à fidelidade a matriz marxiana de interpretação da realidade social o que conferiu à obra, além do rigor teórico, aprofundamento político. Tais características demonstram que a obra sintetiza no plano teórico o direcionamento proposto pela vertente crítica do Serviço Social, no processo de rompimento com o conservadorismo na profissão (IAMAMOTO, 2002: 99). A avaliação de Netto se confirma na apresentação do objetivo daquele estudo pela autora vinte anos após a publicação do livro *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*.

[...]. Tendo por objeto de estudo o Serviço Social como profissão, referenciado ao contexto de expansão e consolidação do capitalismo na sociedade brasileira, procura desvendar o significado social dessa instituição e das práticas desenvolvidas em seu âmbito por agentes especialmente qualificados: os Assistentes Sociais (IAMAMOTO, 2002: 99).

O trecho evidencia a preocupação da autora em compreender a profissão em uma perspectiva histórico-social, pois busca atingir os elementos da realidade social determinantes para a emergência e legitimação do Serviço Social, no Brasil, no contexto do capitalismo maduro. Além disso, assinala que a perspectiva de análise assumida rompe com o viés endógeno para compreensão da profissão sem negligenciar a atuação dos profissionais. A autora quer compreender a profissão não isolada em si mesma, mas na sua relação com a sociedade que a demanda e legitima. Busca-se perceber o movimento desta profissão, compreendendo-a como um sujeito coletivo que responde ao movimento da realidade social que vai modificando a consciência de seus agentes o que se reflete também no seu trabalho.

⁸ Esta corresponde inclusive a avaliação feita pela própria Marilda Iamamoto (2002: 99).

A preocupação em fazer uma abordagem capaz de superar os limites tradicionalmente presentes nas elaborações sobre a profissão se evidencia na seguinte exposição da autora:

[...]. A análise implicou em inserir a profissão no processo de reprodução das relações sociais, resultando tanto as abordagens que a consideram como mero “reflexo” da realidade social abrangente, como as que a reduzem aos seus elementos constitutivos “internos” que, por si sós, supostamente poderiam lhe atribuir um perfil específico, numa visão focalista e ahistórica. A tentativa de superação dessas orientações metodológicas compeliu-me a considerar que a apreensão do significado histórico da profissão só é desvendada em sua inserção na sociedade, pois ela se afirma como uma instituição peculiar na e partir da divisão social do trabalho [...] (IAMAMOTO, 2002: 99-100).

Iamamoto (2002: 100) argumenta que a linha de análise proposta em seu trabalho, com base na teoria social crítica, diferiu do direcionamento presente no material de referência para o Serviço Social produzido sobre a profissão – até o processo de Renovação a bibliografia especializada se orientou por proposições do Tomismo e Neotomismo e por uma vertente empiricista das Ciências Sociais. Assim se ratifica a avaliação de Netto sobre o texto de Iamamoto no que se refere à inovação teórico-metodológica da obra, pois é a primeira produção que recupera a dimensão de totalidade da proposição marxiana com o rigor necessário para tal. Para a autora,

[...]. Trata-se, portanto, de elucidar e articular as relações sociais e as formas sociais por meio das quais necessariamente se expressam, ao mesmo tempo em que encobrem o seu conteúdo mais substancial. Entende-se, pois, a reprodução das relações sociais como uma reprodução de um modo de vida e de organização do trabalho, apreendido enquanto totalidade (IAMAMOTO, 2002: 100).

A autora buscou compreender como se estabelece a divisão do trabalho na sociedade capitalista, nas suas diferentes fases, para atingir o processo histórico-social que dá origem a profissão. Neste empenho percebe que o Serviço Social surge por uma demanda da classe dominante, expressa principalmente pelo patronato e pelo Estado, para atuar junto à população trabalhadora. Neste cenário o assistente social tem o papel de promover o reforço da ordem instituída, atuará buscando viabilizar hábitos e comportamentos adequados à extração do valor. Por isso Iamamoto afirma que o Serviço Social “constitui-se numa atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e da difusão da ideologia dominante” (IAMAMOTO, 2002: 101). Tudo isso indica que a profissão atua imersa em uma

posição contraditória, originada do conflito entre as classes, que marcará toda a sua prática, pois no seu exercício responde ao mesmo tempo às necessidades do capital e do trabalho (IAMAMOTO, 2002: 101).

Os apontamentos realizados até aqui sobre o principal livro de lamamoto são ratificados na síntese elaborada pela autora. Ao expor seu objetivo fundamental e o caminho de investigação adotado fica claro que se procurou traçar a trajetória da profissão com vistas a atingir a essência da institucionalização da profissão e dos demais processos que envolvem a legitimação de uma profissão tais como a prática profissional, o perfil dos seus agentes e a mediação fundamental para o exercício profissional do assalariamento. Nas palavras de da autora,

Procura-se, pois, apreender o movimento contraditório da prática profissional no jogo das forças sociais presentes na sociedade. Dando sustentação a esta hipótese, são retomadas algumas características do agente e da prática profissionais: as fontes de legitimidade de sua demanda e as suas determinações institucionais, a condição de trabalhador assalariado e de intelectual subalterno, o suporte simbólico que sustenta sua ação, entre outros aspectos. É ainda efetuada uma análise dos serviços sociais, visto que a profissão afirma-se como implementadora de políticas sociais públicas e empresariais (IAMAMOTO, 2002: 101).

A leitura das obras de lamamoto e a reflexão sobre a sua contribuição para o Serviço Social levaram-me a avaliar que o conteúdo mais fundamental produzido pela autora sobre os quais cabiam maior concentração para elaboração desta dissertação são aqueles nos quais a autora localiza o Serviço Social no universo do trabalho, como especialização inscrita na divisão social do trabalho e a relação da profissão com o projeto ético-político do Serviço Social.

Com base nesta constatação me concentrarei a partir deste ponto nas mediações consideradas pela autora como elementos indispensáveis à reflexão teórica sobre o trabalho, que apresentarei a seguir.

1.2 TRABALHO ASSALARIADO E PROJETO PROFISSIONAL CRÍTICO

Para contribuir na construção de respostas às questões em torno do trabalho que busca afirmar o projeto ético-político do Serviço Social realizarei a partir deste momento o resgate da argumentação de Marilda lamamoto sobre a tensão entre trabalho assalariado e o projeto profissional crítico. Buscarei destacar a compreensão da autora sobre o Serviço Social na esfera do trabalho, considerando

que sua concepção sintetiza o entendimento sobre a profissão predominante no conjunto da categoria profissional, além de orientar a perspectiva que estabeleceu o projeto profissional dos assistentes sociais cujas bases integram, por exemplo, a concepção do Serviço Social como Trabalho, nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS. A opção pelo caminho adotado tem o objetivo de afirmar a possibilidade de um trabalho crítico, capaz de expressar o projeto da categoria.

O ângulo de análise adotado busca compreender as particularidades do trabalho do assistente social, especialmente marcado pelo caráter contraditório desta profissão, que tem seu exercício profissional atravessado pelos interesses em conflitos de capitalistas e trabalhadores, sendo o assistente social também um trabalhador. A abordagem de Marilda Iamamoto percebe que o Serviço Social reproduz

pela mesma atividade interesses contrapostos que convivem em tensão. Responde tanto a demandas do capital como do trabalho e só pode fortalecer um ou outro polo pela mediação do seu oposto. Participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução do antagonismo nesses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o móvel básico da história (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 75).

No bojo da relação contraditória na qual se insere a profissão o Serviço Social terá o papel de atuar garantindo a reprodução das relações sociais capitalistas, isso quer dizer que a necessidade social que determina a legitimidade da profissão torna esperado que as ações dos assistentes sociais ocorram buscando recolocar, naquilo que cabe aos profissionais, as bases para continuidade do modo de produção do capital. O Serviço Social é legitimado como profissão para atuar junto às condições de vida dos trabalhadores, suas necessidades, desejos e aspirações a fim de formar consensos em torno da estrutura de dominação vigente. Os assistentes sociais terão o papel de contribuir para que o modo de vida dos trabalhadores, e isso inclui a sua cultura, não favoreça o questionamento sobre a organização da sociedade do capital. A definição da autora não deixa dúvidas sobre isso:

Quando falo em reprodução das relações sociais, estou me referindo à reprodução da própria sociedade, da totalidade do processo social, da dinâmica tensa das relações entre as classes. Trata-se da reprodução de um modo de vida que envolve o cotidiano da vida em sociedade: um modo de viver e trabalhar de forma socialmente determinada (IAMAMOTO, 2004: 99).

Assim para Iamamoto o Serviço Social atua,

reproduzindo as contradições próprias à sociedade capitalista, ao mesmo tempo, e pelas mesmas atividades pelas quais é solicitado a responder às exigências do capital, de outro, participa, ainda que subordinadamente, de repostas às necessidades legítimas de sobrevivência da classe trabalhadora (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 23).

A constatação em destaque elucida o papel social desta profissão e coloca em evidência a tensão entre as bases teóricas que orientam a profissão e o seu projeto, pois considerando que o Serviço Social é uma atividade que originalmente tem a função de atuar no sentido de reforçar a ordem instituída é natural que ao elaborar um projeto profissional que se coloca na contramão deste processo a categoria esbarre em diversos limitadores à concretização do referido projeto. A principal hipótese percebida a partir da constatação explicitada por Iamamoto se refere à compreensão de que tais limitadores/dificultadores se estabeleçam principalmente pela condição de trabalhador assalariado do assistente social. Isto porque o assalariamento, dada a sua característica de subordinação, é percebido como a condição que determina a limitação da autonomia profissional impactando diretamente nas possibilidades de ação dos assistentes sociais. Mas limitação, não é sinônimo de impossibilidade. Ao contrário busca-se demonstrar neste trabalho que o assistente social que compreende bem o papel da sua profissão nesta sociedade e os condicionantes que envolvem o exercício da profissão é capaz de propor e implementar estratégias profissionais inspiradas pelo projeto da categoria.

Partindo, pois da consideração elaborada por Iamamoto (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996; IAMAMOTO, 2004) que percebe o Serviço Social como uma profissão, uma especialização do trabalho coletivo, com origem determinada pelo desenvolvimento capitalista na sua fase monopolista momento no qual a questão social se torna uma verdadeira ameaça à ordem do capital, devido à intensificação do conflito entre as classes fundamentais. Disso deriva que a ameaça imposta ao desenvolvimento do capitalismo fez com que o Estado assumisse progressivamente o papel de controlar os conflitos sociais tendo como principal estratégia a criação dos serviços e políticas sociais que serão estabelecidos a partir de um duplo movimento, garantir as condições necessárias ao desenvolvimento do capitalismo ao mesmo tempo em que atendem, mesmo que parcialmente, a algumas demandas da classe trabalhadora (BEHRING; BOSCHETTI, 2011). Cria-se deste modo a

necessidade de uma profissão capaz de operacionalizar as políticas sociais, é esta necessidade social que impõe o surgimento do Serviço Social.

[...]. A profissão se institucionaliza dentro da divisão capitalista do trabalho, como partícipe da implementação de políticas sociais específicas levadas a efeito por organismos públicos e privados, inscritos no esforço de legitimação do poder de grupos e frações das classes dominantes que controlam e têm acesso ao aparato estatal. [...] (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 112).

A estratégia de dominação da classe possuidora dos meios de produção incidirá diretamente sobre o aparato público de poder que passa a demandar cada vez mais o trabalho de assistentes sociais. Este fato amplia largamente o mercado de trabalho para a profissão fomentando ainda o aumento das escolas de formação em Serviço Social. Como se vê a configuração do capitalismo estabelece a necessidade social que demanda e legitima o Serviço Social como a profissão adequada para intervir junto às mais diversas expressões da questão social por meio das políticas sociais públicas, mas também privadas.

Raichelis (2011: 424) observa que a profissionalização do Serviço Social e sua inserção na divisão social do trabalho garantiu o ingresso da profissão no processo mercantilização e de valorização do capital. Esta afirmação se fundamenta na percepção de que ao mesmo tempo em que o trabalho do assistente social corresponde a uma necessidade social ele se realizará por meio da mercantilização da força de trabalho habilitada ao seu exercício. Conforme nos esclarece esta autora foi por meio desta análise que foi possível a lamamoto (2011: 421) realizar a seguinte afirmação:

Em decorrência, o caráter social desse trabalho assume uma dupla dimensão: (a) enquanto trabalho útil atende a necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo em que se beneficia das conquistas atuais das ciências sociais e humanas; (b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato –, mero coágulo de tempo de trabalho social médio –, possibilitando que esse trabalho privado adquira caráter social.

A assertiva de lamamoto coloca em destaque o caráter social desta profissão, desta maneira a presente reflexão se coloca no caminho de aproximação dos elementos que particularizam a efetivação do Serviço Social nesta sociedade. Para tanto é necessário observar que para a realização de sua atividade profissional o

assistente social precisa vender sua força de trabalho especializada a uma instituição que organiza a prestação de serviços sociais. Ao profissional do Serviço Social torna imprescindível a intermediação de uma instituição empregadora para o acesso aos meios e recursos que possibilitam a realização do seu trabalho. É por conta desta característica fundamental que a autonomia profissional sofre significativa limitação (RAICHELIS, 2011: 425).

Ao verificar que o assistente social é majoritariamente um trabalhador assalariado, apesar de ser regulamentada como uma profissão de caráter liberal, com deontologia própria e caráter não rotineiro das atividades profissionais, constatamos que Serviço Social não dispõe de todos os meios necessários para a sua realização. Os assistentes sociais dependem dos recursos oriundos das instituições que demanda sua atividade profissional (IAMAMOTO, 2010: 63). Desta maneira são impostas aos profissionais condições objetivas de controle que impedem o pleno exercício da intencionalidade dos profissionais. Como observa Raichelis (2013: 620),

Se o Serviço Social foi regulamentado historicamente como profissão liberal, seu exercício profissional se realiza mediatizado por instituições públicas e privadas, tensionado pelas contradições que atravessam as classes sociais na sociedade do capital e o assistente social submetido à condição de trabalhador assalariado, cuja atividade se assenta em normas próprias que orientam as relações de trabalho.

Nos diferentes espaços sócio-ocupacionais nos quais se requisita a profissão os assistentes sociais deverão, como qualquer trabalhador assalariado, responder às demandas postas por seus empregadores, muitas vezes desenvolvendo atividades que se colocam além de sua vontade ou intenção. Isso ocorre porque na condição de trabalhador assalariado os assistentes sociais ficam submetidos às determinações das instituições empregadoras uma vez que a profissão se insere no processo de trabalho organizado pela instituição empregadora. Afirma-se desta maneira que o Serviço Social, não possui um processo de trabalho próprio, ou seja, específico da profissão. Na verdade, o trabalho do assistente social varia muito segundo a natureza dos espaços sócio-ocupacionais no qual se insere os profissionais. Tal percepção desmistifica a existência de um único processo de trabalho do Serviço Social (RIBEIRO, 2008).

Iamamoto (2010) aponta os diferentes significados assumidos pelo trabalho do Serviço Social. A autora observa que quando comparadas a inserção dos profissionais contratados pelo Estado ou pelo empresariado o trabalho desenvolvido pelos profissionais terá objetivos diferenciados, no primeiro caso os profissionais terão maior amplitude para atuação no sentido de assegurar o acesso aos recursos diretos; enquanto que no segundo tipo de vínculo os assistentes sociais serão responsáveis por ações que favoreçam mais diretamente a produção de capital. Esta compreensão demonstra como se torna fundamental que os profissionais tenham clareza a cerca dos compromissos assumidos pela categoria. É a partir da vinculação aos valores da profissão que os assistentes têm a possibilidade de orientar suas ações no sentido proposto pelo conjunto da categoria.

O Serviço Social é uma atividade que para se realizar no mercado, depende das instituições empregadoras, nas quais o assistente social dispõe de uma *relativa autonomia* no exercício do seu trabalho. Dela resulta que nem todos os trabalhos desses profissionais são idênticos, o que revela a importância dos componentes ético-políticos no exercício da profissão (IAMAMOTO, 2010: 70-71. Grifos da autora).

Além disso, cabe destacar que a instituição empregadora além de ser responsável pelas condições e dinâmica da relação trabalhista, estabelece ainda e de antemão os tipos de serviços prestados ou mesmo a população alvo dos atendimentos (PAULA. et al. 2017, no prelo). Todos estes aspectos reforçam as limitações inerentes ao trabalho dos assistentes sociais submetidos aos vínculos assalariados. O trecho a seguir é elucidativo sobre a constatação de Iamamoto:

A condição assalariada – seja como funcionário público ou assalariado de empregadores privados, empresariais ou não - envolve, necessariamente, a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, que estabelecem as condições em que esse trabalho, consubstanciadas no contrato de trabalho se realiza: [...]. Os empregadores definem ainda a particularização de funções e atribuições consoantes as normas que regulam o trabalho coletivo. [...]. Assim, as exigências impostas pelos distintos empregadores, o quadro da organização social e técnica do trabalho, também materializam requisições, estabelecem funções e atribuições, impõem regulamentações específicas ao trabalho a ser empreendido no âmbito do trabalho coletivo, além de normas contratuais (salário, jornada, entre outras), que condicionam o conteúdo do trabalho realizado e estabelecem limites e possibilidades à realização dos propósitos profissionais (IAMAMOTO, 2011: 218-219).

A análise apresentada percebe o assistente social como um profissional que tradicionalmente executa a política assistencial. Nesta posição o Serviço Social se localiza na ponta da estrutura organizativa de prestação dos serviços e políticas

sociais que apresentam um duplo caráter: buscam exercer a manutenção e o controle da força de trabalho, além de contribuir na redução dos custos de sua reprodução e atender a algumas reivindicações dos trabalhadores. Esta consideração reconhece o assistente social como o profissional responsável pelo acesso dos usuários aos recursos e serviços da instituição. O contato direto entre o assistente social e os usuários se coloca deste modo como espaço privilegiado para o levantamento de informações sobre a população atendida que poderão ser utilizadas a fim de promover a aceitação tanto das condicionalidades para acesso aos serviços como do modo de ser adequado às exigências das instituições (IAMAMOTO; CARVALHO: 1996: 115 -116). Mas também possibilita a implementação de estratégias que busquem fortalecer os interesses do conjunto da população. A adoção deste ponto de vista sobre a atuação pelos profissionais somente é potencializada quando as estratégias profissionais tem como referência o projeto profissional crítico. Neste sentido percebemos que a atuação dos profissionais refletirá o direcionamento ético-político assumido, fazendo com que as ações profissionais expressem o compromisso assumido pelos profissionais.

Apesar da condição de trabalhador assalariado a análise de Iamamoto concebe o assistente social como um intelectual, capaz de mobilizar e influenciar condutas. Os dados considerados na sua pesquisa sobre o Serviço Social comprovam esta afirmação uma vez que descrevem o assistente social como agente de reforço do consenso (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 87-88). Nesta condição o profissional do Serviço Social ao ser incorporado ao aparato de Estado tem acesso a um espaço privilegiado de contato sobre o conjunto da população e naquele contexto desempenha suas atribuições buscando encobrir o verdadeiro teor de sua atuação (IAMAMOTO, 2002:121). Neste contexto o assistente social atua com papel educativo junto à população, pois intervém a fim de alterar o comportamento dos seus usuários inculcando nos mesmos, hábitos e costumes que vão ao encontro da proposta institucional. A autora observa que o principal instrumento utilizado pelos assistentes sociais é linguagem. A utilização deste recurso terá como objetivo a persuasão, uma vez que os profissionais buscam influenciar o comportamento dos sujeitos alvo de suas ações (IAMAMOTO; CARVALHO, 1996: 115). Cabe destacar ainda que recorte de gênero da profissão, composto predominantemente por quadros profissionais femininos tem importante determinação na subalternidade da

profissão reproduzindo na profissão o menor reconhecimento das profissões socialmente consideradas como profissões femininas (IAMAMOTO, 2010: 64).

É claro que sendo o assistente social um trabalhador assalariado deverá apresentar ao seu empregador um retorno positivo da sua atividade profissional o que procuro destacar é que mesmo nesta relação de subordinação ao empregador o assistente social dispõe de autonomia relativa que lhe confere espaço para atuar não exclusivamente restrito à demanda institucional (IAMAMOTO, 2002:123). Para Simões (2012: 23-24) a “condição de trabalhador assalariado do Assistente social, portanto tensiona a sua autonomia, mas não inviabiliza o direito de exercer sua atividade profissional através da sua expertise ou conhecimento especializado. [...]”. Pensar um trabalho que supere as demandas da classe dominante encontra respaldo quando pensamos nas referências colocadas pelo projeto da categoria.

Ao definir o Serviço Social como uma especialização do trabalho social que se realiza mediante o assalariamento lamamoto percebe que se colocam para a profissão dois aspectos fundamentais que interferem na realização de um trabalho crítico. O primeiro se refere à autonomia, que para a autora é adquirida pela formação acadêmica, que habilita o exercício da profissão, falamos então de autonomia técnica⁹ que será assegurada pela legislação do Serviço Social. Contudo lamamoto nos adverte que sua efetivação é definida pelo jogo das forças sociais, neste sentido as possibilidades de uma atuação afirmadora do direcionamento do projeto da categoria estarão condicionadas pelo espaço alcançado pelas forças progressistas no contexto mais geral da sociedade. Isto significa que dependendo do nível de enfrentamento das classes sociais a autonomia dos assistentes sociais poderá ser mais alargada ou mais restrita (IAMAMOTO, 2011: 415). Assim em conjunturas favoráveis ao avanço dos direitos e da democracia os assistentes sociais terão mais claras as possibilidades de atuação na direção do horizonte previsto pelo projeto da categoria. Da mesma forma nos momentos de avanço das forças regressivas os profissionais terão menores condições de fazê-lo, o que não

⁹ A terminologia “Autonomia técnica” segundo Simões (2012) busca enfatizar a capacidade própria desta profissão. Assim “[...] o termo técnica se refere ao conhecimento especializado do assistente social, à sua expertise, que envolve as três dimensões do exercício profissional: a teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa, [...] (Simões, 2012:1). Desta forma não se confunde com autonomia profissional que corresponde ao direito do exercício profissional na sua dimensão técnico-operativa (Simões, 2012: 1)

implica, contudo na completa impossibilidade de atuação inspirada pelos princípios do projeto profissional.

O segundo aspecto que interfere na atuação comprometida com o referido projeto diz respeito à condição de trabalhador assalariado dos assistentes sociais. Conforme nos relembra a Iamamoto o assalariamento é condição majoritária para a inserção sócio-ocupacional dos assistentes sociais. Disso resulta a sujeição dos profissionais às regulações do trabalho abstrato e a alienação característica do trabalho nesta sociedade (IAMAMOTO, 2011: 416). Ambas as determinações, autonomia profissional¹⁰ e trabalho assalariado, impactam diretamente no direcionamento atribuído às ações profissionais, uma vez que se referem à instâncias do exercício profissional que incidem no direcionamento das ações profissionais. Pensemos aqui no atual contexto de precarização do trabalho que submete todos os trabalhadores, e com os assistentes sociais não é diferente, à baixos salários, jornadas extenuantes e vínculos precários oriundos dos processos de flexibilização que tomaram conta do universo do trabalho (ANTUNES, 2000). Este cenário estabelece condições extremamente desfavoráveis à adesão dos profissionais ao projeto da categoria além de afetar a percepção dos assistentes sociais acerca da dinâmica da realidade social o que determina sua postura frente aos limites e possibilidades para a sua atuação presentes nos espaços profissionais.

Rachelis (2013: 624) identifica no discurso dos assistentes sociais o protesto dos profissionais a respeito da excessiva carga de tarefas administrativas e/ou burocráticas a que tem se restringido o trabalho em detrimento das atividades intelectuais, aquelas que fornecem maior possibilidade de elaboração de propostas criativas para o exercício profissional e que tem como horizonte o projeto da categoria. Vale lembrar ainda que as propostas de trabalho construídas pelos profissionais repercutem na relação de identidade entre os profissionais e o Serviço Social. Então se os assistentes sociais percebem que as atividades demandadas não envolvem elementos característicos da profissão ou ainda se espaços que tradicionalmente favorecem o contato com os usuários são substituídos por atividades burocráticas as possibilidades de identificação com a profissão vai aos poucos sendo dilapidada. Sobre isto a autora observa:

Trata-se de uma dinâmica institucional que vai transformando insidiosamente a própria natureza da profissão de Serviço Social, sua *episteme* de profissão de caráter interventivo e relacional, que trabalha com as expressões mais dramáticas da *questão social* que incidem na vida dos indivíduos e grupos das classes subalternas, fragilizando a ação direta com segmentos populares e o desenvolvimento de trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória (Raichelis, 2013: 624-625. Grifos da autora).

Mas o cotidiano profissional dos assistentes sociais reserva também elementos que possibilitam a elaboração de estratégias alinhadas ao projeto da categoria. Muitos desses elementos ou mesmo características do trabalho do assistente social são na maioria das vezes pouco aproveitados pelos profissionais. A proximidade de contato com a realidade dos usuários e a uma suposta “indefinição” a cerca do trabalho do assistente social são aspectos da atividade profissional, identificados por Iamamoto (2004), como fatores fundamentais a serem considerados por aqueles que buscam desenvolver seu trabalho inspirados pelo projeto da categoria.

Finalmente, importa destacar que o Assistente Social dispõe de relativa autonomia no exercício de suas funções institucionais, o que se expressa numa relação singular de contato direto com o usuário, em que o controle institucional não é total, abrindo possibilidade de redefinir os rumos da ação profissional, conforme a maneira pela qual ele interprete o seu papel profissional. A isso se acresce a outro traço peculiar do Serviço Social: a indefinição ou fluidez do que é ou do que faz o Assistente Social, abrindo-lhe a possibilidade de apresentar propostas de trabalho que ultrapassam a mera demanda institucional. Tal característica, apreendida às vezes como um estigma profissional, pode ser utilizada no sentido da ampliação do seu campo de autonomia (IAMAMOTO, 2004: 102).

Nestes termos a tensão colocada entre o projeto da profissão e trabalho assalariado se estabelece porque o projeto da categoria pressupõe o profissional enquanto um sujeito, capaz, portanto de projetar suas ações e buscar os meios para realiza-las tal como planejado. Logo a atuação do assistente social se coloca sobre um dilema: como o assistente social pode realizar um trabalho afirmador do projeto da categoria se ele tem sua autonomia limitada pela condição de trabalhador assalariado? Para Iamamoto as possíveis respostas ao impasse colocado aos profissionais têm seguido a tendência de afirmar a existência de um distanciamento entre teoria e prática. Esta afirmação, contudo, indica a necessidade de consideração de um campo de mediações existentes nos espaços profissionais somente perceptíveis quando a análise envolve as particularidades sobre as quais se realiza a atividade profissional (IAMAMOTO, 2011: 417; 2010: 52).

A superação daquela percepção dicotômica da atividade profissional requer o abandono das análises unilaterais, aquelas que evidenciam somente um dos aspectos presentes no cotidiano profissional e que determinam uma visão fatalista ou messiânica da profissão (IAMAMOTO, 2011: 417). Vejamos como conclui a autora:

Assim, um desafio é romper as unilateralidades presentes nas leituras do trabalho do assistente social com vieses ora fatalistas, ora messiânicos, tal como se constata no cotidiano profissional. As primeiras subestimam a força e a lógica do comando do capital no processo de (re)produção, submergindo a possibilidade dos sujeitos de atribuírem direção às suas atividades. Com sinal trocado, no viés voluntarista, a tendência é silenciar ou subestimar os determinantes histórico-estruturais objetivos que atravessam o exercício de uma profissão, deslocando a ênfase para a vontade política do coletivo profissional, que passa a ser superestimada, correndo-se o risco de diluir a profissionalização na militância *stricto sensu* (IAMAMOTO, 2011: 417, grifos da autora).

Simões (2012: 65) analisando o impacto do estatuto assalariado sobre a autonomia profissional avalia que os assistentes sociais na condição de trabalhadores assalariados terão como limitação mais significativa a impossibilidade de organização do processo de trabalho. Entretanto afirma que esta perda não atinge a autonomia técnica dos profissionais. Nestes termos considera-se que os profissionais a partir do reconhecimento de sua competência, adquirida pela habilitação ao exercício da profissão, têm a possibilidade de direcionar o conteúdo do seu exercício profissional. Não ignora-se aqui que a autonomia profissional será sempre relativa, ou seja, que os profissionais conseguiram uma margem maior ou menor de liberdade para sua atuação técnica dependendo do contexto profissional e histórico-social no qual se inserem. Mas busca-se destacar a autonomia técnica como elemento a ser explorado pelos assistentes sociais.

Compreende-se que apesar de os assistentes sociais não possuírem o domínio completo sobre as condições sobre as quais vai desenvolver sua atuação eles podem determinar o caráter do trabalho desenvolvido. A partir desta compreensão Simões destaca o conteúdo político do exercício profissional, assinalando que o conhecimento técnico dos assistentes sociais fornece aos sujeitos profissionais a autonomia relativa para elaboração de estratégias profissionais que vão refletir o posicionamento político dos seus agentes, pois para a autora a “elaboração de tais estratégias por parte de seus agentes reflete um comportamento político fundamentado em um tipo de consciência social que qualifica o exercício

profissional, visto que extrapola a mera questão de habilidades” (SIMÕES, 2012: 65).

O trabalho comprometido com o projeto da categoria exige um profissional que não se limite ao cumprimento das demandas e rotinas institucionais, mas que busque utilizar as suas competências profissionais no sentido de aumentar seu poder de negociação buscando sempre meios capazes de ampliar sua margem de atuação.

O trabalho profissional na perspectiva do projeto ético-político do Serviço Social exige um profissional qualificado capaz de realizar um trabalho complexo, social e coletivo, que tenha competência para propor, negociar com os empregadores privados ou públicos, defender projetos que ampliem direitos das classes subalternas, seu campo de trabalho e sua autonomia relativa, atribuições e prerrogativas profissionais (RAICHELIS, 2013: 631).

Coloca-se para a categoria a necessidade de envolver o conjunto dos profissionais na discussão sobre o trabalho do assistente social buscando dar maior visibilidade aos elementos que definem o exercício profissional nos diferentes espaços de trabalho do Serviço Social. A proposta de Iamamoto indica que se deve buscar perceber o movimento realizado pelas determinações contemporâneas da sociabilidade do capital e como estas incidem sobre as mediações que atravessam a implementação das ações profissionais. Considerando a complexidade presente nesta tarefa a autora observa que ela deve ser enfrentada pelo conjunto dos profissionais, por esta razão cabe à categoria, aos pesquisadores, mas também aos profissionais “da intervenção” evidenciar o conjunto de elementos presentes no cotidiano profissional que interferem na realização do trabalho do assistente social a fim de possibilitar a identificação de potencialidades a serem exploradas pelos profissionais comprometidos com o horizonte aberto pelo projeto da categoria (IAMAMOTO, 2011: 417).

O outro desafio é participar de um empreendimento coletivo, que permita, de fato, trazer, para o centro do debate, o exercício e/ou trabalho cotidiano do assistente social, como uma questão central da agenda da pesquisa e da produção acadêmica dessa área. O esforço, aqui anunciado, está voltado para atribuir transparência aos processos e formas pelos quais o trabalho do assistente social é impregnado pela sociabilidade da sociedade do capital, elucidando sua funcionalidade e, simultaneamente, o potencial que dispõe para impulsionar a luta por direitos e a democracia em todos os poros da vida social; potencial esse derivado das contradições presentes nas relações sociais, do peso político dos interesses em jogo e do posicionamento teórico-prático dos sujeitos profissionais ante os projetos societários (IAMAMOTO, 2011: 417).

A perspectiva de Iamamoto sobre o “impasse” posto no trabalho afirma a necessidade de que o conhecimento sobre a profissão seja efetivamente aproveitado pelos profissionais. Trata-se de

transitar da bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade, atribuindo, ao mesmo tempo uma maior atenção às estratégias, táticas e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objetos de estudo e ação do assistente social (IAMAMOTO: 2010:52).

Compreendo como se pode ver que o trabalho na perspectiva do projeto ético-político reclama dos profissionais o conhecimento sobre o complexo que envolve o exercício profissional - processos, objeto e meios de trabalho, entre outros (RAICHELIS, 2013: 631).

O trabalho do assistente social é, pois, a expressão de um movimento que articula conhecimento e luta por espaços no mercado de trabalho, competências e atribuições privativas que têm reconhecimento legal nos seus estatutos normativos e reguladores [...], projeto ético-político que confere direção social ao trabalho profissional. Ao mesmo tempo, os sujeitos que a exercem, individual e coletivamente, se subordinam às normas de enquadramento institucional, mas também se organizam e se mobilizam no interior de um coletivo de trabalhadores que repensam a si mesmos e a sua intervenção no campo da ação profissional (RAICHELIS, 2010: 754).

O caminho capaz de subsidiar o trabalho referenciado no projeto da categoria se coloca no “cultivo do trato teórico-metodológico rigoroso” aliado ao “acompanhamento histórico da dinâmica da sociedade” (IAMAMOTO: 2010:52). Por isso se torna fundamental conhecer as mediações presentes no cotidiano profissional do assistente social que só pode ser alcançado pela “pesquisa concreta de situações concretas [como] é condição para atribuir um novo estatuto à dimensão interventiva e operativa da profissão, resguardados os seus componentes ético-políticos” (IAMAMOTO, 2010: 52). É nesta tarefa que pretendo contribuir. Para isso passo agora a abordar o item que se destacou nas leituras realizadas como aquele capaz de fornecer um caminho para a construção de respostas aos questionamentos presentes neste estudo, qual seja, o processamento do trabalho dos assistentes sociais.

2 O PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS.

Busco aqui realizar uma aproximação sobre o trabalho do assistente social e o seu processamento. Esta proposta é inspirada pelo debate aberto por lamamoto (2011) na obra “Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social” trabalho no qual a autora apresenta para a categoria dos assistentes sociais o desafio de desvendar o processamento do trabalho como um debate necessário a ser enfrentado pela categoria.

A provocação da autora se encontra imersa no interesse de elucidar os aspectos presentes no cotidiano do exercício profissional capazes de favorecer a implementação de estratégias profissionais inspiradas pelo Projeto Ético-político do Serviço Social sendo este o ponto de encontro entre a proposta de lamamoto naquela obra e o presente estudo. A principal preocupação inscrita neste trabalho é a de realizar uma aproximação sobre os elementos presentes no processamento do trabalho dos assistentes sociais que permitem a estes profissionais implementar estratégias profissionais inspiradas pelo projeto da categoria.

A adoção do ponto de vista da autora em destaque se deve à marcante preocupação da mesma em acompanhar o movimento do Serviço Social com vistas a apreender os determinantes desta especialização do trabalho na sua concretude. Tal preocupação é percebida desde a sua primeira obra de destaque, na qual buscou alcançar o significado social desta profissão, ao mesmo tempo em que demonstrou a inserção do Serviço Social na divisão sócio-técnica do trabalho e também no conteúdo presente nas suas demais produções. Por tudo isso, considero o princípio proposto por lamamoto como o mais adequado para apreender os elementos necessários ao desenvolvimento da presente reflexão.

Cabe destacar que a compreensão do Serviço Social enquanto trabalho é alvo, ainda hoje, de calorosa polêmica na categoria. A referida controvérsia, contudo não constitui um dos temas que merecerão atenção neste estudo, isto porque, conforme já anunciado, parto da proposição da autora acerca da natureza desta profissão e avalio que diversos autores já se dedicaram à tarefa de demonstrar a validade da argumentação de lamamoto.

Para este capítulo foram extremamente relevantes as contribuições de lamamoto acerca do processo de trabalho (2004) e a retomada da análise sobre a profissão, agora no bojo do capitalismo contemporâneo (2011). Em tais obras a autora em tela volta sua atenção aos elementos constituintes do trabalho do assistente social e do conteúdo presente do desenvolvimento de suas atividades a fim de construir um caminho que permita o acesso ao processamento do trabalho propriamente dito.

O ângulo do processamento do trabalho do assistente social assume destaque para lamamoto em virtude da avaliação realizada sobre a literatura produzida no Serviço Social ao longo da apropriação da tese daquela autora sobre o significado social da profissão. A autora observa que apesar de fecundas contribuições no debate sobre os fundamentos do Serviço Social as produções sobre a profissão se concentram em temas ligados às particularidades da profissão o que significou pouco investimento na discussão sobre o processamento do trabalho (2011: 213-214). Para lamamoto,

a análise do processamento do trabalho do assistente social não adquiriu centralidade e nem foi totalizado nas suas múltiplas determinações, estabelecendo uma frágil associação entre os fundamentos do Serviço Social e o trabalho profissional cotidiano, uma vez que este abrange um conjunto de mediações que não foram alvo privilegiado da referida produção (IAMAMOTO, 2011: 213-214).

Disso incorre que o processamento do trabalho do assistente social não foi desvendado nas suas múltiplas determinações a partir de tímidas investigações no que se refere à compreensão das mediações presentes no trabalho cotidiano dos assistentes sociais (MIRANDA, 2011). Assim lamamoto (2011: 214) constata que tal cenário, é marcado por,

restritos investimentos no acervo nas determinações atinentes à mercantilização dessa força de trabalho especializada, inscrita na organização do trabalho coletivo nas organizações empregadoras, dificultam a elucidação e seu significado social – *enquanto trabalho concreto e abstrato* – no processo de produção e reprodução das relações sociais, no cenário da sociedade brasileira contemporânea (grifos da autora).

A constatação da autora se reflete especialmente no debate que diz respeito ao vínculo entre o trabalho dos assistentes sociais e o projeto ético-político, uma vez que é consenso na categoria a carência de análises que aprofundem e expliquem com maior clareza como se estabelece esta vinculação.

Para contribuir com a reflexão apresentada linhas acima cabe buscar inicialmente os elementos mais fundamentais do trabalho, afinal é esta categoria que possibilita desvendar como se estabelece o seu processamento do âmbito do Serviço Social. O percurso teórico empreendido tem como base as proposições da teoria social crítica, pois se busca realizar uma leitura do objeto em questão em uma perspectiva de totalidade, o que só possível mediante as proposições elaboradas por Marx nas quais o trabalho assume centralidade, configurando-se, pois o elemento fundamental do processo de sociabilidade humana.

A presente proposta busca atingir o modo como são desenvolvidas as atividades profissionais dos assistentes sociais de maneira que a análise não pretende verificar a eficiência das ações profissionais sob a perspectiva que domina hoje as elaborações sobre o mundo do trabalho, a lógica da produtividade, mas de captar como os assistentes sociais, ao elaborar suas propostas de trabalho e implementá-las na sua realidade profissional, buscam incorporar elementos que demonstram seu vínculo com as referências do projeto ético-político. Aprofundar a compreensão sobre os elementos presentes no cotidiano dos profissionais diretamente inseridos no trabalho permitirá demonstrar a possibilidade de afirmar, através do trabalho, o horizonte proposto pelo projeto profissional crítico.

2.1 PROCESSOS DE TRABALHO E SETOR DE SERVIÇOS

Marx buscou compreender como se organizava a sociedade no seu tempo, a sociedade capitalista do século XIX. Coube a ele a tarefa de decifrar as relações de produção oriundas da sociedade burguesa, forma social na qual se estabelece e desenvolve o modo de produção capitalista. As investigações realizadas levaram o autor a perceber que na base da sociedade capitalista prevalece uma forma de organização da vida social na qual o trabalho assume centralidade cabendo, pois desvendar as suas determinações.

Para Marx o trabalho tem como fundamento responder às necessidades humanas, o que vai ocorrer, originalmente, através da ação do homem sobre a natureza (MARX, 1996). Esse metabolismo, entre o homem e a natureza, é o meio através do qual são produzidos os valores de uso, recursos que garantem a continuidade da reprodução material da vida. O trabalho concreto, trabalho humano

é desta forma percebido como elemento presente e necessário a todas as formas sociais existentes (IAMAMOTO, 1996:349). Nas palavras de Marx:

O trabalho, contudo, é o elemento primordial para o aporte das sociedades, visto que por meio dele torna-se possível o aprimoramento da condição humana. O trabalho se caracteriza como atividade fundamental do ser social, através da qual o indivíduo submete a natureza às suas forças para transformá-la e propiciar condições objetivas de vida em sociedade conforme as vislumbrou na consciência. Tal atividade oportuniza ao homem a transformação de si mesmo, pois o ato criador permite o alcance de conhecimentos e habilidades essenciais ao desenvolvimento humano e social (MARX, 1996).

A compreensão marxiana sobre o trabalho incorpora a percepção sobre todos os elementos relacionados à existência humana. Nesta leitura da realidade os homens, através da atividade do trabalho produzem não apenas os meios para atender às suas necessidades, mas constroem simultaneamente o mundo a sua volta estabelecendo um movimento dinâmico no qual ao produzir sua existência material, os homens se produzem, também, enquanto sujeitos. Neste caminho percebe-se que ao realizar o trabalho o homem se realiza enquanto homem (TEIXEIRA, 2014: 22). Mas o que chamou à atenção de Marx, contudo foi a forma assumida pelo trabalho na sociedade capitalista, na qual, aparentemente, têm-se a subversão do conteúdo social do trabalho (IAMAMOTO, 2011: 356). Assim a mercadoria, unidade fundamental para a realização da valorização do capital, aparece como autônoma, descolada de seu criador, o homem.

A aparente separação entre o homem e o produto de seu trabalho ocorre porque na sociedade burguesa o trabalho assume uma forma de ser específica, característica das relações sociais necessárias ao desenvolvimento da sociabilidade adequada ao capital (TEIXEIRA, 2014). Na análise de Marx encontramos a constatação de que sob a égide do capital o trabalho assume características próprias do modo de produção capitalista a fim de garantir a sua reprodução enquanto estrutura social. Ocorre desta maneira a subversão do conteúdo do trabalho. Não será mais o valor de uso que determinará a ação do homem sobre a produção de determinado bem, mas a sua capacidade de valorização do capital.

A subversão da natureza do trabalho observada por Marx afirma que na sociedade do capital a produção dos valores de uso e a conseqüente autoafirmação dos homens decorrentes deste processo responde às necessidades de reprodução

do modo de produção vigente. Neste quadro o que faz sentido são as relações que permitem a valorização e acumulação do capital, interessando para tal a produção de valores de troca. A produção perde a função primeira satisfazer necessidades humanas e passa a atender prioritariamente as necessidades de reprodução do capital (TEIXEIRA, 2014). Esta percepção coloca o trabalho sob a condição de alienação, pois compromete a capacidade do trabalho fornecer sentido à existência material dos homens.

A dimensão criativa e de identidade que o trabalho fornece ao homem, aquela responsável pela construção do homem enquanto ser social sucumbe, no capitalismo, diante do trabalho alienado, restrito à condição de permitir a sobrevivência material do homem. O sujeito construído histórica e socialmente pela atividade do trabalho fica restrito à execução de atividades que buscam unicamente a valorização do capital. Tal determinação impede a autorrealização do homem, uma vez que impossibilita a realização de suas potencialidades (MARX: 1996). Nestes termos o trabalho sofre uma “mutilação intelectual e moral”, pois restrito à garantia da sobrevivência o trabalho promove a desumanização do homem ao atingir o momento da práxis (TEIXEIRA, 2014). Assim nesta sociedade o trabalho fica sujeito a formas que buscam cada vez mais garantir a valorização e reprodução do modo de produção vigente.

Mas como fica o Serviço Social a partir de tal interpretação acerca do trabalho? Conforme elucidou Iamamoto (1996) o Serviço Social é uma profissão integrante da divisão social do trabalho. Esta afirmação compreende que, apesar de prescindir do intercâmbio com a natureza - o que segundo alguns estudiosos¹¹ do marxismo clássico, sentenciam sua desvinculação com o trabalho, a profissão atende a uma demanda social, uma necessidade da sociedade humana nos marcos do desenvolvimento capitalista.

A necessidade social que determinou o surgimento desta especialização do trabalho e legitimou a atuação dos profissionais habilitados ao seu exercício se expressa na demanda por uma atuação especializada para a execução de políticas, programas e projetos voltados ao atendimento de parte das necessidades da

¹¹ Sobre esta perspectiva ver Lessa, S. Serviço Social e Trabalho: do que se trata? Revista Temporalis, v.1, n.1, pp. 35-58, Brasília, 2000.

população trabalhadora com vistas a garantir que o conflito entre as classes não comprometa a estrutura de poder vigente.

O Serviço Social surge como profissão para atender a uma necessidade social: fornecer respostas especializadas para o atendimento dos resultados do conflito entre capital e trabalho contribuindo ainda para a reprodução da sociedade vigente. Assim sendo espera-se que o trabalho realizado pelos assistentes sociais tenha um produto, um resultado. A literatura especializada nos mostra que o resultado do trabalho no Serviço social pode ser observado sob ângulos diversos. Do ponto de vista material a ação dos assistentes sociais terá efeito sobre as condições de manutenção da vida da classe trabalhadora considerando aqui o acesso à direitos e recursos.

Por outro lado o trabalho dos assistentes sociais incidirá também sobre o comportamento dos sujeitos atendidos o que pode ocorrer tanto no sentido de reforçar costumes e valores próprios da ordem vigente ou fomentar a revisão crítica sobre o modo de ser nesta sociedade. Fica claro que, sob qualquer aspecto, o Serviço Social não produz um objeto concreto, algo palpável, mas principalmente efeitos sobre a vida dos sujeitos alvo de suas ações. Esta característica, contudo não significa o afastamento da profissão no que se refere à sua contribuição sobre a riqueza socialmente produzida. Ao contrário, a qualidade do resultado do trabalho dos assistentes sociais apenas assinala que o Serviço Social, assim como outras ocupações, é fruto da complexificação das relações capitalista de produção. Ou seja, o ciclo de expansão e desenvolvimento do capitalismo exige cada vez mais complexas e variadas funções entre as quais se coloca também aquelas não exclusivamente ligadas à transformação da natureza e ao fornecimento de um objeto ou ainda exclusivamente relacionadas a produção de bens.

Pelo aprofundamento do capitalismo ganham destaque outros tipos de ocupações, aquelas vinculadas ao chamado setor terciário¹² ou de serviços que corresponde justamente às atividades cujos produtos não são necessariamente de

¹² Segundo esta lógica o setor primário corresponde aquele que explora os recursos da natureza fornecendo matérias-primas para a produção. São exemplos de atividades deste setor a agricultura, a mineração, a pesca e a pecuária. O setor secundário transforma as matérias-primas (produzidas pelo setor primário) em produtos industrializados tais como as roupas, os automóveis, os alimentos industrializados e os produtos eletrônicos.

natureza material. Neste caso o trabalho busca satisfazer a uma necessidade nem sempre relacionada à um objeto tangível. Fazem parte do setor de serviços atividades como o comércio, a educação, a saúde, as telecomunicações, o transporte, entre outros. Importa salientar que o setor de serviços responde atualmente por parcela significativa das inserções profissionais de variadas categorias em detrimento da indústria de transformação processo que ganhou força desde o fim do século XIX. Portanto a ausência de um produto material vinculado à transformação concreta da natureza não invalida a definição do Serviço Social enquanto trabalho, “um serviço nada mais é do que o efeito útil de um valor de uso, seja da mercadoria, seja do trabalho. Mas aqui se trata do valor de troca” (MARX, 1996: 346). Granemann (1999) ratifica este entendimento. Para ela,

A análise do surgimento de várias profissões no período posterior ao ano de 1875 permite indicar: essas profissões foram: - e ainda o são – demandadas, algumas para o trabalho direto na esfera produtiva, outras para atividades ligadas à reprodução e outras para desenvolverem atividades nestes dois âmbitos da vida social (GRANEMANN, 1999: 159).

Com base em Marx esta autora observa que o trabalho vinculado à transformação mais direta da natureza vai variando no capitalismo de acordo com a necessidade de valorização do capital. Granemann (1999) compreende que o trabalho e o estabelecimento de uma relação com a natureza ocorre sempre através de mediações. Neste sentido quanto mais se desenvolvem os recursos tecnológicos mais o homem se distancia do trabalho mais diretamente ligado à transformação da natureza, entretanto isso não quer dizer que as atividades que não exercem ação sobre a natureza não contribuem com a produção da riqueza social, pois no bojo do processo de desenvolvimento do capitalismo ocorre a complexificação dos processos que sustentam a produção capitalista e garantem a sua reprodução. Logo o ciclo de desenvolvimento do modo de produção capitalista tem ainda a capacidade envolver todas as esferas da vida social à sua dinâmica, incluindo neste bojo atividades não relacionadas à ação sobre a natureza (GRANEMANN, 1999:158).

Nos primeiros estágios de desenvolvimento do capitalismo a produção era composta principalmente por atividades mais imediatamente relacionadas à transformação da natureza. Porém na medida em que as forças produtivas sofisticaram os processos de trabalho, diversas outras atividades passaram a fazer parte da estrutura necessária não apenas a produção, mas especialmente à

reprodução do modo de vida capaz de sustentar o capitalismo. Por conta das mudanças ocorridas no modo de produção capitalista atividades antes restritas a esfera mais particular da vida tais como alimentação, segurança, assistência e saúde passam a compor um setor da economia capitalista que se torna cada vez mais necessário chegando inclusive a alcançar um crescimento extremamente significativo.

No Brasil segundo dados do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços os serviços vêm apresentando um movimento crescente de representatividade na economia, de 2006 a 2016 o setor terciário passou de 65,8% para 73,3% do valor adicionado ao Produto Interno Bruto (PIB). Dados mais recentes do IBGE apontam que o setor de serviços já é responsável por 75% do PIB nacional em 2017 e que o setor conta com 62,4 milhões de trabalhadores. Os números confirmam a tendência da expansão da participação dos serviços na economia em detrimento dos demais setores no país.

Para Bravermann (1977) o setor de serviços adquire relevância na economia capitalista devido à apropriação do capital dos diversos setores que compõem a produção e também a vida social. Neste processo o modo de produção capitalista converte antigas formas de produção, tais como a cooperação em atividades passíveis de serem comercializadas, ou seja, torna todas as demais atividades, até mesmo aquela que até então estavam fora do ciclo da produção, em mercadoria.

A constatação de Bravermann (1977) se apoia na assertiva marxiana que percebe que para “determinado grau de desenvolvimento histórico, uma determinada forma social de produção” surge para garantir a reprodução da ampliação da apropriação da riqueza social (MARX, 1996:31). Nestes termos considerando o capitalismo como uma relação social historicamente construída o modo de produção capitalista passa a demandar inúmeras atividades não exclusivamente ligadas à produção para sustentar a estrutura necessária ao processo de valorização do capital. Vejamos como argumenta o autor:

Não é apenas o trabalho que produz uma antítese consigo próprio e numa escala cada vez mais vasta as condições do trabalho como capital, é o capital que produz em escala cada vez mais ampla os operários assalariados de que tem necessidade (MARX, 1996:30).

Subjaz a este entendimento a compreensão que o Serviço Social mesmo se localizado no campo dos serviços, espaço de trabalho característico das sociedades modernas, os assistentes sociais assumem a condição de trabalhadores pela característica própria de sua atividade, que é na maioria dos casos, fornecer produtos carregados de características intangíveis (MEIRELLES, 2006: 2) tais como a mudança de hábito dos usuários após sistemático trabalho educativo ou ainda fomento à organização dos trabalhadores de determinado segmento ou espaço, mas também o acesso a um direito ou recurso. Como esclarece Granemann,

Mas se isto é verdade para o assistente social que está diretamente integrado ao processo de produção de mercadorias materiais, também o é para aquele que está em um processo que, embora não produza uma mercadoria material, também produz mercadorias: no entanto de outra espécie. [...]. Embora este setor seja denominado como Serviços ele se materializa em uma mercadoria talvez menos material do que a salsicha, mas nem por isto menos mercadoria (GRANEMANN, 1999: 160).

Weisshaupt (1985) buscou identificar o produto do trabalho dos assistentes sociais por meio de uma pesquisa com assistentes sociais do nordeste do país entre 1978 e 1982. Neste esforço o autor demonstra que o produto do trabalho é percebido sob diversos aspectos, no âmbito mais particular, quando falamos dos efeitos relacionados diretamente aos usuários e a instituição empregadora e, repercutem ainda no contexto social mais amplo, contribuindo para o reconhecimento social da profissão. Para o autor:

Basicamente os produtos da prática podem ser encontrados, internamente, no quadro da organização institucional, isto é, na relação do assistente social com o cliente e com a organização. Também se encontram, externamente, na população e no contexto institucional (WEISSHAUPT, 1985:111).

Meireles ao analisar as características das firmas e do setor de serviços destaca a polêmica em torno da compreensão dos serviços enquanto trabalho no campo da economia, tradicional área de estudo sobre este espaço. A posição desta autora afirma que os serviços correspondem à “realização de trabalho” (MEIRELLES, 2006: 2) mesmo quando não envolvem exclusivamente o trabalho humano, incluindo aqui o trabalho realizado por meio de máquinas e equipamentos. Segundo a própria autora o ponto de vista por ela adotado pressupõe uma “perspectiva conceitual dos serviços bastante ampla, proporcionando um tratamento das várias formas de prestação de serviços no sistema econômico, pois todo e

qualquer serviço é única e exclusivamente realização de trabalho em processo” (MEIRELLES, 2006: 2).

A mesma autora destaca que as produções teóricas sobre a área de serviços geralmente identificam quatro atributos fundamentais presentes em tais atividades que são: simultaneidade, intangibilidade, interatividade e inestocabilidade. Vejamos como são apresentadas tais características:

Sendo processo de trabalho, serviço é intangível, não se conhece a priori o seu resultado. A produção e o consumo se dão de forma simultânea no tempo e no espaço, ou seja, a produção só acontece a partir do momento em que o serviço é demandado e se encerra assim que a demanda é atendida. Dessa forma, não é possível armazenar um serviço e consumi-lo em outro ponto do tempo ou do espaço, pois ele se extingue tão logo se encerra o processo de trabalho. Sendo instantâneo, serviço é atividade interativa, que requer canais de sustentação do fluxo de trabalho e de manutenção do vínculo entre prestadores e usuários (MEIRELLES, 2006: 2).

Para esta autora tais propriedades estão relacionadas à “natureza essencial das atividades de serviço, que é ser trabalho em processo ou fluxo de trabalho”. Neste caminho fica mais fácil perceber que o trabalho do assistente social, mesmo sob o ângulo dos serviços e também por conta das características próprias deste tipo de atividade apresenta como particularidade que o objetivo do seu trabalho somente seja alcançado no e pelo seu processamento.

Bravermann (1977:303) segue na mesma direção quando avalia que “Trabalho deste tipo [que não produz um objeto tangível] deve ser oferecido diretamente ao consumidor, uma vez que produção e consumo são simultâneos”. Se pensarmos, por exemplo, nos recursos acionados por um assistente social para viabilizar o acesso de um usuário a um benefício é possível compreender que o acesso somente ocorrerá após uma gama de procedimentos realizados pelo profissional, tais procedimentos apesar de muitas vezes relacionados às atividades burocráticas contam entre outras coisas com o direcionamento, com a intencionalidade do profissional; com os meios de trabalho sem a qual o acesso do usuário ao recurso fonte de sua demanda poderia ser inviabilizado. Assim para conhecer o produto do trabalho torna-se fundamental conhecer como ocorre o seu processamento.

A presente interpretação percebe que o trabalho no setor de serviços apesar de tradicionalmente ser realizado com base em habilidades manuais, abarca na sociedade moderna atividades que para sua realização envolvem o uso intensivo de informação e conhecimento específicos sobre determinado tema, sendo este o caso do Serviço Social. Logo se percebe que pela complexidade própria das atividades que compõe este ramo da economia sempre necessitam da capacidade dos trabalhadores. Este recurso será imprescindível.

O trabalho do assistente social, assim como os demais trabalhadores do setor de serviços, detém aspectos específicos que relacionados a dimensão intelectual que este tipo de trabalho exige. Tais aspectos dizem respeito ao saber dominado por estes profissionais e também a autonomia de seus agentes (FARIA, et. al. s.d.). Logo não é possível a substituição de determinada especialização do trabalhador por outra ou ainda por um recurso tecnológico avançado como verificamos, por exemplo, na indústria de transformação de bens. Assim o trabalho desenvolvido por um assistente social não poderá ser realizado pelo profissional de outra área, visto que somente os assistentes sociais estão capacitados a desenvolver ações que legitimam esta profissão.

Em outro sentido observamos que o trabalho dos assistentes sociais, contudo não se realizam tradicionalmente única e exclusivamente por meio das habilidades dos profissionais. Para que os assistentes sociais possam exercer suas atividades profissionais, normalmente, é necessário um vínculo de trabalho com uma instituição responsável pelo fornecimento de determinado serviço. Será por meio desta instituição que o trabalho especializado dos assistentes sociais será realizado. A instituição é que detém os recursos e os meios de trabalho dos quais necessitam os profissionais para o exercício de suas funções.

As condições para execução do trabalho dos assistentes sociais nos mostram que o Serviço Social se encontra inserido no processo de trabalho da instituição que o emprega, não existindo, portanto um processo de trabalho exclusivo do Serviço Social (IAMAMOTO, 2011; 2014). Depreende disso que o Serviço Social compõe juntamente com outras especialidades do trabalho – dependendo da natureza do serviço - uma das bases necessárias à execução do processo de trabalho de determinada instituição. Conforme avalia lamamoto:

O assistente social ingressa nas instituições empregadoras como parte de um coletivo de trabalhadores que implementa as ações institucionais, cujo resultado final é fruto de um trabalho combinado ou cooperativo, que assume perfis diferenciados nos vários espaços ocupacionais.[...]. (IAMAMOTO, 2011: 421).

Ainda sobre este tema lamamoto esclarece que,

O pressuposto que orienta essa proposta, é o de que não existe um processo de trabalho do Serviço Social, visto que trabalho é atividade do sujeito vivo, enquanto realização de capacidades, faculdades possibilidades do sujeito trabalhador. Existe, sim, um trabalho do assistente social e processos de trabalho nos quais se envolve na condição de trabalhador especializado (IAMAMOTO, 2011: 429).

Granemann (1999: 160) observa que para pensarmos sobre os processos de trabalho no Serviço Social é necessário lembrar que a profissão, por sua inserção na divisão sociotécnica no trabalho, não se autodetermina, sendo influenciada pela dinâmica da sociedade. Por conseguinte para compreender os fenômenos relacionados à profissão é necessário considerar o momento histórico-social que demanda a profissão.

Diante da reflexão apresentada sobre o trabalho e o setor de serviços é possível afirmar que as atividades realizadas pelos assistentes sociais estarão imersas em um processo de trabalho que vai variar conforme o tipo de serviço oferecido. Conforme observa Granemann (1999: 155) os processos de trabalho nos quais se insere o Serviço Social não correspondem a um processo único, mas múltiplos e diferenciados. Logo já sabemos de antemão que existem variados processos de trabalho. Assim o processo de trabalho de um assistente social inserido na política de assistência social será diverso daquele realizado por um profissional vinculado a área da saúde pela característica própria de cada política. O mesmo ocorrerá nas demais inserções possíveis a profissão sejam elas a previdência social, a assessoria, a gestão, o trabalho em uma empresa e etc.

Cabe, ainda, considerar que todo trabalho é constituído a partir da maneira como são executadas as atividades necessárias à produção de determinado bem e/ou a execução de determinado serviço. Os procedimentos que compõe o trabalho constituem o processo de trabalho, serão mediatizados pelos meios de produção sobre um objeto. O processo de trabalho será orientado por uma finalidade e/ou objetivo, que corresponde às projeções a respeito do resultado do trabalho

realizadas pelos homens em torno de suas necessidades e expectativas (FARIA, et al, s.d.:2).

2.2 O TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

Marx (1996:328) descreve o processo de trabalho a partir do que ele chama de momentos simples que são as finalidades, ou o trabalho propriamente dito; o objeto e os meios de trabalho. Outros autores descrevem o processo de trabalho com base na força de trabalho, cuja expressão é o próprio agente profissional; em um objeto ou matéria-prima sobre qual incidirá a ação do profissional e nos meios e/ou os instrumentos de trabalho.

Observa-se que com exceção do item – finalidades, para Marx e força de trabalho para os demais autores, não existe diferença significativa sobre os componentes fundamentais do processo de trabalho. Na verdade o objeto que parece se diferenciar diz respeito à atividade exclusiva do homem, na interpretação marxiana, e, a capacidade própria do mesmo sujeito, no caso dos demais autores consultados. Desta forma acredito não haver uma controvérsia relativa a referida categoria, mas apenas uma diferença de abordagem. Granemann (1999) elucida sobre esta questão:

Deste modo, para que se produza qualquer valor de uso é preciso, antes de mais nada, de homens que trabalhem. Esta potencialidade de o homem trabalhar é denominada como força de trabalho. Tal capacidade quando ativada – o trabalho- impulsionada, orienta-se para um fim; possui finalidades (GRANEMANN, 1999:156).

Para acessar o processamento do trabalho dos assistentes sociais apresentarei a seguir os componentes fundamentais do processo de trabalho levantados pela descrição de Marx com o propósito de gradualmente realizar uma aproximação sobre o conteúdo presente no trabalho dos assistentes sociais. É importante destacar que os componentes elencados correspondem à abstrações teóricas que favorecem a compreensão sobre o trabalho (MARX, 1996), afinal como nos ensinou Marx, ao tratar do método investigativo para conhecimento da realidade, é necessário reproduzir idealmente, via modelos teóricos aquilo que observamos no mundo para em seguida voltar a realidade já com as ideias organizadas.

Iniciemos pelo objeto do trabalho que corresponde, em uma interpretação clássica, a um recurso oriundo da natureza. Conforme nos esclarece Marx, “[...] as coisas que o trabalho apenas separa de sua conexão imediata com a totalidade da terra são, por natureza, objetos de trabalho preexistentes. [...]” (Marx, 1996: 328). Nesta interpretação estão incluídos os recursos conhecidos como matéria-prima, que também constituem objetos do trabalho humano, mas apresentam uma diferença sobre os recursos diretamente retirados da natureza para transformação em valor de uso, posto que já sofreram a ação do trabalho com vistas à torna-la mais adequadas à elaboração do produto ao qual se destinam. Destaca Marx que “Toda matéria-prima é objeto do trabalho, mas nem todo objeto do trabalho é matéria-prima” (Marx, 1996: 328). Pois o objeto do trabalho “só é matéria-prima quando já sofreu uma modificação mediada pelo trabalho” (Marx, 1996: 328). Assim esclarece o autor:

Quando, ao contrário, o próprio objeto do trabalho já é, por assim dizer, filtrado por um trabalho anterior, então o chamamos de matéria-prima, como, por exemplo, o minério já extraído da mina e que agora será lavado. Toda matéria-prima é objeto do trabalho, mas nem todo objeto do trabalho é matéria-prima. O objeto de trabalho só é matéria-prima quando já sofreu uma modificação mediada pelo trabalho (Marx, 1996: 328).

Até aqui falamos de objetos concretos, mas eles também pode corresponder à estados ou condições pessoais e sociais que serão alvo da ação transformadora do agente profissional (FARIA, et al, s.d.: 2). Segundo Faria, et. al. s.d.: 5). “elementos físicos e biológicos ou mesmo simbólicos, assim como subjetividades ou complexos sociais, podem ser objetos nos diversos processos de trabalho”.

Weisshaupt (1985: 29) avalia que “[...] a noção de objeto indica algo que deve ser transformado para obtenção de um determinado produto. [...]”. O objeto desta maneira diz respeito ao elemento fundamental sobre o qual o homem realizará uma ação com vistas a promover uma transformação a fim de atender a uma necessidade social.

No caso do Serviço Social a primeira produção teórica que busca desvendar o processo de trabalho do Serviço Social foi elaborada por Iamamoto (2015). Naquela obra a autora identifica a questão social como o objeto de trabalho desta profissão e argumenta que a atuação dos assistentes sociais incide sobre as inúmeras e diversas expressões assumidas pela mesma, tais como o desemprego, a fome, a

violência, a violação de direitos, entre outras mazelas ocasionadas pelo conflito entre capital e trabalho. Nas palavras da autora:

A matéria-prima do trabalho do assistente social (ou da equipe interprofissional em que se insere) encontra-se no âmbito da questão social em suas múltiplas manifestações – saúde da mulher, relações de gênero, pobreza, habitação popular, urbanização de favelas, etc.-, tal como vivenciadas pelos indivíduos sociais em suas relações sociais cotidianas, às quais respondem com ações, pensamentos e sentimentos. Tais questões são abordadas pelo assistente social por meio de inúmeros recortes, que contribuem para delimitar o “campo” ou objeto do trabalho profissional no âmbito da “questão social”. [...] (IAMAMOTO, 2015: 100. Grifos da autora).

Considerar as expressões da questão social como o objeto do trabalho do assistente social não é mera convencionalidade¹³. Esta compreensão é determinada pela inserção contraditória do Serviço Social, que surge como profissão para atender aos resultados do desenvolvimento capitalista sobre os trabalhadores. Neste sentido lamamoto chama à atenção para um elemento importante relacionado ao objeto de trabalho em questão. Quando o assistente social intervém sobre qualquer expressão da questão social o profissional está atuando junto a um sujeito, um ser social que muitas vezes têm esta condição negligenciada pelos profissionais e que pode inclusive ser aliado do profissional no processo de ampliação da sua autonomia relativa, pois,

refratam ainda que, de maneira ponderável, na possibilidade de ampliação da autonomia relativa do assistente social as pressões de parte dos cidadãos por direitos e serviços correspondentes e as lutas coletivas empreendidas pelo controle democrático das ações do Estado e, em particular, das políticas sociais (IAMAMOTO, 2011: 424).

A observação da autora busca destacar o contato direto e privilegiado que os profissionais têm com os usuários. A autora adverte que esta interação entre o profissional e a população permite o acesso a um conjunto de dados e informações que podem ser utilizados pelos assistentes sociais para fundamentar suas propostas de trabalho. Conforme destaca lamamoto,

Os assistentes sociais dispõem de um manancial de denúncias sobre violação de direitos humanos e sociais e, desde que não firam as prescrições éticas do sigilo profissional, podem ser difundidas e repassadas aos órgãos de representação e meios de comunicação, atribuindo-lhes visibilidade pública na defesa dos direitos (IAMAMOTO, 2011: 427).

¹³ Destaco que esta não é única compreensão possível sobre o objeto do trabalho do Serviço Social. Existem, por exemplo, propostas teóricas que compreendem as políticas sociais como objeto do trabalho dos assistentes sociais.

Assim voltar o olhar para os usuários dos serviços, as suas formas de resistência e contestação além da maneira como lidam com a expressão da questão social sob a qual se manifesta sua necessidade material, corresponde a um aspecto bastante relevante no que diz respeito à forma como os assistentes sociais podem compreender o objeto do seu trabalho.

Weisshaupt (1985) faz observações que seguem neste mesmo sentido. Segundo este autor o trabalho dos assistentes sociais apresenta como base para a ação dos profissionais o relacionamento e a identificação entre profissional e usuários. Esta interpretação considera que pelo relacionamento entre profissional e usuário, já desde o primeiro atendimento, se busca a aceitação das orientações dos assistentes sociais pela população mediante o estabelecimento de uma relação de confiança, processo que o autor chama de identificação. O autor destaca que este momento do trabalho é composto, fundamentalmente pelo que podemos chamar de duas etapas: a identificação do “cliente” e a interpretação de suas necessidades e também das possibilidades de seu atendimento (WEISSHAUPT, 1985: 113). Tais etapas são descritas da seguinte maneira:

- a) a identificação do cliente a partir de um levantamento de dados – um levantamento socioeconômico, quando a clientela é coletiva – baseado em questionários empiricamente construídos, mas bastante homogeneizados (até mesmo em fichas predeterminadas institucionalmente, no caso das organizações mais burocráticas);
- b) a interpretação, junto ao cliente, do programa, dos objetivos, das rotinas, das normas institucionais, dos direitos e deveres, etc., mesmo que ele, a essa altura, não tenha passado por um processo de triagem e/ou seleção (WEISSHAUPT, 1985: 113).

Para Weisshaupt (1985) após o contato com os usuários os assistentes sociais são impelidos à produção de conhecimentos sobre a população atendida e também sobre a instituição na qual os serviços são oferecidos. O objetivo de tal produção será a elaboração de respostas profissionais que busquem atender as demandas postas. Neste ponto se destaca a contradição do trabalho do assistente social, já identificada por Yamamoto, aquela na qual o trabalho terá sempre um duplo ângulo, atender a população e a instituição que emprega seus serviços. Com esta lógica a contradição verificada deverá compor o produto da prática, o produto do trabalho dos assistentes sociais.

O ponto de vista enfatizado aqui, relacionado ao contato entre os profissionais do Serviço Social e os usuários, demonstra como trabalho dos assistentes sociais é de natureza relacional, ou seja, depende do encontro e da relação entre o profissional e a população atendida o que na maioria dos casos não terá o efeito esperado a partir de somente um atendimento, mas dependerá do vínculo de confiança estabelecido entre profissional e usuário.

O tipo de conduta profissional descrita por Lamamoto exige que o profissional não se atenha exclusivamente ao atendimento da demanda imediata, mas perceba que o objeto do seu trabalho é dinâmico, e como tal apresenta no seu movimento diversas possibilidades de atuação que não se restringem às respostas institucionais pré-estabelecidas e/ou restritas à procedimentos burocráticos.

Assim compreende-se que o objeto do trabalho do Serviço Social não corresponde a um objeto natural, mas a questão social, pode se manifestar sobre diversas formas, todas relacionadas ao conflito entre as classes. Neste caso a ação dos profissionais sobre o seu objeto terá que considerar entre outras coisas o jogo das forças sociais do contrário o trabalho irá somente reforçar a estrutura de poder vigente e as relações que sustentam a exploração do capital sobre o trabalho.

Sobre os meios e instrumentos de trabalho cabe esclarecer que estes correspondem aos recursos tecnológicos possíveis de ser empregados pelos sujeitos que executam o trabalho, mas também abarcam os conhecimentos e habilidades dos agentes profissionais (Faria, et al. s.d.). Segundo Marx,

O meio de trabalho é uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador interpõe entre si e o objeto do trabalho e que lhe serve de guia de sua atividade sobre esse objeto. Ele utiliza as propriedades mecânicas, físicas e químicas das coisas para fazê-las atuar sobre outras coisas, de acordo com o seu propósito (MARX, 2011:328)

Os instrumentos e os meios de trabalho correspondem desta maneira as “ferramentas” utilizadas pelos profissionais para efetivar sua ação para alcançar uma finalidade. Eles constituem todos os recursos capazes de instrumentalizar a ação dos profissionais.

Os instrumentos do trabalho são também fruto do trabalho, produzidos de acordo com as exigências de cada processo de trabalho. Conforme esclarece Marx,

[...]. Mal o processo de trabalho começa a se desenvolver e ele já necessita de meios de trabalho previamente elaborados. Nas mais antigas cavernas, encontramos ferramentas e armas de pedra. Além de pedra, madeira, ossos e conchas trabalhados, também os animais domesticados desempenharam um papel fundamental como meios de trabalho nos primeiros estágios da história humana. O uso e a criação de meios de trabalho, embora já existam em germe em certas espécies de animais, é uma característica específica do processo de trabalho humano, razão pela qual Franklin define o homem como “a toolmaking animal”, um animal que faz ferramentas. [...] (MARX, 1996:329).

Na literatura especializada sobre o Serviço Social os instrumentos de trabalho dos assistentes sociais são descritos como “um conjunto articulado de instrumentos e técnicas” (SANTOS, 2013: 3) marcados pela historicidade dos processos no qual serão empregados e também pela finalidade a ser atingida (SANTOS, 2013: 3).

O instrumento de trabalho de maior destaque do Serviço Social é identificado por Iamamoto (2014) como sendo a linguagem. Segundo a autora a linguagem corresponde ao principal recurso acionado pelos profissionais, a partir da competência adquirida com base na sua formação (IAMAMOTO, 2014: 97). Esta interpretação compreende que a linguagem não se restringe apenas em transmitir orientações e/ou informações aos usuários, mas têm a capacidade de, através do conteúdo teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo característico desta profissão, ser utilizada para influenciar condutas e comportamentos e implementar propostas de trabalho que façam sentido para os sujeitos alvo das ações profissionais ou para os requisitantes de seu trabalho, neste caso os representantes das camadas dominantes.

Além da linguagem, diversos outros instrumentos de trabalho que podem ser utilizados pelos assistentes sociais tais como a visita domiciliar, a reunião, o relatório, o laudo, o parecer, além de variadas técnicas como a entrevista, o trabalho com grupos ou o atendimento individual (SANTOS, 2013). O que interessa destacar sobre os instrumentos de trabalho é que qualquer que seja o instrumento ou técnica utilizado pelo profissional o que aproxima ou afasta sua atuação do projeto ético-político é o conteúdo teórico que fundamenta suas ações e o compromisso ético-político presente na intencionalidade do trabalho executado. Afinal concordo com as produções que afirmam que a escolha do instrumental e sua utilização reflete o direcionamento assumido pelo profissional, sua vinculação teórico-filosófica e ético-

política. Os instrumentos e meios de trabalho são, portanto “mediações entre o homem e o objeto de trabalho” (GRANEMANN, 1999:157).

Santos (2013:4) destaca que a utilização dos instrumentos adequados favorece a efetivação da finalidade, contudo ressalta que tal efetivação será sempre aproximativa, pois as finalidades estão no campo teórico enquanto que a utilização efetiva dos instrumentos depende de inúmeras condições objetivas presentes na realidade na qual serão empregados. Soma-se a isso a habilidade profissional no manuseio ou na utilização do instrumental o que pode variar por inúmeros fatores. O debate sobre os instrumentos e técnicas no Serviço Social compõe um rico campo de debate da profissão e conta com inúmeros estudos que buscam aprofundar a apropriação dos assistentes sociais sobre o tema tendo em vista a complexidade presente nesta discussão¹⁴.

Por fim cabe abordar sobre o último item do processo de trabalho. Na perspectiva marxiana falamos das finalidades, mas considerando que finalidade só existe porque existe um sujeito que projeta a ação abordaremos este item considerando o agente profissional, sujeito individual ou conjunto de sujeitos que executa o trabalho, o responsável pela ação que incidirá sobre o objeto do trabalho a fim de transformá-lo. Neste sentido para pensar sobre o agente, o sujeito que trabalha é necessário considerá-lo em toda a sua existência. A análise sobre o sujeito não deve ficar restrita ao homem na execução de suas atividades profissionais, pois conforme demonstra Marx o sujeito do trabalho é sempre um ser social, um homem considerado aqui na sua forma genérica.

Segundo Yamamoto,

O indivíduo é compreendido como um ser social: sua manifestação vital é expressão e confirmação da vida social, porque a vida individual e a vida genérica do homem não são diferentes, embora a vida individual seja um

¹⁴ Sobre os instrumentos e técnicas do Serviço Social consultar especialmente SANTOS, C. M. Os Instrumentos e Técnicas na Formação Profissional do Assistente Social no Brasil. *Temporalis* (Brasília), v. 11, p. 159-171, 2009; Instrumentos e Técnicas: intenções e tensões na formação profissional do assistente social. *Libertas* (Juiz de Fora), v. 4 e 5, p. 223-248, 2008; Os Instrumentos e Técnicas na Formação Profissional do Assistente Social no Brasil. *Temporalis* (Brasília), v. 11, p. 159-171, 2008; Instrumentos e Técnicas: intenções e tensões na formação profissional do Assistente Social. *Libertas* (UFJF. Online), v. 1, p. 2, 2007.

modo especial ou mais geral da vida genérica (MARX, 1974b) (IAMAMOTO, 2011: 347).

Será a partir da construção do homem enquanto ser que toda a sua manifestação, seja material ou espiritual se dará na realidade social. Esta constatação nos ensina que o trabalho implica não só na modificação do objeto sobre qual se executa o trabalho mesmo, mas na alteração do próprio agente. Ao realizar o trabalho, o homem se altera enquanto indivíduo consciente e racional se afirma nesta relação o homem como sujeito criador (IAMAMOTO, 2011: 350).

A dimensão teleológica do trabalho humano e a capacidade de uso e criação de meios de trabalho constituem duas características fundamentais do conteúdo criativo do trabalho que somente se afirma sobre condições que permitem sua plena execução (IAMAMOTO, 2011: 350). Na sociedade capitalista estes traços tão particulares são profundamente atingidos pela organização do trabalho com base nos objetivos do capital, aqui o homem se vê alienado do conteúdo do seu trabalho, da consciência que lhe é própria (IAMAMOTO, 2011: 351). Neste contexto a capacidade criativa do trabalho se restringe muito, mas não se esvai completamente dada a contradição própria deste modelo de organização social. A dinâmica do capitalismo repõe pelo mesmo movimento tanto as condições de reprodução do trabalho alienado quanto às possibilidades de sua superação expressas nas diversas formas de resistência criadas, muitas vezes, nos espaços particulares da atuação humana.

Considerando a assertiva de Marx que pelo trabalho, o homem, constrói a si enquanto sujeito e ao mundo a sua volta cabe destacar que neste processo são instituídos as formas de ser dos homens em sociedade. Isto que dizer que ao buscar atender às suas necessidades pela atividade do trabalho os homens organizam o modo de produção e as formas necessárias a continuidade da sociedade. Neste processo os homens criam um modo de ser e de pensar capaz de sustentar a organização da produção. Pela produção dos valores de uso criam-se novas necessidades, hábitos e são eleitos valores formando um complexo que estabelece o *dever ser* do homem. Conforme elucida Iamamoto (2011:351-352)

Uma vez que o trabalho é um ato de acionar *consciente*, põe e supõe *conhecimento concreto de finalidades e meios*. Todo trabalho implica sobre os homens em suas relações sociais e pessoais, como condição de induzir o sujeito a efetuar os propósitos desejados. Saber este que assume as

formas de costumes, hábitos, tradições, desdobrando-se em procedimentos racionalizados (Lukács, 1978). O trabalho é, portanto, inseparável do conhecimento, de ideias e concepções de mundo, isto é, de *formas de pensar a vida real*. O ser que trabalha *constrói para si, através de sua atividade, modos de agir e de pensar*, ou seja, uma maneira especificamente humana de se relacionar com as circunstâncias objetivamente existentes, delas se apropriando, tendo em vista a consecução de fins propostos pelo sujeito na criação de objetos capazes de desempenhar funções sociais, fazendo nascer valores de uso (grifos da autora).

Se hoje vivemos em um mundo onde os hábitos e os valores orientadores da conduta humana são instituídos por finalidades que buscam a perpetuação do atual modo de produção, pela capacidade reflexiva que é própria do trabalho e pelo movimento contraditório característico desta sociabilidade os homens têm também a possibilidade de estabelecer novos hábitos, condutas e assumir valores que permitirão o desenvolvimento de sua capacidade a níveis cada vez mais elevados (IAMAMOTO, 2011: 350). Neste sentido é possível ao sujeito profissional atingir o *dever ser* que tenha como horizonte a emancipação do conjunto da sociedade superando o atual *ethos* burguês e se comprometendo com a disseminação de uma nova forma de ser e de produzir, que busque o pleno desenvolvimento do homem.

O profissional, que é antes de tudo ser social, desenvolve pelo trabalho a capacidade de alterar o mundo a sua volta. Se consideramos o sujeito profissional que constitui o profissional do Serviço Social vamos perceber que esta é a proposta que os assistentes sociais buscam implementar considerando o *dever ser* presente no conteúdo do projeto ético-político.

No processo de trabalho, portanto, a atividade do homem, com ajuda dos meios de trabalho, opera uma transformação do objeto do trabalho segundo uma finalidade concebida desde o início. O processo se extingue no produto. Seu produto é um valor de uso, um material natural adaptado às necessidades humanas por meio da modificação de sua forma. O trabalho se incorporou a seu objeto. (MARX, 2011: 330)

Neste caso falamos de sujeitos profissionais que se propuseram em contribuir na construção de uma sociedade na qual os homens partilhem valores que busquem o pleno desenvolvimento humano em detrimento da valorização do capital. Claro que tal compromisso considera as limitações postas ao esforço de apenas uma categoria profissional. Assim a categoria previu e está inclusive descrito no código de ética profissional a necessidade de os assistentes sociais somar esforços com as demais formas sociais que partilham dos princípios que constituem o referido projeto

profissional. A avaliação de Iamamoto, destacada a seguir, ratifica este entendimento:

Na direção de expansão das margens de autonomia profissional no mercado de trabalho, é fundamental o respaldo coletivo da categoria para a definição de um perfil da profissão: valores que a orientam, competências teórico-metodológicas e operativas e prerrogativas legais necessárias a sua implementação, entre outras dimensões, que materializam um projeto profissional associado às forças sociais comprometidas com a democratização da vida em sociedade. Este respaldo político-profissional mostra-se, no cotidiano, como uma importante estratégia de alargamento da relativa autonomia do assistente social, contra a alienação do trabalho assalariado (IAMAMOTO, 2011:422).

Se coloca então para os assistentes sociais a importante questão como realizar um trabalho comprometido com o projeto profissional crítico quando o trabalho é realizado na condição de assalariamento o que impõe aos profissionais limitações concretas ao pleno exercício de sua intencionalidade? Penso que a resposta a este questionamento só pode ser alcançada observando as experiências profissionais concretas.

Como destaca Iamamoto os espaços sócio-ocupacionais que requisitam os assistentes sociais são bastante diversos entre si. Os assistentes sociais podem atuar em empresas, organizações não-governamentais, movimentos sociais, mas sobretudo têm sua maior contratação realizada pelo setor público, com maior expressão na atualidade pelos governos municipais, especialmente após a ampliação da política de assistência social. Existe ainda a possibilidade de trabalho com assessoria e consultoria além de crescente incidência de assistentes sociais atuando no âmbito da gestão de políticas sociais. Todos estes espaços como se pode observar têm características muito diferentes entre si exigindo em cada caso processos de trabalho também diversos.

Assim a questão que se coloca sobre este estudo, só pode ser alcançada pela observação dos elementos presentes no processamento do trabalho. Entendo que esta dimensão do trabalho do assistente social conjuga a elaboração ideal da proposta de trabalho do profissional e as condições para sua execução – no todo ou em parte -, que tais condicionalidades somente podem ser apreendidas quando observadas nas suas particularidades tendo em vista a diversidade de possibilidades de inserção do Serviço Social. Assim por variar as características dos processos de

trabalho do Serviço Social varia também a forma dos profissionais processarem o seu trabalho.

[...]. não se tem *um único e idêntico processo de trabalho do assistente social*, na esfera estatal, em empresas, nas Organizações Não-Governamentais (ONG's) et. – e internamente em cada um desses campos. Portanto, não se trata de um mesmo processo de trabalho do assistente social e sim *de processos de trabalho nos quais se inserem os assistentes sociais*. Ora, um dos desafios maiores para decifrar o exercício profissional está em apreender as *particularidades dos processos de trabalho que, em circunstâncias diversas, vão atribuindo feições, limites e possibilidades ao exercício da profissão*, ainda que não perca sua identidade. [...] (IAMAMOTO, 2014: 106. Grifos da autora).

2.3 PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

O processamento do trabalho no sentido que buscamos abordar neste estudo ainda é uma categoria pouco explorada no âmbito do Serviço Social assim como em outras áreas do conhecimento e profissões. Na maioria dos textos consultados processo e processamento aparecem como variação de um mesmo ato ou efeito ou são empregados como sinônimos. É possível afirmar que inexistente uma definição precisa que permita caracterizar o processamento do trabalho no Serviço Social.

Nas diversas áreas do conhecimento o emprego da terminologia processamento do trabalho normalmente está associado à discussão sobre métodos e processos de trabalho. A imprecisão conceitual sobre a categoria em questão se coloca como elemento central para estudo e nos impele a tentar, mesmo que de forma limitada, a buscar contribuir na sua elucidação com vistas a atingir de forma mais próxima possível o trabalho dos assistentes sociais.

Ao abordar o processamento do trabalho dos assistentes sociais falamos aqui da realização efetiva do trabalho, aquele realizado no universo mais particular do exercício profissional dos assistentes sociais. Se buscarmos o significado da palavra processamento sua etimologia indica que este termo está sempre relacionado à “processo”, que se origina do latim *procedere* (formado pelo prefixo PRO-, ‘à frente’, mais o radical CEDERE, ‘ir’).

Nos vários dicionários¹⁵ consultados o significado de processo é definido a ação de avançar, ir para frente por meio de um conjunto sequencial e particular de ações com objetivo comum. O emprego do termo processo normalmente ocorre quando queremos indicar a realização de uma série de procedimentos que têm como fim alcançar determinado estado ou objetivo.

Em geral todo trabalho envolve um processo. Qualquer que seja o tipo de trabalho exige um conjunto de ações organizadas que são realizadas pelos agentes profissionais a fim de concretizar o trabalho propriamente dito. Nestes termos o sentido aberto pela palavra processo indica que o processamento do trabalho corresponde à execução mesma das ações que darão corpo ao trabalho, a realização efetiva de todas as atividades que irão compor, ao final, o resultado do trabalho.

Contudo é válido destacar que o processamento do trabalho, aqui não é entendido apenas como a realização mecânica das atividades previstas nos programas e projetos nos quais atuam os profissionais do Serviço Social. O processamento abrange, além das atividades que compõem a realização do trabalho, toda a complexidade de questões e elementos que incidem na realização do trabalho favorecendo, dificultando ou mesmo impedindo que o resultado do trabalho se aproxime daquele previsto idealmente pelos profissionais. Esta consideração é importante na medida em que sabemos que o trabalho dos assistentes sociais depende de variadas mediações para sua efetivação.

O cotidiano profissional do Serviço Social é atravessado por uma variada gama de elementos que incidem diretamente sobre o processamento do trabalho destes profissionais. Pensemos aqui, por exemplo, na limitação de recursos para o atendimento das necessidades dos usuários que buscam atendimentos nos diversos serviços onde atuam os assistentes sociais. Esta é uma limitação concreta e muito constante do trabalho. Qualquer que seja a atividade realizada o profissional terá que considerar a possibilidade concreta de atendimento de determinada demanda.

¹⁵ Páginas consultadas: Dicionário Aurélio - <https://www.dicio.com.br/aurelio-2/>; Houaiss: <https://houaiss.uol.com.br/pub/apps/www/v3-3/html/index.php#0>, dicionário online: <https://www.dicio.com.br/>, Infopédia: <https://www.infopedia.pt/>.

Assinalamos páginas atrás que o trabalho dos assistentes sociais se coloca no jogo das forças sociais em disputa. Logo sabemos que outro elemento que se coloca no cotidiano profissional dos assistentes sociais e precisa ser considerado para a consecução dos objetivos do trabalho diz respeito ao direcionamento político-institucional dos serviços que demandam os assistentes sociais uma vez que no processamento do seu trabalho os profissionais normalmente se defrontam com posicionamentos institucionais divergentes daquele assumido pela categoria profissional e que serve de referência para atuação dos assistentes sociais.

Assim o processamento do trabalho no âmbito do Serviço Social diz respeito ao modo como os assistentes sociais elaboram as respostas profissionais às demandas postas considerando todos os aspectos técnicos necessários à realização do seu trabalho e os elementos que de alguma forma interferem no conteúdo do trabalho e que devem necessariamente ser considerados pelos profissionais quando na execução de suas atividades.

O processamento do trabalho envolve as várias fases que integram o trabalho, considerado no seu conjunto bem como o processo reflexivo realizado pelos profissionais na elaboração de suas estratégias de trabalho e o posicionamento adotado pelo profissional para a execução e defesa do mesmo. É o elemento mais sutil e particular do exercício profissional posto que será através do processamento que o trabalho do assistente social tomara sua forma final.

O processamento do trabalho ocorre no interior do processo de trabalho institucional, está imerso nele, mas não se confundem entre si. Processo de trabalho é o conjunto de ações necessárias a transformação, produção controle ou manutenção de determinado bem, ou condição variando conforme o produto final ao qual se destina. É composto por um objeto, pelos instrumentos de trabalho e por um sujeito profissional que irá atuar sobre o objeto por meio dos instrumentos a fim de alterá-lo, transforma-lo produzindo desta maneira um produto ou efeito.

Enquanto isso o processamento do trabalho diz respeito aos atos por meios dos quais os agentes profissionais empregam seus conhecimentos, habilidades e competências profissionais para dar forma ao conteúdo do trabalho que têm a responsabilidade de realizar. No processamento do trabalho os assistentes sociais

constroem a forma de atuar sobre o objeto e elegem os instrumentos que serão empregados para atingir o fim último do seu trabalho.

Como já assinalado o assistente social se insere no processo de trabalho da instituição que requisita os seus serviços. Neste sentido o profissional tem pouco ou quase nenhuma possibilidade de alterar o caminho previsto pela instituição para o alcance do objetivo final do trabalho. Pois nesta relação o Serviço Social será um dos integrantes do processo de trabalho em questão, pressupõem neste caso que existem outras instancias necessárias a conclusão do processo de trabalho como um todo.

Já pelo ângulo do processamento encontramos a possibilidade de exercício da autonomia dos profissionais. Na realização das ações que compõem etapa de trabalho que fica sob responsabilidade dos assistentes sociais, os profissionais, acionam seus conhecimentos sobre a realidade, os usuários, a política na qual se inserem e os recursos passíveis de ser acessados para atendimento da necessidade apresentada, os procedimentos, inclusive burocráticos a serem realizados para o referido acesso. Neste contexto avaliam o conjunto de forças envolvidas, se será necessário algum enfrentamento ou se é possível elaborar estratégias que evitem tal tensionamentos. Escolhem ainda os instrumentos adequados a realização do trabalho. Todos estes procedimentos irão dar corpo ao processamento e serão sustentados pelas referências teórico-metodológicas e ético-políticas eleitas pelo profissional.

Considerando o trabalho que se estabelece orientado pelo projeto ético-político do Serviço Social o processamento do trabalho terá em si elementos capazes de demonstrar a vinculação entre o trabalho realizado e o projeto profissional. Portanto entende-se que o processamento do trabalho expressará o conteúdo presente, por exemplo, no código de ética profissional do Serviço Social uma vez que este é um dos elementos relacionados diretamente ao referido projeto.

Talvez fique mais claro o entendimento aqui descrito se pensarmos a partir das possibilidades de inserção concreta. Vejamos como o processamento do trabalho do assistente social ocorre, por exemplo, mediado pelas políticas sociais. Neste tradicional espaço e atuação dos assistentes sociais os profissionais atuam

através do atendimento individual e em grupo dos usuários, realizam pesquisas, assessorias e ações de mobilização, geralmente como integrantes de equipes multiprofissionais (CFESS, 2010).

Quando um assistente social atua na política de saúde ou de assistência social já se sabe de antemão o espaço destinado a sua atuação bem como as atividades previstas e os resultados esperados do trabalho. Em alguns casos como o da Assistência Social, por exemplo, existem documentos oficiais como a NOB-RH SUAS que contém os parâmetros para orientar a “a ação de gestores das três esferas de governo, trabalhadores e representantes das entidades de assistência social que, cotidianamente, lidam com os desafios para a implantação do SUAS” (FERREIRA, 2011: 13). Neste documento se encontram as regras gerais para organização do trabalho no SUAS, ele contém orientações sobre o processo de trabalho que devem ser observadas por todos os trabalhadores envolvidos na política em questão, incluindo aqui o assistente social.

Por outro lado apesar de o assistente social ter que considerar as orientações institucionais mais gerais para a execução do seu trabalho o profissional, conta também com um as referências próprias da profissão para estabelecer a sua atuação. A categoria também conta com seus parâmetros próprios de atuação, construídos com base no projeto hegemônico na categoria dos assistentes sociais. Tais parâmetros variam de acordo com as características de cada política social na qual o trabalho é realizado, mas tem como base comum o direcionamento social assumido pela categoria. Para ilustrar o que busco destacar lembro aqui do material elaborado pelo CFESS “Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais” neste conjunto de textos a principal instância deliberativa e de organização dos assistentes sociais traz inúmeros apontamentos acerca do conteúdo do trabalho que deve ser considerado pelos assistentes sociais para a execução do trabalho orientado pelo projeto profissional crítico dos assistentes sociais nas políticas sociais.

Espera-se que o trabalho comprometido com projeto ético-político supere o caráter burocrático que muitas vezes é o único previsto do ponto de vista institucional para sua atuação. O assistente social precisa conhecer suas competências e atribuições além dos recursos possíveis de acessar para ter meios de realizar um trabalho que seja capaz de fortalecer a perspectiva posta pelo projeto

profissional. Esta possibilidade ganha força se pensarmos que é no e pelo processamento do trabalho o assistente social tem condições de imprimir o conteúdo derivado do projeto ético-político nas intervenções desenvolvidas. Do contrário os profissionais desenvolverão ações restritas aos procedimentos institucionais e burocráticos previstos em cartilhas e manuais. Limitado a este tipo de ação não seria necessário um profissional especializado para atuar junto aos usuários. Neste contexto o processamento do trabalho assume o papel de demarcar a direção social assumida pelo profissional.

Para identificar o direcionamento assumido pelos profissionais no processamento do trabalho um dos caminhos se apresenta pelo objetivo ou finalidades do trabalho. Segundo Faria, et. al (s.d.) “finalidade rege todo o processo de trabalho e é em função dessa finalidade que se estabelecem os critérios ou parâmetros de realização do processo de trabalho”.

É claro que se pensarmos em sentido mais amplo o Serviço Social será responsável por uma das etapas do processo de trabalho, afinal como já observamos, não existe processo de trabalho próprio da profissão. Contudo independente do trabalho dos assistentes sociais corresponder à um momento do processo de trabalho a sua atuação técnica conjuga em si a possibilidade do profissional definir o objetivo do seu trabalho, mesmo que o processo de trabalho como um todo tenha como objetivo final uma proposta que se afasta da intencionalidade do assistente social.

Pelo processamento das atividades que lhe são demandas, os assistentes sociais, como parte integrante do referido processo usufruem de uma margem de autonomia para executar suas ações no sentido de fortalecer o direcionamento social com o qual assumem compromisso, pois a profissão pode estabelecer o objetivo atinente ao trabalho pelo qual é responsável.

Vale lembrar, contudo que os objetivos dos processos de trabalho estão sempre relacionados aos fins que se quer alcançar com produção de um dado objeto ou condição (FARIA, et. al. s.d. :4). Segundo estes autores a definição das finalidades responde pelo conteúdo social e de poder que incidirá sobre os processos de trabalho. Disso implica que na sociedade do capital a definição das

finalidades do processo de trabalho não considera a participação dos trabalhadores envolvidos no referido processo.

Assim as finalidades maiores do trabalho são estabelecidas por grupos restritos, geralmente pertencentes a alto nível de hierarquia institucional e oriundo dos círculos de poder dominante. Tal vinculação determina inclusive a omissão dos objetivos do processo de trabalho a fim de afastar a possibilidade de participação dos trabalhadores sobre a produção social (FARIA, et. al. s.d.): 4). Bravermann (1977) quando analisa o trabalho no setor de serviços, observa que tal separação entre o trabalhador e o planejamento do processo de trabalho é fruto da influência do modelo taylorista-fordista na organização do trabalho. Aqui o trabalho é dividido em seções ou departamentos, fracionando também todas as etapas e tarefas do processo produtivo. Segundo o autor a proposta de fundo neste tipo de organização é que o processo de trabalho não seja controlado pelos trabalhadores, ao contrário disto busca-se o alijamento dos trabalhadores do controle do conteúdo do trabalho por eles realizado.

Mas os processos de trabalho conjugam também objetivos existenciais e ou sociais (FARIA, et al. s.d.:7). Os processos de trabalho são espaços “privilegiados de exercício de capacidades, de manifestação ativa dos indivíduos, e por isso podemos dizer que a realização em si dessas individualidades é também um objetivo de todo trabalho” (FARIA, et al. s.d.:7). Aqui encontramos o objetivo existencial, aquele relacionado ao universo mais particular do sujeito profissional na sua relação com a profissão. Pensando no Serviço Social falamos aqui do objetivo do trabalho do assistente social no âmbito da realização do seu trabalho. Compreendo, pois que o assistente social no exercício do seu trabalho pode estabelecer objetivos para o seu trabalho diverso ou não completamente alinhado aquele previsto pela instituição que o emprega.

Do ponto de vista dos objetivos sociais falamos daquilo que as instituições esperam com resultado do trabalho. Faria, et al. (s.d.: 8) chamam a atenção para o fato de que os objetivos das instituições normalmente não se restringem a produção de determinado bem ou condição. Os autores destacam os diferentes feixes de interesses que pode compor os objetivos do trabalho nos setores público e privado para demonstrar que em ambos os espaços existe, mesmo que de maneira velada,

um objetivo que vai além da realização do trabalho propriamente dita. Nestes termos os autores tomando como exemplo os interesses de uma empresa capitalista, cujo objetivo será a reprodução ampliada do capital que originalmente se empregou no processo produtivo e a uma atividade relacionada à prestação de serviços públicos, local que por mais que os interesses não sejam estritamente econômicos, serão atravessados pelos interesses de manutenção de poder dos grupos dirigentes.

Os mesmos autores observam que os objetivos, existenciais ou sociais do processo de trabalho ocorrem dentro de espaços que se inserem na realidade social determinada por valores e hábitos que buscam reproduzir a sociedade vigente. Neste contexto os processos de trabalho como fundamento garantir a reprodução do atual modelo social e que serão expressos por padrões, valores e metas sobre os quais será organizado o trabalho social (FARIA, et al. s.d.: 8). Para estes autores, “todos os objetivos dos processos de trabalho são, portanto, estabelecidos por subjetividades ou complexos de subjetividades em diversos níveis de estruturação, que, como tal, funcionam como agentes, em sentido amplo, nos processos de trabalho” (FARIA, et al. s.d.: 8).

Se consideramos aqui que os processo de trabalho apresentam objetivos existências, estabelecidos pelos agentes profissionais existe então a possibilidade dos profissionais estabelecerem o objetivo de seu trabalho como base no compromisso assumido pela categoria em questão. Mesmo que o objetivo social do processo no qual se inserem seja oposto ao objetivo dos profissionais. Assim mesmo inserido em um espaço de trabalho cujo objetivo maior seja diverso daquele assumido pelo profissional será possível, em variadas proporções, a implementação de estratégias profissionais orientadas pelo projeto profissional crítico do Serviço Social.

Assim os objetivos ou as finalidades presentes no processamento do trabalho dos assistentes sociais estarão inscritos nas respostas elaboradas pelos profissionais. Vale lembrar que resultado do trabalho nem sempre contemplará a completa intencionalidade dos profissionais, haja vista as diferenças de direcionamento assumidos pelo profissional e a instituição. Sabemos que tal fato implica em inúmeros limitadores concretos ao resultado idealizado. Neste cenário o resultado do trabalho vinculado ao projeto ético-político, em muitos casos, irá

corresponder à tensão gerada pelo Serviço Social na instituição sobre as demandas dos seus usuários tendo em vista a diferença de perspectiva assinalada.

Tradicionalmente a maioria das experiências de trabalho no Serviço Social apresenta sua referenciação ao projeto profissional crítico por meio das referências teóricas e éticas da profissão. O recurso dos assistentes sociais às legislações produzidas pelas instâncias organizativas da profissão e também pela literatura especializada do campo do Serviço Social configuram, em geral, elementos característicos de tal vinculação. O interesse presente neste estudo, contudo se volta para buscar perceber como tais referências são processadas pelos assistentes sociais no que se refere às respostas institucionais oferecidas aos usuários considerando também as contradições postas na realidade, em especial aquelas particularmente relacionadas ao cotidiano profissional.

É válido considerar que as contradições presentes no trabalho do assistente social derivam do modo de ser desta sociedade, especialmente expresso pelo conflito entre capital e trabalho. São apresentadas aos profissionais demandas oriundas tanto do bloco dominante de poder como também da parcela trabalhadora, que luta e reivindica o acesso a direitos nos mais diversos âmbitos constituindo o público que mais efetivamente é alvo das ações dos assistentes sociais.

Ocorre que a profissão no decorrer do seu processo de desenvolvimento e amadurecimento teórico e político assume o compromisso de contribuir com a construção da emancipação humana, vinculando-se deste modo a um projeto de sociedade. Tal posicionamento acaba por se alinhar aos interesses da classe trabalhadora e faz com que os profissionais busquem tensionar nos seus espaços de trabalho em favor de tal público apesar de ter também que oferecer respostas aos seus empregadores no sentido de minimizar ou controlar potenciais conflitos. O trabalho dos assistentes sociais é atravessado por interesses opostos e inelimináveis por se originarem da composição estrutural da sociedade. Sendo assim todas as ações profissionais executadas pelos assistentes sociais, independentes do espaço no qual sejam realizadas, estão sujeitas às limitações próprias do antagonismo de interesses das classes sociais fundamentais, capital e trabalho, pois se mantêm as condições que determinaram sua profissionalização (IAMAMOTO, 2014).

A reflexão proposta busca, pelo aprofundamento teórico necessário a este tipo de investigação, realizar uma análise crítica a respeito do trabalho dos assistentes sociais sem desconsiderar a sua relação com a totalidade da sociabilidade da qual é fruto e expressão. Isso que dizer que observar a profissão no seu espaço mais particular não afasta a análise das determinações macroestruturais. No atual nível de desenvolvimento das relações sociais capitalistas o objeto do trabalho do Serviço Social, a questão social, assume novas e mais dramáticas expressões ao mesmo tempo em que a atuação profissional comprometida com os interesses mais amplos da sociedade sofre profundas restrições. Caberá, portanto a consideração de mediações através das quais o trabalho dos assistentes sociais será executado e que terão importante determinação sobre o seu processamento.

Um dos caminhos que se colocam para a presente investigação é a aproximação do processamento do trabalho dos assistentes sociais pelas políticas sociais considerando ser esta mediação um das principais vias de atuação da categoria. Como observa Raichelis (2009:4)

As principais mediações profissionais (que não são as únicas) são, portanto, as políticas sociais que, apesar de historicamente revelarem sua fragilidade e pouca efetividade no equacionamento das respostas requeridas pelo nível crescente de pobreza e desigualdade social, têm sido a via por excelência para as classes subalternas terem acesso, mesmo que precários e insuficientes, aos serviços sociais públicos.

Os assistentes sociais são tradicionais executores terminais de políticas públicas uma vez desde sua origem como profissão os assistentes sociais têm como uma de suas atribuições a atuação a partir de políticas sociais. Tal atribuição se consolidou como uma condição do trabalho dos assistentes sociais ao ponto de permitir afirmar que o processamento do trabalho dos assistentes sociais na maioria dos casos ocorrerá a partir de alguma política social ou relacionada mesma.

No Brasil as políticas sociais públicas que mais demandam o trabalho dos assistentes sociais são a saúde, a previdência social e a assistência social, o chamado tripé da seguridade social no país. Dentre as referidas políticas sociais a assistência social se tornou ao longo dos anos 2000 a política que mais emprega assistentes sociais, superando a saúde que durante muitos anos foi a política que

mais requisitou profissionais do Serviço Social. Assim o Estado corresponde ao principal empregador de assistentes sociais no país.

A posição de destaque do Estado junto à profissão não é fruto do acaso. O Estado brasileiro teve um importante papel na legitimação do Serviço Social como profissão no país. Como observa Raichelis “é o próprio Estado o grande impulsionador da profissionalização do assistente social, responsável pela ampliação e constituição de um mercado de trabalho nacional, cada vez mais amplo e diversificado, acompanhando a direção e os rumos do desenvolvimento capitalista na sociedade brasileira” (RAICHELIS, 2009: 4).

Pensar o trabalho do assistente social na esfera das políticas sociais destaca o protagonismo do Estado neste tipo de estratégia de controle, mas é importante lembrar que políticas sociais não são implementadas exclusivamente pelo poder público. Diversos organismos, inclusive privados, fornecem serviços à população de forma completar e até mesmo subsidiada pelo Estado. A configuração assumida pelos serviços prestados estará, deste modo, inscrita em um campo de disputas sobre as “necessidades, interesses e formas de representação de classes e de seus segmentos sociais” (RAICHELIS, 2009). Assim os diversos grupos envolvidos na prestação dos serviços públicos buscam contemplar os interesses e necessidades daqueles com os quais possuem identidade de classe (RAICHELIS, 2009). Neste caminho é possível afirmar que o vínculo entre a profissão e a esfera estatal insere os assistentes sociais em relações “tensas e contraditórias entre o Estado e a sociedade, que colocam limites e abrem possibilidades para o exercício profissional, como resultado do trabalho individual e coletivo dos seus profissionais” (Raichelis, 2009:1). Segundo esta autora:

Instaura-se, assim, um lugar específico do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho, por meio da constituição de um mercado de trabalho que passa a requisitar agentes habilitados para a formulação e implementação das políticas sociais, entre os quais o assistente social. Para os assistentes sociais será reservada, prioritariamente, a relação com os segmentos sociais mais vulnerabilizados pelas sequelas da questão social e que buscam, nas políticas públicas especialmente nas políticas sociais, em seus programas e serviços, respostas às suas necessidades mais imediatas e prementes.

A reflexão construída até aqui demonstra a necessidade de discussão do processamento do trabalho e também a complexidade desta tarefa. Tais

constatações colocam variadas questões para este estudo, pois compreender o processamento do trabalho dos assistentes social exige uma aproximação do trabalho no espaço de sua realização. Como observa Granemann “a compreensão em profundidade desta especialização do trabalho requer desvendar como e para quem ele se realiza e através de que processos de trabalho” (GRANEMANN, 1999: 1).

Foi com o objetivo de aproximação do espaço mais particular do trabalho dos assistentes sociais, o espaço do processamento do trabalho, a fim de alcançar possíveis respostas aos questionamentos que suscitaram a presente investigação que realizei uma pesquisa empírica cujos resultados são apresentados no próximo item.

3. O PROCESSAMENTO DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS: VÍNCULO ENTRE O TRABALHO E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL.

O presente capítulo aborda os elementos que evidenciam o vínculo entre o trabalho do assistente social e o projeto ético-político. Neste caminho foram convidadas para participar da pesquisa fonte deste estudo as assistentes sociais alunas da segunda turma do curso de pós-graduação “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio” da faculdade de Serviço Social/UFJF”. Do total de 28 (vinte e oito) alunas matriculadas, 6 (seis) se disponibilizaram em contribuir com o estudo. Desta maneira sócias foram realizadas seis (6) entrevistas semiestruturadas. Com estas assistentes sociais que participaram voluntariamente das entrevistas que foram realizadas parte na UFJF e parte nos locais de trabalho das assistentes sociais. As assistentes sociais entrevistadas necessariamente deveriam estar no exercício da profissional. A escolha da amostra se deu considerando dois pontos fundamentais relacionados às referências do projeto ético-político do Serviço Social o interesse das assistentes sociais, discentes do curso de especialização, pela continuidade da qualificação profissional e a sua vinculação à um curso de especialização voltado especialmente à supervisores de estágio em Serviço Social.

As entrevistas seguiram um roteiro de questões semiestruturadas, contudo buscou-se que a fala das assistentes sociais se desenvolvesse de modo que elas relatassem o desenvolvimento do seu trabalho. Afinal uma estrutura rígida de perguntas dificultaria o acesso ao relato mais pormenorizado. Assim buscou-se que as perguntas fossem um elemento direcionador de um diálogo espontâneo sobre o trabalho realizado. As questões apresentadas às assistentes sociais tiveram como principais direcionadores: a) a sua consideração sobre o que constitui o objeto de trabalho do serviço social em cada espaço de atuação, b) a finalidade do trabalho, c) a sua relação com os usuários, a sua concepção sobre o projeto ético-político do serviço social, d) a sua percepção a respeito do vínculo entre o trabalho realizado e o projeto profissional hegemônico, e) a sua autonomia profissional e, por fim, f) a sua compreensão e o emprego das principais referências éticas e teóricas do serviço social. O roteiro utilizado para a entrevista, o termo de consentimento livre e esclarecido e o parecer do Comitê de Ética da UFJF que autorizou a realização desta pesquisa encontram-se disponíveis no apêndice A e B desta dissertação, respectivamente. O esforço aqui empregado se constituiu em destacar das falas das

profissionais entrevistadas os pontos que permitem demonstrar como o trabalho concreto dos assistentes sociais expressa o vínculo com projeto profissional crítico.

Não houve prioridade sobre uma determinada área de atuação considerando a participação voluntária como condição para realização do estudo. Sabemos que caso a pesquisas se concentrasse em uma determinada área de atuação talvez, fosse possível maior aprofundamento sobre o trabalho na referida área, contudo considerarei que em um conjunto maior de tipos de inserção permite vislumbrar uma caracterização mais ampla do trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais.

Cabe destacar que o curso de especialização foi criado, entre outras coisas, para ampliar o número de assistentes sociais supervisores de estágios capacitados academicamente para esta atribuição considerando a persistente argumentação dos assistentes sociais de se sentirem despreparados para supervisionar a atividade de estágio apesar de esta corresponder a uma atribuição privativa destes profissionais. Mas,

É importante ressaltar, aqui, que este curso de especialização, também cumpre a função de articulação entre formação e exercício profissional, como forma de retroalimentar e fomentar processos que qualifiquem a intervenção dos assistentes sociais diante dos desafios cotidianos na vida em sociedade e a necessidade de sua superação. Nesta direção contribui com a aproximação entre universidade e sociedade (FORMULÁRIO PG-01 PARA CRIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU, 2013:5).

No Formulário PG-01 para criação de curso de pós-graduação lato sensu no qual se encontra o texto com as informações relativas à criação da especialização em destaque encontramos os seguintes objetivos:

- a) contribuir na capacitação dos profissionais de Serviço Social para a intervenção em seus diferentes espaços sócio-ocupacionais sobre as expressões da “Questão Social”;
- b) contribuir para a capacitação dos profissionais na prática da Supervisão de estágio em Serviço Social e
- c) formar profissionais altamente qualificados em Serviço Social (FORMULÁRIO PG-01 PARA CRIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU, 2).

A primeira vista a proposta do curso pode parecer comum, pois expõe proposições que, possivelmente, se encontram em quaisquer cursos da mesma natureza. O que torna o curso de especialização para supervisores de estágio em Serviço Social/UFJF, uma fonte de dados relevante para este estudo diz respeito,

principalmente, ao fato de esse curso de especialização se referir a uma iniciativa que busca promover a qualificação profissional para a supervisão do estágio em Serviço Social. Isto quer dizer que os objetivos do curso se inter cruzam com dois pontos constitutivos do projeto ético-político do Serviço Social, a saber: o “compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional” (CFESS, 1993:24); além de se concentrar em uma atribuição privativa do exercício profissional dos assistentes sociais, qual seja a supervisão de estágio em Serviço Social, conforme o Artigo 50, item VI da Lei nº. 8.662/1993, que regulamenta a profissão no Brasil. Assim considerando que este curso de especialização constitui uma possibilidade de continuidade da formação profissional cuja base se assenta na qualificação do exercício profissional e no estágio supervisionado em Serviço Social é possível afirmar que o referido curso assinala seu alinhamento ao projeto crítico do Serviço Social. Todo o texto do documento que justifica a criação do curso de especialização recorre aos elementos próprios do projeto profissional crítico tais como à legislação da profissão, às Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social, elaboradas pela ABEPSS, além de textos produzidos pelo conjunto CFESS/CRESS tais como a “Política de Educação Permanente do conjunto CFESS/CRESS”.

Fica claro que o curso de especialização em destaque prevê estratégias formativas orientadas pelos princípios do projeto ético-político. Além disso, ao priorizar a atividade de supervisão de estágio o curso contribui na qualidade da formação dos novos profissionais voltando-se para uma etapa fundamental para o entendimento dos futuros profissionais sobre as possibilidades de uma atuação crítica, pois,

A supervisão direta de estágio em Serviço Social é uma atribuição privativa dos/as assistentes sociais, e toda a sua dinâmica e regulamentação vinculam-se a outros processos sócio-políticos e normativos, ou seja, trazem implicações de processos que se dão no contexto do ensino superior, do mercado de trabalho, assim como de processos internos à profissão (CFESS, s.d.: 7)

Tudo isso ratifica nosso entendimento de que entre as alunas do curso de especialização da Faculdade de Serviço Social temos aumentadas as chances de encontrar profissionais alinhadas ao projeto profissional crítico do Serviço Social.

Conforme buscamos demonstrar desde o início da argumentação construída para este trabalho, o projeto ético-político do Serviço Social é composto por diferentes dimensões, entre as quais destacamos as dimensões política, ética e teórica, que se materializam pelo trabalho dos assistentes sociais. Em todas estas dimensões estão presentes os princípios direcionadores da ação profissional, é aí que se localizam as proposições do projeto profissional. Será pela adesão do profissional que, conseqüentemente, suas ações serão impregnadas da intencionalidade relativa aos valores e compromissos assumidos pela categoria profissional. Assim sendo consideramos que o curso de especialização para supervisores de estágio da Faculdade de Serviço Social tem a potencialidade de favorecer o encontro de assistentes sociais que se identificam com o projeto profissional hegemônico tendo em vista a orientação teórico-metodológica e ético-política do curso em questão. Logo pensando que a presente investigação se dedica em destacar as experiências de trabalho alinhadas ao projeto ético-político do Serviço Social pensou-se que as assistentes sociais, alunas do curso de especialização, seriam uma provável fonte de relatos de experiências de trabalho cujo processamento revele sua vinculação ao projeto ético-político do Serviço Social e demonstre desta forma a possibilidade de afirmar o referido projeto.

Por fim é importante destacar ainda que essa especialização tem uma estreita ligação com o estágio supervisionado em Serviço Social, iniciativa pioneira na profissão. Assim considerou-se que as profissionais que buscam o curso de especialização da faculdade de Serviço Social/UFJF podem oferecer elementos de pertencimento entre seu o trabalho e o projeto profissional hegemônico. Vejamos agora o perfil destas assistentes sociais.

3.1. Entrevistas realizadas com as assistentes sociais alunas do curso de especialização “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio”.

A atual turma do curso de especialização “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio” conta com 28 discentes, todas assistentes sociais, que concluíram a graduação há pelo menos dois anos. Todas as assistentes sociais possuem experiência profissional, mas não necessariamente, estão trabalhando atualmente. A maioria das profissionais, 25 assistentes sociais, possui mais de dois anos de experiência profissional e somente 5 assistentes sociais possuem até dois

anos de experiência profissional. Além disso, 13 assistentes sociais possuem experiência na supervisão de estágio em Serviço Social. O quadro abaixo descreve estas informações com maior detalhamento:

Tabela 1: Perfil das alunas do curso de especialização

Perfil das discentes participantes do Curso de Especialização	
Tempo de experiência profissional:	Nº. de profissionais
Até dois anos de experiência profissional	5
Mais de dois até cinco anos de experiência profissional	6
Mais de cinco anos de experiência profissional	8
Mais de dez anos de experiência profissional	6
Total	28
Tempo de experiência como supervisora de estágio em Serviço Social:	Nº. de profissionais
Não foi supervisora de estágio	15
Foi supervisora de estágio por:	
Até dois anos	7
Mais de dois até cinco anos	4
Mais de cinco anos	2
Mais de dez anos	0
Total	13
Tempo de conclusão do curso de Serviço Social:	Nº. de profissionais
Até dois anos	3
Mais de dois até cinco anos	9
Mais de cinco anos	7
Mais de dez anos	9
Total	28

Fonte: Formulários de matrícula do curso de especialização "Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio", turma 2017,

Desta maneira a distribuição das assistentes sociais [ENTREVISTADAS] por área de atuação se deu da seguinte forma: uma (1) assistente social inserida na área da Previdência Social; três (3) assistentes sociais na área da Saúde e duas (2) assistentes sociais na área da Assistência Social. É interessante observar que estas assistentes sociais estão vinculadas às políticas sociais que compõem a seguridade social no Brasil desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 e que pela demanda própria das políticas com esta centralidade são responsáveis pelo emprego do maior número de assistentes sociais no país segundo pesquisa realizada pelo CFESS (2005) e que caracterizou os espaços dos assistentes sociais no Brasil.

Tabela 2: Distribuição das assistentes sociais entrevistadas por área de atuação

Área de atuação	Nº de assistentes sociais
Previdência Social	1
Saúde	3
Assistência Social	2
Total	6

Fonte: Entrevistas com as discentes do curso de especialização “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio”, turma 2017, no período de 4 a 22/12/2017.

As inserções das profissionais entrevistadas por tipo de organização e vínculo de trabalho ficaram distribuídas assim: duas (2) assistentes sociais, sendo uma na saúde e outra na assistência atuando em ONG’s, com contrato de trabalho via CLT; duas (2) assistentes sociais atuando em equipamentos públicos por meio de contratos temporários e duas (2) assistentes sociais também vinculadas ao poder público, sendo uma na esfera municipal e outra na esfera federal, com vínculo estatutário.

Todas as seis assistentes sociais entrevistadas afirmaram ter apenas um vínculo de trabalho. Somente uma profissional cumpre 40 horas semanais de trabalho devido ao não cumprimento da legislação referente à carga horária de trabalho dos assistentes sociais por sua instituição empregadora, o que segundo a assistente social já acarretou a notificação da referida instituição sobre esta infração a lei pelo CRESS. As demais profissionais cumprem o limite de 30 horas semanais de trabalho conforme o previsto em lei.

Todas as assistentes sociais entrevistadas são do sexo feminino, com idade variando entre 26 e 44 anos. Cinco, das seis entrevistadas, se formaram na Faculdade Serviço Social da UFJF e uma na UNIPAC Leopoldina. Todas as profissionais são, portanto oriundas de cursos de tipo presencial. Apenas duas profissionais possuem pelo menos uma especialização em Serviço Social já concluída. Entre as demais assistentes sociais a continuidade da qualificação ocorreu vinculada ao tipo de serviço no qual atuava a profissional ou em outras áreas do conhecimento. O quadro a seguir apresenta os dados mais objetivos relativos às profissionais.

Quadro 1: Perfil das assistentes sociais entrevistadas.

Assistente Social Entrevistada	Idade	Tipo de formação/ano de conclusão da graduação	Atual tipo de vínculo	Carga-horária de trabalho (horas semanais)	Tempo em anos de efetivo exercício profissional	Possui alguma especialização na área do serviço social (Sim/Não)
Entrevistada 1	44	Presencial pública/2002	Estatutário	30	13	Não
Entrevistada 2	30	Presencial pública/2009	CLT	30	7	Não
Entrevistada 3	26	Presencial pública/2015	CLT	30	3	Não
Entrevistada 4	40	Presencial pública/2006	Contrato temporário	40	8	Sim
Entrevistada 5	41	Presencial pública/1999	Estatutário	30	18	Não
Entrevistada 6	38	Presencial privada/2010	CLT	30	7	Sim

Fonte: Entrevistas com as discentes do curso de especialização “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio”, turma 2017, no período de 4 a 22/12/2017.

A baixa incidência referente à continuidade da qualificação profissional se deveu, na maioria dos casos, à dedicação a projetos pessoais e também a dificuldade de conciliar o trabalho e as atividades necessárias ao estudo. Todas as profissionais informaram, por exemplo, que para realizarem o curso de especialização para supervisores de estágio não houve liberação de sua carga-horária de trabalho. As profissionais precisaram negociar acordos com suas chefias se comprometendo a compensar as horas dedicadas ao acompanhamento das disciplinas como condição para liberação do trabalho no dia relativo às aulas. Verifica-se desta maneira uma dificuldade objetiva para capacitação continuada das assistentes sociais em todos os espaços de trabalho.

Lembramos que as profissionais com vínculos estáveis de trabalho tem previsto em legislação específica o direito a capacitação, inclusive com a possibilidade de afastamento do trabalho sem a cessação do recebimento de seus proventos, mas mesmo estas profissionais encontram dificuldades para efetivamente garantir a continuidade da sua formação profissional. Isso demonstra que independente do tipo de vínculo empregatício os serviços nos quais as assistentes sociais são chamadas para atuar a qualificação profissional do quadro de pessoal não é priorizada. Em todos os espaços de trabalho os investimentos na continuidade da formação ocorreram pelo interesse e esforço das próprias profissionais. Não é considerado, pelos empregadores o retorno qualitativo que a atualização das profissionais pode render para o serviço e para a equipe de trabalho como um todo. Logo a continuidade da formação acaba se tornando alvo de enfretamento entre os assistentes sociais e suas chefias imediatas uma vez que as profissionais precisam,

além de justificar a necessidade da realização de determinado curso, garantir que o serviço não será prejudicado ou ficará descoberto durante o tempo que as profissionais estiverem se dedicando ao estudo. Este dado implica em um importante ponto de reflexão, pois as pós-graduações, tanto *strictu* quanto *latu senso*, são elementos fundamentais para potencializar que o exercício profissional vinculado ao projeto ético-político não se perca em meio às demandas institucionais e à alienação própria do cotidiano.

O projeto profissional crítico é complexo no que se refere a sua apreensão teórico-metodológica e exige, na maioria dos casos, um nível de reflexão denso não atingido de forma plena durante a graduação. Nesse caminho o vínculo com projeto da categoria tem sido percebido pelos assistentes sociais, mais pelo viés ético-político se expressando no compromisso com os usuários.

As entrevistas indicaram que a dimensão ético-política se mostra mais acessível se considerarmos, por exemplo, a identidade entre projeto profissional, projeto de sociedade e os valores assumidos pelas assistentes sociais.

Por tudo isso a possibilidade de participar de capacitações e, especialmente de cursos de longa duração, como especializações, mestrados e doutorados se configura como espaço favorecedor para compreensão necessária ao projeto ético-político, em sua dimensão teórico-metodológica.

A distribuição dos vínculos de trabalho das profissionais entrevistadas refletiu fortemente nas possibilidades de atuação crítica. Pelo relato das assistentes sociais ficou claro que as profissionais com vínculo estável conseguem estabelecer uma margem maior para propor e implementar ações. Ao mesmo tempo são também essas profissionais que tem mais segurança para, nas situações mais extremas, sustentar seu posicionamento, quando este se coloca divergente do posicionamento das chefias ou mesmo do serviço. A seguir apresento o conteúdo das entrevistas a partir dos pontos mais importantes observados na fala das assistentes sociais.

Nas diversas instituições onde atuam as assistentes sociais entrevistadas a demanda para atendimento do serviço social variou entre as seguintes atividades: entrevista social, análise socioeconômica, trabalho educativo e com grupos, avaliação do grau de deficiência para concessão do Benefício de Prestação

Continuada (BPC), orientação e socialização de informações sobre direitos, atuação em atividades e programas de convivência e fortalecimento de vínculos, atendimento para fornecimento de benefícios eventuais e busca-ativa pelos usuários. Todas as requisições descritas pelas profissionais correspondem à atividades historicamente realizadas pelo serviço social. O que chamou a atenção durante as entrevistas foi o fato de que apesar de as assistentes sociais reconhecidamente realizarem funções próprias da especificidade da sua formação, ou seja, de responderem a uma necessidade social que determina sua requisição existiu, em todos os campos de trabalho, o questionamento das atribuições e decisões das profissionais ou a tentativa de isolamento do serviço social por conta do tipo de encaminhamento realizado. Isso já nos apresenta o cenário adverso no qual atuam as profissionais que generosamente colaboraram para a realização deste estudo.

As entrevistas permitiram a aproximação com os desafios e dilemas postos aos assistentes sociais, o que se configurou como a realidade comum de todas as profissionais que colaboraram para este estudo. O relato das assistentes sociais permitiu também perceber como a intencionalidade das profissionais vai se desdobrando nas estratégias de trabalho e, principalmente nos enfrentamentos realizados pelas assistentes sociais nos diferentes espaços de trabalho nos quais ocorre sua atuação profissional.

O contexto de trabalho apresentado pelas assistentes sociais é repleto de entraves à realização do trabalho que busca afirmar o horizonte do projeto ético-político do serviço social. Apesar disso foi possível apreender principalmente o esforço das profissionais para fortalecer, dentro dos limites postos, o interesse dos usuários dos serviços. Esta característica, a sua preocupação com a qualidade dos serviços prestados aos usuários, se colocou como o elemento que melhor nos permite demonstrar a possibilidade de uma atuação não limitada às requisições institucionais burocráticas e que tenha como objetivo fundamental buscar meios que permitam alargar as possibilidades de atendimento das demandas dos usuários e não apenas do serviço que requisita os profissionais. Vejamos como tudo isso apareceu nas entrevistas.

Persistiu nos diversos espaços de trabalho do assistente social uma diferença de concepção entre os profissionais nas equipes multiprofissionais ou entre as

chefias e as assistentes sociais sobre a política pública, os usuários e o papel do serviço social em cada instituição. Foi marcante a fala das profissionais com relação aos embates gerados em virtude de tal divergência de entendimento. Em alguns casos o cotidiano de trabalho é marcado por enfrentamentos diários e até por perseguições e assédio moral. Estas questões nos foi apresentada pelas assistentes sociais da seguinte forma:

“A gente está enfrentando uma mudança muito grande, a gente está reavaliando na verdade a nossa função dentro desta política. Desde que a gente entrou, eu entrei no concurso de 2009, eu não sei te falar um dia, um ano, que a gente não teve ataque de desmonte mesmo no serviço social, inclusive com relação as nossas atribuições. Quando a gente entrou fizeram um acordo, a direção central do Serviço Social, fez uma espécie de acordo para conseguir as vagas do concurso para assistente social. Então se fez um edital que deixa muitas brechas. Então a gente tem tido uma luta muito grande porque uma dessas brechas prevê que o serviço social possa fazer serviço administrativo porque eles não entendem e não aceitam a nossa especificidade” (Entrevistada 1).

“Já aconteceu muito de me questionarem, eu sinto que não gostam. Não de mudar o valor que eu coloco, mas de não gostar. A pessoa já chegou a falar que não concorda com muita coisa, que as pessoas me enganam. Porque eu tenho que pensar no paciente que vai pagar, na associação que tem que ter dinheiro e eu tenho que pensar no médico. [...]. Tem algumas pessoas aqui que tem condições de pagar, mas tem pessoas aqui que não tem. [...]. A maioria dos pacientes aqui são pacientes do SUS que não acham o tratamento no SUS e vem pra cá” (Entrevistada 2).

[...]. Quando a gente chega no CAPS¹⁶ a forma que o serviço é estruturado não dá muita abertura para o serviço social. Então, assim, a gente é mais acionada quando o usuário tem um benefício do INSS¹⁷ e ele está com dúvida. Aí a equipe aciona a gente. Mas no geral a gente atua mais mesmo como técnico de saúde mental. Então eu sempre trouxe esta discussão que eu acho isso complicado. É até uma crítica que eu tenho com a portaria que rege o serviço. Porque é muito complicado, é um limiar muito tênue sobre a nossa especificidade, do serviço social. Então em determinados momentos a gente era cobrado de fazer coisas que o nosso conselho, por exemplo, não permite que a gente faça. Então a gente tinha que se posicionar: Isso eu não faço porque a minha profissão não permite que eu faça isso. Então ontem eu ainda estava conversando com a outra assistente social e eu falei pra ela: Eu acho que a gente está num momento de legitimação do serviço social na saúde mental

A gestora aqui ela tem mais dificuldade porque ela tem um perfil mais autoritário. Eu não sei se ela tem dificuldade de entender a especificidade do serviço social ou se ela não quer entender. Então, assim, eu até esses dias eu tive umas discussões com ela sérias. Que eu falei assim: Você tem que entender a nossa especificidade de profissão. [...]. Eu me posiciono: Isso eu não faço! Aí isso chega lá na gestora e ela fala você tem que fazer. Então eu disse: Então você vai me apresentar um documento assinado dizendo que eu tenho que fazer isso. Porque eu estou te dizendo que o meu conselho não me permite. Aí quando a gente começou com essa discussão

¹⁶ Centro de Atenção Psicossocial

¹⁷ Instituto Nacional do Seguro Social

do conselho ela veio muito com essa argumentação: Aqui vocês são técnicas de saúde mental. Aí eu falo: Antes de técnica de saúde mental eu sou assistente social. Então eu tenho que fazer as coisas de acordo como meu código de ética, de acordo com o que o meu conselho permite, mesmo enquanto profissional nessa área [saúde mental]. Aí quando ela viu que eu me posicionei muito incisiva com relação a isso ela recuou. Por exemplo: a gente tem dentro da saúde mental as oficinas terapêuticas que elas querem [as chefias] que o serviço social faça. Aí a gente se posiciona que não, que a gente não é habilitado para trabalhar com oficina terapêutica. O assistente social ele 'tá' habilitado para trabalhar com grupos, mas não com um viés terapêutico, como na psicologia. Inclusive há uns 15 dias atrás a gente foi convidado para uma capacitação sobre terapia comunitária e a pessoa que deu a capacitação dizendo que qualquer profissional pode trabalhar com terapia comunitária eu falei: Nossa! Eu até questione na capacitação assim: No meu entendimento você está totalmente equivocado. Porque por exemplo o serviço social não pode trabalhar com isso. 'Tá' havendo uma pressão, que é da gestão, que é a falta de profissional que eles estão enfrentando. Eu falei com a assistente social que vai entrar lá: Olha você tem que se posicionar, porque se não eles vão querer que o serviço social perca sua especificidade, que na minha opinião aqui dentro já é muito pequena. Igual com relação ao benefício do vale transporte a gente teve um atrito grande com algumas psicólogas da equipe porque elas queriam fazer concessão do vale-transporte. Aí eu chamei a coordenadora, pedi um espaço na reunião e eu falei: Vocês estão querendo fazer uma atribuição que é nossa, privativa do assistente social. Aí eu mostrei pra ela a documentação e eu falei: Olha a gente não vai aceitar isso. Isso é uma atribuição privativa nossa. Se tiver mais uma interferência no nosso trabalho de concessão dos benefícios nos vamos chamar o CRESS. Aí quando a gente ameaça eles recuam, aqui é bem assim, mas isso no dia-a-dia profissional é bem desgastante. Você tem que ficar o tempo todo reafirmando na equipe: Eu sou assistente social, eu faço isso, eu tenho um código de ética. Porque eu percebo que eles [a psicologia] não tem muito essa [...] discussão do código de ética deles" (Entrevistada 4).

Em apenas um caso pareceu haver um completo desconhecimento sobre as atribuições do Serviço Social o que gerou um comportamento de não-envolvimento da assistente social nas atividades pela coordenadora do serviço. Neste caso a avaliação da profissional indica que o serviço, por se concentrar em questões relacionadas à saúde e por não perceber o assistente social como um profissional desta área ficou relegado a atuar à parte das atividades centrais da instituição.

"No começo eu estava meio perdida, todo mundo estava. Aí chegou a coordenadora, então como ela tinha que se inteirar muito do serviço e ela é da área da saúde, ela é da enfermagem e ela era meio centralizadora ela pegava mais 'pro' lado das meninas que eram da área da saúde, a nutricionista e a psicóloga e eram mais antigas e me deixava de lado" (Entrevistada 6).

A diferença de entendimento entre as assistentes sociais e as equipes de trabalho expôs uma realidade profissional marcada por enfrentamentos e pelo desgaste das profissionais. Estabeleceu-se um quadro onde cotidianamente as assistentes sociais precisam demarcar sua posição, esclarecer sobre suas

atribuições e defender sua autonomia profissional. O relato das assistentes sociais é bastante incisivo sobre este aspecto:

“Porque a gente também com este contexto que eu te falei a gente está submetido a uma coordenação médica, eles tentaram destituir o serviço social através da nossa retirada pela legislação, não conseguiram. Teve um movimento nacional [...] e a gente conseguiu se manter. Então como eles não conseguiram limar o serviço social do INSS eles estão minando a gente internamente e como é que eles estão fazendo isso? Eles estão criando estratégias de “tortura”, eu falo que é estratégia de tortura, porque o serviço social é profissional que mais saí. Igual eu te falei, o nosso trabalho está lá fora, a gente busca e traz pra dentro, vai lá conscientiza, diz: olha você tem direito a isso, a isso e isso e traz ele para dentro da previdência. E aí que estratégias que eles criaram, eles estão dificultando as saídas. Colocam que é para as três áreas, mas a única área que vai pra rua é o serviço social. Das três áreas, a reabilitação, vai às vezes muito para visitar a empresas, mas quem vai atrás dos usuários somos nós. Então agora você tem que mandar um e-mail para Brasília pedindo autorização para a saída [...]. Agora você imagina o Brasil inteiro mandando e-mail para Brasília, se eles vão responder. Fora isso tem outras questões que eles implantaram internamente, diminuíram o valor das visitas, uma série de coisas que foram feitas depois de setembro pra cá para dificultar a nossa saída. Aí você vê o nosso trabalho externo está extremamente prejudicado e o nosso trabalho interno também, quando o INSS digital for implantado 100%.

Eu acho que isso é uma coisa que a gente tem que pensar muito sabe. É uma autonomia, não sei se autonomia relativa, porque é assim eu tenho autonomia na minha avaliação do grau de deficiência, ali com o usuário na minha frente. Eu tenho autonomia, eu que defino, ali naquele momento. Mas passou daquilo ali eu já começo a ter uma série de entaves, por exemplo, para fazer uma visita para conhecer a realidade do usuário externamente. [...]. Então nessa questão técnica sobre o usuário eu tenho, fora ali você começa a ter entaves institucionais e principalmente com a perícia médica porque o administrativo ele chia, questiona aquele profissional que está sentado em uma sala e não é médico, é não-médico, ele questiona, ele fala, vai para rede social, facebook, eles tem um grupo ‘numa’ rede social e eles detonam o serviço social lá, mas são coisas que não interferem na concessão do benefício, na avaliação do grau de deficiência, mas o perito ele tem. E aí agente tem que trabalhar com o perito preconceitos, estigmas. Aí é mais difícil, mais complicado. Aí, eu, no meu caso de coordenação técnica eu tenho mais autonomia do que as meninas que estão na agência porque eu busquei essa autonomia. Porque desde que eu entrei eu fui muito no embate, embate mesmo e na resistência. No INSS tem que buscar e aí ele [o assistente social] tem que estar preparado tecnicamente e mentalmente também” (Entrevistada 1).

“Lá no CAPS, na saúde mental, a gente tem uma especificidade que as portarias colocam o assistente social como técnico de saúde mental então assim a gente tem que fazer coisas independente na nossa especificidade no acolhimento do usuário, na intercorrência, nas oficinas e tem um pouco dessa coisa que tem que tomar cuidado por que se não a gente perde a nossa especificidade. Do serviço social. Então eu acho que isso é um dificultador . [...].

Igual aqui [...] que o serviço social foi inserido na saúde mental em 2013, porque é muito focado ainda no médico e no psicólogo. Eu trouxe essa discussão ‘pra’ supervisão de estágio, porque aí entra a discussão do projeto ético-político, qual que é nosso papel em relação até aos usuários,

como sendo garantidores do acesso deles ao serviço. O que, que a gente tem que fazer? A gente ainda é muito cobrado a ter um viés assistencialista, eles veem muito o serviço social com este viés” (Entrevistada 4).

“A coordenação do ambulatório social é uma pessoa que tem um posicionamento, profissional, político então ela é uma pessoa que compreende e respeita muito a profissão do assistente social. O que a gente tem aqui é uma rotatividade muito grande de profissionais porque como a gente trabalha nesse formato de parceria e voluntariado a rotatividade é alta. Então como a gente tem psicólogos que está há muito tempo a gente tem psicólogos que entrou agora e sempre que a gente tem profissionais entrando recentemente aqui na instituição a gente tem que reafirmar a autonomia profissional do assistente social. Porque como eu que faço a triagem pro ambulatório social. As vezes acaba deles receber e assim o meu contato com a família é um contato mais curto e quem está fazendo a terapia com a família acaba tendo um contato mais aprofundado, aí s vezes identifica que a família mentiu para conseguir uma vaga de gratuidade, que são as estratégias de sobrevivência que a gente fala. Então como a psicologia tem assim uma outra vertente o fato da família assim está fazendo uma viagem ou adquirindo algum bem isso eles já notificam assim que não deveria” (Entrevistada 3).

A autonomia profissional é um importante indicador das possibilidades de atuação dos profissionais as situações apresentadas nas falas das assistentes sociais apontam para a necessidade de constante defesa deste elemento tão fundamental para os assistentes sociais que buscam desenvolver propostas de trabalho orientadas pelo projeto profissional crítico. Nas variadas situações descritas a postura de resistência das profissionais se colocou como o principal recurso para a garantia da margem de atuação das assistentes sociais.

As profissionais são desafiadas a estabelecer estratégias de trabalho em contextos onde a prevalência do modelo biomédico e as disputas de poder no interior das instituições se colocam como as bases para a atuação profissional. As falas são ilustrativas sobre estas questões:

“Eu estava trabalhando com os usuários nos grupos esta questão mesmo do socioeducativo, que eles tem que reivindicar direitos, os espaços que eles tem pra reivindicar que são os conselhos de saúde, a ouvidoria. Nossa eu fui assim chamada atenção mesmo pela gestão. Eu falei assim: Olha esse é o meu trabalho enquanto assistente social. Esta é a minha especificidade, se você não concorda então você me demita. Eu tive que falar assim, incisiva: Não adianta você me chamar atenção. Eu vou continuar fazendo, se você está insatisfeita, você me demita. Porque eu orientei um grupo de usuários a ir à ouvidoria e eles foram e assim que eles saíram da ouvidoria ela recebeu um telefonema e aí ela me telefonou e aí eu falei: Olha é o meu dever enquanto assistente social” (Entrevistada 4).

“O nosso compromisso é dele [o usuário] acessar direitos, da defesa do direito dele. Porque se você não comprar essa briga, [...], dentro do INSS em alguns momentos as pessoas são muito prejudicadas. É um absurdo de erros que ocorrem dentro da previdência. É claro que a gente não

consegue, nunca vai conseguir, resolver todas as questões, todos os benefícios, mas a gente está ali. [...]. Aquele que busca, o serviço social está ali. É um serviço disponível para aquele que busca e a gente busca por ele. Porque a gente tem resolutividade. A gente pega este processo: Olha vamos rever isso aqui? Eu vou emitir o parecer e isso em todos os benefícios. Porque a gente vê aberrações no INSS, pessoa em fase terminal de câncer ter o benefício negado porque faltou papel. São coisas mínimas, porque não tem um atestado, porque não teve um encaminhamento, simplesmente porque o perito nem examinou. Então são questões que para alguns, pode parecer mínimas, sei lá do ponto de vista teórico. Mas para aquele usuário é muito importante. Então eu acho que isso tem um significado muito grande” (Entrevistada 1).

“Eles implementaram o CRAS¹⁸ de forma controladora, centralizadora das ações dos profissionais. Quem não era concursado, era contratado e na visão deles contratado tinha que fazer tudo pelo atual governo¹⁹ e eu sempre era contra. Então eu criticava, eu falava que não ia fazer determinado serviço porque aquilo era antiético, era contra a nossa prática política, era contra o que o governo priorizava e defendia como uma política pública. A gente sabe que o governo também tem o seu lado dominador, mas a gente tenta seguir pelo menos essa questão dos serviços. Isso culminou com a minha retirada do CRAS, [...], porque eu argumentava de mais, eu questionava demais e não determinados serviços. Por que, que não fazia? Porque aquilo não era um serviço de competência do CRAS primeiramente, muito menos da equipe técnica e às vezes antiético. Então aquilo não priorizava o sujeito, ele priorizava as questões particulares do prefeito, do secretário, Então não havia uma visão de: Vamos mudar esta realidade? Vamos tentar um serviço que seja continuado, que vai fazer olhar para o sujeito, fazer com que ele tenha um crescimento. Não, nada disso. Era só na palavra mesmo, sempre com a política dos especialistas. Tudo dar, vamos dar. Tudo assim: vamos dar aquilo para determinada família porque ele é um possível eleitor. Sempre com essa visão. Então eu fui retirada do CRAS e colocada de castigo como assistente social do município” (Entrevistada 5).

Neste quadro o que se percebeu pela descrição das atividades é que o trabalho desenvolvido é marcado pelo reforço dos interesses dos usuários, pela defesa das prerrogativas profissionais e pela tentativa de garantia - em alguns casos de abertura - do escopo de atuação das assistentes sociais no que diz respeito à atuação própria da profissão.

Os relatos apresentados expuseram que apesar de os serviços requisitarem o profissional do serviço social muitas vezes não existe a estrutura de recursos necessários a atuação efetiva das assistentes sociais. Assim as equipes de trabalho atribuem as assistentes sociais funções que nem sempre correspondem à competências da profissão com a justificativa de que o serviço social está inserido na dinâmica institucional sob uma perspectiva que generaliza as atribuições. Nestes espaços percebe-se que com exceção das atividades consideradas essenciais, por

¹⁸ Centro de Referência em Assistência Social

¹⁹ A fala da assistente social assinala que a palavra ‘governo’ foi empregada como um sinônimo para ‘Estado’.

avaliação das próprias profissionais, predomina o modelo biomédico de abordagem dos usuários ignorando-se as demais necessidades e complexidades que geram o adoecimento e/ou necessidade social que exigem outros tipos de intervenção, tais como a do serviço social. As falas abaixo ratificam nossa percepção:

“Eu acho que o objeto de trabalho do serviço social na saúde mental é entender como as condições sociais, o modo como aquele usuário vive gera o adoecimento dele. E essa é a nossa dificuldade porque infelizmente a gente ainda está na saúde no modelo biologicista, né? Então assim, por exemplo, lá a gente tem os leitos de retaguarda, então elas acham [as psicólogas e enfermeiras] que elas vão resolver os problemas sociais colocando a pessoa nesse leito de retaguarda. Tá, você vai botar a pessoa 15 dias no leito de retaguarda quando ela sair daqui ela vai voltar para a mesma condição que ela tem lá na família dela. Então ela vai continuar adoecida. Então a nossa atuação ela tem ser extrainstitucional, extra CAPS e ainda é uma dificuldade porque a maioria da equipe não consegue entender isso. Aí é onde eu penso que o serviço social tem que se legitimar na saúde mental, mostrando que a nossa atuação tem que ser extrainstituição porque a questão do adoecimento ela vai além, é a discussão dos determinantes sociais da saúde. Assim eles acham que vai resolver o problema da saúde mental medicando e botando em leito de retaguarda no momento de crise. Por exemplo eu tenho um paciente grave que eu acompanho o problema dele não é tanto a saúde mental, o problema dele é que a família o exclui, viola os direitos dele enquanto uma pessoa com transtorno mental e a equipe não consegue compreender isso. Então ele vive lá [...], no ambulatório de saúde mental. Aí a psicóloga de lá me liga e fala assim: Você tem que resolver. Então o que eu fiz? Eu percebi que ele sofre uma violação por parte da família dele, eu acionei o CREAS²⁰, porque eu não posso acionar diretamente o ministério público. Então eu acionei o CREAS para que o CREAS acione o ministério público. Aí elas não entendem. A psicóloga do SUP fica ligando ‘pra’ gente, quer que a gente tire ele de lá e bote no leito de retaguarda. Só que eu falo: Gente isso não é solução. O caso é muito para além da saúde, o caso é social. Esse rapaz sofre violação de direitos por parte da própria família e quando a gente bota ele no leito de retaguarda a gente está sendo conivente com a família. Então eles não entendem. Eles ficam muito na questão institucional. A equipe de modo geral não consegue ver além, entender que o adoecimento, a dependência química, é uma questão que vai além da saúde. E aí eu penso que o serviço social tem uma grande função que é o trabalho com a família como a gente deveria fazer” (Entrevista 4)

“Pra você ter uma ideia a gente tem um médico a nível nacional, que é o Miguel Abud, que é quem trabalhou no novo modelo de avaliação do grau de deficiência, que é um médico que tem uma visão assim maravilhosa. A gente tenta levar ele para os espaços de discussão, mas ele é uma pessoa para o Brasil inteiro e, por exemplo, na minha realidade, da minha gerência, eu não consegui trazer ele até hoje para capacitar os médicos. [...]. A gente está dentro da sessão de saúde do trabalhador, essa sessão de saúde do trabalhador é composta pela perícia médica, reabilitação profissional e serviço social só que ela é esmagadora formada por médicos e hoje a gente está vivendo um contexto que tem haver com todo este contexto nacional político, de PMDB, que as direções que eram simpatizantes com o modelo

²⁰ O CREAS, Centro de Referência Especializada em Assistência Social, é um equipamento da política de Assistência Social que tem o papel de atender famílias e pessoas em situação de risco social ou que tiveram seus direitos violados. Para mais informações acessar: <<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/creas>>.

mais amplo, de dimensão maior elas foram retiradas. Aí está prevalecendo o modelo biomédico, a perícia médica conseguiu cargo de direção. Inclusive a gente tinha cargo de direção SSP, hoje é só perito médico, está no regimento, a gente está subordinado a perícia médica. Então você imagina o embate, que é constante” (Entrevistada 1).

“A gente vai assim tentando o melhor ‘pro’ usuário, ‘pro paciente’, porque o serviço social enxerga a demanda, enxerga as dificuldades e aí a gente tenta fazer de tudo ‘pro’ paciente, manter o tratamento dele e para aquelas pessoas que não tem condições [de contribuir] conseguir entrar. Essa é a ideia. [...]. Eu tenho um trabalho muito forte de educação em saúde no sentido mesmo de falar ‘pro’ paciente da importância do tratamento, desse apoio. [...]. Mesmo se a pessoa não se associar, essa não é minha intenção, porque a gente tem que acolher essa pessoa.[...]. Mesmo ela não se associando eu vou orientar ela, vou encaminhar ela, [...]. Então é um momento educativo. Eu também venho de uma perspectiva que a saúde ela tinha que ser gratuita e de qualidade para todos. Então assim a partir do momento que a pessoa entra aqui ela tem que pagar para fazer parte e dependendo da visão que você tem, a sua visão sobre esse paciente vai ser distorcida. Como você vai tratar ele? [...]. Porque vira uma relação de compra e venda. Porque por mais que aqui seja uma instituição sem fins lucrativos, a gente depende desta contribuição para sobreviver, apesar dela [a instituição] ter optado por ser uma entidade que não terá lucro” (Entrevistada 2).

“A gente tem uma questão aqui que todas as instituições que atendem população de rua que da pessoa falar, inclusive professor do serviço social, que o usuário em situação de rua não se encaixa no serviço porque não gosta de regra. E a gente estava lendo isso, a gente leu a tipificação nacional e viu que o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos para a pessoa idosa seria direcionado para preparar o indivíduo para conviver em sociedade e aí gente pensa: o indivíduo já convive em sociedade, e pacificamente com atividades voltadas para a paz e não para a guerra e a gente, justamente fazendo um trabalho de reflexão crítica de preparar o indivíduo para a luta. [...]. Essa é uma tipificação do conselho nacional de AS e aí a gente pensa: Que projeto é esse que se propõe a ser feito com o indivíduo? Aí a gente tem identificado que a proposta é essa construir projetos para preparar o indivíduo para viver pacificamente na sociedade. Pra continuar do jeito que está’ (ENTREVISTADA 3)

“Eu fui colocada como assistente social do município e tinha que fazer relatório. Então esses relatórios são mais ‘pra’ área de saúde, sendo que ‘a saúde é universal’. Então esses relatórios não vão proporcionar aquela família que está solicitando ter o acesso [...] a um medicamento. Apenas vai ter um documento comprobatório de que a pessoa foi lá solicitar aquele documento. Porque o promotor estava pegando no pé da prefeitura, por isso a prefeitura começou a exigir justamente de mim, uma das que mais critiquei. Então eu já briguei, já falei e falo ‘pros’ usuários que aquele documento não é decisório de nada, porque a política [de saúde] é universal, é uma política pública e que ela deveria ter outra avaliação, mas que quem vai decidir isso é o prefeito ou o secretário” (Entrevistada 5).

As entrevistas revelaram o esforço das profissionais para fornecer aos usuários respostas capazes de atender às suas necessidades apesar de todas as dificuldades presentes no exercício profissional. Neste caminho as assistentes sociais apresentaram relatos onde predominam tentativas de tensionar para o

atendimento das necessidades dos usuários. São exemplos deste tensionamentos as seguintes falas:

“O INSS implantou o ‘INSS digital’²¹, está em fase de implantação na verdade, via equipe volantes. O INSS digital ele provoca um distanciamento do usuário porque ele [o usuário] vai protocolar o benefício, [...], ele vai entregar os documentos para o estagiário que vai digitalizar os documentos e vai encaminhar para o servidor que fica lá dentro. Aí o contato com o usuário do INSS vai deixar de existir. A missão do INSS está totalmente na contramão, assim, sabe, o que é a missão do que está sendo feito. E com isso o Serviço Social vai ter uma dificuldade maior porque a política, a previdência, está indo toda no sentido de modernizar, de informatizar. Aí a gente temo teletrabalho, que é o servidor trabalhando em casa, a gente tem agora os advogados com guichê privativo, eles não vão atender o requerente vão atender o advogado que vai representar o requerente. Então a gente está vivendo uma série de situações que vão na contramão do que o Serviço Social busca, né? Do que o Serviço Social quer. Que é a preocupação com o sujeito, de conscientizar o sujeito, de chegar até ele, sabe, de possibilitar que ele tenha acesso a política” (Entrevistada 1).

“Então, como a gente tem essa visão diferente às vezes a acontecia da gente ter umas discussões, principalmente quando é caso mais grave, a gente tinha que discutir em grupo acontecia de ter essas discussões. Mas na minha equipe a psicóloga que trabalha lá ela já consegue ter essa visão de entender o quê que é do serviço social e o que é da psicologia. Então a gente conseguia fazer esse trabalho mais articulado, mas com a coordenadora, porque a coordenadora é da enfermagem, ela tinha mais dificuldade para entender nosso posicionamento com relação à condução dos casos porque assim eles se resumem assim: vamos colocar no leito e está resolvido e eu falava assim: Não está resolvido. Porque tem um prazo determinado ‘pro’ paciente ficar em leito de retaguarda e quando ele sair ele vai voltar pra essa condição. Por exemplo, a nossa maior dificuldade hoje no CAPS AD é trabalhar com as pessoas em situação de rua. Porque como que ele segue o tratamento se ele está na rua. Aí aqui em Juiz de Fora, pela portaria do CAPS AD deveria existir casa de acolhimento para dar suporte ao CAPS, aqui a gestão não implantou e isso é um dificultador, porque essa casa de acolhimento seria um suporte pra tratar esses pacientes” (Entrevistada 4).

Ou ainda:

“Nós ficamos seis meses sem médico e a coordenação falava: Vocês dão conta. E eu falava: Não. Porque em alguns momento eles precisam passar pelo médico, precisam de uma avaliação. Então eu falava com a coordenadora: A gente está negando o acesso dele o tratamento médico.

²¹Na página do INSS na internet o INSS digital é apresentado da seguinte forma: “O INSS Digital consiste na construção de um novo fluxo de atendimento para aumentar a capacidade da autarquia de reconhecer direitos. Os pilares do projeto são o **processo eletrônico** – agendamento e concessão de benefício pela Internet para o segurado (deverá ser testado futuramente) ou por meio de entidade representativa que tenha celebrado Acordo de Cooperação Técnica com o INSS – e a **distribuição das demandas entre as unidades**”. A explicação segue apresentando a “Agência Digital”, como recurso que permitirá que o atendimento se realize todo via recursos digitais confirmando, assim a preocupação da assistente social entrevista em relação a diminuição do contato com os usuários da previdência social. Segue texto para conhecimento: “Outra vertente da nova forma de atendimento que está sendo pensada no INSS é a Agência Digital, em que os requerimentos dos segurados são trabalhados totalmente em meio eletrônico. Os documentos são digitalizados e todo o processamento dos benefícios é feito sem a geração de papéis ou processos físicos”. Vide <https://portal.inss.gov.br/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados/>. Acesso em 28/12/2017.

Agente fica disfarçando que ele está tendo acompanhamento quando ele não está, porque falta o médico na equipe. E aí eu comecei a trabalhar isso com os usuários. A gente sabe que de um grupo de cem as vezes só um ou dois que vão lá na ouvidoria reclamar, mas eu acho que esse é o nosso papel também. Trabalhar isso, não voltar para uma perspectiva conservadora, mas trabalhar no viés socioeducativo” (Entrevistada 4).

Neste caminho as assistentes sociais acabam se defrontando com situações de trabalho extremamente delicadas, tais como assédio moral e violações éticas.

“Eu como coordenadora fico em uma sala com quatro peritos. Eles não aceitam a gente ter uma sala.[...]. Eles falam que tem que vigiar. A linguagem é essa, tem que vigiar o serviço social e o representante da reabilitação. [...]. Eles não aceitam o fato da gente ter uma sala, o atendimento privativo [...]. Aí eles não entendem porque eles tem uma visão pejorativa nossa e vem de forma negativa o fato do assistente social ter uma sala de atendimento, atender de forma privativa ter esse olhar para o usuário com uma dimensão maior, eles não entendem e não aceitam. [...]. Então assim a gente vem nesses encontros institucionais muito grande e agora a gente chegou num momento que é assim: frente a isso, com a possibilidade desta reforma, né? Essas transformações internas o que, que o serviço social do INSS, mais uma vez, vai ter que fazer? Reinventar. [...] O que, que a gente vai fazer?” (Entrevistada 1).

“Então a situação foi piorando, porque era muito assédio, muito assédio e eu adoeci e fiquei afastada de lá, [...], e retornei esse ano. [...]. A gestão mudou e eu expus para ela toda a minha questão porque lá eu sou taxada de assistente social problemática, que não gosta de trabalhar. Não é que eu não gosto de trabalhar e que eu não gosto de trabalhar da forma errada. Eles queriam que eu fizesse o que acham que o profissional do serviço social tem que fazer e eu argumento: Eu não faço isso por causa disso. Eu não falo simplesmente: Não vou atender aquela família. Pelo contrario, eu falo: A gente deveria direcionar o atendimento para este setor. E eles falam: Não é isso que a gente quer. Então eu não faço determinado atendimento, determinada intervenção, determinado relatório, determinado acompanhamento. Mas eu sofro porque quando você entra de frente, você coloca a cara na frente você sofre, porque é muito mais fácil você se adequar a realidade. Então eu peguei e retornei e agora estou fazendo os atendimentos da saúde e da área que eles dizem que é da area social, é uma concessão de benefícios municipais, tudo pra garantir o voto. [...]. Por isso que eu falo que é uma administração centralizadora [...] porque o prefeito fala que tudo é ele quem tem que decidir. Tudo é ele, não adianta eu dar o meu parecer. Antes eu fazia parecer social, agora eu não faço mais. Porque parecer tem que ter o seu parecer técnico e lá, o prefeito me chamou na sala dele e disse: Eu não quero saber do seu parecer técnico. Então eu entrei em contato com o CRESS e agora eu faço um relatório, onde eu relato entendeu. Olha que coisa estranha. Então isso me atingiu muito profissionalmente e pessoalmente porque é um absurdo isso. Só que tem pessoas que se acomodam. Eu fico muito em conflito, eu também ‘tô’ tentando não ficar. Mas nós já somos mal remunerados, já somos desqualificados e mesmo assim a gente continua. Passa um pouquinho e eu já estou eu com novas ideias, tentando falar e eu acho que eu vou seguir tentando” (Entrevistada 5).

O assédio moral é a modalidade de assédio que tem crescido sobre os assistentes sociais e levando os profissionais ao adoecimento, especialmente mental (SILVA; RAICHELIS, 2015).

A fala das profissionais evidenciou o contato entre as assistentes sociais e os usuários como espaço privilegiado para atuação que tem o objetivo de fortalecer os interesses dos usuários. Para as profissionais o contato com os usuários é um dos pontos fortes do trabalho do Serviço Social. Vejamos como as assistentes sociais avaliam a relação com os usuários:

“A relação com o usuário é extremamente valiosa, pois em momentos assim [de desmonte do serviço], são eles que garantem a permanência do Serviço Social. Porque eles buscam pelo serviço social, agente percebe nisso, um reconhecimento. Mas a gente construiu isso, isso tem que ser construído, indo atrás dele porque o usuário vê o INSS como a instituição difícil de chegar, o INSS é um monstro. É igual quando ele tem dificuldade de ir a um banco ou em uma loja cara a gente percebeu que ele vê o INSS como uma coisa inacessível, é onde tem um grande número de agenciamentos, de busca por advogados. Por que o INSS é um monstro que vai te engolir. [...]. O serviço social vai lá e fala a linguagem que ele entende e fala a verdade. [...]. Ele se sente reconhecido e se reconhece no assistente social porque é alguém que fala a linguagem que ele entende de um lugar que ele tem dificuldade de chegar, então a gente tem esse reconhecimento” (Entrevistada 1).

“Na área que eu atendi, que era zona norte, eu consegui ter um bom vínculo com os usuário. Porque logo quando eu comecei já cheguei eu já comecei a trabalhar com grupos, nesse viés mais socioeducativo, nesse viés de esclarecimento sobre benefício, essas coisas. Eles tiveram um pouco de resistência, até por eles estarem um pouco desacreditado do poder público então as vezes quando eu falava: Gente vocês tem que se mobilizar na comunidade de vocês para abrir um posto de saúde. Eles falam: Ah, mas isso não adiante nada, isso não resolve. Mas com o passar do trabalho em grupo, que foi evoluindo, eu percebi uma mudança em alguns, Lógico que não é em todos, assim deles entenderem qual era a minha proposta de trabalho, de esclarecer as coisas para eles, porque assim o usuário as vezes ele nem sabe onde que eles podem ir para acessar determinados benefícios. Porque ele não o tem conhecimento da política, dos equipamentos. Igual lá, a maioria, não conhecia CRAS, que é o básico da assistência. Então eu trouxe isso pra eles. Essa questão que o INSS está mesmo cortando os benefícios, eu trabalhei muito com eles o que significa essa reforma da previdência, o que o governo pretende com isso” (entrevistada 4).

As estratégias das profissionais fazem com que os usuários identifiquem o papel do serviço social e busquem pelas assistentes sociais.

“Então eles [os usuários] procuram principalmente quando eles estão com alguma questão de benefícios, documento. Aí eles chegam lá procurando o serviço social, porque na equipe eles [os usuários] já identificavam, eles identificavam o que era comigo e o que era com psicóloga. Porque eu acho que também é isso a gente deixar claro ‘pro’ usuário qual que é o nosso papel, porque que a gente está ali naquela instituição. Eu falava isso com a estagiária: Aqui a gente tem muito essa questão do técnico de saúde mental. Enquanto técnico de saúde mental eu vou avaliar essa questão da dependência química, como que a pessoa está, se ela teve recaída, se está tomando a medicação direitinho, mas nesse atendimento que eu faço eu também posso entrar com a especificidade da minha profissão. Então eu sempre trabalho com os usuários a questão da família. A relação familiar,

violação de direitos, preconceitos, que a gente sabe que tem esta questão com a pessoa tem transtorno mental e o dependente químico ele sofre muito preconceito na sociedade e dentro das próprias instituições públicas. Em algumas unidades de saúde os usuários chegam eles [os profissionais] não dão atenção, acham que tudo tem que resolver no CAPS. Eu falo: Gente, a pessoa tem demanda clínica, ela sente dor. [...]. Aí e é esta estigmatização dentro do serviço eu ficava muito incomodada com estas coisas” (Entrevistada 4).

Pelo relato das assistentes sociais o contato direto com os usuários da política e dos serviços se revela como um dos elementos centrais da atuação, responsável inclusive, em alguns casos, pela permanência da profissão na instituição. São executadas ações que visam a aproximação dos trabalhadores principalmente através de trabalho educativo, espaços de discussão, esclarecimento e socialização de informações sobre política social e direitos sociais. Esta estratégia de aproximação se refere a uma iniciativa muito sintonizada com o compromisso assumido pelos assistentes sociais considerando o que assinala os princípios do código de ética profissional respectivamente nos itens IV e V: Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida e Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática.

O relato das profissionais demonstra a preocupação em garantir o acesso aos serviços e benefícios além de buscar aproximar o usuário dos serviços por meio de uma relação de confiança e de respeito. Foi possível perceber também uma postura democrática e de defesa do direito de decisão dos usuários independente da sua condição de saúde. A fala das assistentes sociais é bastante clara sobre este aspecto. Abaixo apresentados um exemplo do tipo de atuação que buscamos destacar:

“Outra questão que se coloca: o paciente tem uma questão médica e ele não quer se tratar. Aí o judiciário daqui mandando coisas absurdas pra gente. E eu questionava. Nós estamos sendo coniventes com uma coisa que é pra mim é inconcebível no sec. XXI. A equipe [do judiciário] solicitando uma visita e que a gente convencesse a pessoa a se tratar. Eu falava: Gente, a pessoa tem o livre arbítrio. Até quando uma pessoa está com uma doença terminal ela tem o direito de escolher se ela quer morrer ou se ela quer se tratar. Aí eu vou obrigar a pessoa a se trata porque ela é um dependente químico. Esse ano a gente teve muito essa discussão da volta da higienização. Porque aqui em Juiz de Fora está lotado demorador de rua e muitos são usuários de drogas, então muita pressão a gente sofre esse ano. Então eu falava: gente se já ouviu o paciente primeiro, você já ouviu se ele quer se tratar se ele quer se sair da rua. Porque a rua é um

lugar atrativo para eles, pra muitos. Muitos têm casa e tão na rua. E eu falo que a gente tem que ter cuidado porque se não agente está violando o direito do usuário quando a gente quer obrigar ele a se tratar.

As vezes a pessoa quer ficar naquela condição e ela tem esse direito. Igual está discussão da higienização, a rua é um espaço público e se ela quer ficar nesse espaço ela tem direito. Aí direito a gente recebia ligação: Fulano está caído lá na praça, vocês tem que buscar ele. Então eu falava: Você já ouviu o fulano, se ele quer vir pra cá ou se ele quer ficar caído lá na praça. Com adolescente direto acontecia isso. Eles ligavam e falavam: 'Tô' mandando ele aí e é pra ele ficar no leito. Aí quando a gente ia conversar com o adolescente e ofertar o leito pra ele, ele diz: Deus me livre! Eu não quero ficar aqui. Aí eu falava pra equipe: Ele não deseja ficar aqui e o desejo dele tem que ser respeitado. Vocês não podem obriga-lo a ficar aqui. Porque tinha um pouco disso, vamos colocar ele no leito pra resguardar ele da rua. Só que o adolescente também tem o direito de escolher se ele quer ou não. A questão da dependência química é uma que a gente tem que estudar muito ainda. As pessoas têm uma visão, eu cheguei com essa visão, muito do sendo comum. Porque a gente fala muito da epidemia de crack, mas o que mais mata é o alcoolismo, que é uma coisa liberada pela sociedade, aceita pela sociedade. São os pacientes mais graves que a gente tem, são os alcoolistas, porque eles vão tendo comprometimentos graves na parte clinica e são pacientes complicados da gente trabalhar porque a maioria não se reconhece enquanto um usuário crônico de álcool porque a bebida é uma coisa ofertada na sociedade, liberada.

Os próprios profissionais chegam com essa visão higienista aí eu escuto muito isso, [...]: Um absurdo o governo fica gastando dinheiro para manter CAPS pra tratar dependente químico, porque o cara usa droga porque é sem-vergonha. Tem muito essa discussão da moral" (Entrevistada 4).

A fala desta profissional aponta para uma postura que busca desmistificar o trato com o usuário de substâncias psicoativas. Este tipo de postura é muito importante na medida em que tais usuários sofrem uma série de violações de direitos baseados em preconceitos e juízos de valor. Conforme avaliação do CFESS (2016:8) "os assistentes sociais podem contribuir com a superação de mitos, estigmas e preconceitos sobre o uso de psicoativos" favorecendo assim o atendimento humanizado e a possibilidade de escuta qualificada deste usuário com vista ao respeito e ao melhor encaminhamento da situação.

Outro aspecto que se destacou na fala das assistentes sociais foi a compreensão de que o serviço social não deve ficar restrito ao atendimento dos usuários que buscam pelo serviço, mas ter uma atuação ativa, inclusive externo ao espaço da instituição.

"Nosso trabalho está lá fora, a gente busca e traz para dentro. Vai lá conscientiza: você tem direito a isso, e, traz ele para dentro da previdência. Quem vai atrás do usuário é o serviço social. [...].

A gente, assistente social no INSS, tem feito um trabalho com a rede, porque o nosso parceiro, é a rede. A nossa estratégia de sobrevivência hoje é a rede [...] toda a rede sindicatos, saúde, funcionários da educação, rede política, conselhos, esse são os nossos parceiros. Os nossos parceiros estão lá fora e a gente busca eles constantemente. Através de palestra, chama para conversar, é encaminhamento, reunião e isso justifica a minha realidade então a gente busca a parceria deles” (Entrevistada 1).

“Igual esta questão da política pública eles acham que só o fato de ter a política vai mudar a situação da sociedade, a gente sabe que não é assim. [...]. Não adianta você dar cesta básica ‘pra’ aquela pessoa o resto da vida se a pessoa não vai sair daquela condição. Porque a questão é muito maior do que isso. Lá a gente esbarra muito nesta questão social mesmo, da falta de moradia. Eu falo: Gente, a gente não pode perder de foco que a gente é uma instituição de saúde e agente é cobrado como se a gente fosse uma da assistência social. A gente aqui é saúde, aqui é para garantir o tratamento do usuário, questão social a gente tem que trabalhar com a rede. A gente tem que articular com a rede e se a rede é deficitária a gente tem que provocar esta discussão que rede tem que ser ampliada” (entrevistada 4).

Em um trecho, já destacado em outro momento deste texto, identificamos esta mesma preocupação na seguinte exposição:

Então eles [a equipe multiprofissional] não entendem. Eles ficam muito na questão institucional, a equipe de modo geral não consegue ver além, entender que o adoecimento, a dependência química é uma questão que vai além da saúde. E aí eu penso que o serviço social tem uma grande função que é o trabalho com a família como a gente deveria fazer” (Entrevistada 4).

Na medida em que as assistentes sociais relatavam sobre o seu trabalho elas foram questionadas sobre a sua concepção sobre o projeto ético-político e sobre como as mesmas percebiam se havia ou não vínculo entre o trabalho realizado e o respectivo projeto. Nas respostas das profissionais sobressaíram duas tendências: três (3) assistentes sociais apresentam facilidade em expor sua concepção sobre o projeto profissional. Estas mesmas profissionais afirmaram que conseguem perceber o vínculo entre o seu trabalho e projeto da categoria e apresentaram argumentação que buscou demonstrar como se estabelece tal vínculo com exemplos e/ou relacionada à finalidade de suas atividades; uma (1) profissional apontou uma concepção de projeto profissional atrelada ao código de ética profissional, como se este documento sozinho expressasse o projeto profissional; uma (1) profissional apresentou dificuldades para expressar tanto a sua concepção sobre o projeto ético-político como para fazer a relação com o trabalho e uma (1) profissional revelou dificuldades para categorizar uma definição sobre o projeto profissional inviabilizando a análise sobre sua efetivação no cotidiano profissional. Abaixo destacamos algumas falas para demonstrar o que acabamos de descrever:

“Eu penso projeto ético-político como um norte pra gente trabalhar. [...]. Quando eu estudava, eu falava assim: Esse projeto ético-político é muito utópico na minha visão. Agora eu vejo que não. Depois que a gente entra na prática, que agente tem mais proximidade coma atuação a gente vê que tem coisas que estão no projeto que é possível fazer, por exemplo: A gente vive no modo de produção capitalista, a gente reproduz esse projeto o tempo todo, porque a gente tem que viver, mas a gente pode fazer poucas ações enquanto profissional que a gente pode mudar alguma coisa, por exemplo, ser contra a exploração, a própria exploração do trabalho, essa questão do consumismo, que reproduz o capitalismo. A gente pode ter esse tipo de reflexão e trazer isso ‘pros’ usuários. Claro que isso é uma coisa que é trabalho de formiguinha, mas agente tem que trabalhar nessa perspectiva. Não achar que agente vai mudar o mundo sozinho. [...] Igual eu escutei outro dia lá no serviço: o serviço social é garantidor de direitos. Eu falei: Aonde? Eu num garanto direito nenhum, porque eu não ‘tô’ lá escrevendo lei. Eu posso estar aqui dentro garantido o acesso. [...].

Eu procuro ter sempre no horizonte o projeto ético-político apesar da gente saber que é uma coisa que está muito distante da realidade, mas sempre eu procuro ter isso como meu horizonte de trabalho até para defender o direito dos usuários dentro do serviço e questão do referencial teórico eu sempre me pauto na discussão da atualidade do serviço social, dessa discussão de qual que é nosso papel perante a política pública, no desmonte dessa política né? Qual que é o viés que a gente tem que tentar ter dentro da instituição até pra gente legitimar. Porque eu acho que agente tem está num momento que se a gente não legitimar nossa profissão eu não sei o que, que o serviço social, que rumo que isso vai tomar. E me preocupa muito porque hoje a gente tem muito ensino a distancia a qualidade formação do serviço social caiu muito então agente vê muito profissional com umas ideias assim, que mesmo naquela linha assistencialista lá dos primórdios do serviço social e tal. Eu acho que isso é muito complicado. Aí o serviço social pode tomar um direcionamento que a gente não sabe pra onde que vai não” (Entrevistada 4).

“O projeto é a nossa referência, é a nossa diretriz, é a nossa luz, se não você fica perdido. [...]. A gente tem que ter uma lucidez muito grande que nem tudo que está posto ali você vai conseguir fazer 100%. [...]. É um projeto, mas ele é a diretriz e a gente se apega muito nele para o fazer profissional, né? Só que agente tem que ter muito claro que no fazer profissional agente não consegue fazer tudo aquilo. Então isso não pode virar radicalismo e nem você pode ficar tipo... [...] ‘bocó’, né? Mas ele é nossa diretriz principal e é nele que a gente se volta muitas vezes pra poder resistir. Aí eu falo no sentido da letra mesmo, sabe? Escrever, eu tenho um projeto que me direciona isso aqui. Porque o gestor no INSS, tudo deles tem que estar escrito, tem que estar dito, você tem que provar. O nosso código de ética é a nossa referência para respaldar nosso trabalho: Olha eu tenho um código de ética profissional que me respalda. Às vezes a gente tem até que falar assim: Que me proíbe! Mas agente tem a lucidez de que ele é uma diretriz, a principal, a mais importante. [...].

A gente tem tido estratégias de sobrevivência que é isso, lutas internas, resistência, junto aos gestores, porque eles vêm com oposições. E aí se você não for um assistente social ou um coordenador de equipe muito comprometido com o serviço social você acaba comprometendo sua equipe isso é o assistente social da ponta, o assistente social coordenador, porque se você aceita trabalho administrativo, vamos supor lá na APS Viçosa, vai refletir no assistente social da APS em Barbacena. Então a estratégia da equipe é conjunta, trabalho conjunto, comunicação sempre, resistência mesmo e até a resistência tem que ter estratégia, fazer leitura de conjuntura, saber que tipo de resistência você precisa fazer, se é uma

resistência mais forte, se você vai buscar alternativas e assim a gente vem fazendo até hoje” (Entrevistada 1).

“Eu compreendo que ele dá muita base para a gente executar a nossa prática, que a gente tem o nosso código como instrumento mesmo de ação. Principalmente quando a gente ‘tá’ lidando com os nossos usuários. Porque surgem questões éticas mesmo e a gente lida com muita questão ética então a gente tem que ter ética mesmo, principalmente nessa parte que eu acho muito interessante que é a liberdade como valor ético central, a autonomia o sujeito nas suas decisões, eu acho que é um princípio que é básico. Porque a gente acha que sabe o que é melhor para o outro e a gente não sabe e aí a gente não pode julgar. Igual eu trabalho com diabético e o diabético às vezes não faz nada do tratamento, nada e come tudo errado [...] só que assim a gente não pode julgar, a gente não sabe nada da história dessa pessoa e, é uma liberdade que ela tem, até para abandonar o tratamento. E eu vejo o código como muito importante. [...].Mas eu acredito que na minha prática eu coloco o código, no meu dia-a-dia. Assim uma vez ou outra eu dei uma escapada. Igual aqui que o assistente social tem que buscar ao máximo a harmonia em equipe, mas nem sempre isso é possível” (Entrevistada2).

“Projeto ético-político ele é um projeto, ele ainda é uma proposta, uma perspectiva. É fundamental nessa atual realidade que a gente está tendo porque se não tiver nenhum projeto ético-político a gente vai cair na mesmice da conformidade conforme está essa nossa realidade nacional, municipal e mundial. Então eu acho que a gente tem que angariar forças pra gente ir contra esse projeto hegemônico [de sociedade] que está aí na nossa realidade. Então assim eu não tenho muito conhecimento sobre o projeto ético-político, mas [...] a gente tem que ter projeto sim, perspectiva sim, pra gente abrir pro enfrentamento na nossa realidade. [...]” (Entrevistada 5).

Os últimos elementos que buscamos levantar com as entrevistas corresponderam às referências ético-políticas e teórico-metodológicas. Conforme já adiantamos no início deste texto as referências ético-políticas são mais facilmente compreendidas pelas assistentes sociais. Sobre este item as profissionais conseguiram, com relativa facilidade, argumentar e inclusive justificar o seu emprego. A referenciação mais comum ocorreu pela utilização do código de ética profissional e pelo recurso às instâncias organizativas e de fiscalização da profissão, especialmente o CRESS.

Entre as seis assistentes sociais entrevistadas percebe-se que três (3) profissionais compreendem bem o significado de tais referências, estas assistentes sociais tiveram facilidade de argumentar sobre os elementos ético-políticos com os quais possuem identidade, especialmente por meios dos princípios assumidos pela categoria dos assistentes sociais e que compõe o rol de referências que destacamos neste item. Além disso, elas conseguiram relacioná-los com o trabalho realizado o

que nos indica que no processamento do trabalho, assume o sentido próprio do projeto ético-político do serviço social.

As referências teórico-metodológicas foi o item sobre o qual as assistentes sociais demonstraram maior dificuldade de exposição. Sabemos que as referências em destaque são responsáveis pela leitura da realidade social, bem como da sustentação de argumentos, por exemplo, em documentos produzidos pelos assistentes sociais que servem em muitas situações de justificativa para determinadas ações dos profissionais. Desta maneira as assistentes sociais foram questionadas sobre as principais referências teóricas adotadas no seu cotidiano profissional e/ou para emissão de pareceres e opiniões técnicas. Nestes casos a fala das assistentes sociais apresentou o reconhecimento sobre o distanciamento das produções que discutem mais especificamente a profissão uma vez que as profissionais acabam recorrendo mais à literatura relacionada a política social ou serviço no qual atuam. Vejamos alguns exemplos:

“A questão teórica tem haver com essa pós [pós-graduação]. Assim eu vim muito buscar essa pós porque a gente se distancia muito e dentro da previdência a gente tem poucas referências. É bem pouco estudada principalmente a realidade mais recente então agente acaba falhando muito. Porque a gente é consumido pela dinâmica profissional então a gente acaba ficando um pouco distanciado da questão teórica. Porque quando você sai da faculdade de você acha que vai mudar o mundo: vou ser aquele assistente social que vai chegar e vai ‘arrebentar a boca do balão’. Aí você começa a ter uma série de dificuldades institucionais, que aí varia de instituição para instituição, e aquilo vai te distanciando e te minando mesmo desta parte teórica. Aí você começa a fazer uma coisa que eu acho que a gente não deveria fazer que é colocar a academia e junto com isso toda a questão teórica que deveria ser o direcionador da gente em alguns momentos, é claro que você não vai trazer aquilo literalmente para a sua realidade profissional você vai sofrer vai chorar toda hora, mas você coloca como algo distante ler, buscar os teóricos é coisa da faculdade de e aí você fica no engessamento institucional ou na dinâmica da sua vida mesmo. Eu acho isso ruim porque você comete muitos erros. A gente acaba errando muito” (Entrevistada 1).

“Eu recorro mais as legislações do serviço social, tipificação nacional do serviço social, a PNAS, LOAS. Porque aqui justamente [...] a gente está trabalhando muito com legislação e com a política da assistência social então são as legislações [...]. Essa questão da gente estar construindo um projeto[de intervenção] então a gente lê a tipificação e cada vez que a gente lê a gente acaba tendo uma compreensão maior, mais crítica e tal e aí a gente tentando construir um projeto de reflexão crítica do usuário em relação ao serviço, em relação a política aos equipamentos que estão disponíveis para ele. [...]” (Entrevistada 3).

O referido distanciamento do referencial teórico-metodológico é avaliado pelas assistentes sociais como fruto do processo que envolve os profissionais no

atendimento das exigências institucionais e que acaba promovendo a sua absorção quase que completa em esforços para o cumprimento das demandas. Mas é visível também a percepção das profissionais da relação entre o seu trabalho e o projeto ético-político do serviço social:

“Com relação ao projeto é mais fácil, porque a gente busca essa parceria [entre os serviços e os usuários] buscando a autonomia do sujeito. [...]. O nosso compromisso é dele [o usuário] acessar direitos, da defesa do direito dele, porque se você não comprar essa briga, [...], dentro do INSS em alguns momentos as pessoas são muito prejudicadas. É um absurdo de erros que ocorrem dentro da previdência. É claro que a gente não consegue, nunca vai conseguir resolver todas as questões, todos os benefícios, mas a gente está ali. [...].Aquele que busca, o serviço social está ali. É um serviço disponível para aquele que busca e a gente busca por ele. Porque a gente tem resolutividade. A gente pega este processo: olha vamos rever isso aqui, eu vou emitir o parecer e isso em todos os benefícios. Porque a gente vê aberrações no INSS, pessoa em fase terminal de câncer ter o benefício negado porque faltou papel, são coisas mínimas, porque não tem um atestado, porque não teve um encaminhamento, simplesmente porque o perito nem examinou. Então são questões que para alguns, pode parecer mínimas, sei lá do ponto de vista teórico. Mas para aquele usuário é muito importante. Então eu acho que isso tem um significado muito grande” (Entrevistada 1).

As demais profissionais tiveram dificuldade para falar sobre as referências teórico-metodológicas utilizadas no seu trabalho. Duas (2) delas inclusive reconheceram que esta questão corresponde à um ponto do projeto profissional sobre o qual elas precisam se aprofundar para entender melhor. Apenas uma (1) profissional pareceu desconhecer o significado das referências em destaque. Nestes últimos casos o relato das assistentes sociais sugere que o processamento do trabalho é orientado pelas referências ético-políticas que coincidem mesmo que em diferentes gradações com algum elemento do projeto ético-político do serviço social.

O objeto de trabalho do serviço social foi considerado predominante como sendo os usuários dos serviços por três (3) assistentes sociais. Para duas (2) profissionais o objeto de trabalho se relaciona com os usuários, está situado em um aspecto ligado à ele tal como a garantia do acesso ao tratamento ou garantia de direitos e para uma (1) assistente social o objeto de trabalho se apresenta de forma mais complexa, relacionando o usuário com o contexto social mais amplo.

A reflexão sobre o processamento do trabalho nos indica que a definição do objeto do trabalho determina a finalidade do trabalho realizado. Assim sendo o relato das profissionais indicou que a finalidade do seu trabalho se apresenta na fala de

cinco (5) assistentes sociais no sentido de garantir o acesso dos usuários aos serviços e/ou benefícios da política na qual o assistente social atua. Somente para uma (1) profissional a definição da finalidade do trabalho foi prejudicada em virtude das limitações postas por um contexto de perseguição e assédio. O quadro a seguir apresenta de modo mais objetivo todos dados apresentados:

QUADRO 2 – Parâmetros que conduziram a entrevista e a posterior análise das falas.

Parâmetros	Entrevistada 1	Entrevistada 2	Entrevistada 3	Entrevistada 4	Entrevistada 5	Entrevistada 6
Objeto do trabalho	Sujeito/usuário	Tratamento do diabetes e suas complexidades/saúde/ prevenção de complicações.	Garantia de direitos/ocupação de espaços de controle social.	Entender como as condições sociais, o modo como aquele usuário vive gera o adoecimento.	O sujeito, o usuário nosso da política de assistência social.	A gestante de autorrisco.
Finalidade	Garantir o acesso aos benefícios previdenciários.	Garantir que o tratamento do paciente.	Fazer o melhor para o paciente/usuário ; garantir o tratamento.	Viabilizar o acesso aos serviços.	Dificuldade de estabelecer devido à sua atuação situação no serviço/profissional vítima de assédio moral/ poucas possibilidades de atuação.	Garantir o tratamento das gestantes de autorrisco.
Relação entre trabalho e projeto ético-político	Percebe o vínculo/ compromisso com os usuários da previdência social.	Relação com o usuário e com a equipe/sigilo/ Competências/ Aprimoramento.	Atuação na defesa da emancipação/preparar o indivíduo para a luta/compreensão sobre o processo político.	Percebe o vínculo/atuação com perspectiva de respeito ao usuário, democratização de informações.	Dificuldade para expor conta das diversas limitações impostas à profissional.	Dificuldade para expor.
Concepção sobre o projeto ético-político	Referência para a atuação profissional.	Base para executar o trabalho/confusão entre projeto e código.	Direciona a atuação, a prática do serviço social/perpassa os fundamentos e a dimensão técnico-operativa.	Referência para a atuação.	Uma proposta/ uma perspectiva.	Ética/sigilo profissional.
Autonomia	Consegue garantir/compreende a limitação/ Profissional precisa garantir.	Consegue garantir/Reconhece a limitação/ dificuldades com relação aos outros profissionais.	Consegue garantir/reconhece a limitação.	Consegue garantir/ reconhece a limitação.	Compreende bem/inúmeras limitações postas/embates constantes para garantia da autonomia.	Consegue garantir/Relaciona a autonomia as condições de trabalho.

Relação com os usuários	Parceria	Relação de cordialidade e mais voltada para o trabalho educativo.	Busca fornecer elementos que os capacite para a reivindicação de direitos.	Relação de respeito e de reforço dos seus interesses.	Cordialidade	Cordialidade
Referências ético-políticas	Facilidade para expor. Demonstrou boa compreensão.	Código de ética.	Compreende bem.	Compreende bem.	Dificuldade para expor/compreende em parte.	Dificuldade para expor.
Referências teórico-metodológicas	Compreende bem. Reconhecimento da necessidade de maior aprofundamento sobre estas referências.	Dificuldade para expor.	Compreende bem/utiliza pouco.	Compreende bem. Indica necessidade de a categoria produzir sobre o processo de trabalho.	Dificuldade para expor.	Dificuldade para expor.

Fonte: Entrevistas com as discentes do curso de especialização “Política Social, Serviço Social e Supervisão de Estágio”, turma 2017, no período de 4 a 22/12/2017.

As entrevistas revelaram um cenário no qual as assistentes sociais se inserem em um processo de enfrentamento institucional muito intenso. Nos variados espaços de trabalho as profissionais que contribuíram para a realização deste estudo relataram que os desafios postos no cotidiano profissional vêm promovendo um processo de repensar o serviço social, o seu papel naquelas instituições. Duas (2) assistentes sociais avaliaram a necessidade de o serviço social se reinventar, se repensar para se legitimar naqueles espaços, garantindo assim a continuidade da requisição da profissão.

Como nós sabemos bem a realidade é dinâmica, está em constante movimento. Logo as mudanças na conjuntura brasileira devem continuar a ocasionar alterações nas diversas políticas sociais e consequentemente nos serviços oferecidos à população. O contexto de ataque aos direitos e desmonte do sistema de seguridade social assinala a ocorrência de prováveis alterações nas configurações do fazer profissional. Como a profissão é produto do movimento histórico-social o serviço social responde, interna e externamente, ao movimento da realidade. Assim as respostas elaboradas pelos assistentes sociais no seu local de trabalho se inserem no complexo social que demanda e legitima a profissão na sociedade que vem se reelaborando e buscando afirmação.

3.2 Vínculos com o Projeto Ético-Político

O conteúdo exposto pela fala das assistentes sociais nos apresentou um cotidiano profissional atravessado por enfrentamentos, que exigem dos profissionais do serviço social clareza quanto ao seu compromisso profissional e também rigidez no que diz respeito à defesa do seu posicionamento. Todos os espaços de trabalho considerados neste estudo se configuraram como lugares de inúmeros desafios para atuação comprometida com o projeto ético-político do serviço social. Mesmo as profissionais com vínculo de trabalho estável precisam, a todo o momento, reafirmar as prerrogativas e atribuições da profissão estabelecendo estratégias de fortalecimento do serviço social. Porém observa-se que apesar de todo o embate e resistência realizado pelas assistentes sociais não se efetivou, até o momento, uma estratégia coletiva de enfrentamento, por exemplo, do desmonte da previdência e do serviço social pelas assistentes sociais que compõem o quadro de profissionais do INSS ou ainda de defesa das atribuições do serviço social na saúde mental. O relato das assistentes sociais confirmou que a resistência é realizada mais em âmbito local. Desta maneira coloca-se para as assistentes sociais a necessidade de articular-se a luta nacionalmente e de integrar os usuários no processo de defesa das políticas públicas.

O envolvimento dos usuários se apresentou como elemento fundamental ao trabalho das assistentes sociais. Nos espaços onde as assistentes sociais conseguiram estabelecer uma aliança com os usuários as profissionais avaliaram que o reconhecimento do serviço social tem efeitos positivos para a profissão garantindo até mesmo a manutenção do serviço social nas equipes de trabalho. Os relatos assinalam que as assistentes sociais que conseguiram fortalecer a aliança com os usuários estabelecem uma relação de parceria com os mesmos que passam a demandar o atendimento das profissionais. É importante destacar que em alguns casos como a previdência social o reconhecimento do serviço social pelos usuários só foi possível pela atuação com a rede socioassistencial. Este tipo de atuação foi outro ponto que se apresentou como uma importante estratégia para atuação das assistentes sociais com vista a fortalecer tanto o serviço social na instituição quanto os interesses dos usuários.

A linguagem apareceu como o principal recurso intermediário da relação entre as assistentes sociais e os usuários. Confirmou-se a avaliação de Yamamoto (1996) acerca do emprego da linguagem pelas profissionais. Quando observamos a habilidade das mesmas em utilizar uma linguagem acessível, que garanta a compreensão dos usuários sobre os recursos e meios de acesso aos serviços e/ou benefícios, burocracia institucional e procedimentos fica fácil perceber que tal recurso favorece o reconhecimento das profissionais como aliadas dos usuários.

Na maioria dos relatos as ações descritas pelas assistentes sociais se colocaram no horizonte de aproximar o usuário dos serviços prestados, dos espaços de decisão e reivindicação. Tais ações tem a importância de desmistificar o funcionamento das instituições para os usuários que muitas vezes contam com entraves para acessar efetivamente os serviços das instituições ou são considerados incapazes de uma participação ativa junto aos serviços.

Outro dado relevante observado foi o aparente “distanciamento” das assistentes sociais do referencial teórico-metodológico do serviço social. A fala das profissionais indica que tal afastamento é fruto do processo que envolve os profissionais no atendimento das exigências institucionais e que acaba promovendo a sua absorção quase que completa em esforços para o cumprimento das demandas. Isso implica na persistente necessidade de aprofundamento sobre este componente do projeto ético-político do serviço social, aquele que têm se apresentado como o elemento que exige maior aprofundamento reflexivo dos assistentes sociais.

As entrevistas revelaram a necessidade da continuidade da qualificação profissional como elemento capaz de contribuir para o aprofundamento necessário sobre as referências teórico-metodológicas do projeto profissional crítico. As assistentes sociais entrevistadas reconheceram o seu distanciamento das produções que discutem mais especificamente a profissão e que é mais frequente o emprego dos documentos que expressam o projeto ético-político do serviço social, como o código de ética profissional, para sustentar posições de resistência frente aos ataques sofridos. Esta estratégia parece ser importante para garantir o cumprimento de suas competências profissionais, bem como de sua manifestação técnica.

Por outro lado é visível também a percepção das assistentes sociais da relação entre o seu trabalho e o projeto ético-político do serviço social. A dimensão ético-política do projeto profissional crítico se afirma como o campo que fornece os componentes que garantem a adesão dos assistentes sociais ao referido projeto. Percebeu-se que o compromisso com os interesses dos usuários e com a defesa dos direitos como elemento necessário para o avanço na construção de uma sociedade diversa da atual. A fala das profissionais sinalizou para uma postura de tensionamentos aos interesses dos usuários. Além disso, não apareceu em nenhuma das falas quaisquer julgamentos de valor ou visão preconceituosa sobre os usuários. Ao contrário disso, o que se destacou na fala das profissionais foi a preocupação em demonstrar a necessidade de garantir o acesso dos usuários aos benefícios e serviços. Assim consideramos que principal vínculo com as referências ético-políticas do projeto profissional crítico se expressaram pelo compromisso das profissionais com o atendimento das necessidades dos usuários.

O relato das profissionais descreveu um cotidiano profissional marcado pela necessidade de garantia constante da autonomia profissional. Neste aspecto destaca-se o perfil profissional marcado por uma postura rígida no que se refere à defesa das prerrogativas profissionais e contrária a realização de ações que vão de encontro aos princípios assumidos pelos profissionais. Nestes casos as assistentes sociais afirmam ter recorrido à legislação e aos órgãos fiscalizadores da profissão para assegurar a defesa da profissão.

As entrevistas assinalaram que no processamento do seu trabalho as assistentes sociais se posicionam, fundamentalmente, por ações de resistência e parceria/aliança com os usuários. Neste quadro as possibilidades colocadas para trabalho referenciado pelo projeto profissional crítico se colocam no fortalecimento do serviço social nos diversos espaços de atuação do serviço social e no reconhecimento da profissão pelos usuários. Segundo avaliação das próprias assistentes sociais o fortalecimento do Serviço Social nos espaços de trabalho exige que as profissionais busquem se qualificar através da continuidade da sua formação profissional a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados. O contexto de dificuldades postas ao serviço social exige que as assistentes sociais tenham condições de responder aos ataques com competência profissional além de exigir também maior capacidade argumentativa.

3.3 PROCESSAMENTO E PRODUTO DO TRABALHO PROFISSIONAL

Durante o processamento do trabalho entram em cena diferentes determinações relativas às mais diversas questões tais como as relações entre os profissionais, com os usuários a disponibilidade de recursos e ainda muitas outras que incidem sobre o objeto, alterando assim, o resultado final do trabalho e desta maneira também o produto do serviço social.

O nosso entendimento sobre esta questão nos leva a destacar o ângulo de observação do trabalho. Segundo Weisshaupt (1985:108) caso o objetivo do Serviço Social seja considerado somente pela perspectiva da afirmação dos objetivos valorativos parecerá que os mesmos nunca se efetivam devido à contraposição entre os valores da categoria e os valores da sociabilidade capitalista muitas vezes assumidos pelas instituições requisitantes dos serviços dos assistentes sociais. Por isso insistimos tanto em observar o trabalho, o seu processamento e o seu resultado por uma perspectiva mais próxima da realização do trabalho no cotidiano a fim de perceber os determinantes presentes na realidade social ainda não apreendidos pelas outras esferas que compõe o trabalho como a teórica ou a valorativa. Considero desta maneira que pela observação do trabalho em movimento é possível perceber os traços destas dimensões e ainda muitas outras, as quais ainda não foram devidamente exploradas nos estudos realizados até o momento justamente por não terem sido captadas como potenciais categorias analíticas.

O ponto de vista aqui defendido é importante ainda pela condição de trabalhador assalariado dos assistentes sociais, pois as análises concentradas exclusivamente no âmbito dos valores podem negligenciar as relações de poder e hierarquia que, em muitos casos, limitam a autonomia profissional a um nível mais restrito dificultando a realização de ações de maior envergadura no que se refere aos objetivos e compromissos do serviço social. As análises centradas na vinculação política e/ou valorativa dos profissionais pode negligenciar os limites impostos pela condição de trabalhador assalariado dos assistentes sociais e superestimar as possibilidades de atuação crítica fazendo com que os profissionais ao se depararem com os limites concretos à atuação comprometida com o projeto tendam a avaliar que suas ações não ratificam o direcionamento assumido pelo

conjunto da categoria. Temos o que Weisshaupt (1985) avaliou como discurso de autonomização, mas com uma condição subalterna.

De todo modo mesmo quando submetido a vínculos de trabalho que limitam a autonomia os assistentes sociais conseguem oferecer produtos significativos do ponto de vista do trabalho. Na área da saúde os principais produtos do trabalho podem ser elencados pela garantia de acesso dos usuários ao tratamento e nos efeitos produzidos pelo acesso a determinado recurso ou bem como uma prótese ou um medicamento de autocusto. Na política de previdência social o acesso aos benefícios resulta na manutenção das condições de vida do trabalhador e de sua família e na assistência social o produto do trabalho se expressa no acesso da população a determinados bens possibilitados pelos recursos fornecidos por esta política social. Estes seriam os efeitos principais, pois em cada espaço particular é possível observar outros resultados de maior ou menor envergadura dependendo das possibilidades de atuação dos assistentes sociais e dos recursos disponíveis para o atendimento dos usuários. Por tudo isso, avalio que o produto do trabalho é o elemento capaz de destacar o ponto de vista que busco evidenciar para demonstrar o vínculo entre trabalho e projeto profissional.

Quando inseridos na intervenção, espaço onde se encontra o maior número de assistentes sociais e por isso nosso interesse, com atuação técnica, os assistentes sociais executam uma ação direta sobre a condição de vida e/ou trabalho dos seus usuários. Neste tipo de inserção o trabalho dos assistentes sociais contará sempre com a interação entre o profissional e os sujeitos sociais que recorrem a determinado serviço a fim de solucionar uma necessidade não suprida por meios próprios. Esta interação será necessariamente mediada pela instituição que requisita o profissional, pois é a instituição que detém os meios e recursos para a execução do trabalho e atendimento das demandas dos usuários, mesmo que não de formal integral.

O atendimento da demanda dos usuários pelos exige uma série de informações que, em geral, são requisitadas pela instituição via rotinas burocráticas para a comprovação do atendimento das condicionalidades impostas para o acesso aos benefícios e/ou serviços da instituição ou política social. A dinâmica institucional e os mecanismos de atendimento da população usuária, em muitos casos, não

permitem que a demanda seja atendida no primeiro contato entre profissional e usuários. Quando isso ocorre, normalmente, o atendimento se refere à uma demanda mais imediata ou emergencial. Nestes casos dificilmente os profissionais terão a possibilidade de um trabalho mais consistente, pois não existem novos contatos com os usuários. Aqui o profissional só terá acesso aos usuários uma única vez. Assim o produto do trabalho corresponde ao efeito gerado pelo atendimento da demanda requisitada e apesar deste resultado único, ficará aberto ao usuário um canal de busca pelo serviço social o que pode favorecer novos contatos em outras situações. Outra atividade comumente realizada por assistentes sociais é a orientação e socialização de informações sobre direitos, programas, projetos e serviços. Esta ação ocorre mesmo nos atendimentos com contato único entre o assistente social e os usuários e em geral não é reconhecida como um serviço prestado. O seu não reconhecimento como atividade relevante faz com que a mesma não seja percebida pelos assistentes sociais como atividade que expressa o seu conhecimento sobre uma gama de meios, recursos e formas de acesso a diversos tipos de benefícios e direitos. Entretanto cabe destacar que na maioria das instituições se o assistente social não faz este tipo de trabalho, divulgando os meios de acesso aos recursos e benefícios não haverá outro profissional que o faça. Assim a socialização de informações relativas ao acesso aos bens, serviços, benefícios e direitos se destaca como uma atividade característica do trabalho dos assistentes sociais e com potencialidade de fomentar a mobilização dos usuários acerca dos seus direitos.

Geralmente quando um assistente social atende um usuário ele tenta, pelas informações levantadas no atendimento, perceber se existe mais alguma demanda além daquela apresentada pelo usuário e percebendo a existência da mesma faz o seu atendimento, quando este é possível, ou orienta sobre como buscar sua solução em outros serviços e instituições. Desta maneira a socialização de informações, atividade aparentemente comum, se coloca como uma atividade importante e capaz de contribuir para o atendimento mais integral do usuário.

A socialização de informações apareceu nas entrevistas realizadas como meio estratégia de resistência e aproximação dos usuários empregada por algumas assistentes sociais. Na previdência social as assistentes sociais, por meio de parcerias , divulgam os serviços prestados pelo serviço social e tentam fazer com

que os variados sujeitos sociais busquem pelos serviços e benefícios aos quais tem direito, mas que os mesmos não tinham conhecimento e buscavam acessar por meios que inclusive lhes causava prejuízos. O relato da profissional demonstrou que nestes contatos, além das orientações e da socialização de informações, a assistente social buscava mostrar aos sujeitos que o serviço social atua como parceiro, indo ao seu encontro. Segundo avaliação da própria profissional estas ações são responsáveis pelo reconhecimento do serviço social pela população e em casos de maior tensionamento sobre a profissão justificava a manutenção das profissionais na instituição. Aqui o resultado do trabalho tem dois produtos principais expressos nos efeitos gerados pelo acesso aos benefícios previdenciários e o fortalecimento político e institucional dos assistentes sociais se pensarmos no impacto gerado pela busca do serviço social pelos usuários naquele espaço de trabalho.

Nos casos de atendimento de demandas imediatas ou benefícios eventuais emergenciais o processamento do trabalho envolve a tentativa de atendimento do maior número possível de necessidades dos usuários e o fornecimento de informações que capacite o usuário a requerer outros direitos nas mais diversas instituições. Aqui o produto do trabalho será o acesso ao benefício requerido e caso o usuário siga as orientações passadas pelo assistente social haverá ainda um produto ligado à possibilidade de continuidade da busca por atendimento em outros serviços.

Nos serviços com uma perspectiva mais ampla de atuação serão necessários sucessivos e periódicos encontros entre o assistente social e os usuários para o conhecimento das condições de vida e trabalho dos sujeitos que demandam determinado serviço ou benefício. Estes encontros, seja para a entrega de documentos comprobatórios ou para entrevistas, levará a um processo de interação entre estes sujeitos que pode resultar em uma relação de confiança, o chamado vínculo entre o serviço social e o usuário. Neste momento o profissional tem a possibilidade de acessar informações mais amplas sobre a realidade daqueles sujeitos, informações que vão além daquelas previstas pelos formulários/questionários institucionais e que fornecem aos profissionais um conhecimento mais profundo e particular sobre o modo de vida da população atendida. É com base neste conhecimento que os assistentes sociais elaboram

soluções de atendimento e também propostas de trabalho mais amplas, com vistas a atingir as condições de vida partilhadas coletivamente pelos usuários de determinado serviço.

Aqui temos demarcado um ponto fundamental para o trabalho alinhado ao projeto ético-político, pois, os profissionais vinculados ao projeto na maioria das vezes buscam atuar não restritos à execução da rotina institucional. Estes profissionais estarão atentos às informações levantadas durante os atendimentos para compor propostas de trabalho que busquem fortalecer os interesses da população atendida. Será por meio destas informações que os assistentes sociais sustentarão sua argumentação junto às chefias e ou instâncias deliberativas dos serviços.

Este esforço de conhecer a realidade e elaborar propostas de trabalho não diz respeito somente aos grandes projetos e ou propostas, mas especialmente àquelas iniciativas muitas vezes consideradas pouco significantes se vistas no plano mais geral da instituição ou pelo baixo impacto no conjunto no modo de vida do conjunto da população, mas que fazem muita diferença para a vida dos sujeitos tais como a promoção pelo serviço social de atividades culturais e de lazer, ou espaços de debate sobre o direitos, preconceitos e temas relacionados a realidade típica dos usuários, pois muitas vezes estas serão as únicas ações deste tipo acessadas pelos usuários.

Nos espaços de trabalho com maior possibilidade de contato com os usuários os assistentes sociais empregam diferentes recursos a fim de conhecer os variados aspectos relacionados à vida dos seus usuários e as suas necessidades. São empregadas entrevistas, atendimentos individuais, visitas domiciliares, entre outros recursos. Aqui ocorrem também abordagens com grupo de usuários. Este tipo de recurso é muito utilizado para trabalhos educativos e/ou de discussão e debate de temas considerados relevantes para a população e também para a socialização de informações.

As entrevistas realizadas confirmam o emprego de variados instrumentos e técnicas de abordagem. Em todos os casos foi visível o esforço das assistentes sociais em fazer de cada contato uma oportunidade para que o debate realizado e

as informações fornecidas fossem assimiladas pelos usuários de modo a fomentar um comportamento mais participativo nos espaços de decisão sobre as políticas sociais ou de denúncia quando era este o caso. O processamento do trabalho aqui é marcado pela preocupação em fornecer aos usuários um variado número de informações que os capacita à exercer a cidadania de forma mais ativa. Neste quadro o produto do trabalho será expresso na reflexão e possível mudança de comportamento dos usuários uma vez que o objetivo do trabalho envolve a contribuição na ampliação do conhecimento dos usuários sobre os seus direitos e os meios para acessá-los. O relato da profissional inserida na saúde mental referenda esta afirmação. A profissional relatou a realização e oficinas nas quais apresentou aos usuários os canais de reivindicação relacionados àquela política. Posteriormente a esta um grupo de usuários buscou os referidos canais a fim de buscar por respostas ao não atendimento de sua necessidade. Verificamos assim que mesmo que a ação não tenha atingido todos os usuários, foi fundamental, pois permitiu aos usuários mais mobilizados assumirem uma postura de cobrança junto às autoridades responsáveis em garantir o acesso ao respectivo direito.

Vale observar que todas as ações dos profissionais são atravessadas pelo contato com um universo variado de informações sobre a realidade e sobre a vida dos sujeitos sociais atendidos que podem ser utilizadas em duas direções fundamentais, uma de reforço da perspectiva institucional e outra, de abertura de canais de participação mais ativa dos usuários. No primeiro caso os assistentes sociais adotam uma postura de “fiscalização” dos usuários, atuando no sentido do disciplinamento dos comportamentos e hábitos. Neste caso as regras institucionais impostas para o recebimento dos benefícios são os orientadores da ação profissional. Tais profissionais limitam suas ações às exigências da instituição empregadora ou aos procedimentos da política social na qual se encontram inseridos. São profissionais que preferem evitar tensionamentos com as chefias e apresentam uma visão fatalista sobre as possibilidades de uma atuação mais autônoma restringindo suas ações exclusivamente àquelas esperadas pelas instâncias gestoras do serviço ou política social.

Assim o produto do trabalho será o enquadramento dos usuários às normativas institucionais, o gerenciamento dos conflitos e a desmobilização de

iniciativas de reivindicação. Estes profissionais atuam como intermediários do objetivo institucional fazendo deste também o objetivo do serviço social.

Por outro lado, existem também, os assistentes sociais que utilizam a relação de confiança estabelecida com os usuários para viabilizar ações de maior amplitude. Normalmente estes profissionais buscam compreender os mecanismos de sobrevivência dos usuários e as relações sociais do seu contexto de atuação. O trabalho realizado comporta o atendimento das exigências institucionais, mas busca apresentar aos gestores dados e informações a fim de ampliar os recursos ou alterar critérios de acesso. Tais profissionais aproveitam os espaços coletivos para a divulgação de informações sobre direitos e para abordar temas com conteúdo que busca desfazer preconceitos e fortalecer os vínculos da comunidade. É claro que estes assistentes sociais terão que fornecer resultados positivos às instituições empregadoras. Caso contrário, serão substituídos por outros profissionais. A diferença está na amplitude das ações realizadas e no teor das mesmas.

No trabalho realizado pelos profissionais que assumem os valores do projeto profissional crítico as ações profissionais não se restringem ao cumprimento das exigências dos programas. É claro que elas ocorrem, ou os usuários não terão garantido o acesso aos benefícios. Mas para estes profissionais toda a ação desenvolvida deve ter como pano-de-fundo o fortalecimento dos interesses dos usuários e não, exclusivamente, o cumprimento das formalidades que permitem o acesso aos recursos.

Assim o processamento do trabalho envolverá ações que buscarão, além de atender as exigências institucionais, atingir aspectos que favoreçam os usuários. Aqui o produto do trabalho será composto pelos efeitos sobre a vida dos usuários fruto do atendimento de suas demandas e o tensionamento provocado pelas propostas que buscam fortalecer o polo do trabalho. Mesmo que tal tensionamento não tenha um resultado imediato para o profissional no que diz respeito a implementação de suas propostas de trabalho é por meio dos sucessivos tensionamentos que os assistentes sociais abrem caminho na burocracia institucional e conseguem apoio político para em outros momentos, mais favoráveis, avançar e implementar suas propostas de trabalho.

Tanto nos serviços onde os assistentes sociais tem contato com os usuários apenas uma vez como nos espaços onde será realizado um trabalho mais contínuo junto a população usuária os profissionais rotineiramente realizam o encaminhamento dos usuários para outros serviços. Isso ocorre porque as instituições normalmente se concentram em apenas uma área de atuação, tais como saúde, assistência social, habitação entre outros e as necessidades dos usuários não se restringem a uma carência. Mas é composta por um complexo de questões gerado pela negação do acesso integral à riqueza social. Assim os usuários normalmente ao serem atendidos por determinado serviço ou política social são encaminhados para diversos outras instituições a fim de que possam buscar por recursos capazes de prover o atendimento das necessidades não contempladas pelo primeiro serviço de atendimento. Nas entrevistas realizadas todas as assistentes sociais relataram a realização de encaminhamentos comprovando a incapacidade dos serviços de atender integralmente os usuários.

Também nesta atividade, de encaminhamento, os assistentes sociais expressam o seu conhecimento sobre as políticas sociais e a rede de atendimento socioassistencial, mas principalmente sobre as necessidades dos usuários sob uma perspectiva não restrita a demanda que o levou a procurar por aquele serviço. Segundo Wiesshaupt (1985:131) esse conhecimento sobre o Estado e seus aparelhos expressa o saber político dos assistentes sociais que aparece despolitizado aos usuários. Para o autor ao encaminhar os usuários para os diversos serviços sócioassistenciais disponíveis os assistentes sociais o fazem considerando o Estado como um “manancial de recursos a serem mobilizados” (WIESSHAUPT, 1985:131). Por esta razão fica encoberta a posição do Estado no jogo das forças sociais em disputa. Segundo esta perspectiva quando os assistentes sociais realizam o encaminhamento dos usuários, para estes sujeitos, o Estado aparece como fonte de acesso às suas necessidades não se destacando neste processo a disputa de poder que envolve o acesso aos direitos. Assim mesmo os assistentes sociais usufruindo do saber político acerca da natureza do Estado e de suas ações o que se destaca para os usuários é o Estado como provedor das necessidades dos cidadãos e não como espaço de disputa de interesses divergentes.

A atividade de encaminhamento diz respeito a percepção dos assistentes sociais sobre o conjunto de necessidades apresentadas pelos usuários. Responde

assim pela capacidade do profissional levantar demandas não expressas pelos usuários e pelo seu conhecimento sobre as políticas sociais. O resultado desta ação está imerso no atendimento realizado, ou seja, o assistente social não tem o resultado por meio de atividades parciais, entrevista, encaminhamento, visita domiciliar. O produto será forjado por todas as ações empreendidas no atendimento da população alvo dos atendimentos do serviço social.

É importante enfatizar, entretanto que mesmo o assistente social mais comprometido com o projeto ético-político do serviço social não será capaz de erradicar todos os problemas enfrentados pelos usuários ou de promover processos de conscientização capazes de alterar a postura do conjunto dos seus usuários. A ação profissional é restrita ao seu âmbito de trabalho e para mudanças mais profundas na condição de vida e trabalho dos usuários é necessário que haja alterações sociais de espectro estrutural e as mudanças no nível da consciência de classe envolve um processo complexo de reflexão que mesmo quando realizado não garante a adesão dos sujeitos.

Assim esperar que a ação de um assistente social promova alteração da dinâmica social é exigir demasiadamente de si mesmo enquanto profissional. Para este tipo de mudança é necessário um processo que envolva alterações no conjunto da sociedade. O limite ao alcance da ação dos profissionais é colocado de antemão pela organização social vigente que conta com o domínio econômico, político e ideológico sobre o conjunto da população.

Mas o trabalho do assistente social comprometido com o projeto profissional crítico não é realizado em vão. Ele fortalece o processo de resistência contra os ataques às conquistas alcançadas no campo dos direitos civis, políticos e sociais além de demonstrar que é possível a construção de propostas cuja centralidade se coloque nas necessidades humanas. Outro ponto relevante do trabalho orientado pelo projeto ético-político está nas ações que buscam contribuir no desvelamento da dinâmica social baseada na exploração do trabalho e viabilizar efetivamente o acesso a diversos benefícios sociais.

Como vivemos sob as determinações de uma sociabilidade centrada na acumulação de trabalho não pago o trabalho afirmador do projeto ético-político terá

produtos de dupla natureza: uma para atender aos objetivos institucionais e outro que expressa o compromisso dos assistentes sociais. Esta situação ocorre porque os assistentes sociais ainda são majoritariamente requisitados por instituições e organizações ligadas ao aparato dominante de poder. Infere-se disso que os assistentes sociais preservam a sua função de legitimação e reforço do poder instituído, mas que os mesmos têm buscado ampliar o seu escopo de atuação através da qualificação profissional e de alianças com sujeitos, individuais e coletivos que partilham dos princípios assumidos pela categoria. Estes elementos aparecem inclusive no texto do código de ética profissional dos assistentes sociais (Princípios IX e X).

Pelos elementos destacados até aqui parece impossível negar o esforço dos assistentes sociais em criar estratégias de trabalho orientadas pelas referências do projeto ético-político do Serviço Social. O que me parece importante destacar é a dificuldade de relacionar o trabalho realizado ao projeto profissional crítico pelo entendimento de que o referido projeto exige a execução de propostas com alto impacto na realidade social dos usuários. É necessário favorecer a percepção do vínculo com o projeto nas ações cotidianas dos assistentes sociais, aquelas possíveis de serem realizadas mesmo nos espaços de trabalho onde os profissionais tem menor grau de autonomia, como nas ações de resistência, na negação da realização de atividades que firam os princípios éticos da profissão.

O vínculo do trabalho com o projeto da categoria se coloca na intencionalidade do profissional, no objetivo estabelecido pelo assistente social para o seu trabalho e se desdobrará na sua execução, no seu processamento, aparecendo, necessariamente no resultado final do trabalho, no seu produto.

Os assistentes sociais que atuam como técnicos prestam um serviço especializado atuando em funções tipicamente ligadas à profissão, eles exercem a atividade profissional sobre o objeto fundamental da profissão, as expressões da questão social. Para a execução do seu trabalho, os assistentes sociais, mobilizam uma série de componentes de ordem teórica, ética e também política em um processo dinâmico que pela sua própria complexidade destaca um ou outro componente desta relação dependendo do contexto no qual a ação profissional é executada. Fundamentalmente os elementos de teor ético e político têm sido mais

facilmente percebidos e explicitados pelos assistentes sociais. Contudo a dimensão teórico-metodológica está presente em todas as atividades desenvolvidas pelos profissionais.

Os assistentes sociais percebem-se inseridos no jogo de relações de poder e buscam meios capazes de sustentar sua atuação. Esta percepção e a postura assumida pelos assistentes sociais não se realiza apenas pela sua vinculação ético-política, mas porque a análise que estabelecem é realizada a partir dos conhecimentos fornecidos pela teoria social que desvela aquelas relações e do saber adquirido pelo contato com a sua realidade de trabalho, mais especificamente pelo contato com os usuários.

Para nos aproximar dos pontos que julgo fundamentais nesta reflexão é importante lembrar que os assistentes sociais assumem na atualidade além da sua atividade mais característica, as funções ligadas à execução técnica de programas e projetos, cargos de chefia e coordenação, atividades de assessoria e consultoria e a docência, principalmente nos cursos de Serviço Social. Estas últimas correspondem aos espaços de trabalho conquistados pela categoria principalmente pelo seu amadurecimento teórico-metodológico, momento no qual o serviço social consolidou-se na academia fazendo com que produções de assistentes sociais refletissem em diversas áreas do conhecimento como as ciências humanas e sociais.

Os assistentes sociais inseridos em cargos de chefia e/ou gerência desfrutam de uma margem maior de autonomia profissional. Estes assistentes sociais participam de processos de decisão sobre os serviços e tem a possibilidade de colocar o compromisso do serviço social em um patamar mais elevado dentro das instituições incluindo critérios, regras e normativas orientadas pelos valores da profissão. A posição deste profissional o permite reivindicar junto às instâncias superiores acerca das condições de trabalho, autonomia técnica, na defesa das prerrogativas profissionais, estimular a qualificação dos assistentes sociais sob sua coordenação e respaldar a equipe de serviço social em determinadas situações e/ou conjunturas.

Inseridos em posições de chefia os assistentes sociais produzem resultados no comportamento daqueles submetidos às regras, normativas, orientações e decisões emitidas. Nestes casos o produto do trabalho poderá ainda resultar em mudanças sobre o modo de realizar determinadas rotinas institucionais ou na forma da equipe de trabalho compreender a necessidade social que orienta o serviço prestado.

O assistente social que presta serviço de consultoria e assessoria realiza um trabalho que exige um alto grau de conhecimento sobre determinado tema. Na maioria dos casos estes profissionais possuem uma ampla experiência profissional na área que prestam estes serviços especializados e/ou são profundos estudiosos das questões ligadas à respectiva área de atuação que requisita o seu parecer. Estes profissionais desfrutam de ampla autonomia uma vez que seu trabalho apesar de se relacionar a uma determinada instituição não o coloca em uma condição de subalternidade. Existe uma larga margem de liberdade para que o profissional possa inclusive quando necessário realizar críticas sobre as rotinas e/ou processos avaliados. Na verdade este é o papel do profissional que presta uma assessoria ou consultoria, ele deve avaliar todos os procedimentos realizados e apontar os quesitos que potencializam o trabalho ou aqueles que precisam de mudanças apresentando ao final do trabalho uma sugestão para as mudanças. Neste tipo de inserção o processamento do trabalho está relacionado à atividade de observação e levantamento de dados sobre o serviço ou instituição e a elaboração de um parecer. O produto do trabalho corresponderá, nesta situação, ao conhecimento produzido sobre o tema para o qual foi destinada a assessoria/consultoria. Este conhecimento em geral é apresentado aos contratantes por meio de relatórios e pareceres possuindo desta maneira uma concretude que poderá ser apreendida pelos interessados em alterar os quesitos apontados por assessor/consultor, no caso o assistente social.

Os assistentes sociais inseridos nos mais diversos serviços que requisitam a sua atuação realizam idealmente uma análise sobre o seu papel, o trabalho a ser desenvolvido e estabelecem metas para a sua atuação. Este procedimento envolve o conhecimento sobre a dinâmica institucional e sobre o que é esperado de sua atuação. Nestes termos o produto do trabalho é alcançado com base no objetivo projetado pelos profissionais ainda antes do início do processamento do trabalho.

Cabe considerar, contudo, que na sua atuação efetiva o profissional terá que equalizar o seu objetivo para o trabalho e o objetivo da instituição empregadora, pois estes podem não coincidir. Logo, o produto do trabalho pode não corresponder completamente ao resultado projetado pelo profissional.

Quando os assistentes sociais são chamados a realizar a suas funções, independente do tipo de instituição contratante é necessário uma série de procedimentos que vão dar ao profissional as condições de atuar. Para todos estes procedimentos os assistentes sociais acionam primeiramente os conhecimentos adquiridos durante a sua formação: eles realizam uma análise sobre a instituição e hierarquia a que estão submetidos, os recursos disponíveis e as condições de atendimentos das demandas, o perfil dos usuários, a relação com os demais profissionais, possibilidades de alianças e parcerias, os limites de sua autonomia, as possibilidades de proposição de novas rotinas e ou projetos de atuação, entre outras análises deste tipo. Cada uma destas análises requer dos profissionais uma gama de conhecimentos prévios, aqueles adquiridos durante a sua formação, mas também envolve conhecimentos novos próprios do espaço de trabalho em questão. Infere-se desta situação que a mais simples proposta de trabalho elaborada por um assistente social envolverá os valores e princípios assumidos pelos profissionais, estes serão os direcionadores do trabalho, sendo determinantes sobre o tipo de proposta elaborada, se mais progressista ou conservadora, se fortalecedora do polo do trabalho ou se mais voltada ao controle da população usuária. Mas também contará com o conhecimento do profissional, saber teórico responsável pela leitura da realidade realizada pelo assistente social bem como pela sustentação da sua argumentação. Pois embora os argumentos éticos sejam em grande parte importantes para respaldar o posicionamento dos profissionais, sobretudo através das legislações da profissão, é a teoria que fornece aos profissionais a base sobre a qual realizam as análises e ponderações cotidianas para sustentar seu posicionamento, suas propostas e estratégias de trabalho. É pela aplicação do seu saber, aquele saber teórico oriundo de sua formação mais o saber adquirido pelas experiências de trabalho, que o assistente social elabora, sustenta e realiza o seu trabalho.

Mas esta dimensão do trabalho, ligada a dimensão teórico-metodológica, não é percebida com facilidade pelos assistentes sociais. Conforme destacamos no

capítulo anterior a vinculação ético-política entre o trabalho e o projeto da categoria foi mais facilmente percebido pelas profissionais entrevistadas. O relato das assistentes sociais entrevistadas demonstra que a dificuldade de perceber o produto do trabalho realizado como expressão do projeto ético-político do Serviço Social se coloca na dimensão teórico-metodológica do trabalho. A presente afirmação se coloca porque em geral os assistentes sociais demonstraram maior insegurança quando questionados sobre as referências teórico-metodológicas que sustentam a sua intervenção. Contudo isto não significa que os assistentes sociais contem com um referencial teórico-metodológico frágil. O amadurecimento teórico-reflexivo do Serviço Social desde o rompimento com suas referências tradicionais conservadoras atestam a densidade assumida pelo Serviço Social. Acredito, contudo que respectiva insegurança demarca a complexidade em torno dos processos sobre os quais se estabelece o trabalho dos assistentes sociais e a necessidade de maior aprofundamento sobre os aspectos capazes de desvelar a competência teórico-metodológica dos profissionais.

Pelas entrevistas realizadas é perceptível que a dimensão teórico-metodológica é empregada cotidianamente pelas assistentes sociais. Todas as profissionais entrevistadas relataram a elaboração e realização de estratégias profissionais complexas, as quais não seriam executadas com base exclusivamente nas legislações da profissão ou das políticas sociais ligadas aos serviços nos quais atuam. Antes disso as assistentes sociais precisaram realizar análises e levantamentos que garantiram a elas um saber capaz de sustentar a proposta de trabalho elaborada e implementada. Até mesmo as profissionais com menor margem de autonomia profissional relataram realidades profissionais nas quais constantemente percebiam, por exemplo, a condição de vida e trabalho da população atendida, os recursos possíveis de serem acessados, as relações de poder presentes nos espaços institucionais e os limites postos à uma atuação mais autônoma o que não deixa dúvidas quanto à existência de uma base conceitual orientadora da leitura de mundo das profissionais. Tudo isso atesta o saber produzido e acessado diariamente por estas profissionais. O que se evidencia, no entanto é que tal conhecimento não está completamente consciente para os assistentes sociais apesar de os profissionais recorrem a ele cotidianamente. Penso que a percepção dos assistentes sociais sobre o saber mobilizado para o seu

trabalho será desvelado por meio do relato das experiências profissionais. Este será o material que potencialmente fornecerá os elementos presentes no trabalho capazes de facilitar a percepção da vinculação entre trabalho e projeto profissional. Assim se coloca para os profissionais de campo o convite para a produção de material referente à sua atuação concreta. Este material é importante tanto para os estudiosos da profissão quanto para a reflexão dos próprios profissionais sobre o trabalho realizado. Pensar o serviço social não é tarefa exclusiva dos teóricos, estes o fazem com maior profundidade, mas os profissionais de campo tem a mesma capacidade de apontar respostas aos dilemas mais agudos da profissão.

A tarefa assumida neste estudo, de aproximação sobre o espaço mais particular do trabalho do assistente social, não foi de modo algum esgotada aqui. Este foi apenas o esforço de demonstrar aos assistentes sociais comprometidos com o projeto ético-político que o seu empenho em atuar afirmando o referido projeto apresenta marcas fundamentais, mas que devido à conjuntura na qual se realizam são muitas vezes encobertas pela burocracia institucional ou ainda pela própria dinâmica do trabalho. Assim é fundamental que os assistentes sociais registrem e divulguem suas experiências de trabalho. Somente pelo relato dos profissionais inseridos diretamente na intervenção teremos acesso aos diversos determinantes do trabalho concreto. Desta maneira encerro este trabalho com a proposta aos assistentes sociais de reflexão sobre o seu trabalho, de elaboração de material capaz de fornecer a verdadeira dimensão do trabalho efetivamente realizado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao terminar esta dissertação espero contribuir especialmente com os assistentes sociais que buscam afirmar o projeto ético-político mesmo diante das maiores adversidades. Foi o esforço destes profissionais que motivou este estudo.

A principal questão desta dissertação se colocou em evidenciar o vínculo entre o trabalho e projeto ético-político. Busquei observar pelas entrevistas como as assistentes sociais definem o objetivo do seu trabalho e como são processadas as estratégias profissionais a fim de concretizar tais objetivos. Neste caminho percebi que as referências ético-políticas são mais facilmente percebidas e, portanto mais exploradas por meio do comprometimento das assistentes sociais com o interesse dos usuários do serviço social. Busca-se garantir o acesso aos direitos e programas sociais. Além de iniciativas no sentido de favorecer a reflexão dos usuários acerca da realidade social e do seu papel na sociedade.

O trabalho orientado pelo Projeto ético-político do Serviço Social produz resultados próprios desta vinculação. O relato das assistentes sociais e as reflexões realizadas até aqui sobre o trabalho do assistente social e o projeto ético-político do Serviço Social permite arriscar em afirmar que o trabalho que busca expressar o projeto profissional hegemônico tem nas suas diversas características, especialmente expressas pelas suas referências ético-política e teórico-metodológica, algumas marcas particulares. Tais marcas podem ser encontradas quando observamos o trabalho na dimensão do seu processamento, espaço no qual se colocam os vínculos do profissional e a intencionalidade, a finalidade do seu trabalho. A fim de contribuir para que os assistentes sociais tenham mais facilidade de perceber os traços do projeto ético-político no seu trabalho, haja vista que busco reforçar esta perspectiva de atuação, buscaremos a partir deste momento estabelecer uma caracterização da atuação profissional vinculada ao projeto ético político do serviço social.

A proposta aqui não foi realizar uma leitura estanque das possibilidades de atuação crítica. Assim mesmo sabendo que nossa proposição não deve ser generalizada como modelo interpretativo sobre o processamento do trabalho buscou-se, nos limites deste trabalho, apresentar uma breve caracterização do

trabalho vinculado ao projeto ético-político do serviço social nos espaços de inserção profissional referente aos campos de atuação nos quais atuam as assistentes sociais entrevistadas para esta dissertação, quais sejam: previdência social, assistência social, saúde e organizações da sociedade civil.

Os elementos levantados durante as entrevistas apontaram algumas marcas relacionadas ao trabalho referenciado no projeto profissional crítico. Tais marcas não podem de modo algum ser generalizadas de modo a definir categoricamente se o trabalho desenvolvido por todos os assistentes sociais é ou não ratificador do projeto profissional. Com já explicitado anteriormente não é objetivo deste trabalho estabelecer modelos de atuação. Mas é possível afirmar que os resultados encontrados assinalam que o projeto ético-político é a principal referência para atuação. Além disso, foi possível perceber o esforço diário das profissionais para elaborar respostas profissionais em sintonia com o direcionamento social do referido projeto. Por tudo isso arrisca-se em destacar que nos espaços de trabalho das assistentes sociais entrevistadas, assistência social, saúde e previdência social o trabalho se dará, entre outras características, da seguinte maneira:

Na previdência social as o trabalho comprometido com o projeto profissional crítico se realiza por meio de ações que buscam aproximar os trabalhadores da previdência social, facilitando o seu acesso aos serviços oferecidos a fim de favorecer o recebimento dos benefícios previdenciários. Os usuários são percebidos como sujeitos centrais para a garantia do Serviço Social no INSS considerando a sua capacidade de reivindicação e o reconhecimento do serviço social como uma profissão sintonizada com o seus interesses. Para alcançar tal objetivo os assistentes sociais no INSS vêm buscando apoio para o seu trabalho através de parcerias externas a instituição.

As profissionais que se identificam com o projeto ético-político não restringem suas ações à realização de tarefas administrativas e burocráticas. Ao contrário disso, estas assistentes sociais, vêm construindo uma rede de parceiros e ampliado o escopo do seu trabalho. Apesar das dificuldades relacionadas a política de previdência social e as relações que se estabelecem no interior do ambiente de trabalho. No INSS a finalidade do trabalho orientado pelo projeto ético-político do serviço social se coloca em ações que buscam favorecer o acesso dos usuários aos

benefícios do INSS e quando isto não é possível em pensar junto com os mesmos caminhos alternativos para o atendimento de sua reivindicação/necessidade. Ao mesmo tempo busca-se fortalecer a profissão expressando o entendimento das profissionais sobre a necessidade de ampliação da sua atuação. Neste sentido se coloca para as profissionais a necessidade de articulação com o movimento reivindicatório mais amplo uma vez que a luta interna das assistentes sociais não têm ecoado na sociedade como um todo.

Na assistência social, um dos campos que mais demanda assistentes sociais, geralmente, o serviço social está diretamente submetido ao poder executivo municipal. Neste espaço são comuns os relatos sobre abuso de poder e violação dos critérios estabelecidos pela política de assistência social para a concessão de benefícios, especialmente aqueles cujo financiamento é realizado com recursos municipais, como os benefícios eventuais. Por conta disso é comum a ocorrência de violação da autonomia técnica dos assistentes sociais pelos gestores municipais. Logo assegurar a autonomia profissional bem com o emprego de critérios objetivos e impessoais evitando assim favorecimento dos grupos tradicionais de poder têm sido os principais recursos utilizados pelos profissionais orientados pelo projeto ético-político.

O trabalho referenciado no projeto profissional crítico tem assumido na política de assistência social a face de resistência a uma visão culpabilizadora e estigmatizadora dos usuários. Muitos assistentes sociais tem ainda buscado implementar estratégias que vão além das demandas burocráticas previstas para a profissão como o preenchimento de formulários eletrônicos. Neste esforço são comuns os embates, principalmente com os gestores da política de assistência social, contudo a parceria entre os membros da equipe multiprofissional e de outros serviços públicos é uma importante estratégia viabilizadora de ações inovadoras.

Na política de saúde, espaço tradicionalmente rico de possibilidades para a atuação profissional comprometida com o projeto ético-político do serviço social, o modelo de organização da saúde previsto pelo movimento da Reforma Sanitária, se encontra em disputa com o modelo Privatista. Orientado pelo mercado esta proposta prevê, entre outras coisas, a massiva privatização dos serviços de saúde e desde os anos de 1990 é reforçado pelo modelo de gestão que tem orientado as políticas

sociais, aquele baseado nas premissas neoliberais. É fácil perceber assim que os assistentes sociais têm a sua atuação colocada no campo de disputa entre essas duas principais tendências. Mas este não é o único elemento que vem incidindo sobre a atuação profissional na saúde. Existe uma tendência de diluição das diferentes especialidades do trabalho que compõem as equipes multiprofissionais da saúde com a justificativa de que em tais equipes os profissionais respondem como técnicos de saúde o que não necessariamente exige à atuação específica de cada profissão integrantes dessas equipes.

Considerando, pois os elementos assinalados, a disputa de projetos para a saúde e os diferentes entendimentos a cerca da especificidade e competência do serviço social na saúde os assistentes sociais referenciados no projeto ético-político têm desenvolvido experiências que visam o estabelecimento de vínculos entre os profissionais e a população usuária. Segue neste sentido a realização de grupos com um viés socioeducativo que visam promover a socialização de informação sobre direitos e canais de denúncia e reivindicação. Ações de mobilização social para a luta em defesa do Sistema Único de Saúde são também iniciativas que segue neste mesma tendência conforme recomenda os parâmetros para a atuação dos assistentes sociais na saúde (CFESS, 2010: 29-30).

Todas estas atividades destacadas nas principais áreas empregadoras de assistentes sociais demonstram uma variada gama de possibilidades para o fortalecimento de propostas de trabalho alinhadas ao projeto ético-político do serviço social. Foi marcante a nas entrevistas a percepção do vínculo dos assistentes sociais com o projeto profissional crítico pelo seu posicionamento ético-político. Esse último claramente explicitado pela fala das assistentes sociais entrevistadas o que demonstra que o projeto segue como principal referência para o trabalho dos assistentes sociais uma vez que tem ressonância, adesão, de parte expressiva da categoria profissional.

As entrevistas também permitiram perceber o processo teleológico realizado pelas assistentes sociais durante todo o processamento do seu trabalho. O estabelecimento de objetivos, as estratégias de trabalho elaboradas e os recursos empregados para tal se destacando neste movimento a dimensão ético-política do seu vínculo do projeto profissional e o emprego de uma referência analítica. O

emprego de um referencial teórico-metodológico fato que abriu o questionamento a respeito do impacto das referências teóricas do projeto ético-político sobre o trabalho dos assistentes sociais e se o processamento do trabalho é suficiente para a apreensão do vínculo entre trabalho e projeto. Sigo com estas questões.

Buscou-se ratificar a percepção de que é possível afirmar o projeto profissional mesmo em espaços de trabalho onde a autonomia profissional se encontra restrita. O vínculo entre trabalho e projeto profissional não se restringe ao resultado do trabalho, mas perpassa o seu processamento, se esteve orientado pelas referências do projeto ético-político.

Considerando a proposta de aproximação sobre o conteúdo do trabalho do assistente social, mais especificamente do seu processamento, a fim de verificar as possibilidades de atuação alinhada ao projeto ético-político do Serviço Social foi fundamental a diferenciação entre o processo e o processamento de trabalho, categorias muitas vezes empregadas como sinônimas, mas que ao contrário correspondem à diferentes momentos do trabalho.

Outro ponto relevante diz respeito ao resultado do trabalho dos assistentes sociais, o seu produto, como o ponto capaz de oferecer os elementos que demonstram a efetividade da referida vinculação e os efeitos concretos de trabalho realizado. Esta avaliação se coloca no entendimento de que o processamento do trabalho fornece um resultado final com as marca das bases que sustentaram e direcionaram o trabalho realizado. Compreendo que esta lógica está presente em qualquer tipo de trabalho seja ele crítico ou tradicional, compreendo, pois que o trabalho orientado pelas referências próprias do projeto profissional crítico resultará em um produto capaz de expressar a intencionalidade que presidiu a realização do trabalho. Foi o que se buscou-se demonstrar especialmente pelo relato das assistentes sociais.

Como enfatizado no capítulo 2 pela natureza própria do Serviço Social o resultado do trabalho dos assistentes sociais não é de natureza material, mas se apresentará, na maior parte das vezes, nos efeitos provocados na vida dos usuários do serviço social quando estes de algum modo recebem a intervenção profissional dos assistentes sociais.

O produto do trabalho dos assistentes sociais assumirá ainda diferentes características dependendo do tipo de serviço prestado pela instituição e pelo assistente social. Logo diferentes tipos de serviços, exigem diferentes processamentos do trabalho que fornecerão, ao final, diferentes produtos. O produto do trabalho dos assistentes sociais, portanto varia conforme o processamento do trabalho sobre os meios e recursos disponíveis para o atendimento das demandas apresentadas aos assistentes sociais.

Será através da postura dos assistentes sociais frente às demandas postas e pela possibilidade de atendimento ou não das necessidades dos usuários que os assistentes sociais atuarão sobre as expressões da questão social, seu objeto de trabalho, produzindo efeitos sobre a vida dos diversos sujeitos sociais que recorrem ao serviço social nas mais diversas instituições públicas, filantrópicas e também privadas.

Penso que os assistentes sociais cujo trabalho seja referenciado no projeto ético-político do serviço social fornecem produtos oriundos desta vinculação. Neste caminho os efeitos gerados pela ação dos assistentes sociais buscarão atender as necessidades dos usuários com um viés de afirmação da cidadania e de capacitação dos usuários para uma participação autônoma na sociedade. As atuações vinculadas às perspectivas tradicionais foram responsáveis por processos que buscavam a adaptação dos sujeitos às regras e normativas consideradas aceitáveis. Aqui o efeito, o produto do trabalho do assistente social se relacionava à responsabilização dos sujeitos pela situação enfrentada. O trabalho, portanto visava a adequação das pessoas as condições consideradas normais. A perspectiva do projeto ético-político aponta para estratégias de trabalho completamente diversas destas. O produto do trabalho refletirá o caminho traçado pelos assistentes sociais afirmando o projeto profissional crítico, mesmo através de resultados aparentemente tímidos.

A presente dissertação não tem a pretensão de esgotar o tema proposto. Ao contrário espera-se que este estudo seja fonte de estímulo para outras investigações sobre o trabalho dos assistentes sociais e vínculo com o projeto ético-político do Serviço Social. Este debate é essencial para a profissão haja vista as inquietações apresentadas pelos profissionais nos mais diversos espaços de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEPSSS. DIRETRIZES GERAIS PARA O CURSO DE SERVIÇO SOCIAL (Com base no Currículo Mínimo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996. Rio de Janeiro:1996. Disponível em:<http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_201603311138166377210.pdf>. Acesso em: 10/11/2017.

BARROCO. M. L.S. Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos. 8 ed. São Paulo, Cortez, 2010.

BEHRING. E. R.; BOSCHETTI, I. Política social: fundamentos e história. 9. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRAVERMAN, H. Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX. Tradução Nathanael C. Caixeiro. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1977.

BRASIL.. Lei nº8662, Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. publicada em 7 de junho de 1993.

CFESS. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012].

_____. Cartilha Estágio Supervisionado Meia formação não garante um direito. Conselho Federal de Serviço Social. S.D.

_____.Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde. Série: Trabalho e Projeto Profissional Nas Políticas Sociais. Conselho Federal de Serviço Social. 2010.

_____.Política de Educação Permanente do conjunto CFESS/CRESS. Brasília, 2012. Disponível em: < POLITICA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_POL-EDUCACAO-PERMANENTE.pdf>. Acesso em: 15/11/2017.

EIRAS, A.L.T.S. Et al. Referências e posicionamento crítico dos assistentes sociais nos anos 1990. In: Revista Temporalis, Brasília (DF), ano 15, n. 29, jan./jun. 2015.p. 173-193. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/7059/7523>>. Acesso em: 01/05/2017.

EIRAS, A. L. T. S. A dimensão ético-política e o processo de supervisão de estágio. SANTOS, C. M. et al (orgs.). A supervisão de estágio em Serviço Social: aprendizados, processos e desafios. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

FARIA, H. P.; WERNECK, M. A.F.; SANTOS, M.A.; TEIXEIRA, P. F. O processo de trabalho e seus componentes. S.d.

FERREIRA, S. S. NOB-RH Anotada e Comentada – Brasília, DF: MDS: Secretária Nacional de Assistência Social, 2011.

GRANEMANN, S. Capacitação em Serviço Social e Política Social: módulo 2: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD, 1999.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 11. Ed. São Paulo: Cortez-Celats, 1996.

IAMAMOTO, M. V. 20 anos do livro Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: uma leitura retrospectiva. In: Revista Libertas. 2002.

_____. Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos. 12. Ed. São Paulo: Cortez, 2013.

_____. O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 26. Ed. São Paulo: Cortez, 2015.

_____. Serviço Social em tempo de capital fetiche. Capital financeiro, trabalho e questão social. 6. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Trabalho e indivíduo social São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Servicio Social y División del Trabajo São Paulo: Cortez, 1992.

MARX, K. O capital: crítica da economia política. Volume I, livro primeiro - O processo de produção do capital, tomo 1 (Prefácios e Capítulos I a XII). Apresentação Jacob Gorender Coordenação e revisão Paul Singer. Tradução Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Nova Cultural, 1996. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer fontes/acer_marx/ocapital-1.pdf>. Acesso em 11/10/2017.

MEIRELLES, D. S. Características das firmas e dos setores de serviço segundo o processo de trabalho: uma análise exploratória multivariada. Universidade Presbiteriana Mackenzie. Disponível em: <<http://www.anpec.org.br/encontro2006/artigos/A06A174.pdf>>. Acesso em: 15/01/2018.

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/index.php/comercio-servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/402-a-importancia-do-setor-terciario>> . Acesso em: 23/10/2017.

MIRANDA, A. A. B. O assistente social como trabalhador e o projeto profissional crítico. In: Anais da V Jornada Internacional de Políticas Públicas. JOINPP- UFMA. 2011. Disponível em:<
http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/TRANSFORMACOES_NO_MUNDO_DO_TRABALHO/O_ASSISTENTE_SOCIAL_COMO_TRABALHADOR_E_O_PROJETO_PROFISSIONAL_CRITICO.pdf>. Acesso em: 15/11/2017.

NETTO, J. P. Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 1991

_____. A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. módulo 1 de Capacitação em Serviço Social e Política Social (Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999).

PAULA, L. P. G. de,; PEREIRA, J. A. C.; OLIVEIRA, N. C.; O Serviço Social enquanto trabalho e profissão - a tensão entre a condição assalariada e o projeto ético-político profissional. 2017. No prelo.

RAICHELIS, R. O trabalho do assistente social na esfera estatal. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências profissionais. CFESS. Brasília, 2009.

_____. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. In: Serviço Social e sociedade. São Paulo: Cortez, n. 107, 2011.

_____. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. In: Serviço Social e sociedade. São Paulo: Cortez, n. 116, 2013.

RAICHELIS, R.;SILVA, O,D. O assédio moral nas relações de trabalho do(a) assistente social: uma questão urgente. In: Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n123, p.582-603, jul./set.2015.

RIBEIRO, R. S. O trabalho do assistente social e sua inserção no processo de Trabalho em saúde: um olhar sobre a atenção primária e a Estratégia saúde da família. In: Revista Libertas, Juiz de Fora, v.8, n.1, p. 91 - 109, jan-jun / 2008.

SANTOS, C. M. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. Revista Conexão Geraes, nº3, 2º semestre de 2013.

SILVA, L. Q. de C., Serviço Social: Trajetória Sócio-histórica e construção de um novo projeto profissional – Considerações desafios atuais. 66 Págs. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Serviço Social. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

SILVA, M. O. S. (Org.). O Serviço Social e o popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura. São Paulo: Cortez, 1995.

SIMÕES, N. L. H. Autonomia Profissional X Trabalho Assalariado: Exercício Profissional do Assistente Social. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2012. 165 f.: il.

TEIXEIRA, P. F.; SANTOS, M. A.; WERNECK, M. A. F.; FARIA, H. P. O processo de trabalho e seus componentes. Universidade Federal de Minas Gerais. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina da UFMG. Belo Horizonte: s.d.

WEISSHAUPT, J. R. As funções sócio-institucionais do serviço social. Jean Robert Weisshaupt (org.). São Paulo: Cortez, 1985.

APÊNDICES:

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “O Trabalho dos Assistentes Sociais como expressão afirmativa do Projeto Ético-político do Serviço Social”. Nesta pesquisa pretendemos verificar a possibilidade de atuação profissional alinhada aos princípios do projeto ético-político do Serviço Social. O motivo que nos leva a estudar é a demanda dos profissionais de campo por estudos que abordem o trabalho do assistente social e sua relação com o projeto da categoria.

Para esta pesquisa adotaremos os seguintes procedimentos: O Sr. (a) responderá a uma entrevista semiestruturada. Os riscos envolvidos na pesquisa consistem em incômodos ou desconfortos causados pelo conteúdo das questões ou pelo compartilhamento de informações confidenciais. A pesquisa contribuirá para a reflexão sobre o processamento do trabalho, mais especificamente sobre a intervenção profissional. Além disso, espera-se contribuir no debate sobre um dos temas de maior importância para a atuação profissional crítica e para o fortalecimento do projeto da categoria.

Para participar deste estudo o Sr (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, caso sejam identificados e comprovados danos provenientes desta pesquisa, o Sr.(a) tem assegurado o direito a indenização. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a). O pesquisador tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, na Faculdade de Serviço Social/UFJF e a outra será fornecida ao Sr. (a). Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos da pesquisa “O Trabalho dos Assistentes Sociais como expressão afirmativa do Projeto Ético-político do Serviço Social”. de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, _____ de _____ de 20 ____ .

Assinatura do Participante

Assinatura do (a) Pesquisador (a)

Contato: Juliana Ap. Cobuci Pereira

Endereço: Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Martelos. Campus Universitário - Faculdade de Serviço Social. CEP: 36036-330 / Juiz de Fora – MG. Fone: (32) 98877-9617 E-mail: julianacobucci@hotmail.com

APÊNDICE B - Instrumento de coleta de dados da Pesquisa “O Trabalho dos Assistentes Sociais como expressão afirmativa do Projeto Ético-político do Serviço Social”- Roteiro para entrevista

Entrevista Nº _____

1. idade: _____
2. sexo: _____
3. Ano de conclusão da graduação: _____
4. Tipo de instituição de formação:
Presencial pública (); presencial privada (); à distância ().
5. Há quanto tempo você exerce a profissão? _____
6. Qual a sua área de atuação atual?
Saúde (); Previdência Social (); Assistência Social (); Movimento Social (); Organização da Sociedade Civil (); Empresa privada (); Empresa pública (); Outra _____.
7. Qual o seu tipo de vínculo de trabalho?
CLT (); Contrato temporário (); Estatutário (); Voluntário (); Outro _____
8. Você possui mais de um vínculo de trabalho na atualidade? () S () N
Quais? _____.
9. Há quanto tempo trabalha na instituição atual?
10. Quais/Qual a principal demanda para o Serviço Social na instituição de trabalho?
11. Qual o objeto do seu trabalho?
12. Quais os seus meios de trabalho?
13. Quais são as suas referências teórico-metodológicas?
14. Quais são as suas referências ético-políticas?
15. Em sua opinião, como elas se relacionam com a sua ação profissional?
16. Como você desenvolve seu trabalho? (prioridades de atendimento, estratégias de atuação)
17. Como você avalia a sua autonomia profissional?
18. Como você avalia suas condições de trabalho?
19. Como você compreende o Projeto Ético-político do Serviço Social?
20. Como você caracteriza os usuários do Serviço Social que buscam sua instituição de trabalho?
21. Como você avalia a sua relação profissional com os usuários do Serviço Social?

APÊNDICE C: PARECER CONSUBTANCIADO CÔMITE DE ÉTICA DA UFJF