

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC/SP**

LINDAMAR ALVES FAERMANN

**O USO DOS INSTRUMENTOS E DAS TÉCNICAS NO SERVIÇO
SOCIAL NA PERSPECTIVA CRÍTICO-DIALÉTICA:
MEDIÇÕES NECESSÁRIAS**

DOUTORADO EM SERVIÇO SOCIAL

SÃO PAULO

2014

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC/SP**

LINDAMAR ALVES FAERMANN

**O USO DOS INSTRUMENTOS E DAS TÉCNICAS NO SERVIÇO
SOCIAL NA PERSPECTIVA CRÍTICO-DIALÉTICA:
MEDIações NECESSÁRIAS**

DOUTORADO EM SERVIÇO SOCIAL

Tese apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Doutora em **Serviço Social**, sob a orientação da Professora Doutora **Myrian Veras Baptista**.

SÃO PAULO

2014

Banca Examinadora

DEDICATÓRIA

Aos meus pais Osvanir e Ilma, a quem agradeço a vida, o amor e a educação. Para além das construções teóricas e filosóficas foram vocês, na sua simplicidade, que me ensinaram a olhar para os outros como iguais, mesmo em suas diferenças; sem isso de nada valeriam tantos conhecimentos.

Às minhas filhas Sheila e Patrícia, por me possibilitarem experimentar o verdadeiro amor através da maternidade. Para vocês, um pouco de Clarice Lispector: "amar os outros é a única salvação individual que conheço: ninguém estará perdido se der amor e às vezes receber amor em troca".

AGRADECIMENTOS ESPECIAIS

À **Deus** – razão de minha integridade física, mental e espiritual – que nos momentos difíceis, de desesperança e desalento enviou-me seus anjos, meus protetores espirituais, para amparar-me fazendo-se presença e luz na minha vida! Agradeço minha existência, minha família, meus amigos e minha alegria de viver e aprender...

À **Myrian Veras Baptista**, amada professora e orientadora. Sendo impossível encontrar uma palavra que traduza a minha gratidão por esses quatro anos de aprendizado, aproprio-me das reflexões de Guimarães Rosa, “no que eu sinto, realmente, falta esse tal nome, mas enquanto isso, eu apenas sinto”.

Quero dizer que a sua presença foi marcante em minha vida profissional. Um exemplo intelectual, com força viva e pulsante, mesmo aos 85 anos, com as dificuldades naturais de quem vive essa idade, somadas aos obstáculos da doença que lhe acometeu (câncer). Embora nessa condição, você conduziu de modo firme e cuidadoso o processo de orientação.

Esses quatro anos de trabalho contínuo, lado a lado (ênfase esse aspecto porque seus orientandos passam, no mínimo, três horas diárias com você, quando não o período todo...), implicou no meu amadurecimento teórico e na ressignificação de minha prática docente. Quanto rigor, cuidado e compromisso demonstrado. Sempre retornava à minha casa refletindo sobre isso. Nada, absolutamente nada (nem as vírgulas e as crases), passa despercebido por você: tem mesmo um olhar de lince.

A coisa mais bonita do conhecimento é quando o utilizamos para transformar a realidade e as pessoas, para a invenção e reinvenção do cotidiano, da vida e do futuro. Você sabe quão bem fez isso e ainda faz! Sua presença curiosa, ousada, crítica e firme em face do mundo. Sua importância no serviço social brasileiro, combinada com a militância no campo da infância e da juventude são particularidades que a fazem ser tão especial.

Por todos esses motivos, sorte minha ter sido sua orientanda. E se é verdade que Deus nos dá as pessoas para aprendermos a alegria, além de sorte, felicidade também não me falta. Diante de tudo isso, o que posso oferecer-lhe senão a minha

admiração e gratidão? Junto com esses sentimentos, um pedido a Deus para que lhe cuide do mesmo modo que você o fez com seus alunos, amigos, familiares e todas as crianças, adolescentes e jovens, que certamente se tornaram mais felizes por você existir. “E é por esse motivo que dizer adeus se torna tão complicado. Digamos, então, que nada se perderá. Pelo menos, dentro da gente” (Guimarães Rosa).

Meu eterno agradecimento, com amor.

Ao **Joel**, meu companheiro, meu amor e meu amigo. Agradeço a paciência e a compreensão durante esses anos de pesquisa. Não foi nada fácil, até porque, como bem expressa Gramsci (2004, p. 51), o estudo é “também um trabalho, e muito cansativo, com um tirocínio particular próprio, não só intelectual, mas também muscular-nervoso: é um processo de adaptação, é um hábito adquirido com esforço, aborrecimento e até mesmo sofrimento”. Por isso, expresso a minha gratidão por estar constantemente comigo, pelo apoio na construção dos gráficos, das referências e de tantas outras questões que precisei para a organização e a finalização desta tese. Obrigada por não me deixar viver sozinha esse processo e, sobretudo, pelo amor incondicional. Acredito que o “destino quis que a gente se achasse, na mesma estrofe e na mesma classe, no mesmo verso e na mesma frase” (Paulo Leminski). Te amo!

À **Patricia Faermann**, minha querida filha. Obrigada pela ajuda quase interminável na correção desta tese. Dedicou horas, partes, dias do seu tempo para que eu pudesse apresentar um trabalho com qualidade. Por ser uma pesquisa mais densa do que a do mestrado (e com poucas reflexões poéticas), acredito que a leitura tornou-se ainda mais difícil, exigindo intensa dedicação. Assim, agradeço imensamente. Saiba que gestos assim a gente não esquece, “a gente não perde nem abarca. Cabem é no brilho da noite. Aragem do sagrado. Absolutas estrelas” (Guimarães Rosa).

AGRADECIMENTOS

À professora Dra. **Maria Lúcia Martinelli**, eterna mestre, minha orientadora na dissertação do mestrado, presença marcante em minha vida pessoal e profissional. Uma intelectual admirável, amorosa e simples. Faz da profissão e da docência atos de transformação e de amor! Obrigada por tornar o conhecimento tão significativo para mim. Brindo com você esse momento especial, com uma reflexão (claro), de Fernando Pessoa, que expressa o meu aprendizado com você. “Para ser grande, sê inteiro, nada teu exagera ou exclui. Sê todo em cada coisa, põe quanto és no mínimo que fazes. Assim em cada lago, a lua toda brilha porque alta vive”. Obrigada querida **Martinelli**, por estar comigo mais uma vez. Meu amor e minha gratidão.

À professora Dra. **Maria Carmelita Yazbek** – profissional que dispensa comentários pela importância que ocupa no serviço social brasileiro. Sua capacidade traduz-se em seu discurso, em suas obras e em suas práticas. Junto à sua grandeza intelectual e cultural, carrega cotidianamente a simplicidade e a afetividade, o que a torna digna do considerável apreço de seus alunos e de seus colegas, fazendo-me acreditar, querida professora, que “não existe grandeza quando a simplicidade, a bondade e a verdade estão ausentes” (Liev Tolstoi). Obrigada por me acompanhar durante o mestrado e o doutorado, e por marcar de forma tão linda e positiva a minha formação profissional: você é/será referência eterna para mim!

À Profa. Dra. **Jane Cruz Prates**, pela valiosa contribuição na banca de qualificação do doutorado. As reflexões apresentadas foram significativas e possibilitaram “um novo” desenho para a pesquisa, desdobrando-se numa proposta mais interessante, rica e significativa. Agradeço por ter me ajudado a encontrar outras possibilidades. “A alegria não chega apenas no encontro do achado, mas faz parte do processo da busca. E ensinar e aprender não pode dar-se fora da procura, fora da boniteza e da alegria” (Paulo Freire). Espero encontrá-la na defesa. E, se isso acontecer, o agradecimento e o abraço chegarão em presença.

Aos professores da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, em especial, **Myrian Veras Baptista, Maria Lúcia Martinelli, Maria Carmelita Yazbek, Raquel Raichelis Degenszajn, Maria Lúcia Silva Barroco e Regina Maria Giffoni Marsiglia**, referências fundamentais na minha formação profissional.

À querida **Maria AuxiliaDora Ávila dos Santos Sá**, professora e assistente social, ex-coordenadora do Curso de Serviço Social da Universidade de Taubaté, com a qual tive o prazer e o privilégio de conviver no período inicial das minhas atividades docentes na UNITAU (2009-2011). Uma mulher contemporânea, inteligente, linda, democrática e sensível. Agradeço sua bondade, seu apoio e o acolhimento carinhoso, além do estímulo à docência e à vida acadêmica. “A solidariedade, como a beleza, é inefável – está além das palavras”. (Rubens Alves) Você é assim. Minha gratidão eterna!

Aos meus **pais, irmãos, sobrinhos e familiares** que, mesmo distantes, naquela terra linda que é Santa Catarina, enviaram-me pensamentos positivos e, com muita alegria, vibram com minhas conquistas.

Agradeço a paciência e a bondade das minhas amigas, pois mesmo com a minha ausência ou, pouca presença, guardaram um pedacinho do seu coração para mim: **Claudinha, Cristina Benevides e Martinha**.

Em especial, agradeço a amizade e o amor da amiga e irmã de coração: **Ana Carla Junqueira Meirelles Roberto**. Presença constante na minha vida. Ofereço a você uma mensagem de Chico Xavier, pois ela traduz meu sentimento: “valorizemos o amigo que nos socorre, que se interessa por nós, que nos escreve, que nos telefona para saber como estamos. A amizade é uma dádiva de Deus... Mais tarde haveremos de sentir falta daqueles que não nos deixaram experimentar a solidão”. Obrigada por me socorrer, por me amar, por me escrever, por me telefonar... Obrigada por não me deixar sentir a solidão. Saiba que "quando penso em você, fecho os olhos de saudade" (Cecília Meireles).

Aos **assistentes sociais** que participaram desta pesquisa. Esta tese não teria vida, sentido e nem validade sem a presença de cada um/uma. Busquei ser fiel e sensível às questões e aos depoimentos apresentados. Por se tratar de um conhecimento construído coletivamente, meu intento foi o de apresentar um texto em que todos pudessem identificar-se, pelo qual todos nós pudéssemos nos reconhecer em diálogo, visto que

Uma reflexão crítica e valorativa não é um monólogo subjetivo do sujeito consigo mesmo. Ela é principalmente um diálogo socialmente construído na inter-relação com os outros sujeitos e suas vivências, daí, a necessidade fundamental da presença dos outros na construção da reflexão em todo o processo. (BARROCO, 2012, p.100)

Meu carinho e respeito à tod@s!

Aos assistentes sociais: Rivanil Rubens Nogueira, Ana Lucia de Souza Barros Silva e Maria de Fátima Souza, por dividirem seus conhecimentos e seus saberes profissionais cotidianos, tornando este estudo mais rico, criativo e prazeroso. Um abraço afetuoso.

Aos profissionais que contribuíram sobremaneira para a viabilização da primeira etapa da minha pesquisa, enviando o questionário para a coleta de dados/informações aos seus contatos. Sem esse apoio, dificilmente teria conseguido tantas devolutivas. Valeu queridos(as)! **Ana Carla Junqueira Meirelles Roberto, Angela Michele Suave, Zilda Regina de Souza, Rivanil Rubens Nogueira, Maria Piedade Vieira Grigoletto e Maria Teresa Fonseca Pinto.**

À **Edineide**, cujo cuidado comigo e com a minha família é exemplar. Sempre torcendo por nós, feliz com nossas conquistas, participando dos momentos mais importantes da vida de cada um. Obrigada pelo cuidado e pelo carinho. Que Deus lhe devolva todo o bem que você faz por nós!

À querida colega (ex-aluna e orientanda) **Helena Paiva Silvério**. Em todos os momentos que precisei, de forma carinhosa e gentil, socorreu-me nas correções de ABNT. Uma linda mulher-menina e uma profissional competente. Obrigada por tudo. Espero vê-la em breve no mestrado!

À **Marli Masseo Dias**, um dos anjos que apareceu em minha vida! Jamais esquecerei o apoio dado no início da minha carreira profissional. Mulher sensível e inteligente, que sabe viver como quase ninguém a vida e com a qual mantenho até hoje uma relação de profunda admiração e de amizade. Obrigada!

À **Monica Maria Nunes da Trindade Siqueira**, assistente social e professora da Universidade de Taubaté, querida colega que carinhosamente contribuiu através de suas especialidades em metodologia acadêmica para os ajustes finais das normas de ABNT. Meu agradecimento!

Às colegas da Unitau **Adriana, Elisa, Maria Lúcia, Michele e Monica**, pelas trocas e reflexões pedagógicas e intelectuais. Desse grupo, agradeço especialmente à **Elisa** – minha professora de graduação – responsável também por impulsionar-me nas veredas acadêmicas. Você é parte desse processo. Obrigada.

À **Angela Michele Suave**, que além de estimada colega de trabalho, tem sido uma amiga e uma companheira nas lutas cotidianas. Obrigada por me impulsionar na vida política, dando-me a esperança de outro amanhã! Digo a você que, “quem elegeu a busca, não pode recusar a travessia” (Guimarães Rosa).

À querida aluna, **Fernanda Cristina da Silva**, pela ajuda na conferência das respostas dos 45 questionários... Agradeço sua solidariedade e seu compromisso. Será uma grande e terna assistente social. Grande sob o ponto de vista intelectual, terna na relação com os homens e mulheres – usuários do serviço social – que passarem pela sua vida. Fico feliz de fazer parte do seu processo de formação profissional. Para você, e para nós, “a felicidade se acha é em horinhas de descuido...” (Guimarães Rosa).

À querida **Dulce Maria Alarcon**, profissional competente, humana e acolhedora, uma junguiana exemplar, que faz do seu ofício um instrumento para auxiliar, libertar e edificar. Agradeço seu apoio, sua escuta, seu olhar...

Agradeço à CAPES, órgão de fomento à pesquisa e à formação de docentes brasileiros, pela possibilidade oferecida.

RESUMO

Esta tese é resultado de uma pesquisa quanti-qualitativa realizada junto a assistentes sociais que trabalham em São José dos Campos/SP. Através deste estudo, busquei conhecer como os instrumentos e as técnicas vêm sendo mediados e problematizados por esses profissionais em suas intervenções cotidianas. A perspectiva epistemológica que ofereceu as bases estruturantes para o desenvolvimento desta pesquisa foi o Materialismo Dialético. Tal perspectiva ajudou-me a construir não apenas o processo investigativo, mas também subsidiou a análise dos seus resultados. A pesquisa foi realizada em duas etapas articuladas e complementares: mapeamento geral dos instrumentos e das técnicas, mediante o emprego de um questionário, e entrevistas com três profissionais cujas práticas são reconhecidas na cidade. Os resultados alcançados permitiram construir algumas aproximações sobre o estudo em tela. Em relação aos instrumentos de trabalho, constatou-se que a documentação é o mais utilizado pelos profissionais. Na sequência, apareceram a visita domiciliar, a entrevista, a reunião, os recursos materiais, o conhecimento e a linguagem. Já em relação às técnicas, identificou-se centralidade no uso da observação, da escuta, da dinâmica de grupo, da acolhida e da maiêutica socrática. No tocante ao perfil dos profissionais, dos 45 participantes, apenas dois são do sexo masculino. Os dados mostram que no grupo pesquisado prevalecem as idades entre 35 e 49 anos. Do total de sujeitos, 71% possui formação complementar, com destaque para a pós-graduação *latu senso*. Quanto aos seus rendimentos, o salário médio levantado é baixo, entre R\$ 1.448,00 a R\$ 2.896,00. Em relação à natureza das instituições empregadoras, sobressaem as instituições públicas (64,4%), seguida das privadas (28,4%). A área de maior concentração profissional é a assistência social, após, a saúde, o campo sóciojurídico, a educação, o campo empresarial e, em último lugar, a previdência social. A grande maioria dos assistentes sociais – 91,1% – está cumprindo a jornada de trabalho de 30 horas semanais. A pesquisa chama atenção para duas questões centrais. A primeira refere-se aos impactos das condições de trabalho dos assistentes sociais no modo de apropriação dos instrumentos e das técnicas, em virtude do processo de precarização e de burocratização que vivenciam. Atrelado a esse processo, deparam-se com o sucateamento das políticas e com os poucos recursos para desenvolverem suas atividades e atenderem às demandas dos usuários. A segunda questão deve-se à ausência de conteúdos e de saberes para potencializar o uso dos instrumentos e das técnicas no seu cotidiano profissional. Nessa perspectiva, sugiro a arte como uma mediação importante, tendo em vista qualificar a sua ação e instigar processos emancipatórios junto aos sujeitos que trabalham. Diante das reflexões construídas nesta pesquisa, sustento a minha tese de que, para o assistente social desenvolver um trabalho competente, na direção do projeto ético-político, é vital apropriar-se da teoria social marxista e utilizá-la em conjunto com outros conhecimentos que possibilitem ampliar suas cadeias de mediações, tendo em vista construir ações e respostas profissionais conectadas ao tempo presente e de acordo com a teoria que tem por norte.

Palavras-chave: Serviço Social. Instrumentos e Técnicas. Trabalho Profissional. Instrumental. Mediações.

SUMMARY

This thesis is the result of a quantitative and qualitative research conducted by social workers who work in São José dos CamposSP. Through this study, I sought to know how the instruments and techniques are being mediated and problematizados for these professionals in their day-to-day operations. The epistemological perspective that offered the structural bases for the development of this research was Dialectical materialism. Such a perspective has helped me to build not only the investigative process, but also subsidized the analysis of their results. The survey was conducted in two stages articulated and complementary: General mapping of the instruments and techniques through the use of a questionnaire and interviews with three professionals whose practices are recognized in the city. The results obtained allowed to build some approximations about the study in screen. With regard to work instruments, it was noted that the documentation is the most widely used by professionals. As a result, appeared the home visit, interview, meeting, material resources, knowledge and language. Already in relation to techniques, centrality was identified in the use of observation, listening, group dynamics, the welcome and the Socratic maieutics. With regard to the profile of professionals, of the 45 participants, only two are male. The data show that the Group researched prevail ages between 35 and 49 years. Of the total subject, has 71 further training, with emphasis on the latsu sense. As for their income, the average wage up is low, between R 1,448 .00 to .00 2,896 R. In relation to the nature of the employer institutions, dominated by public institutions (64.4), followed by the private (28.4). The area of greater concentration is social assistance professional, after, health, sóciojurídico field, education, the business field and in last place, the social security system. The vast majority of social workers-91.1-is serving the workday of 30 hours per week. The research draws attention to two central issues. The first relates to the impacts of the working conditions of social workers in the ownership of the tools and techniques, by virtue of the process of precariousness and bureaucratization that experience. Coupled to this process, are faced with the scrapping of policies and with meagre resources to develop its activities and meet the demands of users. The second issue is due to the absence of content and knowledge to enhance the use of the instruments and techniques in your everyday professional. In this perspective, I suggest the art as an important mediation, in order to qualify their action and instigating emancipative processes among the subjects who work. On this research built reflections, keep my thesis that, for the social worker to develop a competent work, towards the ethical-political project, it is vital to take ownership of Marxist social theory and use it in conjunction with other knowledge which allow to extend its chains of mediation, in order to build professional answers and actions connected to the present time and according to the theory which is North.

Keywords: Social Service. Instruments and techniques. Professional Work. Instrumental. Mediations.

RIASSUNTO

Questa tesi è il risultato di una ricerca quantitativa e qualitativa, condotta da operatori sociali che lavorano in São José dos Campos SP. Attraverso questo studio, ho cercato di sapere come vengono mediati gli strumenti e le tecniche per questi professionisti nelle loro operazioni quotidiane. La prospettiva epistemologica che ha offerto le basi strutturali per lo sviluppo di questa ricerca era materialismo dialettico. Tale prospettiva mi ha aiutato a costruire non solo il processo investigativo, ma anche sovvenzionato l'analisi dei loro risultati. L'indagine è stata condotta in due fasi complementari e articolate: mappatura generale degli strumenti e delle tecniche attraverso l'uso di un questionario e interviste con tre professionisti Le cui pratiche sono riconosciute nella città. I risultati ottenuti mi hanno permesso di costruire alcune approssimazioni circa lo studio nello schermo. Per quanto riguarda gli strumenti di lavoro, è stato notato che la documentazione è più ampiamente usata dai professionisti. Di conseguenza, è apparso visita a domicilio, intervista, riunione, risorse materiali, conoscenze e linguaggio. Già in relazione alle tecniche, la centralità è stata identificata nell'uso dell'osservazione, ascolto, dinamiche di gruppo, l'accoglienza e la maieutica socratica. Per quanto riguarda il profilo dei professionisti, dei 45 partecipanti, solo due sono maschi. I dati mostrano che il gruppo studiato prevalga tra 35 e 49 anni. Dei soggetti totali 71% possiedono una formazione complementare e rissalgono al post-grado, con enfasi sul senso latsu. Per quanto riguarda il loro reddito, il salario medio alto è basso, tra R 1.448 2.896.00 a.00 R. In relazione alla natura delle istituzioni impiegatrici, dominata dalle istituzioni pubbliche (64,4), seguite dalle private (28,4). La zona di maggiore concentrazione è la assistenza sociale professionale, dopo c'è salute, educazione, campo sóciogiurídico, il campo di attività e in ultimo luogo, il sistema di sicurezza sociale. La maggioranza degli assistenti sociali-91,1%-stà facendo il conto di 30 ore settimanali. La ricerca richiama l'attenzione a due questioni centrali. La prima riguarda gli impatti delle condizioni di lavoro degli operai sociali di proprietà degli strumenti e delle tecniche, in virtù del processo di precarietà e burocratizzazione che vivono. Accoppiato a questo processo, si trovano di fronte con la scarsa pratica delle politiche e con precarie risorse per sviluppare le sue attività e soddisfare le esigenze degli utenti. Il secondo problema è dovuto alla mancanza di contenuti e conoscenze per migliorare l'utilizzo degli strumenti e delle tecniche nella loro quotidiana giornata professionale. In questa prospettiva, suggerisco l'arte come una importante mediazione, col fine di qualificare le loro azioni e fomentare processi emancipativi tra i soggetti che lavorano. Su questa riflessione costruita, sustento la mia tesi che, perche l'assistente sociale possa sviluppare un lavoro competente, è vitale per prendiamo possesso dalla teoria sociale marxista e utilizzarla in combinazione con altre conoscenze che consentono di espandere la sua capacità operativa, col fine di costruire risposte professionali e azioni collegate al tempo presente e secondo la teoria che abbiamo come direzione.

Parole-chiavi: Servizio Sociale. Strumenti e Tecniche. Lavoro Professionale. Strumentale. Mediazioni.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
ANEFAC - Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade
APDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
AVC - Acidente Vascular Cerebral
BPC - Benefício de Prestação Continuada
CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior
CFESS - Conselho Federal de Serviço Social
CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social
CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRESS - Conselho Regional de Serviço Social
DIEESE - Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos
EBESERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente
ENESSO - Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social
IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
LA - Liberdade Assistida
LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social
MEC - Ministério da Educação
NOB/RH - Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
OIT - Organização Internacional do Trabalho
OSs - Organizações Sociais de Saúde
PIB - Produto Interno Bruto
PNAS - Política Nacional de Assistência Social
PSDB - Partido da Social Democracia Brasileira
PT - Partido dos Trabalhadores
PUC/SP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
SIAS - Sistema de Informação da Assistência Social

SOSAM - Serviço de Orientação e Apoio Material

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UNITAU - Universidade de Taubaté

UNIVAP - Universidade do Vale do Paraíba

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos	Página
Gráfico 1 - Idade dos assistentes sociais	74
Gráfico 2 - Formação Complementar	78
Gráfico 3 - Faixa salarial	79
Gráfico 4 - Carga horária semanal de trabalho	80
Gráfico 5 - Vínculo empregatício	81
Gráfico 6 - Formas de contratação profissional	83
Gráfico 7 - Natureza das Instituições empregadoras	84
Gráfico 8 - Área de atuação profissional	85

SUMÁRIO

Introdução	18
Capítulo I	
O trabalho dos assistentes sociais no contexto atual: crise do capital, conjuntura brasileira e lugar da ação profissional	56
1.1 - Notas sobre a crise mundial do capitalismo: a questão social e o serviço social no Brasil	57
1.2 - O universo da pesquisa: os determinantes da escolha	68
Capítulo II	
Instrumentos e técnicas: realidade social, condições e meios de trabalho dos profissionais	73
2.1 - O universo e os sujeitos da pesquisa: dados sobre o perfil profissional	74
2.2 - Particularidades do objeto de estudo: os instrumentos e as técnicas no cotidiano profissional	92
2.3- Instrumentos e técnicas: projeções da realidade	95
2.4- Sobre os instrumentos: questões e reflexões	97
2.5- Sobre as técnicas profissionais: questões e mais reflexões	116
Capítulo III	
O encontro com os sujeitos significativos: apropriação dos instrumentos e das técnicas em seu cotidiano de trabalho	126
3.1 - A entrevista	127
3.2 - A visita domiciliar	132
3.3 - A reunião e o trabalho com grupos	138
Conclusões	146
Referências	160
Anexos	170
Apêndices	179

O correr da vida embrulha tudo, a vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem.

O que Deus quer é ver a gente aprendendo a ser capaz de ficar alegre a mais, no meio da alegria, e ainda mais alegre ainda no meio da tristeza! Só assim de repente, na horinha em que se quer, de propósito - por coragem. Será? Era o que eu às vezes achava. Ao clarear do dia. (João Guimarães Rosa)

INTRODUÇÃO

O interesse pelo estudo da profissão, seu significado social, seu *ethos* e suas práticas vêm acompanhando-me ao longo da minha trajetória acadêmico-profissional. Desde a graduação em serviço social, realizada na Universidade de Taubaté, em 2000, tenho estudado de forma recorrente o exercício profissional do assistente social.

Diferentes autores compartilham a ideia de que a escolha por parte dos pesquisadores de seu objeto de estudo comporta uma explicação e uma dimensão calcadas nas raízes de sua história pessoal, profissional e social. Daí Martinelli (1995 p. 139) falar do caráter não episódico de aproximação ao nosso objeto de estudo, assinalando que há nessa relação algo que denominou de dialética da escolha. Assim, indaga se de fato “escolhemos nossas temáticas de trabalho, ou se, no limite, elas também nos escolhem”. Efetivamente, a “relação entre sujeito e objeto é tão íntima que a atividade desenvolvida pelo pesquisador é reveladora do seu modo de ser como sujeito histórico” (SETUBAL, 2009, p. 65).

Em 2000, no Trabalho de Conclusão de Curso, discuti sobre a atuação dos assistentes sociais no Plantão Social. Busquei desvendar os significados atribuídos por esses profissionais à sua prática cotidiana, exercida no Plantão Social de Organizações Não Governamentais do Município de São José dos Campos/SP. A opção por esse objeto de estudo esteve relacionada com a minha primeira experiência de estágio supervisionado em serviço social, no qual permaneci, por quase dois anos, em uma Instituição que tinha o Plantão Social como *lócus* central do trabalho profissional.

Na dissertação de mestrado, defendida no ano de 2007, volto a discutir sobre o exercício profissional do assistente social. A pesquisa teve como eixo de análise o trabalho profissional no âmbito das escolas salesianas paulistas, com vistas a identificar as práticas desenvolvidas e as demandas postas ao serviço social nesse espaço sócio-ocupacional. Novamente, o interesse pelo objeto de estudo partiu da minha vivência concreta. Trabalhei durante oito anos como assistente social em uma escola da rede salesiana, e essa experiência motivou-me na realização desse estudo.

Nesta tese de doutorado, o processo não foi diferente, permanecendo vínculos e relações muito similares aos que foram apresentados nas pesquisas da graduação e do mestrado – a intrínseca ligação entre a temática de estudo elegida e a minha vida profissional.

Em 2010, prestei concurso público para o cargo de docente na Universidade de Taubaté, sendo aprovada em caráter efetivo para lecionar a disciplina de Instrumentos Técnico-operativos em Serviço Social. Ao buscar referências para elaborar as minhas aulas, tive muitas dificuldades para encontrar textos sobre o tema. Parte significativa do material didático-pedagógico que hoje utilizo nas minhas aulas vem sendo construído por mim, com base em aportes de alguns autores do serviço social e em recursos que busquei na área da pedagogia e da arte.

Assim, diante da incipiência de bibliografia acerca da dimensão técnico-operativa do serviço social, somada às constantes queixas de alunos e de assistentes sociais em relação às dificuldades no âmbito interventivo, considerei a importância e a necessidade de realizar esta pesquisa. Portanto, o interesse em estudar novamente o trabalho profissional, particularizando a discussão sobre os instrumentos e as técnicas no campo profissional, expressa a tentativa de responder a impasses e desafios presentes nesse âmbito, de atender a lacunas identificadas nessa área, além de desvelar respostas aos meus questionamentos e às minhas aspirações como assistente social, docente e pesquisadora.

A que impasses e desafios refiro-me?

Iamamoto (2000), em um texto escrito no final dos anos 90, comenta as conquistas do serviço social durante as décadas de 80 e 90 e a necessidade de superar alguns entraves instalados no âmbito interventivo. Ainda aponta a questão do distanciamento entre o trabalho intelectual e o exercício da prática cotidiana, destacando a necessidade de construir estratégias para a intervenção profissional. Nesse sentido, Iamamoto (2000) chama atenção para o:

(...) famoso distanciamento entre o trabalho intelectual, de cunho teórico-metodológico, e o exercício da prática cotidiana. Esse é um desafio colocado por estudantes e profissionais ao salientarem a defasagem entre as bases de fundamentação teórica da profissão e o trabalho de campo. Um outro aspecto a ser enfrentado é a construção de estratégias técnico-operativas para o exercício da profissão, ou seja, preencher o campo de mediações entre as bases teóricas acumuladas e a operatividade do trabalho profissional (IAMAMOTO, 2000, p. 52).

A autora retoma essa discussão no seu livro *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*, publicado no ano de 2007. Na parte em que discute a pós-graduação em serviço social e os rumos da pesquisa, faz uma análise das tendências vigentes nas investigações profissionais, utilizando como material de consulta os resultados da avaliação trienal dos Programas de Pós-Graduação da CAPES/MEC (2001-2003).

Embora seu exame sobre esse material represente uma aproximação preliminar, revela as tendências atuais das pesquisas no serviço social. O estudo realizado permitiu à autora mapear a predominância dos seguintes eixos temáticos:

- 1- Políticas sociais: Estado e sociedade civil;
- 2- Relações e processos de trabalho, políticas públicas e serviço social;
- 3- Cultura e identidade: processos e práticas sociais;
- 4- Família, relação de gênero e geração: sociabilidade, violência, cidadania;
- 5- Formação profissional em serviço social: fundamentos e exercício da profissão;
- 6- Movimentos sociais, processos organizativos e mobilização popular.

Os assuntos em tela foram elencados pela autora por ordem de representatividade. A partir desse ordenamento, constata-se que as pesquisas sobre *formação profissional em serviço social: fundamentos e exercício da profissão* – área na qual se concentra a minha discussão no doutorado – encontram-se em penúltimo lugar dos temas investigados.

Ao examinar esse eixo temático, Iamamoto (2007) registra importantes indicativos que necessitam ser adensados no campo da produção do conhecimento em serviço social, a exemplo, dentre outros, dos estudos sobre as competências profissionais e as atribuições do assistente social, resguardadas na legislação profissional. Esse tema, segundo a autora, tem sido praticamente silenciado nas pesquisas. Assim, explica:

(...) não se reclama uma regressão à perspectiva endógena da profissão, cuja ruptura foi uma das grandes conquistas dos últimos vinte anos. Entretanto a pesquisa sobre as múltiplas determinações, que atribuem historicidade ao exercício profissional – e adensam a agenda da formação profissional –, carece de uma relação mais direta com as respostas profissionais, no sentido de qualificá-las nos seus fundamentos históricos, metodológicos, éticos e técnico-operativos. Em outros termos, para decifrar as relações sociais e qualificar o desempenho profissional, são requeridas mediações na análise das particularidades dessa especialização do trabalho, que

carecem de visibilidade no universo da produção científica no Serviço Social (IAMAMOTO, 2007, p. 463).

Yazbek (2010), em consonância com as ideias dessa autora, considera a imprescindibilidade do aprimoramento teórico no campo profissional, mas, do mesmo modo, reconhece que um dos desafios para o serviço social na atualidade é processar as mediações entre teoria e prática, tendo em vista responder às demandas que interpelam o cotidiano profissional. Nesse sentido, fala a autora:

(...) quanto mais os assistentes sociais forem capazes de explicar e compreender as lógicas que produzem a pobreza e a desigualdade, constitutivas do capitalismo, mais condições terão para intervir, para elaborar respostas profissionais qualificadas do ponto de vista teórico, político, ético e técnico (o conhecimento teórico é a primeira ferramenta do trabalho do assistente social). Mas, se fundamental é decifrar as lógicas do capital, sua expansão predatória e sem limites, desafiante é, também, saber construir mediações para enfrentar as questões que se colocam no tempo miúdo do dia a dia da profissão (YAZBEK, 2010, p.1).

Para a construção dessas mediações, considero que o assistente social deve dispor de um conjunto de competências que, articuladas entre si e não isolada ou exclusivamente, lhe possibilite analisar criticamente a realidade social e, em convergência com sua análise, desenvolver uma intervenção profissional qualificada. Essas competências referem-se aos conhecimentos teóricos, políticos e técnicos.

Ressalta-se que a mediação, como termo geral, designa o ato ou efeito de mediar, de interceder, de relacionar objetos e de construir relações. No serviço social, essas relações são construídas a partir das demandas que se apresentam no cotidiano de trabalho do assistente social e objetivadas nas respostas profissionais. Tais demandas configuram as expressões da questão social, manifestas pela vivência dos sujeitos que buscam os serviços nos diferentes espaços sócio-ocupacionais¹, onde os profissionais atuam.

Quando referida à teoria social de Marx, a mediação tanto se manifesta como uma categoria que compõe o ser social (ontológica), quanto se constitui em um constructo que a razão elabora para possibilitar a apreensão do movimento do real (reflexiva). No plano ontológico, significa a sua existência na realidade, independentemente do sujeito cognoscente. No plano reflexivo, a mediação é

¹ Entende-se “tanto os espaços ocupacionais resultantes da ação do empresariado e de segmentos específicos da sociedade civil, quanto aos derivados da implementação das políticas sociais de Estado e os acionados pela direção das organizações das classes trabalhadoras, todos eles sujeitos ao impacto das tensões de classe através de mediações específicas” (IAMAMOTO, 2009, p. 04).

construída intelectivamente pela razão, com o propósito de conhecer o objeto e orientar a intervenção sobre ele.

Ao analisar como tal categoria se processa no serviço social, Pontes (2009) afirma que o assistente social trabalha com e nas mediações que compõem a tessitura da realidade social, podendo articulá-las prática e cognitivamente. Sendo assim, o assistente social é um articulador e um potencializador das mediações, portanto ele “atua nos sistemas de mediações que infibram as refrações da questão social constitutivas das demandas sociais à profissão” (PONTES, 2009, p. 177).

Desse modo, articular mediações profissionais implica analisar as passagens que se processam nas instâncias envolvidas na trama histórica e no cotidiano profissional. A mediação permite, por meio da análise do real, construir nexos que auxiliam a compreensão e a ação profissional, possibilitando superar a dicotomia entre teoria e prática.

Em Marx, é a categoria mediação que permite analisar os fenômenos sociais para além da sua imediaticidade, funcionando como um conduto através do qual se processam as relações entre as várias instâncias do real, daí deter uma centralidade nessa perspectiva:

(...) na estrutura ontológica da realidade e na sua reprodução pela razão teórica – só ela permite viabilizar a dinâmica da realidade concreta. Na estrutura da realidade, é através do sistema de mediações que o movimento dialético se realiza: os processos ontológicos se desenvolvem, estruturas parciais emergem, se consolidam, entram em colapso, etc... garantida a especificidade da legalidade de seus níveis particulares. Na reconstrução do movimento da totalidade concreta, é a categoria de mediação que assegura a alternativa da “síntese de muitas determinações”, ou seja, a elevação do abstrato ao concreto – mais exatamente, assegurando a apreensão da processualidade que os fatos empíricos (abstratos) não sinalizam diretamente (NETTO, 1994, p. 82-83).

Portanto, a análise da realidade social, como totalidade concreta, “como um todo estruturado, dialético, no qual ou do qual um fato *qualquer* (classes de fatos, conjunto de fatos) pode vir a ser racionalmente compreendido” (KOSIK, 1976, p. 35), só é possível com a captura do sistema de mediações que a constitui.

Por isso, para Yazbek (2010, p.1), processar as mediações no dia a dia de trabalho do assistente social é seu maior desafio, porque requer, além da competência teórica, “um movimento de passagem de nossas concepções

ontológicas, de nossos fundamentos teórico-metodológicos para esse tempo miúdo, para situações concretas”.

Nessa direção, Vasconcelos (2012) também enfatiza que:

(...) a unidade dialética entre teoria-prática, necessária a um trabalho profissional articulado aos interesses dos trabalhadores, não vai ser obtida no Serviço Social apenas a partir das referências teórico-metodológicas, mas sim tendo como base a qualidade das conexões que os profissionais – assistentes sociais, pesquisadores, docentes e assessores/consultores – estabelecem com a realidade, o que passa por uma relação consciente entre pensamento e ação, determinada pela garantia da associação academia/meio profissional, a partir de um vínculo sistemático, projetado, permanente (VASCONCELOS, 2012, p. 28).

Para estabelecer essas conexões com vistas à qualidade do trabalho profissional, é indispensável a competência teórica aliada à competência técnica e política.

Diferentes autores, como Guerra (2011, 2012), Santos (2006, 2011, 2012), Sarmiento (2010, 2012), Miotto e Lima (2009), Baptista (2009), Battini (2009), Silva (2009), Prates (2003, 2007) e Vasconcelos (2012), reconhecem o avanço do serviço social diante das conquistas teóricas no âmbito da tradição marxista, a partir, sobretudo, dos anos 80. No entanto, advertem para a necessidade de maior investimento em pesquisas e produções direcionadas à dimensão interventiva da profissão.

Para Santos (2011, p. 04), apesar da anuência no serviço social de que a formação requer capacitação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, não se viu avanços na literatura e nem nos espaços “de debates *da e sobre* a profissão uma discussão sobre a dimensão técnico-operativa, a qual aparece sempre como um apêndice das demais dimensões”, constituindo-se uma lacuna, à qual Miotto e Lima (2009) também fazem referência:

(...) a partir de algumas observações realizadas nos campos da produção bibliográfica e do exercício e da formação profissional, é possível constatar que o debate em torno da operatividade do Serviço Social tem se caracterizado pela escassez, quando comparado às dimensões teórico metodológicas e ético-políticas, e sobre o próprio campo de incidência do Serviço Social (as políticas sociais e os direitos de forma geral) (MIOTTO e LIMA, 2009, p. 06).

Miotto e Lima (2009) complementam essa ideia, afirmando que:

(...) os textos produzidos sobre as questões técnico-operativas têm, de maneira geral, se concentrado na discussão das bases do projeto ético-político e na necessidade de transformação da intervenção

profissional, mencionando apenas nas suas últimas páginas os processos de construção das ações profissionais. Essa postura, ao privilegiar a sua adesão às transformações estruturais, à discussão da garantia dos direitos e à luta pelo acesso aos serviços, não tem abordado em profundidade o conjunto de conhecimentos específicos que circundam o “fazer profissional” e que poderiam qualificar as ações dos assistentes sociais (MIOTO e LIMA, 2009, p. 06).

Do mesmo modo, Sarmiento (2010) evidencia essa lacuna no serviço social, chamando a atenção para a discussão sobre o instrumental técnico. Lembra o autor que:

(...) já temos certo reconhecimento de uma significativa conquista teórica no campo da tradição marxista com ênfase na explicação crítica da sociedade capitalista sem, no entanto, termos o mesmo vigor e dedicação teórica à intervenção profissional, mais particularmente, ao instrumental técnico (SARMENTO, 2010, p. 06).

Na mesma direção, Silva (1999, p. 45), em exaustivo estudo de 60 edições publicadas na revista Serviço Social & Sociedade de 1979 a 1999, constatou a “necessidade de melhor explicitação e construção de instrumentais técnico-operativos para o Serviço Social”, enfatizando que “esse aspecto tem sido considerado uma fragilidade no âmbito do Projeto Profissional de Ruptura”.

Sem dúvida, o serviço social dispõe de um rico acervo de conhecimento teórico, forjado sob as bases do pensamento marxista, que permitiu à profissão analisar criticamente as relações sociais capitalistas, romper² com o conservadorismo profissional e construir um projeto direcionado às lutas e necessidades dos trabalhadores e à defesa dos valores humano-genéricos (Barroco, 2010, 2012). Assim, inquestionavelmente os referenciais que compõem esse acervo traduzem o leito pelo qual é necessário trilhar. No entanto, a realidade tem mostrado que, igualmente, é preciso avançar no conhecimento técnico-operativo.

Em acordo a essa ideia, Battini (2009) confirma o inestimável patrimônio teórico-político acumulado pela profissão a partir da tradição marxista, mas adverte que tais mediações ainda não encaminharam o debate sobre os modos próprios de instrumentalizar o exercício profissional, “em particular sob o ponto de vista da sua dimensão técnico-instrumental, compulsoriamente imbricada às dimensões teórico-metodológica e ético-política” (BATTINI, 2009, p. 137).

² Netto (1996, p. 109) considera consolidado – pelo menos no campo da reflexão profissional – o projeto de ruptura. Embora, os “avanços e o acúmulo realizados no Serviço Social, até a entrada dos anos noventa, foram, neste domínio, enormes, porém, são ainda flagrantemente débeis em face das novas realidades societárias e mesmo da própria extensão das práticas profissionais”.

Prates (2003) também apresenta essa preocupação, explicitando que

(...) muito tem-se questionado no âmbito do Serviço Social acerca da necessidade de darmos maior visibilidade ao conjunto de estratégias utilizadas para operacionalizar a sua intervenção na realidade social, pelos profissionais que a orientam por uma concepção dialético crítica. É necessário reconhecer que, apesar do volume significativo e qualitativo de produções contemporâneas na área do Serviço Social, produzidas a partir desta perspectiva nos últimos anos, poucas têm tido as preocupações em tratar mais especificamente sobre este eixo da práxis profissional, talvez até mesmo por interpretar o conjunto de instrumentos e técnicas como elementos que compõem o método enquanto unidade dialética, como estratégias de mediação (PRATES, 2003, p. 01).

Diante do exposto, verifica-se por parte de alguns autores a preocupação com a dimensão técnico-operativa do serviço social. E não se trata de uma inquietação nova. Obviamente que, sendo a história um processo dinâmico e dialético, de conservação-superação, de continuidade-renovação, existem traços da história profissional que perduram e outros que se alteram. Contudo, dada a natureza desse impasse e da importância dessa discussão no serviço social, é imprescindível entender os fatores que obstaculizam essa construção.

A partir da revisão empreendida, da literatura disponível sobre o tema, aponto alguns fatores relacionados a esses impasses e, posteriormente, suas implicações no campo profissional.

Embora a dimensão técnico-operativa do serviço social abarque um conjunto³ de elementos vinculados diretamente aos processos do fazer profissional, focarei a discussão na questão dos instrumentos e das técnicas, por ser esse o meu objeto de estudo.

Com base na bibliografia pesquisada, suponho que as razões para esses impasses devem-se:

- Ao distanciamento do debate sobre as particularidades do trabalho profissional, que teve início no período da reconceituação do serviço social no Brasil, situação que – resguardada as especificidades histórico-conjunturais – se mantém até os dias atuais⁴;

³ Esse conjunto é referente: 1) ao objeto – matéria prima sobre a qual incide a ação profissional; 2) aos meios de trabalho (instrumentos, técnicas, estratégias, táticas, recursos intelectuais); 3) ao produto-resultado desse trabalho em suas implicações materiais, ideológicas, políticas e econômicas; 4) às condições e relações sociais que circunscrevem e condicionam o trabalho profissional.

⁴ Vem sendo ampliado o número de pesquisadores dedicados aos estudos sobre a dimensão técnico-operativa do serviço social. Porém, pode-se ainda considerá-la limitada na produção profissional.

- À priorização do ensino teórico em detrimento do ensino da prática, dada a compreensão inadequada no serviço social da relação entre teoria e prática na perspectiva do materialismo histórico-dialético;
- Ao receio, no campo profissional, do retorno às posturas tecnicistas.

Importa esclarecer que, ao me referir à questão do distanciamento da discussão interna da profissão no período da reconceituação (e cabe esclarecer que não se tratou de uma posição homogênea no campo profissional), não partilho das ideias de segmentos da profissão que, segundo Pontes (2009, p. 94), se valem dessa alegação “numa perspectiva de claro conservadorismo, afirmando que o caminho trilhado pela vertente crítico-dialética dentro do Serviço Social sociologizou o discurso profissional, sem que tenha trazido qualquer avanço”.

Coloco-me absolutamente contrária a essa postura. O grande avanço do serviço social nas últimas quatro décadas deve-se, efetivamente, à contribuição dessa vertente, no sentido de pensar a profissão na dinâmica das relações sociais mais amplas, de compreendê-la a partir dos seus fundamentos.

Desse modo, ressalto que a crítica não se dirige a esse aspecto. Chamo atenção para a necessidade da discussão da dimensão técnico-operativa – o como fazer –, que há muitos anos vem sendo postergada no debate profissional, e também para imprescindibilidade de que seja processado o “caminho de volta”, ou seja, de que sejam explicitadas as incidências dos avanços obtidos na análise do serviço social pós-reconceituação relativas ao exercício profissional cotidiano, pois cabe lembrar que as conquistas dessa análise não foram “integralmente totalizadas em suas incidências no exercício profissional” (IAMAMOTO, 2007, p. 463). Essa passagem – ainda não devidamente esclarecida e sinalizada no campo profissional – promove questionamentos. Assim, é elementar que sejam apropriados:

(...) os avanços obtidos na análise da dinâmica societária em suas incidências na elaboração teórica, histórica e metodológica dos fundamentos e processamento do trabalho do assistente social, retomando, com novas luzes, o Serviço Social como objeto de sua própria pesquisa (IAMAMOTO, 2007, p. 463-464).

Resta agora fazer, como bem expõe Battini (2009), a passagem de um patamar para outro na reconstituição da particularidade da profissão, considerando os fundamentos teórico-metodológicos na sua relação com as dimensões ético-políticas e técnico-operativas do serviço social.

Entendo inclusive que o giro de análise conferido ao serviço social, a partir do Movimento de Reconceituação, foi imprescindível também para pensar a profissão na sua dinâmica endógena, tratando-se de um processo interligado e dialético. Porém, falta evidenciar nas pesquisas, nas produções e nos debates da categoria como os assistentes sociais realizam as mediações entre os fundamentos teórico-metodológicos e o seu trabalho cotidiano e quais são os conhecimentos necessários para realizar uma intervenção profissional na perspectiva crítico-dialética, especialmente, fazendo uso de instrumentos e de técnicas.

De acordo com os estudos de Pontes (2009), o afastamento da discussão interna da profissão no período da reconceituação no Brasil ocorreu devido à influência, no contexto profissional, do debate impulsionado por um grupo de intelectuais acerca de questões exógenas à profissão. Esse grupo focou suas análises nas questões teóricas, concentrando esforços para combater, no contexto da renovação profissional, as consequências da deficitária interlocução do serviço social com a tradição marxista.

Observa o autor que, nesse processo de rediscussão dos fundamentos da profissão, alguns profissionais mudaram a direção de análise acadêmica, fazendo com que o discurso tipicamente militante e anti-institucional cedesse espaço para o debate de temas necessários ao avanço do pensamento marxista no circuito profissional. Contudo, destaca Pontes (2009) que, embora a difusão dessa direção de análise ter sido decisiva no amadurecimento teórico e político e na auto-representação profissional,

(...) foi tomada por alguns setores equivocadamente como o único e quase exclusivo caminho analítico para a compreensão desta, o que determinou uma desatenção para o necessário “caminho de volta” – enriquecido pelas determinações mais universais para dentro da profissão, para as análises que permitissem a superação dialética das práticas embasadas num referencial funcionalista regulador. Sem dúvida, tal postura propiciou um retardo na necessária tarefa posta pela sociedade, historicamente, à profissão de criar estratégias superadoras da prática institucional reificadora (PONTES, 2009, p. 92-93).

Ao analisar as consequências no serviço social causadas pelo afastamento do debate sobre as formas concretas de qualificar o exercício profissional, Battini (2009) considera inapropriada a disjuntiva de que foi em nome da luta política que se deu esse esvaziamento. Para a autora, essa postura no serviço social levou, em

certo sentido, a uma cisão entre aqueles que “pensam e agem nos movimentos sociopolíticos e aqueles que trabalham ‘no chão da fábrica’, cuja prática relacionada a barbárie social, é desconhecida” (BATTINI, 2009, p.140-141).

Segundo Baptista (2009),

(...) esse não equacionamento dos desafios da conjuntura cotidiana (das condições de trabalho, das relações de poder, etc.) na necessária dimensão teórico-prática frequentemente leva a pensar o serviço social apenas a partir de uma teleologia, em uma perspectiva de “pureza” que situa o olhar profissional acadêmico em um espaço ideal, anacrônico, estranho ao objeto, sem vínculos com a sua constituição e a sua prática, contrapondo a “impureza” da prática, insistentemente denunciada e desqualificada, à “pureza” das reflexões de cunho teórico-político (BAPTISTA, 2009, p. 08).

Para a autora, nesse processo de separação entre aqueles que pensam e aqueles que agem no serviço social, o saber alojou-se na academia, e o não saber parece residir na prática (entendida em seus termos mais estritos, ou seja, a prática de campo). Os profissionais que objetivam o saber, muitas vezes, desvinculam-se da intervenção e se dedicam à vida acadêmica⁵; produzem um conhecimento que é transmitido na formação profissional, mas que, muitas vezes, não é apropriado pelos assistentes sociais, dada as dificuldades que encontram para fazerem relações entre os fundamentos teóricos e o exercício profissional cotidiano.

Esse quadro repercute negativamente na formação profissional, reproduzindo a dicotomia teoria-prática, mediante o afastamento da realidade trabalhada pelos

⁵ Entendo que essa observação reporta-se especificamente aos profissionais que, ao ocuparem atividades acadêmicas, afastam-se da realidade de trabalho do serviço social. Disso resulta muitas vezes por parte desses profissionais, a construção de conhecimentos e saberes que, alijados da vida concreta, não respondem aos desafios do exercício profissional cotidiano. Ressalto ainda que, nesses tempos de crise do capital e de barbarização da vida social, trabalhar como assistente social exercendo atividades docentes ou práticas não decorre de uma escolha fortuita, mas permeada por determinações objetivas. A condição de o assistente social exercer eminentemente atividades docentes tem sido observada, mais frequentemente, entre os profissionais que lecionam como professores concursados em instituições públicas. Essa condição, ao mesmo tempo em que oferece estabilidade de emprego, obriga-os ao cumprimento de 40 horas semanais de trabalho, dificultando-lhes a possibilidade de também exercerem atividades práticas. Portanto, não se trata tão somente de uma aspiração, mas de um conjunto de circunstâncias. Diferentemente dos assistentes sociais que lecionam em instituições privadas, nessas situações a realidade é ainda mais difícil. Considerando a precarização do trabalho no Brasil, sobretudo a partir das últimas duas décadas (DRUCK, 2009), muitos assistentes sociais não têm a possibilidade de fazer essa escolha. Pesquisas revelam que os profissionais atuam em dois e em até três locais de trabalho, caracterizando o que Netto (2012) denomina pluriemprego. Há, segundo o autor “uma forte tendência dos jovens profissionais em terem dois ou três vínculos de emprego. E não é porque querem ser especialistas em assuntos gerais. É porque a natureza desses vínculos é tão precária que sem a sua multiplicidade o jovem profissional não sobrevive. A consequência é o que eu chamaria de pluriemprego”. Netto, 2012.

assistentes sociais, ou seja, separando no ensino a teoria e a realidade, e priorizando na pesquisa temas generalizantes.

Para Baptista (1995, p. 110-111), esse distanciamento contribuiu para a eminência no campo profissional das tarefas consideradas mais nobres⁶, ligadas ao saber teórico e ao exercício político, “tendo em vista compreender e explicar a profissão, mas raramente instrumentalizá-la”.

Diante do exposto, pode-se afirmar que, no período da reconceituação, a discussão do exercício profissional cotidiano teve efetivamente seu espaço reduzido. O indispensável investimento no campo teórico não foi equânime ao realizado no campo interventivo. Daí a necessidade de estender as discussões e pesquisas

(...) para além da centralidade da busca de respostas de onde e de como essa profissão se insere na totalidade, para uma reflexão sobre o modo como o assistente social, assim inserido, reconstrói dialeticamente sua intervenção. Subsumindo as dimensões imediata e mediata no deciframento da sua particularidade, notadamente na construção de propostas em um novo patamar teleológico (BATTINI, 2009, p. 140).

Dessa feita, recorda Vasconcelos (2012) que o medo da subalternidade no serviço social não é gratuito, pois, mesmo com um projeto profissional definido, a profissão ainda não apresenta uma prática de qualidade na direção pretendida, tendo como consequência um trabalho inconsistente. O caminho para enfrentar esse desafio, lembra a autora, não passa eminentemente pela discussão teórica sem uma relação direta com o exercício profissional, com a realidade social em que esse trabalho se constrói. Assim,

(...) para questionar e enfrentar este estado não basta pensar o Serviço Social na sua base teórica sem um projeto claro de ação que traga respostas no enfrentamento concreto com as práticas subalternas, subservientes, conservadoras. É por isso que não tem sentido a discussão abstrata do objeto, de especificidade, de funções que só se definem historicamente, ou seja, se definem na história produzida pelo Serviço social a partir do exercício profissional mediado pela formação e debate teórico (VASCONCELOS, 2012, p. 114).

⁶ Salienta-se que a propensão à valorização do trabalho intelectual em detrimento do manual não é uma particularidade do serviço social, mas uma característica presente na sociedade capitalista, fruto da cultura greco-antiga que enaltecia as atividades teóricas, políticas e artísticas e rejeitava o trabalho pesado e manual, reservando-o para os escravos e para as mulheres. Daí que advém a célebre frase de Platão: é próprio de um homem bem-nascido desprezar o trabalho (BRUGNERA, 1988).

Contudo, não restam dúvidas de que a empreitada realizada pelo serviço social no Movimento de Reconceituação, para enfrentar as implicações desse processo, possibilitou entender a profissão na dinâmica das relações capitalistas e assentar as bases para a qualificação do profissional, repelindo, nas palavras de Netto (2005, p.12), “a subalternidade expressa até então vigente na aceitação da divisão consagrada de trabalho entre cientistas sociais (os ‘teóricos’) e assistentes sociais (os profissionais ‘da prática’)”.

Processo marcado pela crítica ao conservadorismo no serviço social, o Movimento de Reconceituação foi decisivo para incitar a renovação no campo profissional. Uma das principais conquistas da renovação⁷ localiza-se na recusa dos assistentes sociais situarem-se como agentes puramente executivos, levando-os a reivindicarem outros níveis de intervenção, para além das microfunções assumidas até então, como atividades nas áreas de pesquisa, planejamento, assessoria e gestão.

Esse processo permitiu inscrever o serviço social como protagonista no circuito da cultura acadêmica, sendo reconhecido socialmente como área de produção de conhecimento. Portanto, foi, a partir Movimento de Reconceituação, que se forjaram as bases para a construção do que hoje se denomina projeto ético-político do serviço social, mediante o fortalecimento da orientação marxista no campo profissional enquanto direção hegemônica, embora com o reconhecimento da pluralidade intrínseca a qualquer profissão, através do respeito⁸ às diferentes correntes profissionais e suas expressões teóricas.

Na acumulação teórica operada pelo Serviço Social é notável o fato de, naquilo que ela teve e tem de maior relevância, incorporar matrizes teóricas e metodológicas compatíveis com a ruptura com o conservadorismo profissional – nela se empregaram abertamente vertentes críticas, destacadamente as inspiradas na tradição marxista (NETTO, 2006, p. 12).

⁷ Por renovação considera-se, assim como Netto (1991, p. 131), “o conjunto de características novas que, no marco das condições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, e de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais”.

⁸ Há que se lembrar que “o *pluralismo* é um elemento factual da vida social e da própria profissão, que deve ser respeitado. Mas este respeito, que não deve ser confundido com uma tolerância liberal para com o ecletismo, não pode inibir a luta de idéias. Pelo contrário, o verdadeiro debate de idéias só pode ter como terreno adequado o pluralismo que, por sua vez, supõe também o respeito às hegemonias legitimamente conquistadas”. (NETTO, 1999, p.6)

Entre outros feitos, cabe destacar que a direção de intenção de ruptura contribuiu para um debate crítico sobre a formação e o exercício profissional. Esse debate expressou-se em nível nacional, por meio de um quadro organizativo de assistentes sociais, coordenado pela Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social (ABESS), hoje ABEPSS, com vistas a instituir um fórum de discussões sobre o projeto profissional, resultando na efetivação de um novo currículo aprovado em 1979 e referendado em 1982.

Evidenciou-se na nova proposta curricular a ruptura com a metodologia tradicional do serviço social, relativa a abordagens por meio de caso, grupo e comunidade. Concomitantemente, buscou-se realizar uma análise da profissão a partir do conhecimento da sociedade capitalista, no contexto das suas relações mais amplas. Posteriormente, esse currículo passou por um processo de revisão, culminando no currículo de 1996, vigente até os dias atuais.

Resguardados os avanços expressos nos currículos de 1982 e 1996, Reis (1998) identificou, em estudo realizado junto às instituições de ensino filiadas à ABEPSS, que ambos priorizaram o ensino da teoria em detrimento do ensino da prática, assim enfatizaram as dimensões teóricas e políticas do exercício profissional, subestimando a dimensão técnico-operativa – tal dimensão foi entendida como imanente às demais.

De acordo com essa autora, as diretrizes gerais para o curso de serviço social não culminaram na formulação de propostas inovadoras para o ensino da prática, sobretudo dos instrumentos e das técnicas profissionais, deixando apenas indicações. O currículo apontou a necessidade de formar assistentes sociais com capacidade teórico-operativa para atender às exigências do mercado de trabalho e às necessidades sociais apresentadas pelos usuários, mas não explicitou como isso deveria ocorrer.

Condizente às suas ideias, Santos (2006) avalia que a formação no serviço social não vem tratando das especificidades da relação teoria-prática no campo profissional. O currículo de 1996 deixa claro que o ensino da teoria e da prática deve ser contemplado pelos três núcleos que alicerçam a formação profissional: fundamentos teórico-metodológicos da vida social, fundamentos da particularidade da formação sócio-histórica da sociedade brasileira e fundamentos do trabalho profissional. Esses núcleos dispõem de um conjunto de conhecimentos

indissociáveis entre si. Porém, a autora adverte que, embora haja essa articulação, os conteúdos oferecidos não desenvolvem as mesmas capacidades formativas. Por isso, avalia que o ensino da teoria e da prática na perspectiva do materialismo histórico-dialético deve acontecer em nível diferenciado, isto é, a formação deve possibilitar o entendimento da unidade na diversidade presente nessa relação. O que, segundo a autora, não vem acontecendo.

A teoria vem sendo apreendida como algo que se transforma em prática de forma imediata que, por si só, oferece os procedimentos para a intervenção: é da teoria que se retira imediatamente os instrumentos próprios a ela. Além disso, é compreendida como análoga à formação profissional. Por outro lado, a prática vem sendo vista como sinônimo de instrumentos e de técnicas, direcionada exclusivamente ao mercado de trabalho. Dessa forma, ao se considerar que para a execução da prática profissional é suficiente um bom ensino teórico, “está se acreditando que a teoria transmuta, de forma imediata, em ações e que os instrumentos são aferidos diretamente de uma direção teórica” (SANTOS, 2006, p. 85).

Há que se ter claro que, na perspectiva marxiana, a teoria é uma “expressão abstrata do movimento da sociedade, das relações entre os homens e deles com a natureza” (BAPTISTA, 2009, p. 29). Para Marx, a teoria é o “conhecimento do objeto tal como ele é em si mesmo, na sua existência real e efetiva, independentemente dos desejos, das aspirações e das representações dos pesquisadores” (NETTO, 2009, p. 673).

A teoria social de Marx é uma concepção de homem e de mundo, uma explicação geral sobre a sociedade capitalista burguesa, seu sistema, suas leis de funcionamento, suas conexões internas e suas relações. Encontra-se intimamente ligada a uma filosofia e a um método – o materialismo dialético. Para entender a gênese, o desenvolvimento e as condições da sociedade burguesa e de suas crises, fundadas no modo de produção capitalista, Marx elaborou um método preciso para conhecer a realidade social. Trata-se de um método de investigação (pesquisa e reconstrução) e de exposição (crítica) da sociedade burguesa, do real na qualidade de concreto pensado. Assim, segundo Marx (1974),

Meu método dialético, por seu fundamento, não só difere do método hegeliano, como também é a ele inteiramente oposto. Para Hegel, o processo do pensamento – que ele transforma em um sujeito autônomo sob o nome de idéia – é o criador do real, e o real é apenas sua aparição externa. Para mim, ao contrário, o ideal não é mais do que o material transposto para a cabeça do ser humano e por ela interpretado (MARX, 1974, p. 27).

Para elaborar a reprodução ideal (teoria) da sociedade burguesa, Marx descobriu que o procedimento fundante é a análise do modo pela qual nela se constrói a riqueza material. Assim, estudou a produção das condições materiais da vida social, iniciando suas investigações pelo real-concreto (método). O pensamento, segundo ele, deve ser coerente na aplicação do método e na comprovação de sua verdade na prática, uma vez que a realidade é mais rica do que qualquer esquema. Dessa forma, o pensamento chega a reproduzir, por meio da aplicação do método dialético, o concreto pensado, mas esse processo é apenas uma aproximação do objeto real, pois, ao finalizar a sua investigação, a realidade – por estar em permanente movimento – já se modificou.

Santos (2006), ao situar a concepção de teoria e de prática no materialismo histórico-dialético, destacando a relação entre essas dimensões, afirma que a:

Teoria é a apreensão das determinações que constituem o concreto e prática é o processo de constituição desse concreto; teoria é a forma de atingir, pelo pensamento, a totalidade, é a expressão do universal, ao mesmo tempo que culmina no singular e no universal. É através da teoria que se pode desvendar a importância e o significado da prática social, ou seja, ela é o movimento pelo qual o singular atinge o universal e deste volta ao singular (SANTOS, 2006, p. 131).

Em relação à prática, complementa que

(...) é constitutiva e constituinte das determinações do objeto; gera produtos que constituem o mundo real; não se confunde, portanto, com a teoria, mas pode ser o espaço de sua elaboração. Nesse caso, ela só se transforma em teoria se o sujeito refleti-la teoricamente (SANTOS, 2006, p. 131).

Sob esse prisma, avalia que a apreensão equivocada e insatisfatória da relação teoria e prática na concepção do materialismo histórico-dialético implicou a dificuldade de os assistentes sociais trabalharem a unidade e a diversidade presentes nas dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do exercício profissional. Com isso,

(...) diante da dificuldade de compreensão do âmbito da teoria e do âmbito da prática – já que a primeira é supervalorizada –, os profissionais se vêem diante da dificuldade de compreensão do como a teoria contribui para a ação, de saber qual é o papel da teoria e quais são seus limites. Assim, tentam enquadrar a teoria na prática e, não conseguindo, consagram a afirmativa de que *na prática a teoria é outra* (SANTOS, 2006, p. 56).

Assim, considera-se que os instrumentos e as técnicas profissionais não proveem de imediato de um referencial teórico. Este contribui, e é condição essencial, para a escolha dos meios mais adequados a uma determinada intervenção, com objetivos pautados numa perspectiva teórica. O conteúdo dos instrumentos e das técnicas é norteado pela teoria social que o informa, subsidiando sua utilização, possibilitando mediações necessárias à passagem da intencionalidade à efetividade profissional.

Nesse sentido, Santos (2006) acredita ser imprescindível que a formação profissional garanta o ensino de como operacionalizar os instrumentos e as técnicas, articulado ao debate teórico, filosófico, político e ético, o que, na sua concepção, não se trata de um retrocesso a uma razão manipulatória, no sentido do instrumentalismo da razão analítico-formal.

A alternativa, para não se cair no tecnicismo, passa pelo esclarecimento da relação teoria e prática. Por isso, afirma que o trabalho profissional demanda um conhecimento teórico, mas também um conhecimento procedimental necessários a sua operacionalização, ou seja:

(...) conhecimentos sobre os procedimentos necessários para operacionalizar uma intervenção, sobre os modos de agir, sobre a construção operacional do fazer. Conhecimentos sobre as habilidades necessárias ao manuseio dos instrumentos e sobre os próprios instrumentos (SANTOS, 2006, p. 74).

Ao considerar a necessidade desses conhecimentos para qualificar a intervenção, a autora não reclama a sua priorização em prejuízo dos demais conhecimentos que compõe a totalidade do trabalho profissional. Busca esclarecer que os conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos são responsáveis pela qualidade do trabalho do assistente social e, **por isso, todos merecem igualmente atenção.**

Vale lembrar que, embora a intenção de retomar a discussão sobre o ensino da prática tenha permeado as reivindicações de assistentes sociais no contexto da

reforma curricular, prevalece no dias atuais a ênfase sobre as duas primeiras dimensões do conhecimento profissional.

No geral, a produção⁹ no âmbito do serviço social volta-se para a discussão dos fundamentos históricos, teóricos e éticos da profissão, tendo por base as relações sociais capitalistas, sem apresentar uma relação mais direta com as particularidades do exercício profissional, as ações e as respostas construídas cotidianamente pelos assistentes sociais em seus diversos espaços sócio-ocupacionais.

Contudo, é importante colocar em discussão a validade de, ao se oferecer as bases que fundamentam o trabalho profissional, serem oferecidas também as formas pelas quais são construídas as mediações requeridas para a passagem da intencionalidade à operatividade profissional. Entretanto, são também enormes as fragilidades em relação à apropriação dos referenciais teóricos no âmbito da formação. A esse respeito, é exemplar a pesquisa realizada por Vasconcelos (2012), ao evidenciar que:

(...) a maioria dos assistentes sociais inseridos no mercado de trabalho, independente de sua área de atuação, tem uma postura política – pelo menos na intenção – favorável aos usuários de seus serviços. Apesar disso, não tem tido condições objetivas – a partir de uma leitura crítica da realidade específica com a qual trabalham, enquanto parte e expressão da realidade social – de captar as possibilidades de ação contidas nessa realidade, visto que não se apropriaram e/ou não estão se apropriando do referencial teórico necessário, com qualidade suficiente para uma análise teórico-crítica da sociedade na sua historicidade (VASCONCELOS, 2012, p. 32).

Não obstante, é evidente que a produção do serviço social em torno de sua “operatividade tem se caracterizado pela escassez, quando comparada às produções relacionadas às análises da profissão, ao debate dos direitos sociais e das políticas sociais de forma geral” (MIOTO, 2004, p. 07).

Avalio que a ausência dessa oferta tem dificultado a construção de ações, de estratégias e de respostas profissionais conectadas à direção de ruptura, portanto

⁹ Embora essa seja a tendência no serviço social, há exceções. Destaco os textos de Sarmiento (1994), de Baptista (2006, 2002), de Prates (2003, 2007) e de Lewgoy e Silveira (2007), que oferecem subsídios técnico-operativos para a intervenção profissional. Também não posso deixar de mencionar a produção lançada recentemente por Maria Lucia Silva Barroco: *Código de Ética do/a Assistente Social Comentado* (2012), em que, diferentemente, a autora trata dos fundamentos éticos do serviço social processando o caminho de volta. Isto é, atende às demandas teórico-práticas dos assistentes sociais, oferecendo-lhes fundamentação e traduzindo a materialidade do código de ética no trabalho profissional cotidiano.

superadoras do referencial conservador. Tem ainda impedido a produção de conhecimentos e de saberes operativos que subsidiem um trabalho profissional qualificado, interessante e criativo. Por isso, no dizer de Guerra (2004),

(...) além dos conhecimentos de base teórica, faz-se necessário que se produza e se difunda conhecimentos e saberes de natureza prático-interventiva sobre o próprio Serviço Social, sua funcionalidade, seu *ethos*, meios e modos de operar, conhecimentos esses que sejam capazes de enfrentar o conservadorismo teórico e metodológico que historicamente conforma a profissão e se recicla no seu interior (GUERRA, 2004, p. 10).

Isso posto, o último fator, que no meu entender contribui para os impasses situados no âmbito técnico-operativo, relaciona-se à preocupação e/ou ao medo do retorno à tendência tecnicista que predominou na formação e no exercício profissional desde os finais da década de 40 até os anos 70.

Essa tendência inicia-se com a influência do serviço social norte-americano no Brasil, por meio da incorporação de seus métodos de trabalho de Caso, Grupo e Organização de Comunidade, e se intensifica no âmbito da vertente modernizadora (direção constitutiva da renovação profissional).

Encontrava-se no interior dessa vertente o entendimento de competência profissional como resultado da habilidade no uso do instrumental técnico, redundando numa preocupação excessiva com a questão da metodologia. Tal direção, segundo Guerra (2000, p. 28), converteu o saber “num sistema de referência metodológica que objetivava a manipulação técnica, um saber objetivamente formal (e não intencional) e tecnicamente aproveitável”.

Em face disso, gerou-se uma preocupação no serviço social, de se cair em uma racionalidade estritamente instrumental, principalmente por essa concepção sustentar-se na lógica de educação superior defendida pelo Ministério da Educação e Cultura - MEC, orientada sob o prisma da “Universidade Operacional”, ou seja, de uma organização

(...) regida por contratos de gestão, avaliada por índices de produtividade, calculada para ser flexível, a universidade operacional está estruturada por estratégias e programas de eficácia organizacional e, portanto, pela particularidade e instabilidade dos meios e dos objetivos. Definida e estruturada por normas e padrões inteiramente alheios ao conhecimento e à formação intelectual, está pulverizada em micro-organizações que ocupam seus docentes e curvam seus estudantes a exigências exteriores ao trabalho intelectual (CHAUI, 2003, p. 3).

Diante do exposto, embora seja legítimo em tempos de Universidade Operacional o receio do retorno a práticas tecnicistas no campo profissional, considerando, sobretudo, os equívocos do metodologismo e do instrumentalismo no serviço social, a discussão sobre a dimensão técnico-operativa não pode ser negligenciada. Assim, lembra Guerra (2012, p. 42), essa “lacuna se explica (mas não se justifica) pelo receio de incorrer nos velhos ranços do Serviço Social tradicional”, pois,

O medo de retornar à postura tecnicista, que caracterizava o período anterior, dificultou a autocrítica deste momento e se mantém latente até os dias atuais. Algumas expressões dessa posição se encontram: na pouca importância atribuída a esta temática no ensino, embora a preocupação com a formação técnico-instrumental esteja sempre presente; na escassez de bibliografia sobre o instrumental técnico de intervenção, com conseqüente fragilidade de conteúdo, e na relação preconceituosa com o tema, visto que a questão do instrumental técnico se tornou estigma das posturas e procedimentos teórico-práticos fundamentados no positivismo (REIS, 1998, p. 36).

Em virtude dessa postura, criou-se certo constrangimento ou “clima proibitivo no pronunciamento sobre a prática profissional, como se a preocupação com a intervenção contivesse ‘naturalmente’ uma dimensão conservadora” (BATTINI, 2009, p. 138).

Esse clima de desconfiança é ainda mais visível quando se trata da discussão sobre os instrumentos e as técnicas no campo profissional. Há um estigma generalizado na profissão de que carregam um conteúdo tradicional-conservador – nesse caso, qualquer debate ou indicação dessa natureza é alvo de contestação, muitas vezes, sem a devida fundamentação. Diante disso, não se discute, não se produz, não se avança...

Decorrem disso certos equívocos.

O primeiro é a dissociação entre os conteúdos que conformam os instrumentos e as técnicas e a teoria social que orienta o profissional. A ideia equivocada é que esses conteúdos ou são neutros, ou estão relacionados ao pensamento conservador. No entanto, é a perspectiva teórica do profissional que direcionará os fins para os quais os meios serão utilizados. Nesse sentido, é a teoria que necessariamente direcionará seu conteúdo. Em outras palavras,

(...) não é a utilização dos instrumentos e das técnicas que imputa ao Serviço Social um caráter conservador, mas, ao contrário, é o caráter conservador, impregnado na profissão, que imputa ao uso dos instrumentos um viés “tecnicista” (SANTOS, 2006, p. 221).

O segundo equívoco relaciona-se à associação inadequada entre a dimensão técnico-operativa do serviço social e os instrumentos e técnicas. Os instrumentos e técnicas são, na verdade, elementos constitutivos dessa dimensão – não são sinônimos, mas parte de sua totalidade. Esse tipo de associação, além de evidenciar o desconhecimento acerca dessa discussão, dificulta o investimento de pesquisas nesse campo, na medida em que a reduz ao universo dos instrumentos e das técnicas.

Esses são, no meu entender, entraves que impedem o serviço social de avançar no âmbito técnico-operativo, de responder demandas que se colocam no tempo presente e que geram implicações efetivas no exercício profissional. Sinalizo algumas na sequência.

É recorrente a manifestação de insatisfação dos assistentes sociais com a sua formação na graduação, no que diz respeito ao preparo para a atuação profissional. Decorre disso, os constantes apelos – tanto de alunos de graduação quanto de pós-graduação – para uma ênfase na capacitação técnico-operativa, ou seja, para determinados aspectos necessários à concretização do trabalho profissional. Essas insatisfações relacionam-se, principalmente, a uma preocupação com o não “saber fazer” o trabalho profissional de modo crítico e propositivo.

Em que pesem os incontáveis problemas que cercam as unidades¹⁰ de formação acadêmica e, de modo geral, a educação no Brasil, a formação em serviço social tem conseguido, ainda que minimamente, oferecer conteúdos teóricos para capacitar os profissionais. Isso não significa dizer que eles estejam se apropriando do referencial teórico (e nem que a formação esteja dando conta dessa prerrogativa) com a qualidade necessária para um exame rigoroso da sociedade na sua historicidade (e nem conseguindo romper com práticas conservadoras¹¹), o que não vem acontecendo em relação aos conteúdos de natureza prático-interventiva.

São visíveis as fragilidades apresentadas por profissionais no que tange à construção de mediações para realizarem a intervenção na perspectiva crítica, em especial, na apropriação dos instrumentos e das técnicas

¹⁰ Consultar os estudos de Quiroga (1991).

¹¹ O caráter conservador que ainda aparece em algumas práticas profissionais dos assistentes sociais é resultante do fato de que o serviço social, sendo uma profissão que se constitui e intervém nas relações de sociedade, influencia-as e é influenciado por elas. Daí a importância de “ultrapassar a análise do Serviço Social em si mesmo, para situá-lo no contexto das relações sociais mais amplas, que o condicionam e lhe atribuem características particulares” (YAZBEK, 2006, p.13).

O assistente social pode, efetivamente, dispor de referenciais teóricos consistentes que lhe deem conta de ir às raízes do funcionamento do sistema capitalista de produção, de entender a crise atual do capitalismo e os seus rebatimentos no seu de trabalho, nas políticas, nos programas e nos projetos que atua, bem como as suas implicações nos serviços prestados aos usuários. Pode, ainda, saber desenvolver com propriedade a caracterização das relações de força e de poder no espaço organizacional e, a partir do movimento da realidade, captar as tendências, os limites e as possibilidades para a sua ação.

Porém, ainda que **disponham desses conhecimentos** (possibilitados pela teoria social de Marx), muitos profissionais deparam-se com dificuldades de construir mediações a partir do uso dos instrumentos e das técnicas que contribuam com a redução de processos subalternizantes e com a ampliação de processos emancipatórios, tendo em vista a organização política, a mobilização, a conscientização, a autonomia e a participação dos usuários.

Isso ocorre exatamente porque não é da natureza das teorias oferecerem conteúdos técnico-profissionais. A teoria social marxista, ainda que ilumine e perpassa a totalidade dos seus trabalhos, não oferece conhecimentos específicos para o desenvolvimento de sua ação, mas oferece os conteúdos teórico-políticos que lhes darão consistência.

Em uma reunião, por exemplo, com mulheres vítimas de violência doméstica, será o suporte teórico-metodológico¹² que permitirá ao profissional desvendar os fatores que explicam aquela violência na complexidade de suas determinações, pois, para Marx, “o conhecimento se desenvolve a partir da situação social vivida, em que o sujeito tende a se comportar de modo ontológico, como ser social” (BAPTISTA, 2009 p. 47). Permitirá, ainda, que o assistente social estabeleça as interconexões entre as situações manifestas, seu caráter contraditório e sua mutabilidade. Mas não oferecerá determinadas competências que auxiliem o assistente social perceber os sujeitos (usuários de seus serviços), relacionar-se e sensibilizar-se com eles, além de dialogar, refletir, problematizar e sintetizar suas

¹² Ressalta-se no marxismo a perspectiva da unidade teoria/método, isto porque a autonomização do método “não é possível, senão ao preço de uma adulteração do pensamento marxiano”: para a efetiva utilização do método é necessária a referência teórica e, igualmente, “a teoria social de Marx torna-se ininteligível sem a consideração do seu método”. (NETTO, 2009, p.17).

necessidades, bem como decodificar processos e linguagens, esclarecer, negociar, discutir e confrontar quando não é mais possível dialogar com gestores, equipe, conselhos, rede, etc. Nem tampouco oferecerá conhecimentos específicos **sobre como realizar essa reunião**: a sua preparação; a construção da pauta; o envolvimento dos sujeitos; a escolha e o uso dos recursos técnicos, pedagógicos e artísticos; o desenvolvimento *stricto sensu* da reunião; as formas de abordagem, de comunicação, de avaliação e de registro...

Uma obviedade que apoia a reflexão acima – não óbvia para muitos – é que a teoria tem a função de oferecer parâmetros para uma análise criativa que “recupere as especificidades do processo de formação da sociedade nacional, dos movimentos e inflexões conjunturais, dos atores e forças políticas aí presentes” (IAMAMOTO, 1997, p. 179), não tendo, portanto, uma aplicabilidade imediata à ação. Contudo, a academia persiste nessa lógica, e

Sem alternativas concretas para a ação, resta aos assistentes sociais, recém-formados ou não, repassar aos usuários o processo de análise da realidade que empreenderam nos bancos escolares e/ou nas leituras, ou seja, realizarem conferências sobre análise da realidade. Dessa forma, “entregam” e/ou inculcam na cabeça dos usuários suas afirmações, considerações, opiniões e suposições sobre a realidade social, incapazes de produzir condições objetivas de buscar, no objeto da ação profissional, as possibilidades de ação tendo em vista romper com práticas de controle. Aqui, os instrumentos de indagação, a análise realizada, as informações e dados que acumulam no exercício profissional não são utilizados para pensar, projetar e empreender uma ação sobre a realidade; não são utilizados para, socializando com a população o necessário, criar possibilidades para que ela realize um processo de reflexão do seu cotidiano e exercite sua organização na direção de assegurar e ampliar direitos. Desse modo, repassar para os usuários a posição política dos profissionais, como um fim em si mesmo, acaba por exercer controle, através de um discurso pautado na solidariedade (VASCONCELOS, 2012, p. 119).

Diante desse contexto, suponho que as dificuldades relacionadas à condução do trabalho profissional, sobretudo no que se refere ao uso dos instrumentos e das técnicas na direção crítica, ocorrem porque, além dos assistentes sociais não apreenderem devidamente o movimento da realidade social – objeto de sua ação profissional –, não dispõem em sua formação inicial e continuada de conhecimentos suficientes e qualificados no âmbito técnico-operativo, fundamentados em pressupostos teóricos que os possibilitem desocultar processos subalternizantes e estimular processos emancipatórios.

Portanto, considero que é preciso avançar no âmbito técnico-operativo. Como expõe Lukács (1970), se desejamos apresentar o conteúdo de nossa ação de maneira rica e transformadora, precisamos de formas críticas e adequadas de expressão e de objetivação de seu conteúdo.

Para mim, a arte constitui-se em um recurso valioso para auxiliar o assistente social em seu trabalho, especialmente no uso dos instrumentos e das técnicas profissionais. Entendo que, a partir da conexão entre o conhecimento teórico, técnico e político, enriquecido com recursos artísticos, é possível realizar um trabalho qualificado no âmbito técnico-operativo, rompendo com práticas profissionais reiteradoras e utilitaristas. As possibilidades dessa junção, na visão de Barroco (2012),

(...) revelam a importância da interlocução do serviço social com outras áreas e dimensões da realidade; necessidade de pensar a profissão em sua articulação com a cultura e a história; de participar da vida cultural ampliando a capacidade de se conectar com motivações do gênero humano. A arte é uma das atividades que mais aproximam o indivíduo dessas possibilidades (Lukács, 1966, *apud* Barroco, 2012); por isso a importância desse recurso no trabalho profissional e na formação e capacitação profissional (BARROCO, 2012, p. 102).

Se uma das premissas do projeto ético-político é o desenvolvimento humano, ou seja, a ampliação das capacidades materiais e intelectuais dos usuários, cabe ao assistente social apropriar-se de ferramentas que favoreçam tais possibilidades.

O Serviço Social, para desvendar as refrações da questão social, de seu objeto, precisa decifrá-las a partir do acesso às múltiplas fontes onde ela se expressa – na sala de aula, no espaço da instituição, no movimento social e comunitário, na vida da comunidade, na casa dos usuários, nos textos dos jornais, nos documentos institucionais, nas poesias, nas peças de teatro, nos filmes, nas letras de música, na literatura, na fala, no silêncio e demais expressões dos sujeitos. A expressão dos sujeitos através da arte é importante material para a análise do Serviço Social, pois este desvendamento (e ressalte-se: histórico e processual) é condição para planejarmos estratégias de intervenção. A leitura dessas expressões, no entanto, não pode ser descontextualizada, pois é localizada histórica, social, geográfica e ideologicamente (PRATES, 2007, p. 227).

Recorda-se que as bases do pensamento marxista permitiram compreender que o trabalho do assistente social é determinado pelas relações entre classes na sociedade capitalista, interferindo no processo de reprodução social dos usuários,

por meio de ações materiais e de ações educativas¹³. Isto é, por meio do seu trabalho, o profissional participa do processo de reprodução das relações sociais mediante a oferta de bens, serviços e recursos, e por meio também da reconstrução de valores, de ideias, de sentidos e de novas práticas sociais.

As mediações históricas, por meio das quais as ações materiais são desenvolvidas, referem-se àquelas que particularizam o trabalho do assistente social na divisão sócio-técnica do trabalho – a viabilização dos direitos, mediante as políticas sociais e institucionais. No que diz respeito às ações profissionais de natureza educativa, elas são mediatizadas por práticas que interferem no processo de consciência¹⁴ dos usuários, nas quais são refletidos modos de pensar e de agir frente ao cotidiano, às suas relações pessoais, familiares e sociais.

É sobre o desenvolvimento de ações de natureza educativa (mediadas pelo uso de instrumentos e de técnicas) que entendo residir as maiores dificuldades dos assistentes sociais, uma vez que, em relação à gestão, à coordenação e à operacionalização das políticas, o serviço social avançou. O que justifica o fato de muitos profissionais não saberem expressar¹⁵ suas intervenções nessa dimensão. Isso ocorre não apenas por falta de interesse, mas também porque não lhes é oferecido esse tipo de conhecimento em sua formação.

Essa lacuna, além de justificar os reiterados apontamentos dos profissionais e dos alunos sobre a insuficiência de conhecimentos que os capacitem para o desenvolvimento de ações educativas, dificulta sobremaneira o fazer profissional, o que tem gerado algumas incompreensões.

¹³ Alguns autores do serviço social utilizam o termo ações pedagógicas. Todavia, há diferenças conceituais entre o termo pedagógico e o educativo. Segundo Ghiraldelli (1987, p. 8-9.), a pedagogia consubstancia-se no polo teórico da problemática educacional, vinculando-se “aos problemas metodológicos relativos ao *como ensinar*, ao *que ensinar* e, também ao *quando ensinar* e *para quem ensinar* (...). Eu poderia afirmar, grosso modo, que a pedagogia é a teoria, enquanto a educação é a prática” Logo, a educação, enquanto práxis, é objeto da pedagogia e se refere ao processo de formação ética dos sujeitos, à transferência e à aquisição de valores e à apreensão da história, da memória e da cultura.

¹⁴ A intervenção profissional, ao se efetivar de maneira crítica e propositiva, interfere – ainda que de modo sutil – no processo de consciência dos usuários. Na compreensão marxista, vê-se o processo de consciência “como um desenvolvimento dialético, em que cada momento traz em si os elementos de sua superação, em que as formas já incluem contradições que, ao amadurecerem, remetem à consciência para novas formas e contradições, de maneira que o movimento se expressa num processo que contém saltos e recuos” (IASI, 2007, p. 12).

¹⁵ Não saber expressar não significa necessariamente não saber fazer, e o contrário também é verdadeiro. Uma relação direta dessa questão resulta em uma leitura mecânica da realidade, que desconsidera seu movimento, suas contradições e suas mediações.

Se, por um lado, há o reconhecimento dessa lacuna no serviço social, por outro, temos assistido à banalização, à redução e à simplificação do que constitui ações dessa natureza. Tanto é que, ao se conversar com alunos e profissionais, é habitual que eles exponham que em seus espaços de estágio e de trabalho realizam ações socioeducativas. Esse discurso parece ter se tornado hegemônico no meio profissional, sem a devida problematização e crítica. No entanto, ao explicitarem o que são e como são realizadas, percebe-se que não há clareza sobre a sua natureza, nem sobre o uso de aportes teóricos para a sua realização. Reportam-se, de modo geral, ao desenvolvimento de reuniões organizadas em formas de palestras ou de encontros mensais. Ou então, o que é mais agravante, associam inadequadamente as ações educativas às atividades marcadamente despolitizadas, com características tipicamente “festivas”.

A esse respeito, Vasconcelos (2012) assinala que no âmbito da política de assistência social é frequente a prática dessas atividades com o objetivo de melhorar a autoestima dos usuários, por meio de encontros em que são empregadas dinâmicas de grupos realizadas principalmente por assistentes sociais e psicólogos. São propostas que, no limite, contribuem para o alívio temporário de suas tensões e para o desenvolvimento de ajuda mútua, como é o caso da terapia comunitária¹⁶.

No geral, o discurso dos alunos e dos profissionais sobre as ações educativas é bastante parecido – todos dizem trabalhar a cidadania, a democracia, a organização. Diante dessa realidade, para Mito (2009, p. 31), não é incomum prevalecer certo “pensamento mágico de que basta postular os pressupostos da autonomia, da emancipação e da participação para que as ações socioeducativas na perspectiva do projeto ético político se autorrealizem”.

Assim, se, para alguns, o desenvolvimento de ações educativas tem se tornado um desafio em virtude dos poucos conhecimentos disponibilizados na

¹⁶ A Terapia Comunitária refere-se a uma metodologia de intervenção em comunidades. Foi desenvolvida a partir de 1988, em Fortaleza (CE), pelo Prof. Dr. Adalberto de Paula Barreto, médico psiquiatra, antropólogo e docente do Curso de Medicina Social da Universidade Federal do Ceará. Surgiu a partir de sua experiência profissional com pessoas encaminhadas por um Centro de Direitos Humanos, que apresentavam sofrimentos psíquicos. A partir do aumento do número de pessoas que necessitavam dessa atenção, criou-se uma proposta de juntá-las, em um espaço ao ar livre “debaixo do cajueiro” (www.4varas.com.br). A conversa iniciava-se com a exposição das dificuldades vivenciadas pelos integrantes e com a eleição de uma “situação-problema”, que passava a ser objeto de discussão. Segundo Barreto (2005), a identidade da Terapia Comunitária está alicerçada em cinco eixos teóricos: Pensamento Sistêmico, Teoria da Comunicação, Pedagogia de Paulo Freire, Antropologia Cultural e Resiliência. Para uma melhor apreensão dessa metodologia, ler: BARRETO, Adalberto de Paula. *Terapia Comunitária Passo a Passo*. Fortaleza: Editora LCR, 2005.

formação, para outros, tem se constituído numa atividade qualquer, abstraída do seu caráter político e dos aportes consistentes para a sua realização.

Ressalta-se que na literatura profissional (suponho inclusive que na própria formação) as ações educativas são pouco esclarecidas em relação aos referenciais teóricos e a sua própria operacionalização. Se, por um lado, essa situação tem impedido o desenvolvimento de um trabalho qualificado, por outro, também tem contribuído para a resistência dos usuários em participarem das atividades propostas pelo serviço social.

Não são novas as queixas dos assistentes sociais em relação à inexpressiva participação dos usuários nas atividades institucionais. O que não é de se estranhar. Sabe-se que é árduo o cotidiano de vida dos trabalhadores, especialmente os mais empobrecidos e explorados (público-alvo do serviço social). Muitos não dispõem efetivamente de tempo e de condições para participarem. Afora essa situação, se as atividades oferecidas pelo serviço social não apresentarem sentido concreto para a vida desses sujeitos, eles tenderão a resistir – exceto se forem obrigados, o que também não é incomum acontecer.

Sem formação adequada¹⁷ e sem condições reais para realizarem seu trabalho, os assistentes sociais continuarão enfrentando problemas que já se tornaram históricos.

A partir desse conjunto de questões, de indagações e de lacunas, percebi a necessidade e, ao mesmo tempo, a relevância de pesquisar sobre a dimensão técnico-operativa do serviço social, particularizando a discussão dos instrumentos e das técnicas no campo profissional.

A perspectiva epistemológica que ofereceu as bases estruturantes para o desenvolvimento desta pesquisa foi o Materialismo Dialético. Tal perspectiva ajudou-me a construir não apenas o processo investigativo, mas também subsidiou a análise dos seus resultados, aportando elementos que permitiram desvelar as informações manifestas e avançar em suas interpretações.

¹⁷ Não são poucos e nem simples os problemas que envolvem a formação em serviço social no Brasil; entre eles, destaca-se a lógica de empresariamento da educação, a implementação massiva do ensino a distância (sem critério e sem qualidade) e a precarização das condições de trabalho dos profissionais e das condições de aprendizagem dos alunos. Portanto, uma análise lúcida do processo em que se insere a formação e o trabalho dos assistentes sociais na contemporaneidade exige um exame minucioso dos seus condicionantes histórico-sociais. A formação adequada é um dos caminhos para desatar esse nó e sua conquista, sujeita aos limites da sociedade burguesa, supõe, necessariamente, lutas.

Destaca-se que a pesquisa realizada para fins desta tese é de caráter social e a análise das informações dela resultantes ocorreu por meio da abordagem quantitativa e qualitativa. Essa abordagem consiste na articulação de ambos os dados, pois a relação entre “quantitativo e qualitativo, entre objetividade e subjetividade não se reduz a um continuum, ela não pode ser pensada como oposição contraditória” (MINAYO, 1993, p. 247). Nesse sentido, estima-se que as relações sociais sejam “analisadas em seus aspectos mais ‘ecológicos’ e ‘concretos’ e aprofundadas em seus significados mais essenciais. Assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente, e vice-versa” (ibidem, p. 247).

Por se tratar de estudos orientados pelo materialismo dialético e histórico, a coleta e articulação de dados empíricos objetivos e subjetivos, como mediação necessária para tentar explicar os fenômenos investigados, parece ser uma condição, na medida em que a teoria dialética postula, com base na lei dos saltos, a necessária articulação entre os aspectos quantitativos e qualitativos (PRATES, 2012, p. 124).

A primeira tarefa considerada fundamental para iniciar a construção dessa tese foi o seu planejamento. Para tanto, busquei aportes em Baptista (2007). Embora a autora trate do planejamento para fins de elaboração do projeto de intervenção na área social, seu livro oferece valiosas contribuições para pensarmos no planejamento da pesquisa científica. Sinaliza que, como um processo racional, o planejamento organiza-se segundo operações complexas e interligadas, que se pautam na reflexão, decisão, operacionalização e retomada de reflexão. A análise desse processo, segundo ela, leva a identificar a dimensão política do planejamento que, por sua vez, dará suporte ao trabalho desenvolvido.

Aproximando minha pesquisa da sua discussão, é possível afirmar que os elementos que compõem o processo do planejamento, mencionados por Baptista (2007), estiveram sempre presentes no percurso realizado. Precisei refletir, escolher, concretizar minhas escolhas e, como um processo em construção, voltar – sempre que necessário – a refletir sobre elas. A retomada dinâmica desse processo, ou seja, o caminho de volta “é o que permite ao planejador garantir a perspectiva dialética da reflexão e de permanente confronto com a realidade, por ocasião de novas tomadas de decisões” (BAPTISTA, 2007, p. 122), além de possibilitar a construção de novas apropriações e sínteses provisórias. É evidente que esse caminho não foi, de modo

algum, percorrido só. Foi construído e reconstruído com a autora supracitada, da qual tive o privilégio de ser aluna-orientanda.

Com base no exposto, realizei em um primeiro momento uma pesquisa bibliográfica¹⁸, tendo em vista adquirir familiaridade com o assunto e identificar a produção existente. A pesquisa bibliográfica permite estabelecer critérios de seleção das produções, como identificação, localização e período, e tem como objetivo oferecer insumos para reflexão sobre o tema pesquisado, evidenciando

(...) o que já se sabe, quais as principais lacunas, onde se encontram os principais entraves teórico e/ou metodológicos. Entre as muitas razões que tornam estudos com esse objetivo, deve-se lembrar que eles constituem uma excelente fonte de atualização para pesquisadores fora da área na qual se realiza o estudo, na medida em que condensam os pontos importantes do problema em questão (LUNA, 2002, p. 87-88).

Para a seleção do tipo de produção a ser examinada, optei por livros, teses, dissertações e artigos científicos correspondentes ao período entre 1996 e 2012. A delimitação desse período deve-se à aprovação pelo Ministério da Educação, em 1996, das Diretrizes Curriculares para os cursos de serviço social, propostas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS. Como essas diretrizes preveem a indissociabilidade entre as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, entendi ser fundamental tomar esse documento como um marco indicativo, temporal e analítico para a escolha das produções.

Elegi como critério de seleção das teses e das dissertações as originárias de instituições públicas e privadas que têm cursos de pós-graduação em serviço social no Brasil e filiadas à ABEPSS. Dados, do ano de 2013, da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior - CAPES indicam que são 17 (dezessete) instituições.

Em relação aos artigos, elenquei periódicos das revistas de serviço social consideradas de maior importância e circulação no país e com classificação A e B pela CAPES. Ressalta-se que a classificação de periódicos é realizada por áreas de avaliação e passa por processo anual de atualização. Esses veículos são

¹⁸ O levantamento bibliográfico parte de uma problemática de pesquisa e, a partir dessa referência, estabelece o tipo de produção a ser examinado – livros, periódicos, monografias, dissertações, teses, anais de eventos impressos, eletrônicos/digitais –, bem como o período de sua abrangência.

enquadrados em estratos indicativos da qualidade, a saber: A1, o mais elevado, seguido de A2, B1, B2, B3, B4, B5 até C. Tendo por base esses critérios, foram selecionadas doze revistas.

Para mapear os livros, foram feitas pesquisas em livrarias, bibliotecas e meio eletrônico. Já para localização das teses, das dissertações e dos artigos, a pesquisa foi virtual. As palavras-chave utilizadas para a busca desses materiais foram: os instrumentos e as técnicas no serviço social e, posteriormente, instrumentalidade profissional. No anexo desta tese, são apresentadas as referências de todo o material encontrado.

Vale acrescentar que há diferenças conceituais entre instrumentos e instrumentalidade¹⁹, mas como há uma tendência no serviço social de conceber esses termos como sinônimos foi necessário incluir a palavra instrumentalidade profissional na pesquisa realizada.

Outra informação importante é que nesse mapeamento não foi incluída a produção sobre os instrumentos e as técnicas utilizados na comunicação escrita – estudos sociais, relatórios, laudos, pareceres, perícias, pesquisas, planos de trabalho e de intervenção, exame criminológico e demais abordagens, que compõem a documentação técnico-profissional em serviço social.

Discussões nessa área são fomentadas por Magalhães (2003), CFESS (2003), Fávero (2005, 2009), Baptista (2001, 2007), Mito (2009), entre outros. Com efeito, centrei a pesquisa nas produções sobre os instrumentos e as técnicas utilizados na comunicação oral. A sua priorização justifica-se pela escassez de literatura sobre esse assunto. Nesse sentido, considerando que um dos propósitos da pesquisa científica é suprir lacunas evidenciadas no conhecimento, considerei oportuno o critério estabelecido.

Com base nesses pré-requisitos, a pesquisa bibliográfica indicou, num período de 16 anos (de 1996 a 2012), 09 livros, 05 teses, 08 dissertações e 11 artigos. Dos 09 livros encontrados, apenas 04 têm relação com o meu objeto de estudo. Em relação aos 13 trabalhos, que incluem as teses e as dissertações, 08

¹⁹ A instrumentalidade profissional pode ser pensada como a “propriedade/capacidade historicamente construída e reconstruída pela profissão, como uma condição social histórica do Serviço Social” (GUERRA, 2000, p. 22). Portanto, não é sinônimo de instrumentos e de técnicas, sendo entendida como a capacidade – que a profissão adquire ao longo de sua trajetória – de alcançar os objetivos propostos e de se materializar em resultados, de onde advém o seu reconhecimento social.

aproximam-se da minha temática. Dos 13 artigos, somente 07 relacionam-se com o meu objeto de estudo.

Estimo que a literatura encontrada não revele com precisão o “estado da arte” do objeto investigado, em decorrência de algumas instituições de ensino não disponibilizarem os trabalhos (teses e dissertações) na íntegra (apenas seus títulos), associado ao fato de as palavras-chave também nem sempre expressarem fielmente o conteúdo dos trabalhos realizados.

A partir da leitura desse material e do acúmulo do conhecimento sistematizado nesse processo, foi possível delimitar o meu tema de estudo e formular o meu problema de pesquisa. Formular o problema de pesquisa é, segundo Prates (2003a, p. 5), “sintetizar o núcleo duro de nossa investigação através de uma grande pergunta que posteriormente será desdobrada em questões norteadoras que lhe são inclusivas e que articuladas podem auxiliar a responder o problema”. Com isso em mente, o problema de pesquisa assumiu a seguinte perspectiva: como os instrumentos e as técnicas vêm sendo problematizados e mediados no trabalho profissional do assistente social.

Por conseguinte, o propósito deste estudo foi o de conhecer quais, de que modo e com que finalidade os assistentes sociais utilizam os instrumentos e as técnicas em seu exercício profissional cotidiano.

Ao elencar as questões norteadoras, ou seja, “o conjunto de variáveis que identificamos como fundamentais para explicar o nosso problema de pesquisa” (PRATES, 2003, p. 06), elas se conformaram nos seguintes eixos:

- Qual a concepção de instrumentos e de técnicas explicitada na produção teórica do serviço social?
- Que instrumentos e técnicas são utilizados pelos assistentes sociais?
- Como são utilizados e com quais objetivos?
- Quais os fundamentos que os conformam?
- Quais as dificuldades encontradas pelos profissionais no uso dos instrumentos e das técnicas?
- Quais as estratégias utilizadas para o desenvolvimento de competências nesse uso?
- Como as condições de trabalho impactam esse processo?

Esta pesquisa foi planejada para ocorrer em duas etapas articuladas e complementares.

A primeira consistiu no mapeamento geral dos instrumentos e das técnicas utilizados pelos assistentes sociais, pautado em uma análise sobre os objetivos para os quais estes são acionados e as dificuldades encontradas no seu uso. Atrelado a essa discussão, levantou-se o perfil dos profissionais e as suas condições de trabalho, com o fito de entender e problematizar as relações que se processam entre o fazer profissional e a realidade social.

Para proceder a esse mapeamento e atingir um maior número de profissionais, utilizei como instrumento de coleta de informações um questionário. Segundo Moroz & Gianfaldoni (2002, p. 66) o questionário “é um instrumento de coleta de dados com questões a serem respondidas por escrito sem a intervenção direta do pesquisador”. Sua vantagem é abranger uma quantidade maior de sujeitos em menor espaço de tempo, ampliando o universo investigado e, ao mesmo tempo, possibilitando maior sistematização dos resultados obtidos.

A escolha dos assistentes sociais para participarem dessa etapa da pesquisa ocorreu por meio de uma amostra não probabilística acidental. Em amostras não probabilísticas, os sujeitos são selecionados a partir de determinados critérios. Para este estudo, os assistentes deveriam ter inscrição profissional no Conselho Regional de Serviço Social, trabalhar e residir em São José dos Campos e ter experiência de no mínimo um ano na área.

Para levantar o número de assistentes sociais com essas características e estabelecer o percentual de participantes, solicitei essas informações ao setor de Inscrição do CRESS-SP. Porém, em 02 de maio de 2013, recebi um e-mail comunicando que essas informações não constavam em seu banco de dados. Foi-me esclarecido apenas que havia 667 assistentes sociais residentes em São José dos Campos. Contudo, sabe-se que muitos profissionais moram na cidade, mas trabalham em outros municípios.

Para enviar os questionários, fiz contato com o Conselho Regional de Serviço Social (Seccional de São José dos Campos) para levantar nomes e endereços dos profissionais para efetuar a remessa das correspondências, via mala direta, pelo correio. Mas, devido às burocracias e aos gastos com serviços de distribuição das correspondências, desisti desse procedimento.

Estimulada pela orientação das professoras que participaram da minha banca de qualificação de doutorado, optei por enviá-los por e-mail. Assim, foi possível selecionar apenas os profissionais com as características mencionadas. Diante desse procedimento, o tipo de amostra utilizada para a escolha dos sujeitos caracterizou-se como acidental. De acordo com Richardson (2010, p. 160), a amostra acidental é “um subconjunto da população formado pelos elementos que se pôde obter, porém sem nenhuma segurança de que constituam uma amostra exaustiva de todos os possíveis subconjuntos do universo”.

Junto com os questionários (apêndice a), encaminhei aos assistentes sociais uma carta (apêndice b), explicando os objetivos da pesquisa e a questão do sigilo, conforme determina as Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos do Conselho Nacional de Saúde - 196/96²⁰. No intuito de preservar suas identidades, utilizei letras iniciais de seus nomes e sobrenomes nos depoimentos. Mesmo tratando-se de um questionário eletrônico, enviei a eles o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (apêndice d), para lhes fornecer maior segurança.

Com o objetivo de avaliar se as perguntas constantes no questionário seriam compreendidas pelos assistentes sociais, apliquei um pré-teste com uma profissional que trabalha fora do universo-cenário da pesquisa. O pré-teste é uma aplicação prévia do questionário, direcionada a um ou mais sujeitos que tenham características semelhantes ao grupo a ser pesquisado. É um recurso interessante para garantir que as perguntas sejam compreendidas e possibilitem o êxito desse processo.

Richardson (2010, p. 204) assinala que o pré-teste é um momento útil para revisar a pesquisa. Porém, lembra o autor que não deve ser aproveitado para fazer do questionário um instrumento de monopolização do saber. Existem pesquisadores que utilizam o pré-teste para traduzir na linguagem da população suas ideias, “sem se preocuparem com os interesses e necessidades das pessoas. É uma posição que não contribui em nada para o diálogo entre pesquisador e pesquisado”.

Em 07 de maio de 2013, comecei a encaminhar os questionários para os assistentes sociais. A finalização desse processo deu-se no início do mês de agosto. Assim, foram basicamente três meses o tempo utilizado para envio e recebimento do

²⁰ Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde

material. Nessa etapa, contei com o apoio de alguns profissionais²¹ que contribuíram enviando os questionários para os seus contatos.

Para otimizar o envio do material, além desse questionário – elaborado no software Microsoft Word –, criei um instrumental *online* no Google Drive. Porém, esse recurso não teve boa aceitabilidade por parte dos profissionais. Avalio que essa situação deve-se tanto às dificuldades que muitos têm em fazer uso das novas tecnologias quanto à questão da obrigatoriedade do seu preenchimento no exato momento de acesso. Como não se tratava de um instrumental simples, suponho que muitos dos que se proporião a respondê-lo por esse meio desistiram.

Ainda há de se considerar que, nessa época – maio e junho de 2013 –, estava ocorrendo em São José dos Campos a pré-conferência da Assistência Social. Fui informada que os profissionais estavam sobrecarregados de atividades relacionadas ao evento, o que certamente dificultou a participação de muitos. Além disso, vários assistentes sociais, ao responderem o questionário, tiveram dúvidas ao diferenciar instrumentos e técnicas e, por esse motivo, recebi algumas devolutivas que falavam de sua insegurança no preenchimento. Para tranquilizá-los e estimulá-los à participação, tive que enviar novamente uma carta (apêndice d) explicando que essas dificuldades também eram identificadas na literatura profissional.

Atrelado a esse processo, tomei ciência de que alguns profissionais, ressentidos com a minha posição de crítica em relação a um grupo de assistentes sociais que participaram da Desocupação do Pinheirinho²² em janeiro de 2012, fizeram um movimento de “boicote” para impedir a participação de outros colegas na minha pesquisa. Em rodas de conversas e por meio do envio de e-mails, pontuaram que, do mesmo modo que eu fui crítica à participação dos assistentes sociais na Desocupação, também seria em relação à pesquisa, ou seja, mencionaram que eu não seria isenta no processo de análise das informações fornecidas por eles.

²¹ Ana Carla Junqueira Meirelles Roberto, Angela Michele Suave, Zilda Regina de Souza, Rivanil Rubens Nogueira, Maria Piedade Vieira Grigoletto e Maria Teresa Fonseca Pinto.

²² Em janeiro de 2012, por força de determinação judicial, ocorreu a desocupação do Pinheirinho, onde viviam aproximadamente dez mil pessoas que lá residiam há oito anos e que reivindicavam o direito à moradia. O Pinheirinho contava com infraestrutura básica, além de abrigar escolas, igrejas, associação de moradores, pontos comerciais, área de lazer e instituições sociais de atendimento à criança e aos adolescentes. Era uma expressão concreta da organização de uma comunidade que fez do bairro um palco de luta coletiva e política e um cenário de suas histórias de vida.

A recusa e a crítica à (pseudo) neutralidade no serviço social data da década de 70. Trata-se de uma discussão que surge em oposição ao tradicional postulado das ciências sociais, organizado em torno do positivismo, no qual se propõe um conhecimento neutro, objetivo, livre de juízos de valores e de implicações sociopolíticas, pautado no distanciamento entre sujeito-objeto. Contrariando esse postulado, o materialismo dialético apresenta outro modo de conceber e produzir o conhecimento, que, ao divergir da abordagem positivista, preconiza que as ciências sociais são determinadas pelas posições político-ideológicas de seus agentes, pela história e pela cultura. E, sendo assim, a ciência humana e social não pode ser “pura, autônoma ou neutra, pois é seriamente marcada pela sociedade e, como tal, reflete e expressa inevitavelmente as suas características e reflete suas contradições” (SILVA, 1986, p. 19). Com efeito, embora essa discussão esteja presente há aproximadamente quatro décadas no serviço social, parece-me, em virtude do ocorrido, ainda necessitar de aprofundamento teórico.

No período inicial do envio dos questionários, fiquei um pouco apreensiva, devido à morosidade dos seus retornos. Mas, pelo número de devolutivas (49²³ questionários), mesmo diante da conjuntura local e das situações explicitadas, considerei essa etapa da pesquisa um grande sucesso.

Felizmente, foi surpreendente a quantidade de questionários recebidos. A literatura é clara em afirmar as vantagens e desvantagens no seu uso. Se, por um lado, esse instrumento possibilita a participação de um grande número de pessoas de áreas e de pontos geográficos diferentes, por outro lado, seus riscos localizam-se exatamente na baixa taxa de devolução. Diante disso, analiso que o êxito no retorno expressa a relação de consideração e de respeito que venho construindo junto à categoria profissional do Vale do Paraíba Paulista e também o apoio dos colegas e amigos que me ajudaram nesse percurso.

O questionário enviado aos assistentes sociais conteve perguntas abertas e fechadas. As respostas relacionadas ao grupo de questões fechadas foram sistematizadas em formas de gráficos, e a sua análise não se restringiu a procedimentos meramente numéricos ou expositivos, ao contrário, procurei analisá-las a partir de suas conexões mais gerais. Conforme Richardson (2010, p. 191), as

²³ Do total de questionários recebidos, apenas 45 atendiam os critérios estabelecidos para a participação dos assistentes sociais na pesquisa.

perguntas fechadas dizem respeito às categorias ou “alternativas de respostas fixas e preestabelecidas. O entrevistado deve responder à alternativa que mais se ajusta às suas características, ideias ou sentimentos”.

Já as respostas do grupo de perguntas abertas foram analisadas sob as premissas da hermenêutica-dialética. Segundo Minayo (2000, p. 231), essa proposta “coloca a fala em seu contexto para entendê-la a partir do seu interior e no campo da especificidade histórica e totalizante em que é produzida”.

As questões abertas, além de oferecerem maior liberdade de expressão aos participantes, permitiram a explicitação de seus conhecimentos acerca do tema investigado. Para sua análise, parti dos significados dos conteúdos manifestos nos questionários. Na direção do que afirma Michelat (1980, p. 204), busquei impregnar-me no material de pesquisa, lendo-o e relendo-o diversas vezes, para então “chegar a uma espécie de impregnação”.

É necessário para esta etapa mergulhar nos dados, retornar a revisão bibliográfica, complementá-la, se novas dimensões foram desvendadas através da abordagem, para somente depois estabelecer conexões, desvendar contradições, buscar na exposição que analisa e explica o fenômeno estudado, realizar uma síntese (PRATES, 2003a, p.18).

Já a segunda etapa da pesquisa teve como propósito obter informações que não foram possíveis de ser aprofundadas no questionário. Para tanto, utilizei a entrevista como instrumento de coleta de dados. O foco dessa etapa não foi o de alcançar a média em relação ao objeto pesquisado, mas sim o significativo (Goldmann, 1979), portanto, fui à busca de sujeitos que auxiliassem na construção do conhecimento almejado na pesquisa. Desse modo, a escolha desses sujeitos foi intencional e seguiu os seguintes critérios:

- Assistentes sociais com práticas reconhecidas na cidade e com habilidades no processo interventivo, especialmente no uso dos instrumentos e das técnicas;
- Profissionais indicados por colegas que trabalham em São José dos Campos;
- Profissionais com inscrição no Conselho Regional de Serviço Social;
- Assistentes sociais com experiência de, no mínimo, um ano na área.

Com base nesses critérios, foram escolhidos três assistentes sociais para participarem dessa etapa da pesquisa. Com o objetivo de enriquecer o estudo, cada

profissional deveria escolher, dentre os instrumentos selecionados: entrevista, visita domiciliar e reunião, aquele que portasse mais habilidade e experiência para falar.

Ressalta-se que nessa etapa da pesquisa a abordagem empregada foi a qualitativa. Em abordagens qualitativas com o emprego de amostras intencionais não se reclama um número extensivo de participantes. A proposta é outra: aprofunda-se o conhecimento em relação aos sujeitos pesquisados, suas práticas e suas experiências, evidenciando o que pensam em relação ao que está sendo problematizado. Em outros termos, busca-se sujeitos significativos; aqueles que têm possibilidade de apresentar as informações que procuramos.

Considerando a necessidade de explorar com mais profundidade o objeto de estudo, optei pela entrevista semiestruturada. Essa modalidade de entrevista é utilizada quando se procura saber o que, como e por que algo ocorre. Dessa forma, o pesquisador “tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente a questão” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 279).

Em geral, as entrevistas utilizadas em abordagens qualitativas permitem tratar de assuntos que dificilmente poderiam ser detalhados por meio de outros instrumentos, como o questionário ou formulário. Em face disso,

(...) são muito pouco estruturadas, sem um fraseamento e uma ordem rigidamente estabelecidos para as perguntas, assemelhando-se muita a uma conversa. Tipicamente, o investigador está interessado em compreender o significado atribuído pelos sujeitos a eventos, situações, processos ou personagens que fazem parte da sua vida cotidiana (ALVES-MAZZOTTI e GEWANDSZNAJDER, 2001, p. 168).

Para dar início às entrevistas, realizei contato com os profissionais através de emails e ligações telefônicas. As entrevistas foram agendadas em dia, horário e local sugeridos por eles. A primeira entrevista ocorreu no mês de setembro de 2013 e a segunda no mês de outubro do mesmo ano, ambas no seu local de trabalho dos profissionais. A terceira entrevista foi realizada no mês de março de 2014, na residência do assistente social.

A importância de ter escolhido esse instrumento está no fato de a entrevista, como nos lembra Portelli (1997a, p. 9), ser “uma troca entre dois sujeitos: literalmente uma visão mútua. Uma parte não pode realmente ver a outra a menos que a outra possa vê-lo ou vê-la em troca”.

Para registrar e captar substantivamente os depoimentos dos profissionais, de maneira a não violar os seus testemunhos, fiz uso de um diário de campo e de um gravador, recursos indispensáveis no processo.

Tendo em vista que o conhecimento obtido nessa etapa da pesquisa era, essencialmente, de autoria dos profissionais entrevistados, considerei legítimo apresentar sua identificação. Para isso, pedi a autorização dos mesmos.

Ao finalizar as entrevistas, iniciei o processo de análise das informações recolhidas em campo. Esse processo iniciou-se com a transcrição das entrevistas – momento considerado por Portelli (1997) como o de convívio com os sujeitos. No percurso analítico e expositivo do material pesquisado, tomei como referência o método da teoria social de Marx.

Dessa perspectiva, entende-se que não é possível apreender a estrutura e a dinâmica essencial da questão em estudo sem compreender a articulação entre as partes e sem perceber o seu lugar em estruturas mais amplas, ou seja, sem levar em conta os acontecimentos históricos externos, porque esta é a trama que constitui a base sobre o qual se tecem essas trajetórias. Nesse sentido, a operação da apreensão da realidade se faz num permanente movimento que vai das categorias explicativas relacionadas às determinações provenientes da totalidade social, as categorias compreensivas que buscam apreender e interpretar a parcialidade da questão foco da pesquisa (BAPTISTA, 2007, p. 70).

Assim, o tempo e o movimento da reflexão inerente aos depoimentos foram significativos para a sua compreensão. O conhecimento-saber fruto da comunicação não se descolou das condições históricas, profissionais e pessoais que o geraram, “mas com o pé na história, representará o movimento de composição e decomposição do objeto construído teoricamente, não se limitando ao aparentemente dado e expresso” (SETUBAL, 1999, p. 60).

CAPÍTULO I

O TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CONTEXTO ATUAL: CRISE DO CAPITAL, CONJUNTURA BRASILEIRA E LUGAR DA AÇÃO PROFISSIONAL

Há escassez de verbas e de recursos das Instituições prestadoras de serviço público, além da precarização nos campos da saúde, da educação, da habitação, dentre outros. (Z A L G)

Sendo o materialismo dialético a base epistemológica que alicerçou a construção desta pesquisa, foi necessário ultrapassar a apreensão imediata dos “dados e desvelar a estrutura imanente do objeto de estudo, seus significados, suas tendências e situá-lo na conjuntura sócio-histórica que a gestou” (BAPTISTA, 2007, p. 69).

Nessa perspectiva, além de buscar conhecer quais, de que modo e com que finalidade os assistentes sociais utilizam os instrumentos e as técnicas em seu exercício profissional cotidiano, foi preciso analisar as relações que se processam entre a realidade social, as condições e os meios de trabalho dos profissionais. Em face disso, procedeu-se a uma análise para apreender as determinações sócio-históricas sobre o objeto investigado, tendo como “princípio necessário” para a estruturação desta tese a explicitação do contexto econômico, político, social e cultural, em que se insere o trabalho dos assistentes sociais na atualidade, particularizando o cenário brasileiro e a região onde foi desenvolvida a pesquisa. Assim, apresento neste capítulo algumas reflexões sobre a crise atual do capital, suas repercussões no redimensionamento da questão social na atualidade, centrando-me nas expressões particulares que assume no Brasil, nas respostas institucionais e seus impactos nas políticas sociais e no trabalho dos assistentes sociais brasileiros. Posteriormente, já me aproximando do universo pesquisado, pontuo os determinantes que me levaram a realizar este estudo em São José dos Campos/SP, sinalizando alguns elementos econômicos, políticos, sociais, culturais e profissionais da cidade.

1 - Notas sobre a crise mundial do capitalismo: a questão social e o serviço social no Brasil

Na década de 80, realizou-se importante inflexão na análise do serviço social brasileiro, com a contribuição de Yamamoto e Carvalho (1982), que ofereceram, sob os aportes da teoria marxiana, o exame inaugural da profissão no processo de produção e reprodução das relações sociais, particularizando sua inserção na divisão social e técnica do trabalho e reconhecendo o assistente social como trabalhador assalariado. Essa interpretação da profissão apontou outro eixo analítico, salientando o primado da produção na constituição dos sujeitos sociais.

Esta perspectiva destaca, fundamentalmente, a historicidade do Serviço Social, entendido no quadro das relações sociais entre as classes sociais e destas com o Estado. Implica, pois, em compreender a profissão como um processo, vale dizer, ela se transforma ao transformarem-se as condições e as relações sociais nas quais ela se inscreve (ABEPSS/CFESS, 1996, p. 04).

Portanto, a realidade social é o substrato da profissão, terreno da sociabilidade humana, e sendo o trabalho dos assistentes sociais afetado por ela, “abriga em sua configuração as sínteses do seu movimento histórico, expressando certo momento e dada conjuntura” (BAPTISTA, 2009, p. 17). Nesse sentido, discutir a intervenção profissional dos assistentes sociais na atualidade requer situá-la no contexto das relações mais amplas, logo, no contexto atual da crise mundial do capital.

Para o entendimento da crise contemporânea do capital tornou-se consenso, e, por certo necessário, a análise das mudanças gestadas no modo de produção e de acumulação capitalista, sobretudo no pós Segunda Guerra Mundial e suas implicações no conjunto da vida social. É abundante a literatura que versa a respeito das transformações ocorridas nas sociedades capitalistas em sua fase monopolista, em virtude da crise mundial instalada em seu sistema de produção, acumulação e concorrência – resultado do esgotamento do modelo fordista-keynesiano –, que se estendeu até o início dos anos 70.

A crise mundial do sistema capitalista de base taylorista-fordista e a sua substituição pelo regime de produção flexível (toyotismo) instituíram profundas alterações no mundo do trabalho, em suas formas de organização, regulação e gestão, impondo redefinições no âmbito do Estado e das políticas públicas. As

estratégias de controle dessa crise, já amplamente conhecidas, foram efetuadas por meio do projeto neoliberal, cujo foco foi o combate ao Estado de Bem-Estar Social e o ordenamento da globalização financeira.

A processualidade e a dinâmica do capital no período da gênese, expansão e crise do capitalismo à época do Estado de Bem-Estar Social, manifesta o seu caráter: trata-se em primeiro lugar, de uma crise de eficácia econômico-social da ordem do capital. Em segundo lugar, esta crise pode ser pensada como esgotamento de um pacto político-social entre as classes: o pacto fordista-keynesiano, vigente numa longa fase expansiva do capitalismo, que no limite sustentava a crise e se alimentava dela (GUERRA, 2005, p. 10).

Esse período marca uma nova fase do capitalismo, denominada por Chesnais (1996), mundialização do capital, traduzida pelo aprofundamento do seu processo de internacionalização, premido pela hegemonia do capital financeiro. Tal lógica passou a condicionar as demais formas do capital, indicando uma articulação entre elas. Assim, a nova fase de acumulação capitalista passou a ser “capitaneada pela esfera financeira, e no campo ideológico o velho liberalismo se veste com a ‘nova’ roupagem, rebatizado de neoliberalismo” (SALVADOR, 2010, p. 05).

Opondo-se ao período conhecido como os “30 anos gloriosos do capitalismo”²⁴ – denominado por Mandel (1990) “onda longa expansiva”, que permitiu um alto nível de concentração de capital e de crescimento econômico, possibilitando a redução da desigualdade social nos países centrais –, a crise dos anos 1970 descerrou uma fase de restauração do capital, com amplas consequências para a economia mundial. Constata-se, desde então, um período de intensa instabilidade econômica, em especial a partir do final dos anos 1980.

Iamamoto (2007) ressalta que, para enfrentar essa crise, o capitalismo avançou em sua tarefa de internacionalizar a produção e os mercados, acirrando ainda mais as desigualdades sociais. A perda da rentabilidade fez com que o capital se deslocasse do setor produtivo para a esfera financeira, agindo de forma especulativa. De acordo com essa autora, os países centrais impuseram ajustes estruturais (por intermédio dos organismos multilaterais) aos Estados com medidas que permitiram passagem livre ao capital especulativo financeiro, isento de regulamentações e direcionado ao lucro dos grandes capitalistas.

²⁴ Os “30 anos gloriosos do capitalismo” datam do pós Segunda Guerra Mundial até os anos 70.

As modificações gestadas no sistema financeiro internacional levaram os bancos, a partir dos anos 80, a adotarem estratégias para garantir formas de acumulação em um cenário de elevada concorrência no setor bancário. Constata-se, após esse período, um impetuoso crescimento do mercado de câmbios e de títulos em escala global.

As mais recentes novidades do mercado financeiro global são os chamados *hedge funds*²⁵ e os fundos de pensão e de investimento. Outrossim, continuam tendo papel importante nessa fase do capitalismo as grandes corporações e os bancos centrais dos países desenvolvidos. Esses organismos movimentam montantes impressionantes de riquezas na sua forma líquida, objetivando a valorização crescente dos seus fundos em curtos prazos.

Nesse contexto nascem os novos instrumentos financeiros, como a securitização das dívidas e os derivativos. Esses produtos ganham agilidade com os avanços tecnológicos em informática e telecomunicações no sistema financeiro. O desenvolvimento desses mercados especulativos permitiu um enriquecimento privado, sem encorajar o investimento produtivo (SALVADOR, 2010, p. 07).

Contudo, lembra Salvador (2010) que, dada a vulnerabilidade do sistema financeiro atual, regulamentado pelas transações especulativas, pela flexibilidade dos preços dos ativos financeiros e pela política monetária restrita à taxa de juros, pode-se desencadear o risco sistêmico, provocando a reestruturação global das instituições financeiras. Assim, o efeito dominó mundial é perigo constante em tempos de globalização financeira.

Não é à toa que, desde 2007 e 2008, os países capitalistas vêm enfrentando uma crise de extensas proporções. Para além de uma crise financeira, como muitos analistas a examinam, trata-se de uma crise estrutural do capital, de proporções comparáveis à crise de 1929 (Mészáros, 2009). As análises totalizantes consideram-na como uma crise global com amplas dimensões que afetam o conjunto da vida social.

²⁵ *Hedge fund* em português significa fundos de cobertura. É uma forma de investimento especulativo e de alto risco. Está entre as aplicações financeiras mais agressivas disponíveis no mercado de capitais. Os investidores fornecem grandes quantias de dinheiro a uma empresa especializada em economia, para que ela invista em ativos financeiros que lhes rendam lucros. Em linhas gerais, o gestor de um fundo de investimento precisa seguir algum índice de referência. Nos fundos de renda variável, geralmente, é o índice Ibovespa. Nos fundos cambiais, é a cotação do dólar comercial; já nos *hedge funds*, busca-se conseguir o maior retorno possível para os recursos aplicados em ações de mercados emergentes, moedas ou títulos de dívida pública.

Desde então, a economia americana passou a conviver com subsequentes crises bancárias, além da quebra da Bolsa de Valores em 1987, as intensas quedas da Bolsa em 2000 e 2001 e da crise imobiliária no final do século XX, que se repetiu em 2007 e 2008 com o estouro da bolha²⁶ de títulos imobiliários nos EUA.

Entre 1990 e 2007, foram seis crises baseadas no estouro de bolhas especulativas. O ritmo da acumulação de capital foi bastante desigual nesta fase. As economias desenvolvidas apresentaram um crescimento modesto, embora as taxas não tenham sido homogêneas. Extensas áreas da periferia, sobretudo na América Latina e na África, tiveram um desempenho medíocre, apresentando retrocessos sociais e econômicos significativos, enquanto várias economias do leste asiático apresentaram um crescimento acelerado (CORSI, 2010, p. 17).

Essa situação espalhou-se rapidamente para a economia mundial. O centro propagador dessa crise foi o próprio coração do sistema capitalista. A forte queda do movimento especulativo no mercado de ações de Nasdaq, em 2000, foi o indício de que a crise sistêmica tinha alcançado o núcleo do capitalismo.

No momento em que a crise explodiu, havia nos EUA aproximadamente 12 trilhões de dólares em empréstimos imobiliários. Parte significativa desse montante constituía-se de títulos hipotecários insolventes²⁷. Dessa feita, a excessividade da “inadimplência evidenciou que bancos, fundos de investimentos e pensão e companhias de seguros poderiam estar com suas carteiras carregadas de títulos ‘podres’” (CORSI, 2010, p. 39).

No final de 2008, a crise intensificou-se. A falência do tradicional banco de investimentos Lehman Brothers foi a expressão desse processo, considerado um dos maiores operadores de empréstimos a juros fixos de *Wall Street*, com fortes investimentos em títulos ligados ao mercado do chamado *subprime* (crédito imobiliário para pessoas avaliadas com alto risco de inadimplência).

Já em meados de 2009, a economia mundial pareceu dar sinais de recuperação. No segundo trimestre desse mesmo ano, o Produto Interno Bruto (PIB)

²⁶ Estudos revelam que a bolha especulativa foi gerada a partir da emissão de um enorme volume de títulos imobiliários norte-americanos. Desde meados dos anos 90, o mercado imobiliário dos EUA foi expandindo-se consideravelmente. A partir de 2001, essa expansão vê-se acelerada em decorrência das baixas taxas de juros. Os preços dos imóveis foram aumentando constantemente até o ano de 2006, quando começam a cair. Nesse mesmo ano, são visíveis os problemas no setor de financiamento imobiliário, dado o alto índice de inadimplência. O aumento da oferta de imóveis levou à queda dos preços, que exacerbou a inadimplência e gerou a crise.

²⁷ Condição que se encontra o devedor (indivíduo, grupo ou sociedade) cujo patrimônio apresenta um passivo superior ao ativo, portanto, apresenta grande risco de inadimplência.

norte-americano cresceu 1% diante de uma queda de quase 7% no trimestre anterior. Outros países como a França, a Alemanha e o Japão também obtiveram crescimento em suas economias. O ocorrido, lembra Corsi (2010, p. 41), foi o suficiente para os “arautos do capitalismo, em especial os do capital financeiro, além de alardear que o pior já tinha passado e que a economia mundial caminhava sóbria para uma recuperação consistente, retomar a velha cantilena liberal”.

No entanto, a situação voltou a se agravar nos primórdios de 2010, quando a Grécia viu-se diante de um ataque especulativo que atingiu também Irlanda, Espanha, Portugal e Itália, entre outros países, que hoje estão no epicentro da crise do capital. Esses países viram-se obrigados à aplicação de planos de austeridade fiscal, sob a imposição do Fundo Monetário Internacional, do Banco Mundial, da Organização Mundial do Comércio e da Comunidade Europeia, chocando-se com históricas conquistas nacionais no campo dos direitos sociais.

Resguardadas as particularidades nacionais, as economias capitalistas européias e latino-americanas que materializam a cartilha do neoliberalismo a partir da década de 1970 se deparam hoje com a perspectiva de uma longa recessão ou de reduzidas taxas de crescimento, desemprego de massa e de longa duração, precarização do trabalho e redução dos salários (BOSCHETTI, 2012, p. 33).

A mundialização do capital produziu efeitos devastadores na órbita social. Na América Latina, como também nos países do norte, esse processo vem se manifestando por meio do desemprego, do endividamento das famílias, do desmantelamento dos direitos e do sucateamento das políticas sociais.

Dados recentes de 2013 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) evidenciam que o número de desempregados no mundo aumentou em 4,2 milhões, atingindo 197 milhões de pessoas. As previsões indicam que a recuperação da economia mundial não será suficiente para reduzir a taxa de desemprego rapidamente, estimando que o número de indivíduos em busca de trabalho aumentará em mais de 210 milhões durante os próximos cinco anos.

Para os jovens, as expectativas de inserção no mercado de trabalho permanecem desalentadoras. São quase 74 milhões de pessoas entre 15 e 24 anos desempregadas no mundo, representando um percentual de 12,6%. Ainda, no tocante a essa particularidade, constata-se o aumento de jovens desempregados por longos períodos. A pesquisa revela que 35% dos jovens nos países de

economias avançadas ficam sem emprego durante seis meses ou mais. Como resultado desse processo, muitos abandonam o mercado formal de trabalho e ficam sem expectativas de futuro.

Os dados da OIT também revelam que o número de trabalhadores pobres vem diminuindo; por outro lado, aumentou em 142 milhões o número de trabalhadores em situação de miséria, isto é, trabalhadores que vivem com 2 a 4 dólares por dia, sem nenhuma cobertura de seguridade social, somando um total de 661 milhões de pessoas no mundo.

Nesse sentido, embora tenham sido muitos os artifícios utilizados pelo capitalismo para se recompor da crise dos anos 70, a mundialização do capital

(...) não garantiu um desempenho elevado para a economia mundial. Desde o início da década de 1980 até 2003, a economia mundial apresentou um desempenho sofrível, apesar das profundas transformações que se processaram no sistema capitalista nesse período. A reestruturação do capitalismo não conseguiu reverter por um longo período o quadro de lento crescimento, com algumas regiões apresentando forte crescimento, enquanto outras apresentam um desempenho medíocre (CORSI, 2010, p. 27-28).

Corsi (2010) ainda destaca que, entre 1991 e 2003, os países em desenvolvimento do leste asiático cresceram em média 6% ao ano, enquanto, no mesmo período, a América Latina cresceu em média 2,7% ao ano. Para ele, a expectativa neoliberal de que o equilíbrio fiscal, a inflação controlada, a abertura dos mercados, as privatizações e a restrição da intervenção do Estado na economia gerariam um crescimento acelerado e estável, com baixo desemprego, salários reais crescentes e incremento da produtividade, nem de longe se concretizaram.

A fase de expansão da economia mundial, iniciada em 2003, suspendeu temporariamente a tendência de baixo crescimento instalada desde os anos 80, indicando alterações na dinâmica do capitalismo: disseminou-se o crescimento econômico, e o Leste asiático, em particular a China, conformou-se como um dos centros mais importantes de acumulação do capital, influenciando a economia de países da América Latina via incremento das exportações. Porém, em 2007 e 2008 - conforme já assinalado - o mundo capitalista viu-se abalado por mais uma crise financeira de consequências ainda não dimensionadas.

O cataclismo econômico tem como epicentro os Estados Unidos. A crise teve origem nos empréstimos hipotecários norte-americanos, se arrastando inicialmente para os bancos de investimentos, as seguradoras e os mercados financeiros, enfim, a crise se espalhou

rápido pela economia dos Estados Unidos e atinge, atualmente, a Europa e o Japão. Os desdobramentos são para a economia global, que entra em recessão (SALVADOR, 2010, p. 07).

É evidente que o impacto da crise mundial não se processou (nem se processará) do mesmo modo, no mesmo grau e na mesma proporção nos diferentes países capitalistas, tendo em vista sua sujeição a um complexo conjunto de fatores, aos quais, segundo Gonçalves (2008), relacionam-se à natureza e extensão dos mecanismos de transmissão (contágio e choques), à capacidade de resistência de cada país diante das pressões, aos fatores desestabilizadores e choques externos e ao que se chama *policy space* (espaço da política), assim como às respostas de políticas de ajuste.

Na América Latina, por exemplo, o período ascendente da economia mundial de 2003 a 2008 favoreceu seu desempenho econômico, possibilitando, por parte do Estado, a aplicação de políticas para a redução das desigualdades sociais. Contudo, ainda que se constate a melhoria da situação nessa região a partir dos anos 2000, os países não estão avançando no sentido de superarem seus graves problemas sociais.

Em estudo recente, Gonçalves (2012) apresenta uma análise comparativa da desigualdade de renda²⁸ entre doze países da América Latina com o resto do mundo. O estudo engloba Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Honduras, México, Paraguai, Peru, Uruguai e Venezuela. Com base nesse estudo, o autor constatou uma tendência de queda na desigualdade de renda nesses países, assinalando que, embora existam distinções nos desígnios das políticas empreendidas – visto os diferentes modelos de desenvolvimentos adotados –, pode-se afirmar que esses países apresentam características comuns, como a expansão de investimentos públicos na área social, o aumento do salário mínimo real e do PIB per capita. Porém, destaca que essas variações não têm correlação significativa com a redução dos indicadores da desigualdade pelos padrões internacionais. No conjunto dos dez países mais desiguais no mundo, oito são países latino-americanos. Nesse sentido, em suas considerações,

²⁸ As fontes de dados utilizadas pelo autor para analisar os coeficientes de desigualdades foram pautadas nos indicadores da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe, do Banco Mundial e do Fundo Monetário Internacional, no período de 2000 a 2009. As taxas médias de crescimento real do PIB total desses países no período compreendido foram de 4,7 e 4,4%. No governo Lula, a taxa foi de 4,0% e a do PIB per capita foi de 2%.

Apesar de haver queda da desigualdade na América Latina na primeira metade do século XXI, os países da região continuam com os mais elevados indicadores da desigualdade de renda no mundo. Para ilustrar, em meados desta década, quatro entre os cinco países com maior desigualdade estão na região (Colômbia, Bolívia, Honduras e Brasil) (GONÇALVES, 2012, p. 19).

Esse autor apresenta três argumentos que, em sua acepção, explicam a tendência de queda da desigualdade de renda nesses países.

O primeiro decorre da questão do imperativo da governabilidade, isto é, da garantia de legitimidade social do Estado e da estabilidade política. As mediações utilizadas para alcançar a legitimidade estatal são efetivadas por meio da implementação de políticas no campo da assistência social, da previdência, no âmbito do salário mínimo e por meio de mecanismos que visam assegurar a confiança da população nas autoridades e nas instituições políticas.

O segundo argumento explicitado relaciona-se ao reconhecimento dos grupos dirigentes (interessados na manutenção do poder) do efeito que as políticas de redução da desigualdade e de combate à pobreza exercem nas disputas eleitorais.

Gastos públicos sociais focalizados, transferências e benefícios específicos transformam-se em instrumentos eficazes de conquistas de votos junto aos grupos de menor renda. Ou seja, a política de distribuição de renda é funcional à luta pelo poder político (GONÇALVES, 2012, p. 24).

O terceiro argumento pauta-se no indicativo de menor vulnerabilidade externa conjuntural desses países da América Latina, em consequência do período ascendente da economia mundial de 2003 a 2008. Daí afirmar que:

O afrouxamento da restrição de balanço de pagamentos permite maior dinamismo econômico (renda, emprego, crédito, etc.) e geração de excedentes que viabilizam políticas públicas. Não é por outra razão que, com a crise global em 2008-2009, parece ter ocorrido reversão ou interrupção da tendência da queda da desigualdade no conjunto dos países (GONÇALVES, 2012, p. 26).

No que diz respeito à economia brasileira, Salvador (2010) pontua que o Brasil não escapou da crise financeira internacional, porém, foi um dos últimos países a ser atingido e um dos primeiros a sair dela.

Isso se justifica por vários motivos, entre eles, menor endividamento comparado às economias mundiais mais ricas e por ser um grande produtor

de *commodities*²⁹, ramo que vem crescendo consideravelmente no país, atraído pelas importações da China, atualmente o maior parceiro comercial do Brasil.

Além disso, o autor esclarece que houve uma significativa expansão no volume de operações de créditos no Brasil, tanto que a Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (ANEFAC) registrou que, em dez anos, o volume de crédito elevou sua participação como proporção do Produto Interno Bruto de 24,7%, em 2003, para 55,2%, em 2013. Porém, alerta que essa situação poderá indicar problemas de endividamento – fato já constatado.

Dados recentes de 2013, fornecidos pelo Banco Central, apontam que o endividamento da população brasileira voltou a crescer. O total de dívidas das famílias representa 45,1% de sua renda acumulada em um ano. Esse é o maior percentual dentre os estudos realizados desde janeiro de 2005, quando o patamar de endividamento indicava 18,39%. Desde então, o endividamento das famílias tem aumentado constantemente.

Atrelado à ampliação do crédito no Brasil, Salvador (2010, p. 15) também aponta o potencial do consumo interno viabilizado pelas políticas sociais no campo da seguridade social, como a previdência e a assistência social. Os recursos destinados a essas políticas “foram responsáveis pela injeção de R\$ 257,2 bilhões na economia em 2009, o que garantiu a continuidade do consumo, independentemente da renda advinda do trabalho”.

A esse respeito, Boschetti (2012) salienta que as políticas de redução da pobreza por meio da chamada proteção não contributiva, via programas assistenciais de transferência de renda, estão sendo utilizadas não apenas no Brasil, mas também em vários países da América Latina e da Europa, como estratégias para garantir o consumo e enfrentar a crise.

Ao analisar os programas de transferência de renda no Brasil, a autora afirma que, se por um lado é expressivo o contingente de pessoas atendidas nesses programas, por outro lado é inexpressivo o percentual do PIB aplicado, ou seja, de apenas 0,4%. Trata-se “nitidamente, de um ‘pobre’ programa que ‘custa pouco’, não

²⁹ *Commodities* – em inglês – significa mercadoria. Pode ser definido como mercadorias, principalmente minérios e gêneros agrícolas, que são produzidos em larga escala e comercializados em nível mundial. As *commodities* são produzidas por diferentes produtores e têm características uniformes. Geralmente, são produtos que podem ser estocados por um determinado período sem que haja perda da qualidade.

atinge a estrutura da desigualdade, mas possui forte impacto político” (BOSCHETTI, 2010, p. 52).

Examinando os impactos dos ajustes neoliberais no sistema de proteção social no Brasil, os autores Silva, Yazbek e Giovanni (2004) ressaltam que os avanços e as conquistas previstas na Constituição Federal de 1988 estão sendo esvaziados gradativamente, porque medidas restritivas vêm inibindo esse sistema de garantir a universalização das políticas sociais. Os autores chamam a atenção para os retrocessos de serviços, mesmo nas áreas sociais básicas, e para o fato de que, no Brasil, o sistema de proteção social caracteriza-se por sua incipiência, sendo incapaz de enfrentar as vulnerabilidades que atingem parcelas significativas da população.

Exemplo disso é o caos instalado na saúde pública em vários estados e municípios brasileiros. São situações amplamente conhecida e divulgadas: morosidade e/ou falta de atendimento da população, constantes mortes nos hospitais, precarização das condições de trabalho dos profissionais e privatização generalizada desse setor.

No que se refere às privatizações na saúde, vale mencionar que em dezembro de 2011 foi sancionada a lei que criou a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). A partir de então, os hospitais e institutos universitários – que fazem parte da maior rede hospitalar pública do país – passaram a ser administrados por uma empresa de direito privado. Também foram criadas as Fundações Estatais de Direito Privado e as Organizações Sociais de Saúde (OSs), traduzindo a flexibilização da gestão pública e a implementação de modelos organizacionais que seguem a lógica de mercado para gerir os serviços públicos. Essas empresas têm atuado nas três esferas governamentais, por meio da proposição de leis e de emendas constitucionais que alteram o arcabouço jurídico e os princípios que norteiam a administração pública, representando a violação do direito universal à saúde de responsabilidade estatal.

No campo da política educacional não é diferente. São muitos os problemas que a cercam. Há carência de vagas na educação infantil. Estima-se a falta de 150

mil somente no estado de São Paulo. No Brasil, esse número chega a 1 milhão³⁰. Já no âmbito do ensino fundamental e médio, permanecem velhos problemas em diversas escolas do país, como a má qualidade do ensino, a violência nas escolas e o aviltamento das condições de trabalho dos professores. Na educação superior, destaca-se a lógica de empresariamento desse setor, a intensificação da exploração docente e a implementação massiva do ensino a distância, sem critério e sem qualidade.

Igualmente, a política habitacional no Brasil apresenta imensos entraves. O déficit habitacional é preocupante. Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) de 2013, o déficit por moradia gira em torno de 8 milhões. Cerca de 90% dos trabalhadores que não têm casa própria recebem uma renda mensal de zero a três salários mínimos. O programa “Minha Casa, Minha Vida”, considerado a principal política do governo do Partido dos Trabalhadores para responder a essa demanda, ainda é deficitário. Os recursos disponibilizados são baixos (cerca de R\$ 65 mil) e os preços dos terrenos e imóveis são altos. Em reportagem recente, a revista britânica *The Economist*³¹ anunciou que os preços dos imóveis residenciais no Brasil, em 2013, aumentaram 12,8%. Entre os 23 países pesquisados pela revista, o Brasil ocupou o segundo lugar, ficando atrás apenas dos Estados Unidos, que teve alta de 13,6% no período.

Por isso, no dizer de Salvador (2010, p. 16), embora o Brasil tenha apresentado um crescimento econômico acelerado nos últimos 50 anos, não foi “capaz de obter resultado da mesma magnitude dos países do capitalismo central, mantendo grande parte de sua população com condições precárias de vida e trabalho”.

Não sem nota que assistimos em junho de 2013 a uma das mais expressivas mobilizações no país. As primeiras manifestações ocorreram devido ao aumento das tarifas do transporte coletivo na capital paulista, e dada à repressão policial ao movimento por parte do estado, expandiram-se por várias cidades do país, somando-se a outras que tinham como pauta o fim da corrupção, o combate à

³⁰ Informações extraídas de: <<http://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/2014-02-17/pais-tera-de-colocar-cerca-de-1-milhao-de-criancas-na-pre-escola-ate-2016.html>>. Acesso em 20 de Maio de 2014.

³¹ Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/imoveis/brasil-registra-segunda-maior-alta-em-imoveis-residenciais-entre-23-paises-11252967>>. Acesso em 10 de janeiro de 2014.

homofobia, a ampliação de recursos para a saúde e educação, além de tantas outras reivindicações.

Para Telles (2001), no Brasil, os direitos sociais não se constituem em regra para a organização da sociedade. As relações estruturam-se em interesses privados e na defesa dos privilégios individuais. Nas argumentações de Raichelis (2005), o que vale na lógica capitalista é a capacidade e a liberdade econômica, essas sim são a verdadeira funcionalidade da “cidadania invertida”³².

Portanto, pensar o trabalho do assistente social na atualidade implica remetê-lo ao contexto da crise mundial do capital, que tem atingido a vida de milhares de trabalhadores de todo o mundo, repercutindo diretamente na questão social.

No Brasil, a exponenciação da questão social a partir dos anos 90, em face das particularidades do processo de reestruturação produtiva, nos limites da ideologia neoliberal, determinou uma inflexão no campo profissional em decorrência das novas demandas colocadas pelo “reordenamento do capital e do trabalho, pela reforma do Estado e pelo movimento de organização das classes trabalhadoras, com amplas repercussões no mercado profissional de trabalho” (CFESS, 1998, p. 5).

Todo esse processo determinado por movimentos e por ações objetivas do capitalismo contemporâneo incide no serviço social. O saldo deixado pela reestruturação do capital – como veremos no capítulo que se segue – confirma-se no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais: superexploração, inserção precária no mundo do trabalho, aumento do desemprego e da miséria, múltiplas formas de violência, políticas sociais seletivas e focalizadas, redução da intervenção do Estado na sociedade, regulamentação do terceiro setor, dentre outros.

1.2- O universo da pesquisa: os determinantes da escolha

A escolha por realizar a pesquisa em São José dos Campos foi impulsionada, inicialmente, por ser a cidade de minha moradia, facilitando dessa forma o contato com os profissionais e, também, devido às características econômicas, políticas e profissionais que apresenta.

³² O termo segundo Raichelis (2005, p. 89) designa a “condição daqueles indivíduos não incluídos no estatuto da *cidadania regulada*, uma vez que passam a ser beneficiários do sistema de proteção social a partir do reconhecimento de sua incapacidade para exercer, com plenitude, a condição de cidadãos. Assim, na situação de *cidadania invertida*, “o indivíduo entra em relação com o Estado no momento em que se reconhece como não cidadão”, pela ausência de relação de trabalho formalizada garantidora de direitos”.

A cidade está situada no Vale do Paraíba Paulista, uma região composta por 43 municípios que abrange o Vale Histórico, o Médio Vale, o Litoral Norte e a Serra da Mantiqueira³³, sendo marcada por características interioranas, conservadoras e religiosas, esta última especialmente de origem católica. O Santuário Nacional em Aparecida do Norte e o Grupo Católico Canção Nova em Cachoeira Paulista são expressões dessa particularidade.

São José dos Campos é um município conhecido pelo seu desenvolvimento econômico, tendo como centro de suas atividades a indústria, com destaque para os setores automotivo, aeronáutico, além do refino do petróleo. Conta com expressiva concentração operária e com a maior parte de sua população (98%) vivendo na região urbana. Ocupa uma área de 1.099,77 milhões de km², sendo a sétima maior cidade do estado de São Paulo. Sua população já ultrapassou 850 mil habitantes.

Com forte peso nas exportações, é o segundo município que mais exporta no país. Tem um parque industrial diversificado que engloba tecnologia de ponta nas áreas de informática, sensoriamento remoto e meteorologia.

Em termos políticos, São José dos Campos expressa interesses contraditórios, acirrados pela correlação de forças existentes. Há uma forte incidência de lutas e movimentos sociais na cidade. Nos últimos 16 anos, teve a sua administração sob o governo do PSDB. Em janeiro de 2013, um candidato petista assumiu a Prefeitura, vencendo a eleição com uma pequena margem – de 50,99 contra 43,15 dos votos.

A vitória do PT expressou, entre outros elementos, um deslocamento para a esquerda na consciência dos setores de trabalhadores e da classe média, que almejavam mudanças na cidade. Avalia-se também que a intervenção do PSDB junto ao Pinheirinho provocou desgastes ao partido e contribuiu para a eleição do candidato de oposição, Carlos José de Almeida, do PT.

No campo profissional, é possível afirmar que o serviço social construiu uma história importante na cidade, favorecida certamente pela presença, desde os anos

³³ Vale Histórico: Aparecida, Arapeí, Areias, Bananal, Cachoeira Paulista, Canas, Cruzeiro, Cunha, Guaratinguetá, Jataí, Lorena, Piquete, Potim, Queluz, Roseira, São José do Barreiro, Silveiras. Médio Vale: Caçapava, Guararema, Jacareí, Jambuí, Lagoinha, Monteiro Lobato, Natividade da Serra, Paraibuna, Piedade, Pindamonhangaba, Redenção da Serra, Salesópolis, Santa Branca, Santa Isabel, São José dos Campos, São Luiz do Paraitinga, Taubaté, Tremembé. Litoral Norte: Caraguatatuba, Ilha Bela, São Sebastião, Ubatuba. Serra da Mantiqueira: Campos do Jordão, Santo Antonio do Pinhal, São Bento do Sapucaí.

70, das duas maiores instituições de ensino da região: a Universidade do Vale do Paraíba/UNIVAP e a Universidade de Taubaté/UNITAU.

Muitos assistentes sociais, alguns professores dessas instituições, tiveram presença significativa na década de 80 nas lutas para a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente/ECA e da Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS. No contexto de implantação do ECA, os profissionais organizaram-se para o debate sobre o Estatuto, para o estabelecimento de suas diretrizes e para a criação dos Conselhos de Direito. Nesse período, informa Torres (2006),

(...) foi criada a Frente Nacional de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente. Suas principais lutas foram: revisão da legislação, pelo Ministério do Trabalho, no que se relaciona às creches nos ambientes de trabalho e incremento de medidas visando sua implantação efetiva; preservação à aplicação dos princípios contidos na Declaração Universal dos Direitos da Criança; institucionalização de plantões sociais em Juizados de Menores em todo o país; revisão e incremento de política de adoção de crianças e adolescentes e adolescentes infratores (TORRES, 2006, p. 23).

Na luta pela LOAS, os assistentes sociais mobilizaram-se com o objetivo de implementar a política de assistência social como uma política pública de direitos. Uma das conquistas desse processo relaciona-se à ampliação da participação dos usuários na deliberação dos serviços e ao seu assento nos conselhos municipais.

Na história recente do Pinheirinho (2012), alguns profissionais resistiram ao processo de desocupação das famílias que moravam naquele bairro, propondo-se a um trabalho militante e ético.

A cidade concentra um número expressivo de assistentes sociais. Segundo informação recebida pelo Setor de Inscrição do CRESS 9ª região, em 29 de abril de 2013, existem 667 profissionais cadastrados no Conselho com residência na cidade. Por ser uma região central do Vale do Paraíba Paulista, muitos profissionais moram em São José dos Campos, mas trabalham nas cidades vizinhas.

O município está habilitado com gestão plena no SUAS. Mas, assim como em várias regiões do Brasil, a gestão da política de assistência social, contrariamente as suas prerrogativas, vem sendo administrada em parceria com a rede privada. Existem hoje 49 instituições³⁴ conveniadas com a Prefeitura que prestam serviços no

³⁴ Consulta efetuada no site da Prefeitura Municipal de São José dos Campos. Disponível em: <http://www.sjc.sp.gov.br/secretarias/desenvolvimento_social/entidades_conveniadas.aspx>. Acesso em 13 de fevereiro de 2014.

âmbito da proteção social básica e especial. Há uma defasagem no quadro de recursos humanos, notadamente de assistentes sociais, são apenas 45³⁵.

A política de saúde também tem sido alvo de privatizações e de terceirizações na cidade. O governo do PSDB, Eduardo Cury (2004-2012), foi o primeiro a transferir a gestão de algumas unidades de saúde para as chamadas Organizações Sociais de Saúde (OSs). Em 2006, o prefeito entregou a administração do maior hospital municipal em São José dos Campos (hospital municipal Dr. José de Carvalho Florence) para a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (APDM). Esse hospital é considerado uma referência em assistência hospitalar de média e alta complexidade, com ênfase no atendimento emergencial.

A lógica neoliberal adotada pelos governos da cidade evidencia as consequências desse processo na vida cotidiana da população joseense: falta de médicos e especialistas, morosidade no agendamento de consultas, mau atendimento e precarização das condições de trabalho dos profissionais que atuam nessa política.

No que tange à política habitacional do município, uma pesquisa realizada pela Universidade de Campinas revela que o déficit habitacional em São José dos Campos, no ano de 2003, era de 22 mil residências. O mesmo estudo indica que “aproximadamente, 56 mil pessoas vivem em condições inadequadas de habitação, em 14 mil domicílios. O cálculo abrange submoradias, favelas e domicílios” (FORLIN e COSTA, 2010, p. 132).

O crescimento dos grandes centros urbanos, assim como ocorreu em São José dos Campos, criou uma segregação urbana baseada em interesses privados. Mesmo com o desenvolvimento econômico e a riqueza produzida, não se impediu o déficit habitacional. Para se ter uma ideia, a cidade situa-se entre os dez maiores PIBs do estado de São Paulo, com R\$ 22.018 milhões de reais.

Não de modo diferente, as demais políticas (previdência e educação), assim como o campo sócio-jurídico e empresarial, apresentam desafios ao trabalho do

³⁵ Informação disponibilizada em 15 de Janeiro de 2014 pela Secretaria de Desenvolvimento Social da Prefeitura Municipal de São José dos Campos. Dos quarenta e cinco profissionais concursados, quatro ingressaram no último concurso, realizado no ano de 2012, para o cargo de analista em gestão municipal com formação em serviço social. De acordo com o relato de uma profissional que participou desse concurso, a estratégia de contratação dos assistentes sociais com esse cargo foi a redução dos salários. As quatro profissionais recebem 30% a menos do que as demais. O caso, segundo ela, está tramitando judicialmente.

assistente social na atualidade. Mas, se por um lado as formas de enfrentamento do capital as suas crises aprofundam a questão social, repercutindo diretamente nas políticas sociais, logo nas áreas onde os profissionais atuam, por outro lado, reclamam respostas da sociedade frente à violação dos direitos dos trabalhadores.

Por isso mesmo, a análise da realidade social, das políticas e dos espaços sócio-ocupacionais, nos quais se inserem os assistentes sociais, não pode ser linear nem tampouco determinista. Não são poucos os desafios que chegam ao serviço social nesse tempo presente, e para enfrentá-los é preciso fôlego, posicionamento ético-político e boa dose de competência teórico-metodológica e técnico-operativa. Além disso, é necessário somar forças com outros profissionais, com os movimentos sociais, com os usuários e com segmentos organizados da sociedade. Esse me parece ser o caminho mais lúcido e, ao mesmo tempo, mais coerente se desejamos trilhar na direção do projeto ético-político profissional.

CAPITULO II

INSTRUMENTOS E TÉCNICAS: REALIDADE SOCIAL, CONDIÇÕES E MEIOS DE TRABALHO DOS PROFISSIONAIS

No desenvolvimento do exercício profissional nos deparamos com instituições que não oferecem condições dignas de trabalho ao profissional e ao usuário. É um desrespeito. (EN)

Neste capítulo, apresento o material coletado na primeira etapa da pesquisa e a sua análise, subsidiada por fontes bibliográficas e por um exame criterioso da realidade, em seu movimento e em suas contradições. Para tanto, adotei como perspectiva a lógica dialética assumida como método para análise concreta dos fatos reais, isto é:

(...) como **maneira de** pensar as relações dos homens na sociedade, tendo por ponto de partida a análise crítica dos dados factuais. Nesse processo, o sujeito que pesquisa deve ser **fiel** ao objeto pesquisado, sendo que esta fidelidade não significa retratar o objeto, mas, a partir de sua apreensão, desmontá-lo (analisá-lo) para compreender seu **movimento** e sua **estrutura** (BAPTISTA, 2009, p. 47).

Essa perspectiva, caracterizada como método de investigação e de exposição do real, abarca o movimento contraditório da gênese e do desenvolvimento dos fenômenos sociais e contempla no processo investigativo a “articulação entre dados quantitativos e qualitativos, forma e conteúdo, razão e sensibilidade” (PRATES, 2003, p. 02).

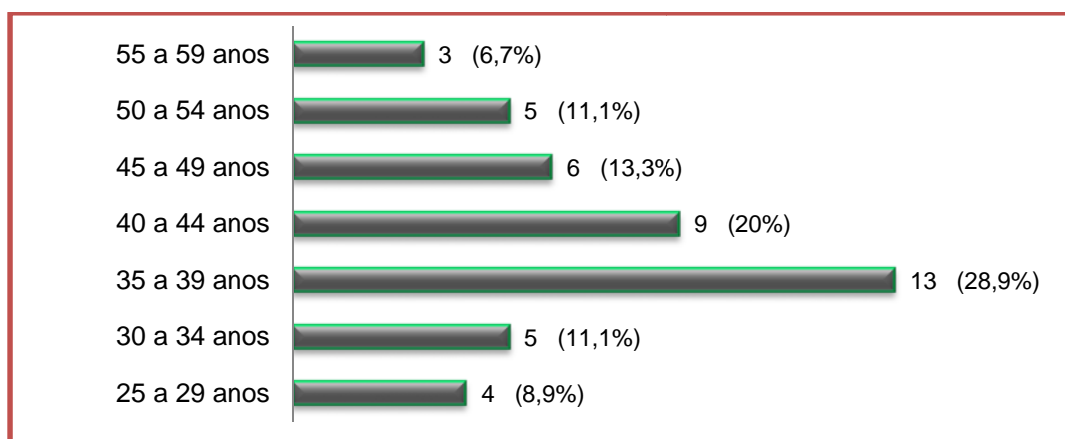
Dessa feita, o presente capítulo põe à vista, na direção mais fiel da realidade estudada, os resultados alcançados, oferecendo informações sobre o universo-cenário da pesquisa e sobre os sujeitos (assistentes sociais) nela envolvidos. Nesse percurso, foram evidenciados elementos particulares e universais, objetivos e subjetivos, quantitativos e qualitativos, que constituem e exprimem a realidade em tela. Assim, a conjugação entre esses elementos foi fundamental, pois, segundo Lefèbvre (1991, p. 211), “o ser qualitativo considerado em sua relação com a quantidade, manifesta-se como uma unidade concreta, a unidade de vários instantes sucessivos, durante os quais a qualidade não se modifica”.

Ademais, na esteira que compõe a particularidade do objeto investigado, analiso como os instrumentos e as técnicas vêm sendo apropriados por esses profissionais em sua ação cotidiana. Aqui são revelados quais tipos de instrumentos e técnicas são mobilizados, para quais objetivos e quais são as dificuldades encontradas nesse âmbito.

Em relação aos sujeitos que participaram da pesquisa, apresento o perfil profissional dos 45 assistentes sociais que responderam ao questionário, dando destaque às suas condições e relações de trabalho.

2.1 - O universo e os sujeitos da pesquisa: dados sobre o perfil profissional

Gráfico 1 - Idade dos assistentes sociais



Fonte: Questionário da Pesquisa

Do conjunto de assistentes sociais que participaram da pesquisa, sobressaem-se as idades entre 35 e 39 anos, correspondendo a 28,9% dos sujeitos envolvidos. Interessante notar que, no estudo realizado pelo CFESS em 2006 sobre o perfil dos assistentes sociais no Brasil, houve também uma concentração de profissionais nessa faixa etária.

No contexto da minha pesquisa e em uma possível relação com o estudo do CFESS, avalio que esse dado pode estar atrelado à questão da maturidade e do tempo de experiência dos assistentes sociais. Digo isso porque, em relação à idade, há uma incidência maior em três grupos: primeiro, na faixa etária entre 35 e 39 anos

(28,9%); segundo, entre 40 e 44 anos (20%); terceiro, entre 45 e 49 anos (13,3%). Nota-se, portanto, que as idades desses três grupos são subsequentes e a sua soma equivale a um percentual significativo de 62,2% do universo pesquisado.

Assim, a concentração de profissionais na idade entre 35 e 49 anos permite um insight interpretativo – a maturidade e o tempo de experiência dão-lhes uma margem de segurança para falarem de suas práticas profissionais. Nessa direção de análise, pode-se explicar, inclusive, a restrita participação dos assistentes sociais mais jovens com idade entre 25 e 29 anos, que abrangeu apenas 8,9% do universo.

Por outro lado, também foi inexpressiva a participação dos assistentes sociais com idade superior a 55 anos – apenas três. Nesse caso, pode-se inferir que alguns profissionais nessa faixa etária apresentam desgastes em sua energia laboral, o que os impede (e/ou desmotiva) maiores envolvimento no âmbito da profissão. É fundamental compreender que no processo da vida nossas capacidades, habilidades e motivações alteram-se, levando-nos, de fato, a uma redução no ritmo de vida e de trabalho.

Quanto ao sexo dos profissionais que participaram da pesquisa, dos quarenta e cinco assistentes sociais, apenas dois são do sexo masculino; ao passo que 95,6% são do sexo feminino, correspondendo à tendência histórica da profissão marcada pela presença da mulher.

Textos clássicos, como os de Iamamoto (1982) e Verdés-Leroux (1986), ajudam a entender as razões da predominância feminina no serviço social. Embora Verdés-Leroux (1986) tenha tratado em seu estudo sobre a realidade francesa, sua análise corrobora o perfil dos pioneiros, tal como traçado na literatura nacional. Em linhas gerais, os autores afirmam que em seus primórdios a profissão era constituída por mulheres, oriundas de segmentos da classe média e alta, tendo sua base social definida pela composição do bloco católico.

Para Verdés-Leroux (1986), a hegemonia feminina no âmbito da profissão estava relacionada a aspectos culturais e ideológicos, essencialmente à condição social da mulher, ao seu estado civil e a sua vinculação religiosa. Ser oriunda da classe média e alta e estar casada pareciam, portanto, uma explicação plausível para a escolha de uma carreira profissional que priorizava vantagens simbólicas a compensações imediatas. Além disso, o peso ideológico contribuía sobremaneira para a escolha profissional.

A especificidade dos valores e das práticas das assistentes sociais decorre, de *uma parte*, desta característica: o 'prazer' de servir, a seriedade, a 'modéstia' são inculcados às mulheres como se fossem atributos de feminilidade. E a dominação a que são submetidas (sob formas diversas, segundo as classes, mas de modo generalizado) as conduz a reproduzirem naturalmente essa relação e a transmitirem os valores éticos mais tradicionalistas (VERDÉS-LEROUX, 1986, p. 48).

Esperava-se a disposição de certas qualidades pessoais e morais para o exercício da profissão. Tanto as escolas de formação, quanto as instituições empregadoras, reforçavam esse quesito, contribuindo desse modo para delinear certo perfil profissional. Ajudar, acolher, cuidar, educar e servir eram – dentre outras qualidades ditas naturais do comportamento feminino – prerrogativas para se tornar assistente social. Nesse sentido, acreditava-se que o assistente social deveria

(...) ser uma pessoa de mais íntegra formação moral, que a um sólido preparo técnico alie o desinteresse pessoal, uma grande capacidade de devotamento e sentimento de amor ao próximo; deve ser realmente solicitado pela situação penosa de seus irmãos, pelas injustiças sociais, pela ignorância, pela miséria, e a esta solicitação devem corresponder às qualidades pessoais de inteligência e vontade. Deve ser dotado de outras tantas qualidades inatas, cuja enumeração é bastante longa: devotamento, critério, senso prático, desprendimento, modéstia, simplicidade, comunicatividade, bom humor, calma, sociabilidade, trato fácil e espontâneo, saber conquistar a simpatia, saber influenciar e convencer, etc. (IAMAMOTO e CARVALHO, 1982, p. 227).

A ideia da ajuda, por exemplo, componente marcante na história do serviço social, foi culturalmente construída na sociedade capitalista como uma prática mais suscetível de ser realizada por mulheres.

Em interessante artigo intitulado "As continuidades do perfil profissional", de Simões (2001), o autor apresenta informações levantadas sobre esse tema, do período inicial da profissão aos anos 90. Seu objetivo foi o de identificar as possíveis continuidades e rupturas do perfil dos assistentes sociais brasileiros.

O autor assinala que, nos primórdios do serviço social, três variáveis foram usualmente utilizadas para tal conformação – gênero (preponderância da mulher), origem social (segmentos abastados da sociedade) e religião (católica), como motivadoras para a escolha profissional. Já no período da secularização da profissão, as motivações aparecem divididas entre intentos religiosos e valorização no mercado de trabalho; além disso, começam a ingressar nos cursos de serviço social alunos de segmentos sociais diversificados.

A partir de então, foi delineado um perfil profissional mais heterogêneo, impulsionado ainda pela influência religiosa, mas também pelo desejo de ascensão profissional e pela busca de cursos mais baratos e com menor exigência no vestibular.

Nesse contexto, ampliou-se o número de alunos das camadas populares e do sexo masculino nos cursos, permanecendo, contudo, a hegemonia das mulheres. Em relação a esse componente, Simões (2001) pontua que as pesquisas na entrada dos anos 90 revelam que a escolha profissional ainda guarda relação com a identificação dos alunos com as funções atribuídas às mulheres no contexto da divisão sexual do trabalho na sociedade capitalista.

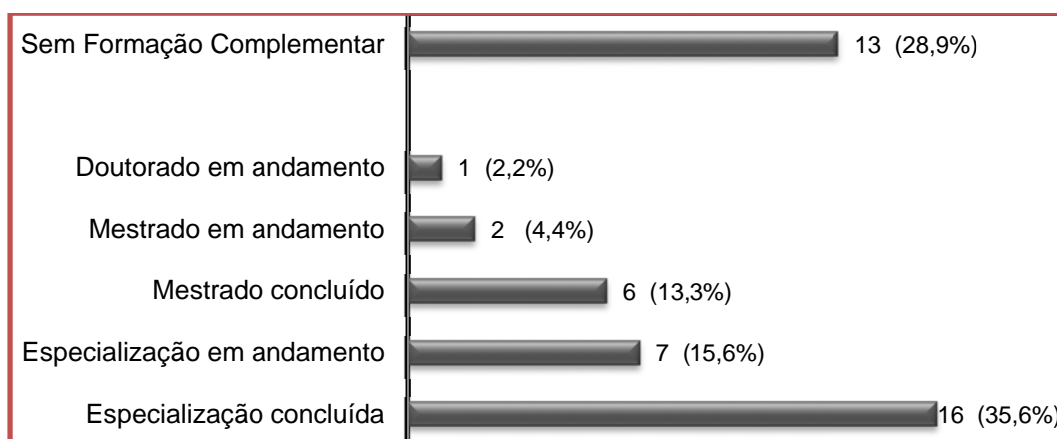
Dessa feita, depreende-se que as relações de gênero atravessam a profissão desde as suas origens. A presença majoritariamente feminina no serviço social, longe de ser um acontecimento fortuito, tem determinações econômicas e ideológicas, alicerçadas em uma cultura de submissão da mulher na sociedade capitalista com nítidos interesses de classe. Salienta Verdès-Leroux (1986, p. 46) que “as características objetivas dos diferentes grupos profissionais (e os traços que os diferenciam entre si) correspondem, globalmente, à função ideológica que estão chamados a desempenhar”.

A divisão sexual do trabalho, constructo do capitalismo, tem em sua base a exploração e a opressão da mulher e assenta-se na separação de atividades de homens e de mulheres e na hierarquização delas, sob a premissa de que o trabalho masculino é mais importante do que o feminino. Muito embora as mulheres venham ocupando cada vez mais espaços e cargos, bem como desenvolvendo atividades outrora realizadas somente por homens, as estatísticas são claras em afirmar que o trabalho doméstico, a educação dos filhos e o cuidado com eles ainda estão sob a sua responsabilidade.

Portanto, com base no exposto, é válido salientar que a escolha pela profissão de serviço social não é acidental, pelo contrário, segue uma tendência socialmente determinada pela divisão sexual do trabalho na sociedade capitalista. Daí as profissões que lidam diretamente com a questão social (serviço social, enfermagem, pedagogia, entre outras) serem majoritariamente ocupadas por mulheres. Com isso, forja-se um terreno favorável para assegurar o controle da questão social e, ao mesmo tempo, desresponsabilizar as estruturas do poder do

capital pelas suas expressões. Desloca-se, pois, o foco da questão social – a contradição entre capital e trabalho – para a responsabilização feminina na reprodução social.

Gráfico 2 - Formação Complementar



Fonte: Questionário da Pesquisa

O gráfico aponta para um expressivo número de profissionais com formação complementar – aproximadamente 71% dos assistentes sociais prosseguiram com os seus estudos. Esse panorama vem reforçar o cumprimento das normativas do projeto de formação profissional de 1996, quanto à necessidade de aprimoramento contínuo, tendo em vista a necessidade de capacitação para uma intervenção crítica e competente.

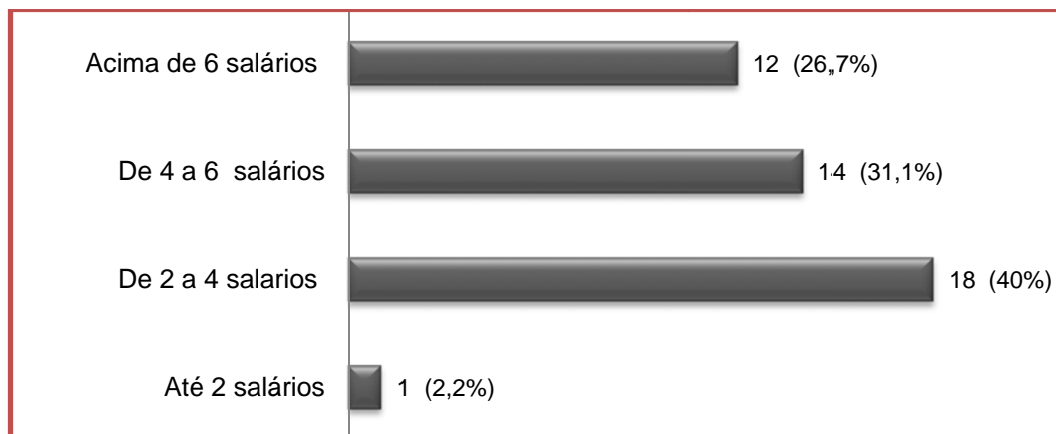
Desse grupo, vinte e três assistentes sociais apresentam formação complementar no nível de especialização, oito no mestrado e apenas um no doutorado, evidenciando que a pós-graduação *latu senso* no Brasil é mais acessível à categoria. São treze os profissionais que não realizaram formação complementar, perfazendo 28,9% do universo pesquisado.

No tocante a situação empregatícia no momento da pesquisa, apenas três assistentes sociais estavam desempregados. Porém, mesmo nessa condição, atendiam aos critérios³⁶ definidos para compor a amostragem da pesquisa. Conforme registros nos questionários, são profissionais com vasta experiência na

³⁶ Inscrição no CRESS, trabalhar e residir na cidade de São José dos Campos e ter experiência de, no mínimo, um ano na área.

área, tanto que duas dessas assistentes sociais haviam permanecido dez anos no último emprego.

Gráfico 3 - Faixa salarial



Fonte: Questionário da Pesquisa

Pode-se observar, nesse gráfico, a distribuição dos assistentes sociais por faixa salarial. Para esse cálculo, tomei como referência o salário mínimo nacional – R\$ 724,00³⁷.

Apurou-se que a maioria dos profissionais (71%) recebe até seis salários mínimos, com concentração na faixa que não ultrapassa os quatro salários mínimos (42%), ou seja, R\$ 2.896,00. Assim, constata-se que o salário médio dos profissionais é baixo.

De acordo com a análise realizada em dezembro de 2013 pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese), com referência aos preços da cesta básica, o salário para cobrir as necessidades dos brasileiros deve ser, no mínimo, de R\$ 2.765,44³⁸.

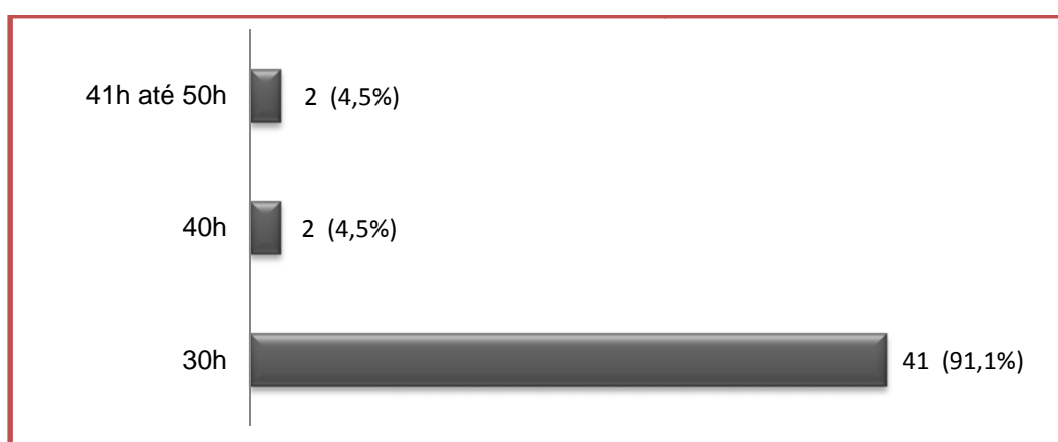
Outras informações ajudariam o aprofundado da relação entre a faixa salarial dos assistentes sociais e suas condições de vida, como, por exemplo, se são arrimo de família, qual o número de integrantes na casa, quantos desses integrantes trabalham, qual a situação de moradia e de saúde, quais os gastos domésticos da

³⁷ Salário mínimo nacional do ano de 2014.

³⁸ Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>>. Acesso em janeiro de 2014.

família e qual a responsabilidade do profissional nesses gastos. Um cruzamento entre essas informações oferecer-nos-ia uma ideia melhor sobre a realidade socioeconômica desses profissionais. Todavia, esse não foi o foco desta pesquisa, portanto, busquei tão somente caracterizar como as suas condições de trabalho impactam no modo como utilizam e se apropriam dos instrumentos e das técnicas em seu cotidiano profissional.

Gráfico 4 - Carga horária semanal de trabalho



Fonte: Questionário da Pesquisa

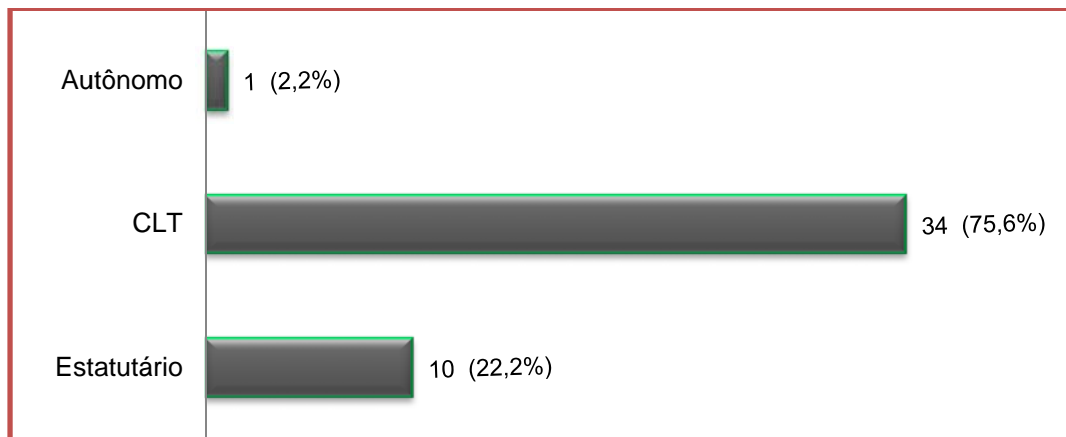
O gráfico indica que 91,1% dos assistentes sociais estão cumprindo a jornada de trabalho de 30 horas semanais, conforme a Lei n. 12.317, de 27 de agosto de 2010. Apenas quatro profissionais (o que representa 9% do total) informaram que trabalham acima desse teto.

A conquista das 30 horas semanais, sem redução salarial, foi uma vitória histórica no âmbito da categoria profissional, resultante de sua organização política representada pelo Conjunto Cfess/Cress, Abepss e Enesso. Sabe-se que no contexto do capitalismo essa é uma das lutas mais importantes dos trabalhadores, na medida em que as relações estabelecidas primam pela lógica do lucro do capital e pela restrição dos direitos sociais. Por isso, para Boschetti (2011),

A redução da jornada de trabalho para trinta horas semanais sem redução salarial, ainda que não altere estruturalmente a organização do trabalho, possibilita diminuir a sobrecarga do trabalho, o que pode melhorar a saúde do(a) trabalhador(a) e, ainda impor limites à exploração do trabalho pelo capital. Não por acaso, a implementação

desse importante direito vem sendo contestado judicialmente pela Federação Nacional da Saúde junto ao STF, e muitas instituições públicas resistem à sua implementação (BOSCHETTI, 2011, p. 566-567).

Gráfico 5 - Vínculo empregatício



Fonte: Questionário da Pesquisa

Contrariando os dados nacionais da última pesquisa realizada pelo CFESS no ano de 2006, sobre o perfil dos assistentes sociais brasileiros, cujo vínculo empregatício principal dos profissionais foi apontado como sendo o estatutário, nesta pesquisa, 75,6% têm vínculo regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Na segunda posição, aparece o vínculo estatutário e, na terceira, o de prestador de serviços.

Contudo, cabem alguns esclarecimentos em relação ao índice de profissionais em regime celetista. Dos trinta e quatro profissionais com essa forma de contratação, onze trabalham em uma autarquia municipal e três em uma fundação pública, totalizando quatorze assistentes sociais. Embora sejam reconhecidos juridicamente como funcionários públicos, os contratos de trabalho desses profissionais ocorrem via CLT, portanto, não têm as mesmas garantias que os funcionários com vínculo estatutário.

Essa possibilidade foi outorgada por meio da emenda constitucional de nº 19 de 04 de Junho de 1998, que suprimiu a obrigatoriedade de um único regime jurídico

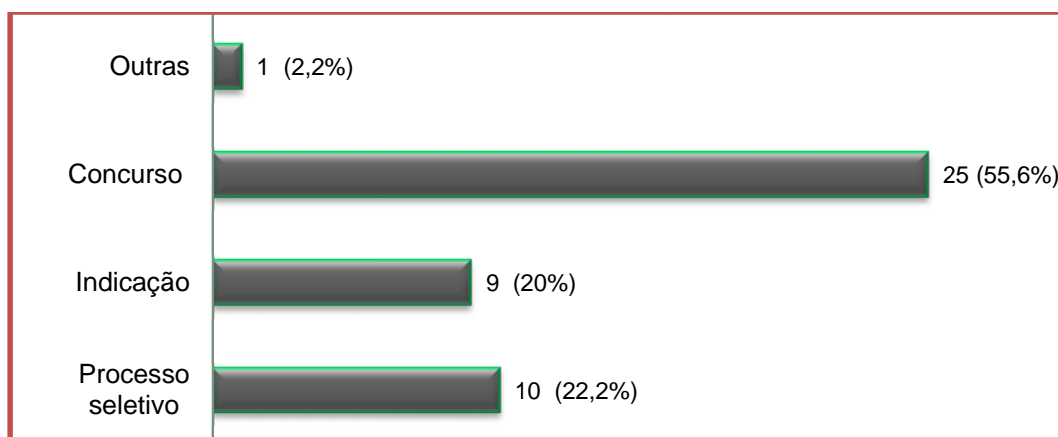
para os funcionários públicos. A partir de então, foi permitido o regime jurídico na modalidade estatutário, celetista ou administrativo especial³⁹.

Tal emenda trouxe implicações diretas nas condições de trabalho dos funcionários públicos, dentre as quais se destaca a questão da estabilidade no emprego, que, longe de ser um privilégio, objetiva garantir a qualidade do serviço e a autonomia dos trabalhadores. Essa condição é crucial para quem atua na administração pública, pois possibilita (embora não garanta) que os funcionários exerçam suas atividades com compromisso e sem receios de coações ou de ingerências políticas, que poderiam resultar em demissões por parte dos seus superiores ou dos governantes no momento.

No âmbito do serviço social, pode-se dizer que a instabilidade apresenta outros agravantes. Por um lado, ela dificulta sobremaneira a organização política dos assistentes sociais que, em um contexto de profundas mudanças no mundo do trabalho, marcadas pela retração e mesmo pela erosão do trabalho contratado e regulamentado, vem sendo impactada pela insegurança e pelo medo do desemprego. Por outro lado, a não estabilidade dificulta a construção de um saber específico sobre a apreensão da problemática a ser enfrentada e dos modos de se atuar sobre ela.

³⁹ No regime estatutário, o servidor público vincula-se ao Estado por meio de um Estatuto. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão, por meio de lei geral ou de leis específicas (ato unilateral), estabelecer esse regime jurídico para os titulares de cargo público. Cada esfera de governo terá o seu Estatuto. No regime celetista, o agente público vincula-se ao Estado por meio da legislação trabalhista (CLT) e, portanto, ganha a denominação de empregado público. Seu contrato é regido pelas leis civis trabalhistas que determinam seus direitos e suas obrigações. Esse regime não gera estabilidade para o empregado público e é mais frequente na administração pública indireta, como autarquia, fundação pública, sociedade de economia mista e empresas públicas, sendo obrigatório nestes dois últimos casos. O regime administrativo especial ocorre a partir de situações especiais em que a administração pública não dispõe de tempo para a realização de concursos, contratando funcionários que exercerão a função sem ocupar cargo ou emprego público. Essa contratação é temporária – função pública transitória – e, de modo geral, precária. Os contratados são chamados de servidores públicos temporários ou simplesmente contratados e não estão vinculados ao Estatuto e nem à legislação trabalhista (CLT). É uma lei especial para cada caso que regulará essa relação, dependendo da particularidade de cada situação emergencial. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/publicacoes/ManualCorreicaoCLT/ManualCorreicaoCLT.pdf>>. Acesso em 08 mar. 2014.

Gráfico 6 - Formas de contratação profissional

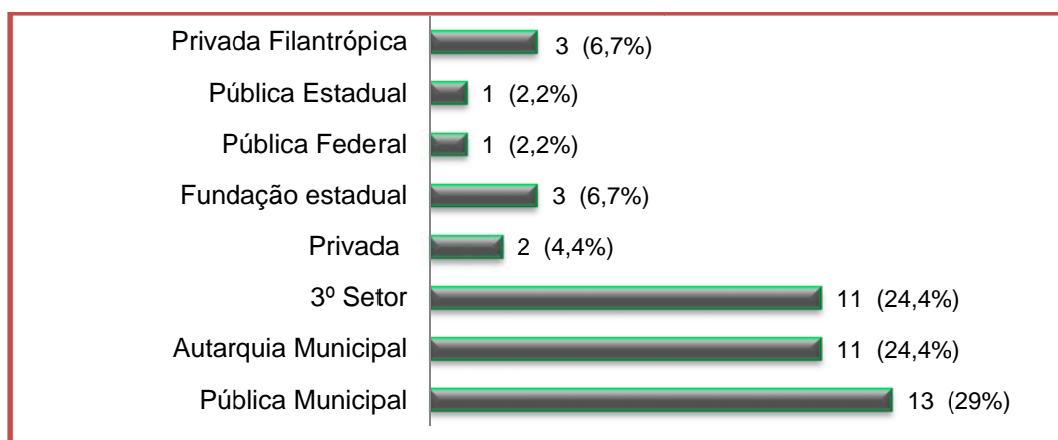


Fonte: Questionário da Pesquisa

Este gráfico confirma as informações contidas no gráfico 7, no que diz respeito ao elevado número de funcionários públicos em regime CLT. Embora 55,6% dos assistentes sociais tenham sido admitidos via concurso público (o que, à primeira vista, é de extrema importância, uma vez que essa situação oferece maior autonomia profissional), parte significativa desse grupo foi contratada sob o regime CLT, portanto, não tem os mesmos direitos e nem as mesmas condições de trabalho dos estatutários. Em seguida, o gráfico aponta que 22,2% dos assistentes sociais foram admitidos por processo seletivo e 20% por indicação. Apenas um profissional informa ter sido contratado após a realização de estágio em serviço social na instituição.

Em relação aos profissionais cujas contratações ocorreram mediante indicação, destaca-se que seis deles atuam no terceiro setor e três na rede privada/filantrópica. Dada à natureza dessas instituições, abrem-se brechas para as contratações por essa via. Embora essa situação seja recorrente em todas as áreas do mercado de trabalho, sendo muitas vezes avaliada como positiva para as instituições empregadoras, pode trazer sérios desdobramentos, como o estabelecimento de relações clientelistas e o exercício profissional sem a qualificação necessária. Tanto que o CFESS lançou, em 2012, uma campanha que defende o concurso público para assistentes sociais, sob a perspectiva da luta por trabalho com direitos e por entender que o concurso é um dos caminhos para assegurar o compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos usuários, conforme estabelecido no Código de Ética Profissional.

Gráfico 7 - Natureza das Instituições empregadoras



Fonte: Questionário da Pesquisa

O gráfico 9 evidencia que o mercado de trabalho dos assistentes sociais em São José dos Campos é constituído, majoritariamente, por instituições de natureza pública, como Prefeitura, Fundação Casa, Previdência Social e Centro Técnico Aeroespacial, seguindo a tendência histórica de maior concentração profissional nesse setor. Das públicas, destacam-se as de âmbito municipal.

Na sequência, o gráfico aponta que 28,8% dos profissionais trabalham no setor privado (escolas e entidades sociais), demonstrando que o terceiro setor aparece como um nicho expressivo de inserção profissional, constituindo-se no segundo maior empregador dos assistentes sociais que participaram da pesquisa. Trata-se de um dado relevante que aponta para um crescente processo de privatização das políticas públicas na cidade.

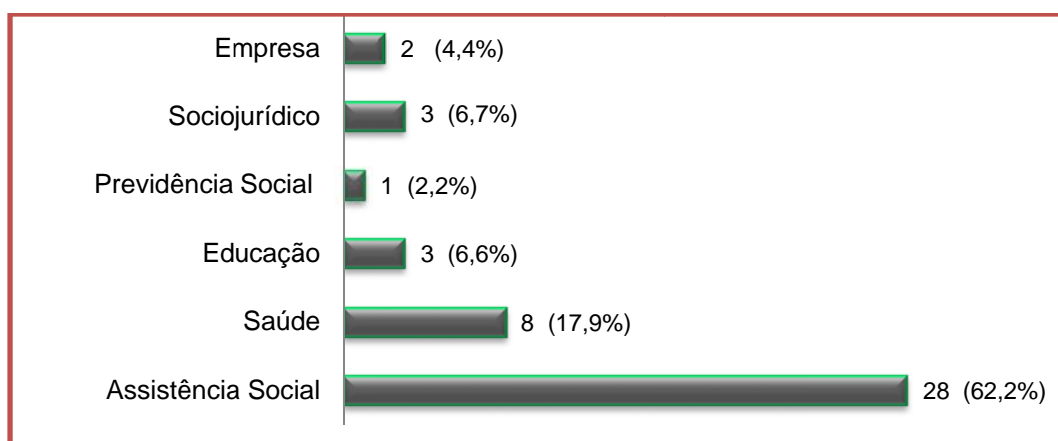
Esse processo evidencia a efetivação de uma lógica neoliberal que propugna a desresponsabilização do Estado, na garantia do atendimento às necessidades sociais básicas dos trabalhadores, e a disseminação de uma ideologia que considera que cabe à sociedade a responsabilidade pelo enfrentamento da questão social pela via da solidariedade e não pela via do direito.

Constata-se que nos espaços políticos, onde há a predominância dessa ideologia, ocorre o enxugamento dos gastos públicos na área social, legitimando assim a lógica neoliberal. Nesse contexto, segundo Yazbek (2009),

(...) ganham evidência as defesas de alternativas privatistas para a “questão social”, crescem as ações no campo da filantropia e as organizações não governamentais, sem fins lucrativos, criadas e

mantidas pela ênfase na participação voluntária, envolvidas na construção de uma esfera de interesse público, não estatal. Emergem como alternativas em face da delimitação da ação social do Estado neoliberal e pelo papel subsidiário que cabe ao Estado neste contexto, no âmbito da Proteção Social, propostas seletivas, reducionistas, apenas suficientes para minimizar as consequências negativas dos programas de ajuste estrutural (YAZBEK, 2009, p. 138).

Gráfico 8 - Área de atuação profissional



Fonte: Questionário da Pesquisa

Verifica-se que a Seguridade Social aglutina 82,3% dos profissionais. Em seu tripé, a assistência social é o setor de maior concentração: vinte e oito assistentes sociais – representando 62,2% do universo pesquisado – atuam nessa política. Pode-se dizer, inclusive, que esse dado reflete a tendência geral do país, impulsionada pela implantação do Sistema Único de Assistência Social, em 2004, e pela instituição, no ano de 2006, da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB-RH/SUAS, que exige a presença de assistentes sociais nas equipes de trabalho.

A expansão de profissionais na área da assistência social é confirmada pelo Senso Suas de 2010. De acordo com esse documento, no período entre 2007 e 2010, houve um aumento de 19,1% de trabalhadores nessa área. O documento não registra a representatividade de assistentes sociais nesse universo, apenas indica que, no ano de 2010, 48,7% do quadro de recursos humanos do SUAS era formado por profissionais com nível superior.

Referente às suas condições de trabalho, dos quarenta e cinco assistentes sociais que participaram da pesquisa, vinte e cinco informaram que não têm

condições adequadas de trabalho, perfazendo 55,6% do universo pesquisado. Deixaram em branco a resposta a essa pergunta dois deles.

Ressalta-se que, entre os dezoito profissionais que responderam ter condições adequadas de trabalho, apenas cinco mantiveram coesão em suas respostas; ao passo que seis apresentaram claras restrições nesse âmbito e, em sete casos, foi constatado em uma questão complementar⁴⁰ a essa, que existem entraves para o uso dos instrumentos e das técnicas relacionados às suas condições de trabalho.

Diante do exposto, verifica-se que a maioria dos profissionais encontra limitações efetivas em suas condições de trabalho, visto que, dos 45 assistentes sociais que responderam ao questionário, somente cinco não apresentaram objeções quanto a esse aspecto, embora muitas vezes tais limitações não sejam reconhecidas por eles.

Isso demonstra a necessidade do profissional ter clareza sobre a sua condição de trabalhador assalariado para não incorrer a uma apreensão superficial e mistificadora desse processo. Ao se negligenciar as relações sociais por meio “das quais se dá a realização da atividade profissional, considerando apenas a qualidade do trabalho, corre-se o risco de resvalar a explicação para uma análise a-histórica, ainda que em nome da tradição marxista” (IAMAMOTO, 2007, p.216). Para o assistente social desenvolver uma intervenção de qualidade, é imprescindível a existência de meios de trabalho adequados, isto é, para a sua força de trabalho entrar em ação/movimento precisa do que Marx (1968) denomina instrumental de trabalho, e sendo este de propriedade dos empregadores, devem ser colocados à sua disposição.

Dos problemas e constrangimentos que abrangem as suas condições de trabalho, foram predominantes em suas respostas os fatores tempo, carga horária e excesso de demandas. Vinte assistentes sociais apresentaram queixas dessa natureza. Os depoimentos abaixo são emblemáticos para o reconhecimento dessa realidade:

⁴⁰ Você dispõe de condições de trabalho adequadas (*tempo, recursos, estrutura física, autonomia, possibilidades*) para o uso dos instrumentos e das técnicas? Sim (___) Não (___). Se a resposta for negativa, quais os fatores que obstaculizam o seu trabalho?

Nossa maior dificuldade é quanto ao tempo, pois foi reduzida a carga horária do assistente social, porém continuamos com as mesmas atribuições e demandas. A falta de tempo compromete a qualidade de nosso trabalho, desde os aspectos de planejamento, discussão e avaliação, bem como o atendimento, registro e articulação. (N C F)

Tempo insuficiente diante da demanda complexa de trabalho e o número de famílias que atendo. Há prazos curtos a serem cumpridos para intervir em situações complexas, visto que há situações que demandam maior tempo para avaliar, orientar, encaminhar e ter retorno da rede socioassistencial, entre outros. (C C S)

A estrutura física, reportadas basicamente a falta ou a inadequação de salas para atendimentos e reuniões e as barreiras arquitetônicas, foi sinalizada por dezoito profissionais. Quanto a esse aspecto dizem:

Não possuo condições de trabalho adequadas. A sala de atendimento é pequena e insuficiente para os profissionais da Unidade. Temos que fazer um rodízio na agenda. As escadas são um dificultador para os idosos, gestantes e deficientes. Devido à demanda excessiva de usuários para apenas uma profissional, que sou eu, o trabalho social acaba ficando no imediatismo. (F B D M)

Atualmente, o local onde fica a sala do Serviço Social é totalmente inadequado, devido ao barulho intenso das crianças. É quase impossível atender às famílias na saída e entrada das crianças, momento em que mais o Serviço Social é procurado. A unidade em que trabalho no momento está comprometida como um todo com relação a estrutura física, situação que já se sustenta por anos na instituição. Infelizmente. (C R S)

Na sequência, quatorze assistentes sociais pontuaram a ausência de recursos materiais, como computadores, veículos para visitas e outros equipamentos necessários ao desenvolvimento do seu trabalho. Assim, registraram que:

Concretização dos encaminhamentos, pois faltam programas e projetos para a inserção dos usuários. (E)

Quanto aos recursos, esses nunca são suficientes para a demanda atendida, uma vez que a vulnerabilidade social aumenta e o recurso não acompanha essa demanda que chega cotidianamente aos serviços socioassistenciais. (S S)

A escassez de verbas e recursos das Instituições prestadoras de serviço público. A precarização nos campos da saúde, da educação, da habitação dentre outros. (Z A L G)

A carência de pessoal para compor a equipe técnica também foi explicitada por sete profissionais. Para eles, a “*alta demanda para poucos técnicos, agrava a situação de prontuários na gaveta de demanda reprimida*” (F B). Alertam que são insuficientes os “*recursos humanos existentes no equipamento*” (A C J M R), evidenciando, desse modo, a “*defasagem na equipe técnica e de apoio*”. (E F L G)

Em seguida, seis assistentes sociais falaram da restrição em sua autonomia profissional e três pontuaram a inexistência e/ou ineficácia de serviços, programas e projetos para o atendimento das necessidades dos usuários. Ainda foram mencionados outros problemas quanto às condições de trabalho, observe:

Pouca privacidade e autonomia, acúmulo de funções e burocracia. Dificuldade dos gestores de entendimento do papel interventivo do serviço social. Acesso restrito à equipe multidisciplinar e pouca articulação política. Restrito acesso às informações técnicas-administrativas e chefia imediata com outra formação acadêmica. (S T)

Falta de supervisão técnica para o alinhamento teórico e metodológico, uma vez que os profissionais compreendem sua intervenção baseada em sua visão de mundo e que, às vezes, se diverge da ideal naquele contexto. Limitação da possibilidade de criação e intervenções privilegiando o indivíduo. (Z R S)

A instituição em que atuamos tem sua gênese na ditadura militar, com fins e objetivos de manter a ordem. Trata-se de reajustar adolescentes problemas. Com a lógica da tecnocracia, a burocracia se torna um obstáculo, uma camisa de força, impedindo a execução do trabalho socioeducativo. As tarefas exigidas correspondem apenas às formalidades, o que importa é a rotatividade dos adolescentes, enquanto a estrutura montada física e administrativa corresponde ao vigiar e punir. (R R N)

É nítido, nos depoimentos dos assistentes sociais, o processo de precarização em suas condições de trabalho, além de outros agravantes como a burocracia, as divergências teóricas entre a equipe e o controle institucional sobre os profissionais e os usuários. Quanto a este último entrave, ressalta-se que, atrelada à função econômica da assistência social e demais políticas para garantir a expansão do capital, tem-se outra igualmente importante: a função ideológica, que se “*aderiu fortemente à prática social, expressando-se através da tácita ou explícita repressão sobre a organização da classe trabalhadora e sobre sua expressão política*” (MARTINELLI, 2003, p.99).

Assim, muitos profissionais demonstram conviver com aspectos diversos de um trabalho desgastante, limitado, enfadonho e extremamente e precarizado. O processo de precarização que conforma o trabalho na atualidade tem se tornado, segundo Druck (2011), um fenômeno central nesta fase de desenvolvimento do capital. Para a autora,

Na era da acumulação flexível, as mudanças trazidas pela ruptura com o padrão fordista geraram outro modo de trabalho e de vida pautado na flexibilização e na precarização do trabalho, como exigências do processo de financeirização da economia, que viabilizaram a mundialização do capital num grau nunca antes alcançado. (DRUCK, 2011, p.42)

A precarização promove uma permanente insegurança e volatilidade no trabalho, redundando em perdas de direitos e de empregos e fragilizando os vínculos e a saúde dos trabalhadores. Um dos sintomas do processo de precarização – consequência da reestruturação produtiva – é a intensificação do próprio trabalho. Não por acaso, a falta de tempo, a carga horária e o excesso de demandas foram os aspectos mais sinalizados pelos assistentes sociais que participaram dessa pesquisa.

Situados em uma dinâmica societária orientada pelos preceitos da reestruturação produtiva, os assistentes sociais, assim como os demais trabalhadores, submetem-se à lógica da flexibilização e da precarização do trabalho. Na condição de profissionais assalariados, suas ações são tensionadas pela relação de compra e venda da sua força de trabalho especializada, portanto, nos dilemas da alienação e das determinações sociais que o afetam, ainda que tais dilemas se expressem de modo particular no âmbito desse trabalho qualificado e complexo.

Desse modo, entender o serviço social como uma profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho e “identificar o seu *sujeito vivo* como trabalhador assalariado, implica problematizar como se dá a relação de compra e de venda dessa força de trabalho a empregadores diversos” (RAICHELIS, 2011, p. 423). Assim, para além da análise do serviço social como trabalho concreto (Marx, 1968), munido de qualidades específicas para responder às demandas que lhe são postas, tendo como suportes de ação os recursos materiais e seu acervo técnico-intelectual, o exercício profissional adquire um caráter abstrato na medida em que passa a ser

mediado pelo mercado, isto é, pela produção, troca e consumo das mercadorias (bens e serviços) dentro da divisão social do trabalho.

Verifica-se, portanto, no desenvolvimento do trabalho do assistente social uma tensão entre o projeto profissional – o qual o afirma como um sujeito dotado de liberdade e de teleologia, ou seja, um ser prático social capaz de elaborar projeções e de concretizá-las – e a sua condição de trabalhador assalariado.

Assim, situa-se nas particularidades do seu trabalho o clássico dilema entre causalidade e teleologia, “entre momentos de estrutura e momentos de ação, exigindo articular, na análise histórica, estrutura e ação do sujeito” (YAZBEK, 2007, 416). Logo, por um lado, interpõem-se no exercício profissional os condicionantes do estatuto assalariado e, por outro, assegura-se ao assistente social relativa autonomia na sua condução, sendo esta respaldada pela formação acadêmica e por aparatos legais.

Desta feita, a análise do serviço social como especialização do trabalho coletivo e sua prática como concretização de processos de trabalho, que têm como objeto de intervenção as múltiplas expressões da questão social, supõe entender que as dimensões constitutivas do fazer profissional articulam-se aos elementos fundamentais de todo e qualquer trabalho, isto é, ao

(...) *objeto ou matéria prima* sobre a qual incide a ação transformadora; *os meios de trabalho* – instrumentos, técnicas e recursos materiais e intelectuais que propiciam uma potenciação da ação humana sobre o objeto; e a *atividade do sujeito* direcionada por uma finalidade, ou seja, o próprio trabalho. (ABEPSS, 1996, p.12)

O trabalho do assistente social é uma das práticas sociais realizadas pelo homem e, assim, um processo de objetivação do ser social. O homem, como ser social, diferencia-se do ser natural através de seu trabalho e, a partir de suas necessidades, transforma a natureza e a si próprio, objetivando-se no seu produto final.

Para desenvolver o seu trabalho, o profissional realiza um processo de prévia ideação: uma antecipação ideal da finalidade que pretende alcançar⁴¹. A sua ação indica uma intencionalidade pautada em componentes ético-políticos e teórico-metodológicos que expressam a sua visão de homem, de mundo e de sociedade, mediante a invocação de valores que a legitimam e da escolha de meios para

⁴¹ Há que se ter claro que em seus processos de trabalho o assistente social analisa as condições objetivas e subjetivas para a definição e concretização das finalidades profissionais.

concretizá-la. Os meios de trabalho são, para Marx (1968, p. 298), “uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador coloca entre si mesmo e o objeto de trabalho e que lhe serve como condutor de sua atividade sobre esse objeto”. Acrescenta o autor:

Além das coisas que mediam a atuação do trabalho sobre seu objeto e, por isso, servem, de um modo ou de outro, de condutor da atividade, o processo de trabalho conta, em sentido lato, entre seus meios com todas as condições objetivas que são exigidas para que o processo se realize. Estas não entram diretamente nele, mas sem elas ele não pode decorrer ao todo ou só deficientemente. (MARX, 1968, p. 299)

No serviço social os meios de trabalho são considerados potencializadores da ação humana sobre o objeto (ABEPSS, 1996). Pode-se dizer que os instrumentos e as técnicas também compõem os meios de trabalho no serviço social, constituindo-se em suportes para concretizar a ação profissional. Contudo, parte expressiva dos meios de trabalho necessários à intervenção do assistente social (recursos materiais, financeiros e humanos) é disponibilizada pelos **próprios empregadores**, portanto, são eles, em última instância, os responsáveis por articularem as condições necessárias ao desenvolvimento do trabalho profissional.

No entanto, além das dimensões objetivas que conferem materialidade ao trabalho profissional, é preciso igualmente considerar as dimensões subjetivas que o permeiam, ou seja, o significado atribuído pelo assistente social ao seu fazer, a intencionalidade dada à sua ação e as razões ou justificativas que elabora para legitimá-la. Nesses termos, o trabalho do assistente social é

(...) expressão de um movimento que articula conhecimentos e luta por espaços no mercado de trabalho; competências e atribuições privativas que têm reconhecimento legal nos seus estatutos normativos e reguladores (Lei de Regulamentação Profissional, Código de Ética, Diretrizes Curriculares da formação profissional), cujos 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 movimento dinâmico e dialético de trabalhadores que repensam a si mesmos e a sua intervenção no campo da ação profissional. (RAICHELIS, 2011, p. 429)

2.2 - Particularidades do objeto de estudo: os instrumentos e as técnicas no cotidiano profissional

Neste item, são evidenciados os instrumentos e as técnicas que os assistentes sociais utilizam em seu exercício profissional cotidiano, as finalidades de seu uso e as dificuldades encontradas.

Considerando que as perguntas do questionário relacionadas a esses eixos constituíam-se em questões abertas foi preciso seguir alguns caminhos sugeridos por Minayo (1992) para o processo de análise das informações. Essa autora propõe o uso da hermenêutica-dialética como uma possibilidade de realização técnica para análise de comunicações obtidas no processo de pesquisa. Segunda ela, essa proposta

(...) busca apreender a prática social empírica dos indivíduos em sociedade em seu movimento contraditório. Portanto, tendo em conta que os indivíduos vivendo determinada realidade pertencem a grupos, classes e segmentos diferentes; são condicionados por tal momento histórico e, por isso, podem ter, simultaneamente, interesses coletivos que os unem e interesses específicos que os distinguem e os contrapõem. Sendo assim, a orientação dialética de qualquer análise diz que é fundamental realizar a crítica das ideias expostas nos produtos sociais (textos, monumentos, instituições) buscando, na sua especificidade histórica, a cumplicidade com seu tempo; e nas diferenciações internas, sua contribuição à vida, ao conhecimento e às transformações. (MINAYO, 2002, p. 100)

Para tanto, agregam-se ao processo de análise o material escrito, as observações do pesquisador, o contexto estruturado e o sentido explícito e/ou implícito, dinâmico, contraditório e complexo das relações sociais, tendo como princípio dois níveis de interpretação.

O primeiro refere-se ao **campo das determinações**, ou seja, ao contexto sócio-histórico dos sujeitos, que representa um marco fundamental para análise. O segundo trata do **encontro com os fatos empíricos** mediados por meio dos depoimentos e das comunicações em geral, tendo em vista descobrir sua totalidade nas expressões singulares e particulares dessas comunicações, “isto é, esses textos têm uma significação particular e um papel revelador do todo” (MINAYO, 2000, p. 233).

Para operacionalizar esse segundo momento – o encontro com os fatos empíricos, concebido por Minayo (2000) como “instante hermenêutico”, em que provisoriamente e tão somente para fins analíticos toma-se o material coletado como

um conjunto separado a ser trabalhado tecnicamente –, a autora propõe os seguintes passos: ordenação e classificação dos dados e análise final.

A partir desses indicativos, iniciei o processo de análise com a etapa de ordenação das informações. Como nem todos os questionários foram devolvidos por e-mail (alguns foram entregues pessoalmente), foi preciso passar o seu conteúdo para o computador. Após a transcrição de todos, reuni os quarenta e cinco questionários para organizar as respostas dos assistentes sociais, seguindo uma determinada ordem. Assim, elaborei um quadro matricial de análise (ou ainda denominado grelha de análise) para sistematizar e classificar esse material. Essa etapa ofereceu um panorama geral sobre o entendimento dos profissionais acerca do tema investigado.

Feito isso, passei para a etapa de classificação das informações por meio de leituras atentas e cuidadosas sobre o material coletado, procurando identificar os significados emergentes para uma primeira classificação de seu conteúdo. Desse modo, foi possível sistematizar o material que constituiu o *corpus*⁴² da minha pesquisa e, a partir daí, conhecer posições, ideias e perspectivas, para estabelecer as categorias que balizaram a interpretação do material coletado no processo investigativo.

Procurei focalizar as informações apreendidas, de acordo com os objetivos do estudo, em um diálogo contínuo com os referenciais teóricos. A partir desse diálogo, foram estabelecidas as categorias que contribuíram para a organização das informações. Há que se acrescentar que tais categorias resultam em um esforço de síntese do conteúdo da comunicação, revelando aspectos totalizantes desse processo⁴³.

Nesse percurso, Minayo (2000, p. 235) lembra que as leituras e releituras do material pesquisado favorecem uma postura interrogativa e ajudam o pesquisador a, “processualmente, estabelecer categorias empíricas, confrontando-as com as categorias analíticas teoricamente estabelecidas como balizas da investigação, buscando as relações dialéticas entre elas”.

42 Conjunto de informações que servem de base para o estudo e a análise do objeto em questão.

43 A categoria totalidade é um elemento essencial para o método dialético. O “princípio da totalidade como categoria metodológica obviamente não significa um estudo da totalidade da realidade, o que seria impossível, uma vez que a totalidade da realidade é sempre infinita, inesgotável. A categoria metodológica da totalidade significa a percepção da realidade como um todo orgânico, estruturado, no qual não se pode entender um elemento, um aspecto, uma dimensão, sem perder sua relação com o conjunto” (LÖWY, 2003, p. 16).

Na sequência, realizei uma leitura geral de todo o material organizado, separando os conteúdos em unidades de registro⁴⁴, referenciados por tópicos de informação. Assim, elaborei uma tabela para a organização e classificação desse material. Nessa classificação, situei em cada categoria específica os segmentos do conteúdo das informações – unidades de registro – que lhe diziam respeito. As unidades de registro contiveram, em algumas situações, todo o trecho relacionado a uma determinada categoria e, em outras, apenas algumas frases.

Essa longa e difícil atividade, permeada por leituras exaustivas do material coletado para definir o que era essencial em função dos objetivos propostos, exigiu um grau de profundidade na análise das informações, pautada por um rigor metodológico e por um diálogo constante com o marco teórico pertinente à investigação, tendo em vista desocultar o aparente e construir sínteses provisórias sobre o objeto pesquisado. Por isso, Baptista (2007) adverte que no processo investigativo não é suficiente estudar a estrutura interna do objeto, assim:

É necessário conhecê-lo geneticamente, em seu processo de formação e direcionamento, apreendendo as condições que vão se conformando e as relações que vão se transformando. Os novos conhecimentos que daí possam emergir deverão ser relacionados às contradições internas das situações e às conjunturas nas quais elas se desenvolvem (BAPTISTA, 2007, p. 72).

Com base nessa organização e com o conhecimento até então acumulado, passei para a última etapa desse processo – a análise final. Esse momento, resultado de todas as etapas da pesquisa, traz a totalização final (provisória e aproximada) do encontro da especificidade do objeto com a realidade vivida.

Busquei realizar um trabalho de síntese, articulando os elementos detalhados na análise em uma configuração estrutural do objeto estudado, estabelecendo as relações de seu todo com as partes que o compõem, bem como adiantando algumas reflexões que me permitiram avançar no conhecimento acerca da temática investigada.

Conforme Minayo (2000, p. 236), esse movimento incessante que se “eleva do empírico para o teórico, e vice-versa, que dança entre o concreto e o

⁴⁴ As unidades de registro são palavras, temas ou frases que se recortam do texto a partir de critérios de classificação que podem ser variáveis empíricas ou variáveis teóricas. São proposições ou afirmações simples que podem ser registradas com uma frase, um parágrafo ou todo o trecho relacionado àquele aspecto da categoria.

abstrato, entre o particular e o universal é o verdadeiro movimento dialético visando ao concreto pensado”.

Nesse caminho, é possível afirmar que o conhecimento construído possibilitou-me confrontar questões, afirmá-las, negá-las e avançar no campo teórico-prático. Ao faz tal “percurso, os investigadores aceitam os critérios da historicidade, da colaboração e, sobretudo, imbuem-se da humildade de quem sabe que qualquer conhecimento é aproximado, é construído” (MINAYO, 1994, p. 12-13).

2.3 - Instrumentos e técnicas: projeções da realidade

Para levantar os instrumentos e as técnicas utilizados pelos assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho, organizei o material a ser analisado com base nos seguintes itens: instrumentos, finalidades e dificuldades; técnicas, finalidades e dificuldades. Em cada item, registrei separadamente as respostas dos quarenta e cinco profissionais.

Frente à variedade e à divergência das informações obtidas e diante da necessidade de classificá-las para estabelecer as categorias de análise, no passo seguinte, pesquisei na bibliografia disponível a concepção de instrumentos e de técnicas utilizada na produção teórica a partir de autores críticos do serviço social.

Tendo como referência o período cronológico definido para a pesquisa bibliográfica e documental (anos 90 a 2013), encontrei as seguintes concepções:

Concebemos instrumental como o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Nessa concepção, é possível atribuir-se ao instrumento a natureza de estratégia ou tática, por meio da qual se efetiva a ação, e à técnica, fundamentalmente, a habilidade no uso do instrumental (MARTINELLI, 1994, p. 137);

(...) o alcance e a direção do uso dos instrumentais são determinados, essencialmente, pelo agente institucional, por sua consciência crítica, por sua criatividade (MARTINELLI, 1994, p. 139);

Os instrumentos são necessários ao agir profissional, através dos quais os assistentes sociais podem efetivamente objetivar suas finalidades em resultados profissionais propriamente ditos (GUERRA, 2000);

O instrumento é o potencializador para efetivação da ação. A técnica a melhor maneira (crítica) de fazê-lo (SARMENTO, 1994);

A técnica é concebida como criação do homem, na medida em que este procura satisfazer suas necessidades. Sendo uma criação do homem, é através da técnica que ele faz com que seu conhecimento opere, objetive-se, sobre as coisas. Torna-se, portanto, um meio de facilitação das suas realizações. Como um ato político, a técnica vai sendo re-criada de modo a atender melhor a realização de tarefas. É na prática e através da técnica que o homem vai conhecendo e ao mesmo tempo transformando (SARMENTO, 1994, p. 245);

O instrumento é sempre orientado por um determinado conhecimento, uma teoria social, ou seja, é sempre utilizado intencionalmente (SARMENTO, 1994, p. 245);

Os instrumentos e técnicas são na verdade estratégias sobre as quais se faz a opção de acordo com o contexto e o conteúdo a ser mediado para se chegar a uma finalidade. Quanto maior nosso conhecimento teórico, mais ampla será nossa cadeia de mediações, maiores as nossas possibilidades de construí-las (PRATES, 2003, p. 6);

Aqui, tomamos a técnica associada ao instrumento: enquanto estes são compreendidos como elementos mediadores e potencializadores do trabalho, a técnica pode ser definida no sentido de ser a habilidade humana de fabricar, construir e utilizar instrumentos (TRINDADE, 2001, p. 23);

(...) as técnicas não são portadoras de uma capacidade imanente de alcançar determinados resultados, pois são mobilizadas a partir da capacidade *teleológica* dos sujeitos no sentido de por finalidades a partir das necessidades presentes na realidade a ser transformada. Portanto, há um conteúdo e uma direção social próprios ao uso das técnicas, que impossibilitam qualquer consideração sobre uma possível neutralidade técnica (TRINDADE, 2001, p. 23);

Os instrumentos são meios que permitem a operacionalização da ação; a técnica aparece como a habilidade no uso destes instrumentos, como uma qualidade atribuída aos instrumentos. Possuem caráter histórico e teleológico (SANTOS, 2012, p. 32);

A escolha do instrumento cumpre, além de uma função técnica e operacional, uma função política e ideológica (SANTOS, 2012, p. 49).

Mediante as reflexões desses autores, pode-se dizer que no serviço social o instrumento é concebido como um conjunto de meios que possibilita ao assistente social efetivar a sua ação, sendo potencializador da sua força de trabalho. O seu contato com a realidade, com os sujeitos (usuários) e com o seu objeto de trabalho é sempre intermediado por um instrumento ao qual se atribui uma dada direção. Ao passo que a técnica se refere à habilidade no uso do instrumento, portanto ao modo/procedimento como o assistente social o utiliza.

Nessa direção, a escolha e o uso dos instrumentos e das técnicas – como suportes para concretizar o trabalho profissional – devem aliar-se à explicitação dos fins e significados que são buscados, e devem ser orientados por uma perspectiva teórico-metodológica e ético-política. Além disso, o seu uso exige conhecimentos, saberes, destreza e criatividade. Na medida em que os instrumentos e as técnicas constituem uma unidade no momento de sua operação, não podem ser “tomados isoladamente, mas ambos organicamente articulados em uma unidade dialética” (MARTINELLI, 1994, p. 137).

Com base nessas reflexões, elenquei as respostas dos assistentes sociais alinhadas à concepção de instrumentos e de técnicas explicitada na produção teórica do serviço social, cujas análises se entrelaçam e se convergem.

2. 4 - Sobre os instrumentos: questões e reflexões

Nas respostas dos profissionais, quanto aos instrumentos de trabalho, a documentação foi indicada como o mais utilizado. Dos quarenta e cinco assistentes sociais que responderam ao questionário, quarenta e um fazem uso dele, ou seja, 91,1% do universo pesquisado.

São variados os tipos de documentos que eles utilizam em seu cotidiano profissional: relatório, formulário, caderno de campo, ficha de notificação compulsória de violência, ficha de evolução, ficha cadastral, prontuário, laudo, ofício, questionário e instrumental de mapeamento de vulnerabilidade. Desse conjunto, o relatório é o mais utilizado.

É significativo o número de assistentes sociais que indicaram também o parecer técnico como documento. No entanto, em tese, considero que o parecer técnico não se caracteriza como instrumento, pois diz respeito à interpretação do profissional sobre a situação analisada. É uma opinião fundamentada em preceitos teóricos, políticos e técnicos. De modo geral, o assistente social registra o seu parecer em laudos, relatórios, prontuários.

Quanto aos objetivos da documentação no âmbito profissional, os assistentes sociais informaram que eles têm como proposta registrar, avaliar, qualificar e

planejar a própria intervenção. Suas respostas⁴⁵ concentram-se em quatro eixos, sendo que a maioria das respostas reporta-se a um único eixo, e outras apontam objetivos que se relacionam com mais de um.

O primeiro eixo – **registro das informações obtidas no cotidiano do trabalho** – foi apontado por dezesseis profissionais, dos quais seis ampliaram suas respostas com objetivos que caracterizam alguns dos eixos seguintes. São essas ampliações: subsidiar as decisões e a ação desenvolvida, possibilitar discussões sobre as situações atendidas e realizar encaminhamentos para a rede de serviços.

O segundo eixo – **registro das informações com o objetivo de subsidiar o intercâmbio com as demais instituições da rede de serviços, ou para registrar a conclusão do atendimento** – foi elencado por oito profissionais.

O terceiro eixo – **registro das informações para fins de cadastro e/ou inserção dos usuários em programas/projetos e serviços** – foi citado por seis assistentes sociais. A essa informação, uma profissional acrescentou que a documentação também possibilita o “*controle dos recursos públicos*” (E N). Trata-se de uma reflexão importante, que traz à tona a noção de direito social e, ao mesmo tempo, a discussão da democracia participativa, isto é, outro modo de fazer política ou de pressioná-la pautando-se na participação da sociedade.

O quarto eixo – **registro das informações para acompanhamento das situações e demandas apresentadas pelos usuários** – foi indicado por cinco profissionais.

Diante de suas respostas, fica clara a amplitude de possibilidades quanto ao uso da documentação no âmbito profissional. Por outro lado, aspectos fundamentais que ela tem condições de abranger não foram citados.

A documentação (registro e sistematização das informações coletadas, observadas e analisadas) permite desenvolver pesquisas, estudos e trabalhos sobre a realidade na qual o assistente social intervém, que podem auxiliar na organização de suas atividades cotidianas, na implementação de políticas para o atendimento das demandas da população, na avaliação dos serviços existentes e, se necessário, no redirecionamento destes.

⁴⁵ As respostas dos profissionais englobam todos os documentos utilizados. Não houve separação por tipo de documento, exceto no que diz respeito aos seus apontamentos em relação ao Sistema Informatizado da Assistência Social - SIAS.

Com base na documentação, é possível divulgar fatores que configuram as condições de vida da população atendida, tornando-os públicos, tanto para os usuários quanto para os empregadores, os gestores, os conselhos, os governos locais, enfim, a sociedade em geral.

Nessa perspectiva, a documentação abre espaço para o profissional fortalecer o acesso da população aos seus direitos, visto que não se muda uma situação ou realidade e não se impulsionam lutas sobre/contra o que não se registra, não se conhece e não se apropria. A documentação permite exatamente isso, pois nela estão (ou devem estar) contidas verdades em forma de dados, de histórias, de informações e de estudos sobre as mais variadas expressões da questão social vivenciadas em um determinado território.

Com efeito, a documentação, além de permitir o registro e a organização do trabalho profissional, torna-se um instrumento de luta, de negociação e de reivindicação, sendo essa uma dimensão que não pode ser negligenciada sob o risco de que seja utilizada em uma direção meramente operacional e quantitativa.

Sobre as dificuldades encontradas para o uso da documentação, onze assistentes sociais elencaram entraves relacionados à estrutura física (computadores e salas) e à falta de tempo para a sua elaboração. Outras dificuldades ainda foram referenciadas. A saber:

Os relatórios demoram cerca de três meses ou mais, para retornar ao Serviço Social e isso acaba causando angústia aos usuários, pois muitos dependem da renda do programa para sobreviver. (F B D M)

Tempo para realizar a avaliação e acompanhar os encaminhamentos diante dos prazos que são estabelecidos para a realização dos relatórios. (C C S)

Dificuldade na elaboração e fundamentação teórica. (N C F)

Saber que não fornecem elementos capazes de serem revertidos em políticas públicas. (E N)

É interessante notar que, se por um lado fica evidente que o trabalho dos assistentes sociais está hipotecado aos condicionantes político-institucionais, por outro lado, em nenhum momento foi mencionado o uso de estratégias coletivas para o enfrentamento dos processos de alienação, de restrição de sua autonomia e de intensificação do seu trabalho. É por meio da organização coletiva que se criam

condições para a resistência frente à violação dos direitos, para a melhoria das condições de trabalho e para o fortalecimento do projeto profissional na direção de ruptura.

O posicionamento passivo e individual do assistente social frente à rotina e à burocracia institucional referenda a morosidade do serviço público, que complica e, muitas vezes, inviabiliza o acesso dos usuários às políticas enquanto um direito social.

Constatou-se também, dentre as dificuldades explicitadas pelos assistentes sociais, reiteradas queixas quanto ao registro da documentação no Sistema de Informação da Assistência Social - SIAS.

Esse sistema foi implantado no ano de 2001 pela Prefeitura Municipal de São José dos Campos, com o objetivo, dentre outros⁴⁶, de favorecer o acompanhamento pela rede de proteção social dos serviços prestados no município. O software do sistema consolida um cadastro único *on-line* com informações dos usuários. O sistema está instalado nas unidades de atendimento do SUAS e nas instituições conveniadas com a Prefeitura. Por meio de uma senha, o profissional tem acesso a esse cadastro, que lhe permite registrar os atendimentos e as intervenções realizadas junto aos usuários.

Embora o sistema tenha sido criado com o objetivo de otimizar e qualificar o trabalho dos assistentes sociais, essa não tem sido a avaliação por parte dos profissionais, pois

O sistema é extremamente lento, por diversas vezes atrasa o atendimento. (M S F S)

Registrar no SIAS acaba sendo um desafio diário, já que o sistema fica a maior parte do tempo inoperante. (F B D M)

⁴⁶ O SIAS prevê ainda os seguintes objetivos: monitoramento e avaliação dos resultados obtidos nos programas, projetos e serviços do município, melhoria contínua do trabalho desenvolvido com foco na satisfação dos beneficiários diretos e indiretos, sustentabilidade e eficácia da rede de proteção de assistência social, acesso aos dados registrados de atendimentos anteriores em qualquer unidade de atendimento social, agilidade na identificação e no atendimento nas unidades de plantão social, perfil fidedigno do usuário, eficácia técnica, economia de tempo, aprimoramento dos programas, projetos e serviços sociais, agilidade no atendimento, mensuração qualitativa e quantitativa dos serviços prestados, relatórios estatísticos, levantamento real da demanda reprimida, detecção de vazios sociais. Disponível em: <http://www.sjc.sp.gov.br/secretarias/desenvolvimento_social/sias.aspx>. Acesso em 05 abr. 2014.

O sistema está constantemente sendo atualizado e adaptado às novas realidades. Muitas vezes fica sem informações precisas quanto à utilização do mesmo. (L M G Q A)

Não há computadores suficientes e não houve capacitação para o SIAS, onde indicamos os usuários para os programas sociais. (F B)

Se após treze anos de sua implantação ainda persistem problemas operacionais, quais seriam as razões para a não resolução de tanta morosidade em tempos de alta tecnologia de informação e comunicação? Se, por um lado, a não prioridade política responde a essa questão, por outro lado, pergunta-se: qual é o espaço que o serviço social tem ocupado para encaminhar propostas no sentido de desburocratizar práticas que dificultam e desqualificam o seu trabalho e, ao mesmo tempo, repercutem de maneira negativa na qualidade de vida da população atendida?

Ainda que essas instituições disponham de sistemas “sofisticados” de informatização, observa-se que a tecnologia tem sido empregada muito mais para o controle de trabalho dos profissionais e dos recursos repassados aos usuários, do que para facilitar dinâmicas e processos de atendimento às reais necessidades dos sujeitos. Nessa perspectiva, utiliza-se a tecnologia para a fiscalização das ações profissionais e a padronização de procedimentos através de uma racionalidade estritamente burocrática. Contudo, é preciso atentar-se para o fato de que

Nenhuma prática é um bloco monolítico, impenetrável, sempre há caminhos críticos, vias de superação a serem trilhadas, porém a verdade é que só são encontrados por quem os procura pacientemente, por quem os constrói corajosamente (MARTINELLI, 1995, p. 149).

Na sequência, a visita domiciliar foi indicada como o segundo instrumento de trabalho mais utilizado pelos assistentes sociais, sendo que trinta e três profissionais fazem uso desse instrumento no seu cotidiano. Referenciaram também a visita institucional e hospitalar.

Para doze assistentes sociais, a visita domiciliar é utilizada com o objetivo de adquirir informações sobre trabalho, moradia, renda, saúde, educação, cultura, dificuldades e anseios diários dos usuários e de seus familiares. Desse grupo, dois profissionais ampliaram suas reflexões, argumentando que a visita domiciliar

também possibilita aproximar-se da população atendida e impulsionar o acesso aos seus direitos e a oportunidades gerais.

Foram mencionadas outras finalidades para o uso da visita domiciliar no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais, como o repasse de recursos, o acompanhamento social e a inserção dos usuários em programas, projetos e serviços. Sendo assim, compreende-se – diante dos seus apontamentos – que mobilizar o acesso aos direitos dos usuários e o conhecimento acerca do seu contexto sócio-familiar são eixos centrais que perpassam o uso da visita domiciliar no cotidiano profissional.

Sem dúvida, a visita domiciliar, para além de características policiais e fiscalizatórias assumidas ao longo da trajetória do serviço social, quando utilizada na perspectiva do projeto ético-político, pode efetivamente contribuir para fortalecer o acesso dos usuários aos direitos e às informações de que necessitam para preservá-los, efetivá-los e ampliá-los.

A visita domiciliar possibilita ao assistente social aproximar-se do cotidiano do usuário, conhecendo melhor suas relações familiares e comunitárias. Esse contato direto com o seu modo de vida permite conhecer suas experiências, seu modo de pensar e agir diante dessas experiências, suas dificuldades diárias, sua rotina. Portanto, a visita domiciliar favorece ao profissional a construção de análises mais totalizantes sobre a realidade da população atendida. Geralmente, esses aspectos não são abordados (ou escapam em intervenções realizadas) no espaço institucional.

Quanto às dificuldades encontradas pelos assistentes sociais para a realização da visita domiciliar, a falta de veículo e de tempo para fazê-la foi unânime em suas respostas. Embora eles reconheçam a importância desse instrumento, ficam impossibilitados de utilizá-lo, devido à ausência de recursos e de condições adequadas de trabalho.

A visita domiciliar é comumente utilizada como um instrumento complementar, associado à entrevista ou ao atendimento, com o objetivo de ampliar o conhecimento do profissional sobre as condições de vida do usuário e de sua família. Ela agrega informações que os profissionais ainda não dispõem para estudos mais aprofundados. Trata-se de uma ferramenta importantíssima para subsidiar o seu trabalho e as decisões políticas, visto que possibilita o conhecimento

do território, das particularidades da região (bairro, comunidade) onde os sujeitos habitam e a apreensão das vulnerabilidades e do modo como se expressam nesses espaços.

Nesse sentido, cabe uma indagação: diante do quadro delineado pelos profissionais acerca de falta de recursos (veículos e tempo) para realizar a visita domiciliar, como garantir que tais premissas efetivem-se quando faltam, para sua realização, as condições mais elementares?

Posteriormente, a entrevista apareceu como o terceiro instrumento de trabalho mais utilizado pelos assistentes sociais. Dos quarenta e cinco profissionais que responderam ao questionário, trinta e um declararam o seu uso. Desse universo, treze assistentes sociais registraram que a entrevista tem como objetivo central o levantamento de informações sobre os usuários.

O conhecimento da sua realidade social e das suas histórias de vida (por vezes, entendida apenas como “casos”), e da sua inserção em programas/projetos/serviços também foram finalidades explicitadas para o uso da entrevista. Em relação a esses aspectos evidenciaram:

O usuário, para ser inserido no programa, tem que passar por uma entrevista para avaliação de perfil. Nessas entrevistas, costumamos avaliar as condições socioeconômicas e os problemas de saúde, já que a pessoa incapacitada para o trabalho não é inserida. Atualizamos o SIAS (Sistema Informatizado da Assistência Social) e, estando nos critérios acima, encaminhamos para a segunda etapa, que é a assinatura do contrato e encaminhamento para uma atividade profissional dentro da Prefeitura. (F B D M)

Conhecer a realidade do sujeito, suas demandas e o que busca no serviço. Estabelecer um diálogo. (A C J M R)

Conhecimento de caso. (N R e N C F)

Para avaliar a situação sócio-econômica do usuário dos serviços, no caso, para inserção no serviço de orientação e apoio material-SOSAM. (S S)

Conhecer a história de vida do associado. (Z A L G)

Conhecer a realidade do adolescente e sua família para intervenção. (A C)

Diante do exposto pelos profissionais, constata-se que o uso da entrevista em seu cotidiano de trabalho objetiva três eixos centrais: o levantamento de dados/informações dos usuários, a viabilização dos recursos e o conhecimento de

suas histórias (ou dos “casos” atendidos). Contudo, ainda que esses eixos sejam importantes, outras finalidades essenciais devem ser observadas.

Contrariando uma análise pautada na perspectiva neopositivista, para a qual “*cada caso é um caso*”, ressalto que as histórias de vidas dos usuários comportam singularidades e particularidades. Porém, as necessidades sociais por eles apresentadas – fonte das demandas profissionais – são expressões da contradição capital-trabalho, ou seja, são constitutivas da questão social.

A entrevista constitui-se numa importante mediação profissional, na medida em que possibilita ao assistente social direcionar o seu acervo de conhecimentos em favor dos usuários, contribuindo para viabilizar o seu acesso a bens e serviços e para estimular processos de reflexão, organização e mobilização sócio-política.

Desse modo, além do levantamento de dados e de informações (principal finalidade com que esses profissionais vêm utilizando a entrevista), cabe problematizar como efetivamente eles têm se apropriado dessas informações, pois o simples dado “nos instrumentaliza, mas não nos equipa para trabalhar com o real em movimento, na plenitude que buscamos” (MARTINELLI, 1999, p. 21).

Se buscamos uma prática profissional que visa ultrapassar o conhecimento imediato das situações apresentadas pelos usuários, o mero repasse de recursos ou sua inserção em programas (não que isso não seja importante, mas não é o suficiente), devemos no processo da entrevista construir espaços de reflexão sobre suas condições de vida e suas relações pessoais, familiares e de trabalho, discutindo possibilidades de superação das questões limitantes para, assim, avançar em suas conquistas e favorecer a ressignificação de suas escolhas, de suas visões de mundo e de homem, de suas histórias e de seus percursos. Portanto, a entrevista,

Se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto entrevistado quanto entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. Nessa perspectiva, ela é capaz de produzir confrontos de conhecimentos e informações que, pouco depois, irão, de maneira sistematizada e inteligível, ganhar a arena pública e participar, em maior ou menor escala, da construção das sociedades e definição de seus rumos (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 235).

No que se refere às dificuldades encontradas pelos profissionais para realizarem a entrevista, novamente aparecem problemas relacionados às condições

básicas para o seu uso; nesse caso, afirmam não disporem de espaço físico e nem de tempo para sua realização.

A situação exposta pelos assistentes sociais contraria as normativas da Resolução CFESS nº 493/2006, sobre as condições éticas e técnicas, para o exercício profissional que prevê a necessidade de espaço físico adequado para qualquer forma de atendimento ao usuário (abordagens individuais, grupais ou coletivas), conforme as características dos serviços prestados no âmbito da instituição.

Ao mesmo tempo em que essa situação mostra a conformação de um cenário político-institucional na cidade de São José dos Campos, desfavorável ao exercício profissional, expressa a realidade vivenciada por assistentes sociais em outras regiões do país.

Em pesquisa realizada sobre as tendências do mercado de trabalho do serviço social em Alagoas, Trindade (2010) revela o nível de precariedade nas condições de trabalho dos assistentes sociais no estado. A autora ressalta que são inúmeros os problemas enfrentados pelos profissionais, desde a baixa remuneração até a falta de espaço físico e de recursos materiais necessários ao desenvolvimento do trabalho.

Os problemas elencados pelos assistentes sociais perpassam dificuldades financeiras, ausência de material de expediente, de recursos audiovisual, de computadores, até mesmo de móveis de escritório compatíveis com a necessidade dos profissionais, para que os mesmos desenvolvam suas ações [...]; muitas salas não oferecem o mínimo de conforto e até mesmo de higiene (TRINDADE, 2010, p. 06).

O espaço físico configura-se como um dos elementos importantes para garantir o acolhimento e o respeito ao usuário, bem como a qualidade do trabalho prestado pelo assistente social. Porém, essa não tem sido a realidade vivenciada por muitos profissionais no Brasil, dada a sua condição de trabalhador assalariado. Nesse sentido, assegurar as condições éticas e técnicas para o exercício profissional deve ser uma das bandeiras de lutas da profissão na atualidade.

Além desses aspectos, os profissionais também manifestaram dificuldades na realização de entrevistas, em razão da burocracia institucional que lhes exige preenchimento de formulários e coleta excessiva de dados. Suas queixas são:

A entrevista realizada de modo superficial, devido ao formulário institucional. (R R N)

A grande quantidade de dados para registrar. (S I S)

A dificuldade consiste em torno do preenchimento dos instrumentais, acredito que isso quebra um pouco o atendimento, devido o preenchimento do SIAS. (S S)

Devido ao excesso de burocracia, as entrevistas ficam apenas para conferir documentos e “eliminar” ou “aprovar” usuários para inserção no programa. (F B D M)

Essas são requisições que vem aumentando, nos últimos tempos, para o serviço social e que afastam os profissionais do trabalho direto com a população, visto que dificultam o desenvolvimento de ações continuadas e impedem o estabelecimento de vínculos com os usuários. Ademais, quando assumidas de forma burocrática, não agregam conhecimentos sobre as informações adquiridas e nem tampouco sobre o trabalho realizado.

Trata-se de uma dinâmica institucional que vai transformando insidiosamente a própria natureza da profissão de Serviço Social, sua episteme de profissão relacional, fragilizando o trabalho direto com segmentos populares em processos de mobilização e organização, e o desenvolvimento de trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória (RAICHELIS, 2011, p. 433).

Cabe destacar que nesse contexto de profundas mudanças, o trabalho do assistente social tem se conformado pela lógica da fragmentação e da procedimentalização presente nas políticas sociais. Há uma tendência à focalização da análise e da atuação profissional nos particularismos da realidade social, em detrimento da sua totalidade, resultando em intervenções empiricistas e reducionistas.

As políticas sociais e os programas institucionais, de um modo geral, têm realizado um processo de “enquadramento” do trabalho profissional, mediante a pressão para o cumprimento e procedimentalização da ação, resultando naquilo que alguns autores denominam de *Paper Work*, ou seja, uma tendência de transformar o trabalho social em um trabalho burocrático, concentrado eminentemente em papéis.

Henri Lefèbvre (1991), ao analisar a vida cotidiana na sociedade capitalista moderna, ressalta que se trata de uma sociedade submetida à burocracia e que todas as instâncias estão de tal modo estruturadas e estratificadas que convertem sempre o instituinte em algo instituído. Ou seja, a realidade é vista como algo dado e

pronto, o que torna ainda mais difícil a reflexão crítica sobre o trabalho profissional cotidiano, pois, quando imersa nele, a nossa mente não opera epistemologicamente.

Ainda foram sinalizadas outras dificuldades para o uso da entrevista no cotidiano profissional. São objeções relacionadas a não apropriação de técnicas para o manuseio desse instrumento. A saber:

Dificuldades em como realizar uma boa entrevista – [quais as] técnicas. (J P T)

Minha dificuldade é a falta de técnica. (N C F)

Minha dificuldade é o manejo das técnicas para tratar assuntos graves e delicados. (E N)

O quarto instrumento mais utilizado pelos participantes da pesquisa é a reunião – vinte e seis profissionais responderam que a utilizam em suas relações com usuários e seus familiares, com a equipe de trabalho, com chefias/coordenação e com profissionais da rede de serviços. Desse público, as reuniões com os usuários e com a equipe de trabalho foram as mais elencadas.

Quanto aos objetivos das reuniões junto aos usuários, seis profissionais responderam que, por meio delas, prestam informações e realizam orientações e trabalhos socioeducativos. Em menor expressão apareceram outros objetivos, tais como: “*aprofundar a dinâmica familiar, propor ações e encaminhamentos*” (C C S) e realizar a “*escuta individual e do grupo*” (HM 2). Um profissional ainda evidenciou que “*na reunião pode-se trabalhar com os grupos de vários segmentos. É um espaço onde se reproduzem as relações sociais*” (L S).

Os objetivos elencados pelos assistentes sociais pautaram-se essencialmente na democratização das informações, preceito estabelecido no Código de Ética de 1993 como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários no âmbito institucional.

Diante de suas respostas, fica uma dúvida: as socializações das informações aos usuários ocorridas nos espaços das reuniões têm, de fato, atingido esse propósito? Porque, lamentavelmente, o que se observa é a presença dos usuários na instituição de forma desconectada de qualquer sentido e ação política. Eles vão à busca de recursos e de orientações sem ter a mínima noção de que podem se utilizar daquele espaço para se posicionar e contribuir com a gestão do serviço. A tese de gestão democrática dos serviços públicos e da efetiva participação da

população usuária nas decisões institucionais está além da realidade constatada. Os motivos que a impedem, sem dúvida, passam pelo controle e autoritarismo institucional. Mas, por outro lado, de acordo com o Código de Ética de 1993, é dever do assistente social, nas suas relações com os usuários, contribuir para a concretização de sua participação.

A Constituição Federal de 1988, as políticas sociais e tantas outras normativas e legislações apontam a participação popular e o controle social como princípios necessários a uma sociedade democrática. Se lermos ou relermos tais documentos, constataremos esses componentes. Por conseguinte, teríamos do ponto de vista legal e jurídico instrumentos para a construção de práticas profissionais fortalecedoras desses processos. Porém, na sociedade capitalista, esses princípios esbarram em interesses econômicos e políticos, visto que há uma distância entre suas declarações e sua real efetivação.

Mas, sendo nessa sociedade que vivemos e que trabalhamos, é a partir de suas contradições e ações profissionais, quer seja em nível individual ou coletivo, que construiremos alternativas para responder à lógica capitalista que permeia nossos espaços de trabalho. Como bem expressa Martinelli (2003), é num verdadeiro movimento de contrários que a burguesia e os trabalhadores movem-se incompativelmente no cenário social, lutando por objetivos opostos, o que determina um grau de tensão permanente na sociedade. Há de se ter claro que o homem, enquanto ser vivo e consciente, está situado em um mundo constituído de realidades “econômicas, sociais e políticas; intelectuais, religiosas, dentre outras. Sofre a ação global desse mundo e, por sua vez, reage sobre ele. É o que chamamos uma relação dialética” (GOLDMANN, 1986, p. 73). Evidentemente, esse caminho não é linear, não é harmônico e nem tem sucesso garantido. São ações e disputas em processo que se pautam em projetos sociais antagônicos.

Esse contexto nos exige a apropriação crítica dos instrumentos, das técnicas e dos demais recursos que dispomos para que os usuários do serviço social se fortaleçam enquanto sujeitos políticos na defesa de seus direitos. Sabe-se que esse processo não se dá pela simples vigência da legislação – a afirmação jurídica é necessária, mas é o exercício da participação e da organização popular que vai possibilitar a ampliação de alternativas nesse sentido. Se não transformarmos os nossos locais de trabalho em espaços de efetivo debate com a população, se os

usuários não exercitarem o protagonismo político nesses espaços, como vão se habilitar a ser controladores do Estado no campo das políticas sociais?

Se nos propomos a uma prática profissional articulada aos interesses históricos dos trabalhadores, esse é o primeiro caminho – ainda que tão distante de muitos projetos e práticas profissionais.

Vale ainda reafirmar outras possibilidades oferecidas pelo uso desse instrumento – a reunião – que, embora não tenham sido mencionadas pelos assistentes sociais participantes da pesquisa, são essenciais ao trabalho profissional. São possibilidades relacionadas à abordagem grupal numa perspectiva emancipatória, viabilizadas por tal instrumento. A esse respeito, Martinelli (1993) ressalta que, na direção do materialismo histórico-dialético, os instrumentais privilegiados são aqueles que se reportam mais diretamente ao coletivo e que permitem estabelecer processos socioeducativos.

Não se nega, porém, a importância da atuação, quando indicado e necessário, no plano individual, do singular, devendo-se recorrer prioritariamente ao uso de mediações que concorram para a superação das problemáticas vivenciadas e para a construção de novas totalizações (MARTINELLI, 1993, p. 141).

Nesse sentido, a reunião, desde que não seja utilizada com um fim em si mesma, pode fomentar práticas educativas, convertendo-se em arenas de reflexão, de participação, de organização e de decisão coletiva. É por meio desse instrumento que o assistente social intervém junto aos grupos (adolescentes, jovens, famílias, idosos, mulheres...).

Ressalta-se que o grupo em si mesmo não é um instrumento de trabalho,

(...) se refere a um modo de inserção e de construção de práticas grupais já dadas na vida social e que implica em identidades. Por esse motivo, considero não ser possível entendê-lo como instrumento {...}. Já o trabalho profissional com grupos seria uma possibilidade que se constrói no âmbito da profissão para trabalhar com determinados conteúdos e com o coletivo (SANTOS, 2012, p. 34).

O trabalho com grupos apoia-se no fato de a convivência entre pessoas em grupo constituir-se em um comportamento social ontológico. Essa sociabilidade do homem é parte do movimento da sociedade e sua constituição está vinculada ao fato de ele ser um sujeito gregário. Da mesma maneira que o grupo a ser trabalhado pode ter se organizado espontaneamente, também existem situações em que esse

grupo é composto por “um conjunto de pessoas que interdependentes constroem uma relação, com formas de organização interna e com a intenção de concretizar uma tarefa coletiva” (SARMENTO, 1994, p. 290).

De um modo geral, o assistente social desenvolve trabalho com grupos instituídos a partir de demandas institucionais ou de interesses/estratégias profissionais, quando constata a necessidade e importância de problematizar coletivamente as questões trazidas e vivenciadas pelos usuários.

Na direção crítica, o trabalho com grupos pressupõe a construção de espaços de reflexão sobre as condições de vida dos sujeitos envolvidos, incentivando sua ação e sua participação no campo sócio-político. Tais experiências possibilitam ao grupo ampliar seu processo de consciência e experimentar suas práticas como formas de lutas e de resistências. Permitem, igualmente, alargar o espaço de sociabilidade e de intervenção, no qual passam a se reconhecer mutuamente, a decidir e a agir em conjunto.

Em relação às dificuldades para a realização das reuniões com os usuários e seus familiares, seis profissionais destacaram a falta de tempo, em decorrência das demandas institucionais e da não participação dos próprios sujeitos. Uma profissional também destacou objeções referentes aos seguintes aspectos:

A falta de habilidade técnica para desenvolver um trabalho que vá além do informativo com grupos de família. A falta da continuidade das reuniões em decorrência de outras demandas institucionais. A impossibilidade de realizar as reuniões em outros horários mais viáveis às famílias. (E M)

Problemas vinculados à estrutura física também foram apontados pelos assistentes sociais como elementos dificultadores. Observe:

As reuniões são realizadas numa sala improvisada no Centro Comunitário em um local próximo. Não têm bebedouros, banheiros precários, cadeiras insuficientes, nem ventilação. Já fiz inúmeros memorandos apontando as falhas, porém todos permaneceram sem respostas. Devido aos excessos de regras e normas do programa, fica pouco tempo para a reflexão de questões trabalhistas. (F B D M)

No que se refere aos objetivos das reuniões realizadas junto à equipe de trabalho, os assistentes sociais destacaram possibilidades quanto à discussão de casos, à socialização e à troca de informações, à organização e à avaliação do trabalho realizado.

Ainda que tenham aparecido subliminarmente nas respostas dos profissionais aspectos essenciais desse tipo de reunião, chamo a atenção para suas possibilidades, quanto ao encaminhamento e à solução de problemas e/ou de situações complexas que se colocam no âmbito institucional para intervenção dos profissionais. Portanto, as reuniões com a equipe de trabalho contribuem também para fortalecer as relações interpessoais e redimensionar – quando necessário – o trabalho operacionalizado com vistas à qualificação dos serviços prestados aos usuários.

Essas reuniões assumem importante papel na superação das tramas do cotidiano institucional, pois abrem espaço para a reflexão, para a discussão dos atendimentos realizados e para o estudo de temas relacionados ao trabalho que está sendo desenvolvido. Por meio do estudo e da reflexão conjunta é possível planejar, assumir o sentimento de “nós” e, em consequência, fortalecer a equipe (MAGALHÃES, 2003, p. 53).

Em vista disso, as reuniões de equipe permitem impulsionar um trabalho eficiente, ampliar o espaço da interdisciplinaridade, integrar conhecimentos e práticas que se constroem nas instituições, rompendo definitivamente com o saber fragmentado, particularizado, feito em migalhas.

Considerando os entraves mencionados pelos assistentes sociais para a realização das reuniões com os usuários (falta de tempo, de estrutura física, de recursos em geral e de habilidades técnicas), as reuniões de equipe poderão (e devem) permitir encaminhamentos para a solução desses entraves, cuja responsabilidade é da instituição e dos próprios profissionais.

Por isso mesmo, avalio que um dos caminhos para enfrentar os desafios do cotidiano institucional passa pelo compromisso da equipe quanto ao trabalho realizado, pela discussão ética dos propósitos assumidos pela instituição e pelos profissionais, e pela problematização das dificuldades e das perguntas para as quais ainda não se têm respostas. Entendo que esse pensar ético, crítico e reflexivo ganhará consistência quando aliado a outros campos de saber, uma vez que

Ser interdisciplinar, para o saber, é uma exigência intrínseca, não uma circunstância aleatória. Com efeito, pode-se constatar que a prática interdisciplinar do saber é a face subjetiva da coletividade política dos sujeitos. Em todas as esferas de sua prática, os homens atuam como sujeitos coletivos. Por esta razão, o saber, enquanto expressão da prática simbolizadora dos homens, só será autenticamente humano e autenticamente saber, quando se der interdisciplinarmente. Ainda que mediado pela ação singular e

dispersa dos indivíduos, o conhecimento só tem seu pleno sentido quando inserido nesse tecido mais amplo do cultural (SEVERINO, 1995, p. 53).

Embora os assistentes sociais reconheçam os benefícios das reuniões com a equipe de trabalho, apontaram dificuldades quanto às relações interpessoais e à ineficiência das próprias reuniões realizadas. As objeções, segundo eles, referem-se aos “*conflitos entre as áreas envolvidas*” (C M R), aos “*profissionais que focam em coisas pequenas e não discutem de fato questões técnicas*” (F B) e em razão das “*reuniões da equipe do serviço social serem improdutivas*” (L G).

Cinco profissionais também apontaram dificuldades relacionadas à falta de tempo para as reuniões. Em que pesem os obstáculos do trabalho em equipe, vale destacar que as demandas que se colocam ao serviço social na atualidade requerem a construção de práticas instituídas em um saber partilhado. Trata-se de uma exigência “*absolutamente fundamental e diretamente relacionada à concepção do saber como espaço do múltiplo, do heterodoxo, além de alimentada por uma nova concepção de profissão*” (MARTINELLI, 1995, p. 149).

Os recursos materiais utilizados no desenvolvimento da ação profissional constituem-se também em instrumentos de trabalho. No entanto, somente cinco assistentes sociais fizeram-lhes menção, sem, no entanto, informarem seus objetivos. Os recursos nomeados foram: sala de atendimento, computador, sistema informatizado, prontuário eletrônico e de papel, internet, e-mail, skype, formulários eletrônicos e de papel.

É curioso observar que, dos quarenta e cinco assistentes sociais que participaram da pesquisa, apenas quatro indicaram o conhecimento como um instrumento de trabalho. Para esses profissionais, é imprescindível:

Conhecimento do Projeto Ético-Político da Profissão, do Código de Ética, noção de todas as políticas sociais. Conhecimento do referencial teórico-metodológico que norteia a profissão e noção da sociedade capitalista. (M T F P)

Conhecimento das legislações e procedimentos, como por exemplo, a ficha de notificação compulsória de violência. (Z R S)

Conhecimento das bases teórico-metodológicas (recorro aos livros, artigos, entrevistas de profissionais renomados, pesquisa o assunto relacionado às questões apresentadas em revistas, sites e outros). Conhecimento ético-político. (Z A L G)

Sem conhecimento, o assistente social fica impossibilitado não apenas de qualificar o seu trabalho, mas de realizá-lo propriamente, portanto, de construir mediações que lhe possibilitem compreender, atuar e responder às demandas que lhe são apresentadas. O conhecimento que informa a ação profissional cotidiana é complexo e, na reflexão de Baptista (1995),

(...) emerge de uma combinação histórica específica de diversos modos de conhecimento, simultâneos e interatuantes, mas de certo modo, hierarquizados: um é dominante e impregna todos os demais, modificando suas condições de funcionamento e desenvolvimento. Parafrazeando Marx, esse conhecimento dominante seria “a luz universal em que se embebem todas as cores e que modifica a sua particularidade”. Esse saber se constrói na inter-relação entre conhecimentos já constituídos e postos a mão e novos conhecimentos em processo de construção (BAPTISTA, 1995, p, 115).

Desse modo, o conhecimento é um instrumento indispensável ao trabalho do assistente social, dado que permite:

A leitura e o conhecimento sobre a legislação vigente, em relação às políticas e aos programas para atendimento à população. (F I S)

O aprimoramento intelectual, decifrar a realidade, sendo capaz de intervir com qualidade, compreendendo a natureza da questão social e buscando novos meios para uma prática transformadora. Definir a posição social de minha prática. (Z A L G)

O mesmo percentual de respostas, isto é, quatro assistentes sociais, citaram a linguagem oral como um instrumento de trabalho. Quanto aos seus objetivos, apenas um profissional respondeu que a linguagem permite “estabelecer uma relação entre o técnico e o atendido, bem como realizar orientações a partir das demandas apresentadas” (S I S).

A linguagem é um instrumento essencial no trabalho do assistente social. Para Magalhães (2003, p. 30), ela é o instrumento número um dos profissionais que atuam no campo das ciências sociais. “Ela é, na verdade, o mais importante elo do processo comunicativo que se dá nas interações socioprofissionais”.

Segundo Bakhtin (2004), a linguagem é produção e expressão humana acontecida na história; produção que, construída nas relações e nos diálogos vivos, permite pensar a vida e alterar a consciência dos sujeitos. O autor vê a linguagem em seu movimento como construção social e histórica dos homens. Diz ele:

Assim como, para observar o processo de combustão, convém colocar o corpo no meio atmosférico, da mesma forma, para observar o fenômeno da linguagem, é preciso situar os sujeitos – emissor e receptor do som –, bem como o próprio som, no meio social (BAKHTIN, 2004, p.70).

Portanto, a linguagem, enquanto expressão da realidade social dos usuários e instrumento de comunicação profissional, é uma das ferramentas essenciais no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais.

Por fim, o encaminhamento, o atendimento, o planejamento, a pesquisa e a supervisão direta de estágio também foram apontados por um número significativo de assistentes sociais que participaram da pesquisa, ora como instrumentos de trabalho ora como técnicas. No entanto, segundo a Lei que regulamenta a profissão (Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993), esses procedimentos são caracterizados como competências⁴⁷ e atribuições⁴⁸ profissionais.

⁴⁷ Art. 4º Constituem competências do Assistente Social: I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo; IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; XI - realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

⁴⁸ Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social: I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III - assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; V - assumir, no magistério de Serviço Social, tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular; VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação; VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social; IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social; X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social; XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais; XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas; XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

A esse respeito, constatam-se no serviço social confusões conceituais e operativas entre instrumentos, técnicas e ações profissionais. São *imbróglis* que há muito tempo vêm se evidenciando no campo profissional. Em estudos realizados por Gentilli (1998), Miotto (2004) e Santos (2006), as autoras chamam atenção para esses componentes.

Ao analisar a questão da identidade e os processos de trabalho aonde se inserem os assistentes sociais, Gentilli (1998) afirma que há no discurso dos profissionais uma indistinção em relação aos instrumentos, às técnicas e às ações desenvolvidas. Para a autora, esse fato interfere negativamente no desenvolvimento de um trabalho mais coerente, tanto em relação aos referenciais teórico-metodológicos quanto às escolhas técnicas. Segundo ela, os assistentes sociais apresentam uma prática impressionista e superficial da realidade e, à medida que têm leituras teóricas imprecisas, mantêm vivas representações tradicionais.

Do mesmo modo, Miotto (2004), em uma pesquisa realizada com um grupo de profissionais, verificou que o trabalho do assistente social é marcado pela ausência de discriminação, quanto à natureza das ações e ao desconhecimento dos instrumentos e das técnicas utilizadas. Em suas palavras,

(...) quando o assistente social, questionado sobre suas ações, enumera os instrumentos que são utilizados para a sua consecução. É muito comum dizerem que fazem entrevistas, reuniões. De outra forma, quando perguntados sobre como agiram em determinadas situações, respondem, algumas vezes, que realizaram “conversas informais”. Assim, ainda é trivial o uso de uma linguagem de senso comum em detrimento de uma linguagem técnico-científica em relação à prática profissional (MIOTTO, 2004, p. 03).

Santos (2006, p. 21), em sua tese de doutorado, também aponta essa situação. De acordo com a autora, o assistente social tem dificuldades para explorar os “instrumentais, de saber, por exemplo, como conduzir uma entrevista, uma reunião ou um grupo; de diferenciar entre reunião e grupo; de distinguir uma entrevista de encaminhamento ou de uma abordagem”.

Diante do exposto, tendo como referência a Lei nº 8.662, o encaminhamento, o atendimento, o planejamento, a pesquisa e a supervisão direta de estágio são concebidos nessa tese como ações que expressam o fazer profissional e não como instrumentos ou técnicas de trabalho. No desenvolvimento dessas ações, o assistente social utiliza estas mediações.

2. 5 - Sobre as técnicas profissionais: questões e mais reflexões

“Não sei conceituar e diferenciar as técnicas dos instrumentos” (N C F)

Do mesmo modo que assistentes sociais apresentaram dificuldades para identificar os instrumentos utilizados em seu exercício profissional cotidiano, também expressaram essas dificuldades em relação às técnicas.

Conforme já sinalizado na literatura do serviço social, a técnica é entendida como a habilidade do profissional no uso do instrumento ou no desenvolvimento da sua ação. Portanto, as técnicas figuram-se como facilitadoras na realização da sua atividade produtiva e criativa, expressando-se em formas, modos e procedimentos mobilizados para qualificar o seu trabalho e auxiliar no alcance dos seus objetivos.

A partir desses indicativos, constatei que os assistentes sociais mobilizam basicamente cinco técnicas no seu cotidiano de trabalho – a observação, a escuta, a dinâmica de grupo, o acolhimento e a maiêutica.

A observação foi a técnica identificada como a mais utilizada – treze assistentes sociais a referenciaram. Em seguida, a escuta foi mencionada por oito profissionais, a dinâmica de grupo por sete e apenas quatro assistentes sociais fizeram menção à acolhida. Em último lugar, um profissional declarou utilizar a técnica da maiêutica.

Os objetivos evidenciados pelos assistentes sociais para o uso da técnica da observação em seu cotidiano de trabalho foram: conhecer fatos, situações e demandas apresentadas pelos usuários; perceber suas características e seus comportamentos; e facilitar a interação profissional com os mesmos.

Disso depreende-se que a observação é utilizada para apurar a percepção do profissional sobre a realidade social dos sujeitos e sobre os próprios sujeitos, oferecendo “pistas” que auxiliem sua intervenção. Em consequência, a observação deve ser incorporada com rigor teórico-metodológico, visto que não existe conhecimento da realidade (obtido por qualquer tipo de técnica) sem pressuposto teórico. Para Bordieu (1983), a técnica é a teoria em atos.

A observação, enquanto uma das formas de apreensão do real, contribui para que os fenômenos tornem-se inteligíveis; para que seus símbolos, suas feições e suas configurações se manifestem ao profissional com mais clareza, possibilitando a

construção de um saber articulado que permita apreender não apenas sua lógica interna, mas suas conexões gerais.

Inquestionavelmente, o trabalho do assistente social permite uma observação muito próxima do cotidiano de vida dos usuários e das problemáticas que a interpelam.

Mas, estas observações tendem a ser espontâneas, assistemáticas e muito seletivas: percebemos de um fato vivido, de uma reunião presenciada, as posturas e as “falas” que mais nos impactaram e tendemos a registrar na memória apenas aquilo que mais nos impressionou (MARSIGLIA, 2007, p. 385).

Nesse sentido, Marsiglia (2007) adverte que é preciso transformar as observações assistemáticas da realidade em observações sistemáticas, por meio da análise atenta sobre o real, de sua interpretação e de seu registro. Segundo a autora, uma prática só se torna um saber se for observada, registrada e fundamentada.

A técnica da observação, além de ampliar o conhecimento do profissional sobre a realidade investigada, permite captar elementos subjetivos que se mostram nos processos interventivos. Tem-se como exemplo sentimentos como medo, vergonha, receio, raiva, que, muitas vezes, não são verbalizados pelos usuários, mas expressos por meio de seus gestos, de suas falas, de suas emoções e de seu corpo. Trata-se de elementos que, se não forem observados e trabalhados (certamente, dentro dos limites da atuação profissional), podem impedir o alcance dos objetivos pretendidos na intervenção. Assim, na relação construída com os usuários, trabalha-se também com conteúdos “indizíveis”⁴⁹, ou seja, com

(...) o não-explicito das vivências dos indivíduos que vivem e um meio social determinado. É o conjunto de vivências, emoções e experiências das pessoas que não está nos documentos e que tem um conteúdo e um valor inestimável na transmissão, conservação e difusão dos conhecimentos. Esses conteúdos formam parte do acervo dos grupos sociais e são esses mesmos conteúdos que têm permitido a integração e identificação do indivíduo no seu meio, no seu contexto, em um determinado período de tempo (ROJAS, 1999, p. 87).

Drummond, em seu poema “O Constante Diálogo”, remete-nos a essa reflexão, ao dizer: “Escolhe teu diálogo e tua melhor palavra ou teu melhor silêncio. Mesmo no silêncio e com o silêncio dialogamos”. A observação denota a atenção e a

⁴⁹ Termo utilizado por Queiroz (1987), Paoli (1992), Rojas (1999), entre outros autores.

sensibilidade do profissional às múltiplas forças que atuam no fazer-se cotidiano da história de vida dos sujeitos e às distintas formas de linguagem por meio das quais ela (a história) se forja.

As experiências sociais manifestas pelos usuários, por meio de carências, transgressões, sentimentos e violações de direitos, portam significados históricos e culturais. Ainda que em certos momentos sejam apresentadas ao profissional pela via da subjetividade, esses aspectos não mensuráveis, e às vezes muito sutis, brotam da objetividade da vida, portanto, têm explicações econômicas, políticas, sociais, familiares e relacionais.

Portelli (1996) expõe que o silêncio é uma poderosa acumulação de energia invisível, mas plena de significado. É uma energia de emoção profunda e complexa, que muitas vezes os próprios sujeitos não têm condições de explicá-la. Por isso, em nossos processos interventivos, precisamos entender o que gera essa reação. Quais fatores culturais e históricos levam a esse acúmulo de energia que impede os usuários de se expressarem livremente? Estudos marxistas afirmam, por exemplo, que a dificuldade da mulher em relação ao homem, de falar e de se expressar publicamente, tem relação com a questão da opressão na sociedade capitalista. Daí a importância de avaliarmos se estamos preparados para também intervir na realidade (e sobre ela) a partir desses elementos e conteúdos.

Por esse motivo, compreendo que os desafios do trabalho cotidiano e das relações estabelecidas exigem do assistente social ir além das aparências, do trivial e do superficial, incorporando mediações que não se limitam a dados quantitativos sobre a vida dos usuários. Martinelli (1999) chama atenção para a importância de o profissional não se ater apenas a questões que retratam a realidade econômica dos sujeitos com os quais trabalha, mas buscar compreender seus modos de vida, suas inquietações e suas representações sobre o vivido.

Nessa perspectiva, a observação propicia a articulação entre o dizível e o indivizível, e transcende um ato mecânico e rotineiro, configurando-se em uma técnica consciente e capaz de revelar aspectos presentes na vida cotidiana dos usuários, que exigem níveis mais elevados de racionalidade.

Em relação às dificuldades para o uso dessa técnica em seu cotidiano de trabalho, os assistentes sociais pontuaram o *lócus* institucional como um fator

inibidor, além da falta de tempo e da interferência institucional para proceder com a observação no momento do atendimento.

Na sequência, a dinâmica de grupo (aqui entendida como um conjunto de atividades, jogos, brincadeiras e vivências utilizado pelo profissional e não pelo processo do grupo, do seu movimento e dos seus vínculos) foi citada por sete assistentes sociais como uma técnica que possibilita abordar coletivamente temas transversais, induzir o grupo a debates e reflexões sobre determinados assuntos, discutir a dependência química e facilitar a interação, a socialização e a transmissão de conhecimentos.

Quanto às dificuldades para o uso dessa técnica no cotidiano profissional, apenas um assistente social sinalizou questões vinculadas à heterogeneidade do grupo e à participação dos usuários.

Vale dizer que no serviço social a dinâmica de grupo pode ser identificada como uma estratégia da qual se valem os profissionais para qualificar a sua ação. É um recurso interessante a ser utilizado, por exemplo, em trabalhos com grupos no momento do aquecimento. Na teoria moreniana⁵⁰, o aquecimento é o processo de preparação dos integrantes do grupo para a ação. Consiste num conjunto de procedimentos destinados a focar a sua atenção, a estabelecer vínculos entre os membros do grupo e a diminuir estados de tensão. O aquecimento “é um processo que se constitui como indicação concreta e mensurável de que a espontaneidade começa a atuar” (GONÇALVES, 1988, p. 77).

Porém, como qualquer técnica (estratégia ou recurso) não pode ser utilizada com um fim em si mesma, pois quando tomada de forma isolada e descontextualizada leva à banalização e ao tecnicismo.

Em interessante artigo, Chaui (1980) adverte para os riscos das chamadas técnicas de dinâmicas de grupo. Para a autora, há pelo menos dois efeitos que merecem atenção. O primeiro é que elas produzem no interior dos grupos autoridades invisíveis, ou seja, não se discute a diferença entre dirigentes e dirigidos sob a ilusão da vida em grupo. O segundo caracteriza-se por criar nos seus membros a expectativa de ampliar, para além do espaço grupal, as experiências vivenciadas e, sendo inviável esse processo, produz frustração, uma vez que “o

⁵⁰ Refiro-me ao método de intervenção e de pesquisa criado pelo psiquiatra romeno Jacob Levy Moreno no início do século XX.

microcosmo artificial criado pela dinâmica de grupo não pode transformar-se em macrocosmo social” (CHAUI, 1980, p. 08). No entanto, complementa a autora:

(...) quando se procura examinar o que se oculta sob a proposta da dinâmica de grupo, não se trata de eliminar uma forma de trabalho pedagógico que a experiência tem revelado ser extremamente rica: refiro-me ao trabalho em grupo. Mas sua riqueza advém justamente do fato de ser um trabalho, isto é, de as relações entre os membros do grupo estarem mediadas por uma tarefa comum, sendo ela o elemento que une e diferencia os membros do grupo. Neste caso, já não estamos diante da pura relação interpessoal em cujo interior a educação não só tende a tomar-se psicoterapia ilusória, mas ainda pode servir para reproduzir e preparar os estudantes para modelos de relações sociais desejadas pela ideologia contemporânea (como, por exemplo, aquelas produzidas pelas "relações humanas" nas empresas) (CHAUI, 1980, p. 08).

Logo após, o acolhimento foi mencionado por cinco assistentes sociais como uma técnica que possibilita a construção de vínculos entre o profissional e o usuário, sendo importante para *“que o acompanhamento tenha algum êxito”* (F B), para a *“agilidade e o sucesso nos encaminhamentos e nas intervenções”* (A C P) e para *“receber o usuário de forma respeitosa e acolhedora”* (M S F S).

No tocante às dificuldades para o uso dessa técnica em seu cotidiano de trabalho, os assistentes sociais informaram que, muitas vezes, não conseguem viabilizar o acolhimento dos usuários devido à grande *“procura por atendimentos, já que muitos vão embora diariamente por falta de vaga nas agendas”* (M S F S). Também devido à repressão institucional e aos *“conflitos familiares que dificultam o retorno e acolhida da família”* (F I S).

A temática do acolhimento no serviço social vem de longa data, mas sua rediscussão ganha evidência a partir da implantação da Política Nacional de Assistência Social, em 2004, e da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde, em 2009, que passam a conceber o acolhimento como uma ferramenta possibilitadora de práticas inclusivas no âmbito da assistência e da saúde.

Para Lewgoy e Silveira (2007, p. 240), o acolhimento vem sofrendo certa banalização no serviço social, pois é frequentemente concebido como sinônimo “do que poderia ser identificado como o prelúdio na entrevista, que é muito importante, mas não é o suficiente para constituir-se no acolhimento”. Para as autoras, o

acolhimento não se restringe aos momentos iniciais da intervenção, visto que é parte integrante do seu processo.

O acolhimento, enquanto técnica e ao mesmo tempo postura profissional, implica uma relação de respeito e de responsabilidade do assistente social frente às questões apresentadas pelos usuários, consolidando vínculos e compromissos que devem nortear suas propostas interventivas. Entretanto, essa relação vem sendo construída historicamente (mesmo após o projeto de ruptura) por formas paternalistas, clientelistas e policialescas, que incidem na construção de práticas profissionais conservadoras e autoritárias.

À luz do projeto ético-político, as relações dos assistentes sociais com os usuários devem pautar-se na garantia da liberdade, da alteridade, da democracia e da justiça, sobretudo no reconhecimento dos usuários como sujeitos de direitos, cuja presença na dinâmica profissional e institucional deve ser ativa, considerada e respeitada.

Esses princípios são balizadores para a construção de um *ethos* profissional que cultive relações pautadas na horizontalidade e no respeito aos usuários. Portanto, mediadores para uma cultura profissional que rompa com relações de poder que cerceiam a possibilidade dos usuários de se perceberem como sujeitos de direitos, de afetos, de desejos e de vontades.

Com o mesmo percentual de respostas, a escuta foi indicada por cinco assistentes sociais como uma técnica que favorece a coleta de informações e o conhecimento das situações apresentadas pelos usuários.

Não há consenso no serviço social da escuta enquanto técnica. Alguns autores a concebem como instrumento; outros, como técnica, capacidade ou potencialidade. A retomada dessa discussão também está atrelada à implantação da PNAS em 2004, que junto com a questão do acolhimento traz o conceito de “escuta qualificada”. Esse conceito advém da proposta de escuta ativa, analisada como um processo mental mais sofisticado que o ouvir, pois demanda mais energia e disciplina (Burley-Allen, 1995).

Em complemento a essa ideia, Lewgoy e Silveira (2007, p. 240) afirmam que ouvir é uma “capacidade biológica que não exige esforço do nosso cérebro, enquanto escutar decreta trabalho intelectual, pois após ouvir há que se interpelar, avaliar, analisar e ter uma atitude ativa”.

A técnica da escuta ativa vem sendo utilizada em outras áreas profissionais, como na psicologia, na pedagogia e na administração. Nesta última, é entendida como uma técnica de comunicação com o objetivo de aproximar as pessoas, estabelecer a confiança e evitar ambiguidades no diálogo. Sua dinâmica resume-se basicamente a ouvir com atenção os sujeitos, fazer perguntas cujas respostas permitam avaliar se a escuta foi fiel ao informado, clarificar e confirmar certos pontos do diálogo com questões do tipo: o que você quer dizer com isso? Não se importa de me explicar, por favor? Pode esclarecer melhor o que você quis dizer?

Diante dessas questões, avalia-se que quanto mais o assistente social desenvolver a sua capacidade de escuta, maiores serão suas condições de aproximação com os sujeitos e de enriquecimento na obtenção das informações pretendidas.

Nesse sentido, a escuta permite o desenvolvimento de ações comprometidas com os usuários. O respeito pelo valor e pela história de cada um é uma das primeiras lições de ética nas relações estabelecidas. A atenção em ouvir suas histórias “baseia-se na consciência de que praticamente todas as pessoas com quem conversamos enriquecem nossa experiência” (PORTELLI, 1997, p. 17).

Por fim, um assistente social citou o uso da técnica da maiêutica socrática no seu cotidiano profissional. Ressalta-se que a palavra maiêutica origina-se do termo grego *maieutiké* e significa a “arte de fazer dar a luz” ou “parto das ideias”. Trata-se de uma proposta filosófica criada por Sócrates no século IV a.C, com o objetivo de possibilitar ao homem o conhecimento de si mesmo e do mundo.

O termo foi inspirado na profissão da mãe de Sócrates – Fanerete –, que era parteira⁵¹, e relacionado à sua proposta filosófica, que propunha buscar, a partir do diálogo, expelir ou, noutros termos, parir a verdade em busca do conhecimento.

A maiêutica socrática consiste em fazer perguntas e analisar respostas processualmente até chegar à verdade ou à contradição do enunciado, estimulando o pensamento, a partir do que não se conhece ou do senso comum. Por meio de questões simples, inseridas dentro de um contexto determinado, a maiêutica traz à luz às ideias complicadas.

⁵¹ A informação consta no texto PLATÃO. *Teeteto - Crátilo*. In: Diálogos de Platão. Tradução Carlos Alberto Nunes. 3. ed. Belém: Universidade Federal do Pará, 2001.

Diante do exposto pelos assistentes sociais que participaram da primeira etapa da pesquisa, constata-se que o uso dos instrumentos e das técnicas em seu cotidiano de trabalho demanda apropriação de um conjunto de conhecimentos teóricos, técnicos e políticos. Os profissionais expressaram, a partir de suas experiências, elementos (ou fragmentos) desse conjunto.

Embora trinta e dois profissionais – o equivalente a 71,1% do universo pesquisado – tenham mencionado que utilizam conhecimentos de outras áreas em seus processos interventivos, os resultados obtidos destoam dessa informação. Outras tantas possibilidades, conteúdos, saberes e estratégias ainda podem e devem ser apropriadas no âmbito do serviço social. Nessa direção, sugiro a arte como uma mediação importante no trabalho do assistente social, na perspectiva de qualificar o uso dos instrumentos e das técnicas e instigar processos emancipatórios junto aos sujeitos com os quais trabalha.

Dada sua função político-pedagógica, a arte apresenta-se como instrumento valioso no campo profissional. Através da apreensão sensível imediata da realidade, oferecida pelas múltiplas expressões artísticas, é possível além de qualificar a ação profissional, desenvolver processos reflexivos que estimulem a consciência dos usuários e que os impulsionem a novas práticas sociais.

Conforme Lukács (1968), a arte tem a tarefa de nos conduzir a uma realidade diferente da imediatamente observada no cotidiano. No cotidiano, o extrato aparente turva e dissimula a sua verdadeira essência. Ao contrário da experiência cotidiana, a arte nos direciona a uma realidade objetiva, superior e precisa.

A arte, segundo Prates (2007), possibilita ampliar as cadeias de mediações no exercício profissional, sendo variados os recursos que podem ser utilizados nesse campo, como a dramatização, o teatro experimental, a técnica do grafodrama, a prosa e a poesia. Ademais, complementa a autora,

O uso de filmes, letras de música, fotos e outros registros são ricos materiais dos quais podemos nos valer para interpretar o real. Uma foto, por exemplo, sobre o modo como os moradores de rua se organizam em grupos sob pontes ou viadutos, muitas vezes pode ser bem mais rica em detalhes, do que uma descrição escrita, para que uma equipe possa, coletivamente, analisar o uso do espaço por estes sujeitos. A análise de trechos de música popular de uma região ou país expressa, nas estrofes, valores, mazelas, indignações, representações, estigmas que são socialmente veiculados, diferentes modos de apreender contextos e fenômenos que compõem estas realidades (PRATES, 2007, p. 227).

A arte configura-se como um dos meios pelo qual se potencializa a totalidade do ser humano. Segundo Lukács (1968), a arte constitui-se em um instrumento de luta pela sua libertação e sua emancipação; assim,

A tarefa exclusiva da arte é a de tomar posição nas lutas do tempo, da sociedade, das classes sociais; de favorecer a vitória social de uma determinada tendência, a solução de um problema social. Tudo que ultrapasse essa finalidade já pertence à 'arte pela arte', a retirada para a 'torre de marfim', etc., e deve ser – como tal – incondicionalmente rejeitado (LUKÁCS, 1968, p. 256).

A ciência e a arte, salienta Lukács (1968), são expressões da capacidade humana de refletir as relações sociais. Uma das suas teses fundamentais é a de que as formas de reflexo da vida em sociedade, analisadas pela ciência ou pela arte, reproduzem a realidade objetiva. Contudo, lembra o autor que é preciso desconstruir a noção de reflexo como algo mecanicamente formulado, isto é, como uma reprodução fotográfica. O reflexo rompe com as imagens sugeridas pela palavra e as interpretações presentes no século XVIII, principalmente no idealismo filosófico. O autor compreende a arte como um modo peculiar “de manifestarse el reflejo de la realidad, modo que no es más que un género de las universales relaciones del hombre con la realidad, en las que aquél refleja a ésta” (LUKÁCS, 1966, p. 21).

Ao longo da história da humanidade, a arte assumiu diferentes funções sociais – poder, luta pela sobrevivência, fortalecimento da coletividade, resistências, desenvolvimento humano, entre outras. Na sociedade capitalista, o sentimento coletivo, historicamente associado à arte, foi suplantado em razão do lucro e da competição; a arte transformou-se em mercadoria, ou seja, a burguesia a despojou “de sua auréola todas as atividades até então veneráveis e dignas de santo respeito. Transformou em seus trabalhadores assalariados o médico, o jurista, o padre, o poeta, o homem da ciência” (MARX; ENGELS, 1998, p. 57).

O sistema capitalista, ao transformar o trabalho humano em uma mercadoria e ao impedir que por meio dele o sujeito pudesse criar, planejar, realizar e destinar, rompeu a unidade do ser humano, isto é, roubou sua dignidade de homem inteiro, criando uma estrutura econômico-social que o impediu de se desenvolver plenamente.

A arte, em sua unidade criação-produção, não ficou imune a esse processo de coisificação e de alienação na sociedade capitalista. Mas, enquanto representação do movimento da sociedade, exprime não apenas os interesses do

capitalismo e suas ideologias, como também ideias, necessidades, aspirações e resistências das classes dominadas. Assim, a arte constitui uma necessidade, sobretudo em uma sociedade que embrutece e aliena os homens, marcada pelo individualismo, pela competição, pelo isolamento e pela dissociação do coletivo.

A arte pode elevar o homem de um estado de fragmentação a um estado de ser íntegro, total. A arte capacita o homem para compreender a realidade e o ajuda não só a suportá-la como a transformá-la, aumentando-lhe a determinação de torná-la mais humana e mais hospitaleira para a humanidade. A arte, ela própria, é uma realidade social (FISHER, 1983, p. 57).

A busca pela integralidade humana, a compreensão e a transformação da realidade são objetivos almejados no serviço social, podendo ser impulsionados através de práticas mediadas pelo uso da arte que estimulem a reflexão, a sensibilização e a contestação dos sujeitos com os quais o assistente social trabalha. Pensar a dimensão do sensível no âmbito do serviço social, sem que isso se traduza em opção pela quietude, é fundamental em tempos de necessidades, de incertezas e de tantas indiferenças.

A realidade hoje, configurada pelas nuances do processo de reestruturação produtiva e da crise do capital, impõe velhas, novas e complexas demandas e requisições ao serviço social, que exigem estratégias contundentes para o seu enfrentamento, fazendo-se necessário o uso de mediações profissionais que levem os sujeitos a refletir e a questionar sobre os fundamentos da questão social, sobre os motivos de suas necessidades, de suas carências e de suas dores.

Frente a esse contexto, lembra Prates (2007, p. 232), precisamos nos valer de todas as estratégias que possam aguçar nossa sensibilidade e criticidade para desvendar a realidade e nela intervir, “o que pressupõe o necessário reconhecimento de que, sem articulação entre razão e sensibilidade, não avançamos em processos que se queiram transformadores”.

Entendo que a arte se configura como um dos caminhos possíveis para essa união.

CAPÍTULO III

O ENCONTRO COM OS SUJEITOS SIGNIFICATIVOS: APROPRIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS E DAS TÉCNICAS EM SEU COTIDIANO DE TRABALHO

Conforme explicitado na introdução desta tese, este capítulo é resultado da segunda etapa da pesquisa de campo, na qual busquei evidenciar, por meio da participação de sujeitos significativos (Goldmann, 1979), como e para qual finalidade eles mobilizam os instrumentos e as técnicas em seu exercício profissional cotidiano. Para tanto, foram selecionados intencionalmente três assistentes sociais cujo trabalho é reconhecido pela categoria na cidade de São José dos Campos, notadamente por terem competências teórico-práticas em seus processos interventivos.

Na perspectiva de enriquecer o estudo proposto, cada profissional escolheu um, dentre os instrumentos indicados – a entrevista, a visita domiciliar e a reunião – para abordar, a partir de seus conhecimentos, de suas habilidades e de suas experiências. A definição por esses três instrumentos deve-se à sua grande utilização no campo profissional do serviço social.

Como essa etapa da pesquisa visava explorar com mais profundidade o objeto de estudo, solicitei aos profissionais entrevistados que relatassem detalhadamente o modo de utilização desses instrumentos, tendo em vista a apreensão das estratégias empregadas para o desenvolvimento de competências em seu uso, bem como dos fundamentos e das finalidades que os conformam.

Diante dessa decisão e pela necessidade de preservar a riqueza dos depoimentos dos profissionais e, ao mesmo tempo, registrar a processualidade perfilhada por eles no uso dos instrumentos e das técnicas em seu cotidiano de trabalho, optei por manter, nesta apresentação, parte significativa do conteúdo relatado nas entrevistas.

A transcrição das entrevistas ocorreu em dois momentos: no primeiro, deu-se de modo literal, respeitando o estilo da fala dos assistentes sociais e registrando suas pausas, seus silêncios e suas modulações de voz. No segundo momento, reli todo o material transcrito, e para proceder à edição final, retirei trechos que fugiam

do contexto abordado, além das palavras repetidas e dos marcadores convencionais, como: né, ah, tá, dentre outros.

Nesse processo, realizei ainda alguns acertos na redação, tendo o cuidado de não interferir no conteúdo expresso dos depoimentos dos assistentes sociais. Em seguida, enviei o material para a aprovação deles. Assim, objetivando não violar seus testemunhos e respeitar suas falas, procurei reproduzir fielmente a sintaxe original dos depoimentos obtidos, o que permitiu “vislumbrar as hesitações, dúvidas, contradições etc., elementos fundamentais do caráter dialético do discurso que lhe confere significados” (JANOTTI, 2000, p. 161).

A análise do material coletado seguiu a proposta⁵² da hermenêutica-dialética, possibilitando o confronto entre a abordagem teórica e o que a pesquisa de campo aportou de singular como contribuição nesse processo.

3.1 - A entrevista

Maria de Fátima Souza, assistente social que falou sobre a entrevista graduou-se em 1990 na Universidade de Taubaté. Tem 49 anos, trabalha na Previdência Social e é pós-graduada em serviço social (*strictu sensu*) pela PUC-SP. Segundo ela, para realizar a entrevista,

A primeira coisa que faço, quando vou fazer a entrevista para avaliação social da pessoa com deficiência, é pegar o processo pelo qual se deu entrada no requerimento. Lá tem as suas informações: a idade, se é criança, adulto, jovem, velho, quem mora com ela... Essas informações são preliminares e ajudam a iniciar a entrevista.

Menciona o acolhimento como parte integrante do processo de entrevista:

Quando inicio, dou boas vindas, me apresento, digo que sou assistente social, o meu nome e que vou fazer sua avaliação para o Benefício de Prestação Continuada. Explico os objetivos da nossa conversa, quais os critérios de acesso ao benefício e quais são as etapas para o requerimento. Coloco para a pessoa que teremos, mais ou menos, uma hora para conversar.

Em seguida, inicia o diálogo para obter e dar àquela pessoa as informações que se fizerem necessárias:

Após essa acolhida, pergunto se ela quer saber mais alguma coisa. Peço, então, para falar um pouquinho sobre ela, sobre sua rotina, as razões pelas quais solicitou o benefício, com quem e onde mora,

⁵² Proposta apresentada no item 2.1 desta tese.

quais as dificuldades que enfrenta, seja em termos de saúde, seja de outra natureza.

Fátima considera, então, importante esclarecer-me sobre as etapas da entrevista, sua dinâmica e seu movimento:

Faço a entrevista em várias etapas, vou sentindo como devo conduzi-la. Tento reservar um tempo para que o requerente possa estar sozinho, para priorizar a sua fala. Depois que converso com a pessoa que está requerendo o benefício pergunto para o familiar que o está acompanhando se ele quer complementar.

A entrevista é sempre direcionada ao requerente, seja ele quem for, independente da situação apresentada.

*Complemento os dados com as informações da família ou, às vezes, a partir das informações de profissionais que o acompanha. Porém o mais importante é ouvir a própria pessoa. Solicito para ela falar e ela sempre consegue dar um bom relato. **É impressionante como as pessoas sabem falar de si mesmo. Isso é uma coisa que me encanta na entrevista. As pessoas sempre têm algo a dizer.** Eu incentivo – na hora que eu peço para fazer o relato – para falar o que quiser. Digo para não se preocupar com o que é certo ou com o que é errado.*

Em seguida, relata o desenvolvimento da entrevista:

Após a pessoa dar uma noção geral do que pedi, vou para os detalhes. Busco saber sobre quais acessos que as pessoas têm às tecnologias assistidas e que melhoram a sua funcionalidade. Abordo também outros pontos que precisam ser esclarecidos, como o tratamento de saúde, as dificuldades que enfrenta para o acompanhamento, o acesso às políticas públicas e os apoios que recebe (de seus familiares e amigos). Estes detalhes são importantes porque a nossa avaliação busca identificar as barreiras, as dificuldades e as possibilidades que os sujeitos encontram no seu contexto social. Suas dificuldades, normalmente, são decorrentes de fatores ambientais que dificultam a sua participação em igualdade de condições com as demais pessoas.

Narra sobre a intencionalidade que perpassa o fazer profissional no uso desse instrumento:

*O diferencial é ter uma intencionalidade. Temos que ir para além da razão instrumental, ou seja, fazer uma reflexão. É importante retomar alguns aspectos da entrevista para ver se a pessoa realmente tem consciência do que está falando. Apreender qual a dimensão que eu dou quando a requerente me fala: **“eu só fico em casa no quarto”**. Entendo isso como um problema individual? Que a pessoa se isola porque quer? Ou porque a sociedade tem preconceito em relação às pessoas com deficiência e as segrega? Compreendo que o ser humano tem uma essência gregária e de participação: no meu entendimento, prevalece a última hipótese, isto é, a dimensão ético-política leva-me a entender as questões para além do individual, como expressões coletivas, que vão além das aparências e cujas*

determinações são construídas historicamente. Entendo que a sociedade segrega, que não tem tolerância para a diversidade e que as pessoas que hoje têm deficiência ou doença crônica, sofrem enormes preconceitos.

Expõe, então, sobre o registro da avaliação profissional no sistema informatizado da Previdência Social:

Feito a escuta e esclarecidas as dúvidas, faço o registro da entrevista com base na história social do requerente e também na qualificação das unidades no instrumento de avaliação⁵³. Como esta última etapa leva um tempo, eu pergunto para a/o requerente se quer tomar uma água, sair um pouco da sala, ir ao banheiro... Informo que pode ficar à vontade porque vou fazer a síntese da avaliação e finalizar o trabalho no sistema. Depois que compreendi a realidade daquela pessoa e a sua história, em uma perspectiva crítica, finalizar a avaliação social é a parte mais rápida.

Situa, ainda, alguns cuidados necessários por ocasião do registro das informações coletadas:

Antes de salvar os dados no sistema, eventualmente costumo ler o que escrevi para a pessoa ou para o seu familiar, porque é um documento sigiloso, mas público (se a pessoa quiser entrar na justiça ela pode ir ao INSS e solicitar cópia dessa avaliação, que será entregue em envelope lacrado). Leio para ela ver se o que escrevi condiz com a realidade que relatou. Então, finalizo perguntando: o Sr (a) tem mais alguma coisa que considere importante para colocar?

Fátima faz um alerta importante sobre a apropriação da tecnologia no campo profissional do serviço social:

Cada profissional adota um jeito de conduzir o seu trabalho. No que escolhi, quis assegurar a tecnologia como uma ferramenta para agilizar e otimizar o trabalho, mas que ela não fique entre eu e a pessoa que estou atendendo. Ela é a ferramenta de trabalho dessa instituição, pela grande capilaridade e pelo grande número de casos que atende. Nesse sentido, é importante e agrega. Só que se eu colocá-la entre eu e o sujeito, ela pode atrapalhar o diálogo. Por isso, faço toda a conversa primeiro, porque quero assegurar que a pessoa se sinta conversando comigo e não com a máquina. Não abro mão de acolher, de conversar e de entender tudo primeiro para depois usar a ferramenta da tecnologia.

⁵³ O Instrumento denominado “Avaliação da Pessoa com Deficiência para acesso ao Benefício de Prestação Continuada” deve pautar-se nos princípios da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde - CIF, estabelecida pela Resolução da Organização Mundial da Saúde nº 54.21 e aprovada pela 54ª Assembleia Mundial da Saúde, em 22 de maio de 2001. Trata-se de um instrumento informatizado por meio de sistema corporativo. De acordo com a profissional, são 38 unidades de classificação que constam nesse instrumento, e a entrevista tem que dar conta de analisar esses itens, desvelando a realidade social da pessoa com deficiência.

Lembra, portanto, que a tecnologia em favor da relação humana é um princípio necessário:

*É pelo meio da entrevista que estabeleço uma relação com as pessoas. Eu não consigo imprimir uma dimensão ética no meu trabalho se não estabelecer esta relação. **Se priorizo a ferramenta, coloco em detrimento a relação.** Entendo que isso tem a ver com o como enxergamos e vivemos a profissão – uma profissão que tem que usar as mediações e que se insere num projeto maior, de transformação.*

Eu tenho que usar o espaço da entrevista para discutir, para aquela pessoa se fortalecer e ter por onde caminhar se ela precisar de algumas pistas. Então conduzo dessa forma, porque não quero abrir mão de ter um momento com ela, de poder conversar, de saber sua história e poder orientar, encaminhar e qualificar as barreiras⁵⁴ e as dificuldades com mais precisão possível, porque o zero que eu colocar ali vai interferir na sua vida.

A instituição não me dá nenhuma direção: ah, para esses casos você coloca zero e para esse você coloca quatro! É uma liberdade minha, é a minha autonomia profissional. E eu tenho que usar muito bem essa autonomia em tempos de assédio moral. Então, tenho que ter muita responsabilidade e, para isso, tenho que minimamente escutar essa pessoa: ela pode ter o benefício indeferido porque qualifiquei mal, porque não entendi a sua história, não consegui decodificar suas falas para além do individual. Não contextualizei e não problematizei sua realidade de vida numa perspectiva maior de sociedade.

Acho que esse momento em que começo, ouço, pergunto e acolho é fundamental para estabelecer o diálogo e entender a sua história. É o que quero para mim (risos), quero ser atendida assim. Então, também tenho que atender dessa forma. Isso é o que determina o nosso projeto ético-político profissional.

Lembra, também, a dimensão interventiva, educativa e reflexiva presente no processo da entrevista:

Como na entrevista mais ouvimos do que falamos, as pessoas falam muitas coisas que merecem orientação, por isso temos outra ação, a qual chamamos de “socialização de informações previdenciárias e assistenciais”, na qual fazemos orientações e encaminhamentos gerais.

Nosso trabalho não se limita a avaliar barreiras e dificuldades. É um trabalho que tem uma dimensão técnico-operativa, mas também ético-política, de não só ouvir, mas também devolver, orientar e encaminhar. Fazemos um trabalho que ultrapassa o objetivo seco e instrumental. Utilizo a instrumentalidade para fazer a avaliação

⁵⁴ A avaliação social do profissional é feita por meio de qualificadores que, a partir de uma escala (de 0 a 4), mensuram a presença e a gravidade de um problema em funcionalidade nos níveis da pessoa ou da sociedade. Para as classificações de função e estrutura do corpo, o qualificador primário indica a presença de uma deficiência e, em uma escala de cinco pontos, o grau de deficiência de função ou de estrutura (nenhuma deficiência, deficiência leve, moderada, grave e completa).

social, mas também procuro fazer do espaço da entrevista **um encontro com o usuário**, onde a pessoa me relata várias coisas e eu dou minha contribuição para maior esclarecimento.

Realça o processo da entrevista e os desdobramentos da intervenção profissional na vida dos usuários:

Eu atendi uma situação que a senhora tinha tido um AVC, ficou com sequelas gravíssimas, estava na cadeira de rodas. E ela acabou vindo para a entrevista na companhia da filha. Durante a entrevista a filha falou: “eu pretendo colocar minha mãe num asilo, porque eu não posso mais cuidar dela”. E aquilo me bateu muito forte porque a senhora era jovem ainda e a filha tinha uns 22 anos e a senhora tinha uns 50, se tivesse! Me chamou muito atenção e eu pensei: isso é uma coisa que eu preciso retomar com ela, o significado dessa decisão.

*Fui conduzindo a fala com a filha e com a senhora que estava muito deprimida. As pessoas chegam até nós, cansadas e com muitos problemas, carregam uma luta, principalmente as mães. Elas chegam aqui, com depoimentos que mostram que se matam pelos filhos, elas realmente têm trajetórias lindas de dedicação! **Quando ouço as histórias sociais das pessoas com deficiência, não fico cansada de fazer esse trabalho, porque realmente é gratificante ouvir o quanto as pessoas têm histórias de resistência, de solidariedade e de generosidade.** Queiramos nós, um dia, ter metade dessas histórias para contar. Essas pessoas são muito resistentes, se colocam no movimento.*

*No final da conversa eu falei: se vocês conseguirem o BPC, se ele for concedido, como é que vocês vão fazer com a questão do dinheiro? **Aí, a mãe falou assim: “se o benefício for concedido para mim eu vou pedir para minha filha não me colocar no asilo, porque eu não quero ir para lá”.** A filha olhou e perguntou para mim: “você acha que eu tenho condições de cuidar da minha mãe? O que você acha? Ela não quer ir para o asilo.” E aquilo me possibilitou uma reflexão: quais eram os apoios que ela podia buscar. Porque no asilo 70% do recurso ficaria para a instituição. Sem contar que a mãe ficaria afastada da casa. Quem sabe aquele valor poderia custear outra irmã ou uma pessoa da comunidade para cuidar da mãe. Daí, terminamos o trabalho.*

Passado um tempo, acho que uns oito meses, a filha voltou ao INSS e disse que queria falar comigo. Disse o seguinte: “eu vim agradecer a sua orientação, eu não coloquei minha mãe no asilo, nós conseguimos o benefício, fiz aquilo que você sugeriu, de chamar uma pessoa da comunidade. A minha mãe já está quase andando, ela até me ajuda nos serviços de casa, consegue fazer a comida, parece que está dando certo...”.

Passados uns dois anos, a filha me procurou novamente dizendo que a mãe dela tinha tido outro AVC e tinha falecido e que mais uma vez ela veio agradecer porque se ela tivesse colocado a mãe no asilo, ela estaria péssima, muito perdida.

Então, o momento da entrevista é privilegiado para fazer essas discussões sobre direitos, possibilidades, dificuldades e outras tantas coisas. O instrumento que preenchemos oferece um parâmetro para

a análise, mas a minha prática vai além: realizo um trabalho de orientação, de explicação. Também cuido de incentivar as pessoas a não deixarem de participar dos serviços quando ele lhes é negado: explicando que elas têm outras esferas para requisitar esse benefício. Essa condução não é só minha, mas também de muitos colegas, que tem sempre um exemplo a dar sobre suas diferentes intervenções, para além da qualificação de barreiras.

A profissional menciona como finaliza a entrevista:

Após essas etapas, finalizo a entrevista me colocando à disposição, caso a pessoa precise de mais alguma orientação. Se, por alguma razão seu benefício não for concedido e precisar de informações, esclareço que ela pode nos procurar, pois temos uma agenda na qual deixamos um dia da semana para atender as pessoas que queiram falar com o serviço social por diversas situações, não somente para fazer a avaliação.

3.2 - A visita domiciliar

Ana Lucia de Souza Barros Silva, assistente social que falou sobre a visita domiciliar tem 48 anos. Formou-se em 1992 na Universidade de Taubaté e fez mestrado no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social na PUC-SP. Atualmente, trabalha na Prefeitura Municipal de São José dos Campos.

Quanto ao modo de utilização da visita domiciliar e as suas finalidades, a profissional relata:

Creio que a visita domiciliar é um instrumento que pode ser utilizado para que se consiga mergulhar na realidade das famílias, nas relações que elas estabelecem, na sua esfera privada. Eu penso que se recorreremos a esse instrumento – e aí é uma prerrogativa de cada profissional utilizar ou não a visita domiciliar – conseguimos aprofundar várias informações. Fugimos, às vezes, daquela coisa só documental.

A visita domiciliar para mim é um momento precioso de aproximação da família que se está atendendo e acompanhando, seja por um prazo menor ou maior.

Fala dos fatores que demandam a realização da visita domiciliar:

*Nesses anos de profissão – tenho 20 anos de atuação – já fiz visitas domiciliares por várias situações: para conhecimento da realidade da família; para verificar o que de fato ela está necessitando; para analisar a possibilidade de inclusão ou de indicação para outros serviços e também para verificar denúncias. Nesse último caso, recorro a esse instrumento para verificar se aquela denúncia é procedente ou não em relação ao que está sendo colocado. **Preciso ter clareza do que quero na visita domiciliar.** Inclusive, por vezes, acabamos utilizando a visita domiciliar para realizar alguns cadastros*

solicitados pela Prefeitura de São José dos Campos. Eu, particularmente, quando se trata de cadastro, sou uma pessoa que não produzo muito em termos quantitativos em visitas domiciliares. Acabo sendo aquela profissional que vai ficando para trás quando todo mundo já está lá na frente. Porque quando eu entro no domicílio de uma pessoa, eu não fico apegada somente àquele preenchimento de cadastro. Eu realmente procuro conhecer melhor aquela família. Eu extrapolo o contato, para realizá-lo de uma forma mais aprofundada. Porque eu acho que isso é essencial.

Ana Lucia aponta as técnicas por ela utilizadas na visita domiciliar:

Na visita domiciliar, você acaba usando a técnica da observação. Você observa bastante e também utiliza a entrevista, ou recorre a instrumentais que já estão elaborados, como o formulário para o levantamento socioeconômico. Outras vezes, você busca através da entrevista, por meio de perguntas abertas, informações sobre a realidade daquela família para obter elementos que serão necessários para a intervenção.

Analisa a visita domiciliar, considerando-a um encontro com a realidade concreta, com o modo de vida dos usuários e de seus familiares:

Já me depararei com situações bem tristes. Eu me lembro de uma situação de visita domiciliar... Porque, embora não seja solicitado, muitas vezes você é pego de surpresa: quando vê, a pessoa já está abrindo o armário para mostrar que não tem nada. Não é uma coisa que você costume fazer, pelo contrário, não é preciso fazer isso... Mas, eles estão numa situação tão vulnerável, que querem mostrar sua realidade nua e crua.

Lembro-me de uma visita domiciliar em que eu estava conversando com a pessoa e ela se levantou. Estávamos na cozinha e ela abriu a geladeira e disse: olha aqui o que minha geladeira virou. Tinha virado uma sapateira. A geladeira dela virara uma sapateira, porque ela simplesmente não tinha alimentação para colocar ali. Então, estava guardando os sapatos... Ela não tinha condições de mandar arrumar a geladeira e providenciar alimentação. Foi uma situação bem complicada que eu vivi naquele dia... Me marcou bastante. Já faz muitos anos, mas me marcou o despojamento daquela pessoa ao me mostrar o mais íntimo da realidade vivenciada por ela.

Expôs sobre o modo de agendamento da visita domiciliar:

Quando são usuários que já estão em algum programa ou serviço com acompanhamento mais sistemático, eu costumo agendar as visitas domiciliares. Eu opto por fechar o agendamento mensal ou quinzenal, dependendo da realidade que preciso intervir. Então, via de regra, a família já está aguardando a minha visita num determinado dia e horário. Quando meu comparecimento não é possível, informo a família e agendo outro momento.

Existem algumas visitas domiciliares que eu não agendo, até porque eu quero perceber a situação sem nenhuma alteração – no cotidiano mesmo da pessoa – para saber o que de fato está acontecendo.

Porque muitas vezes percebo que se fico informando que a visita domiciliar será tal dia, acabo por não deixá-la tão à vontade. A família fica querendo deixar tudo muito arrumado, muito organizado, porque a assistente social vai chegar e precisa ver tudo direitinho. E isso não é uma preocupação minha.

De modo geral, nas visitas que realizo, os usuários já me conhecem. São usuários inseridos em programas ou serviços que atuo. Então, isso de agendar a visita domiciliar facilita bastante, porque naquele dia e horário eles estão me aguardando para que eu passe as orientações necessárias.

Fala, então, das visitas sem aviso prévio:

Existem também as visitas domiciliares que precisamos ocorrer sem prévio aviso. Por exemplo, em caso de denúncia – porque as pessoas podem camuflar uma situação real de violência contra uma criança ou um idoso. Então, nesses casos eu não aviso. Também, teve circunstâncias em que eu não fui autorizada a entrar na casa dos usuários e isso também tem que ser respeitado e considerado na análise da situação apresentada.

Relatando a chegada do assistente social no domicílio, referiu-se à apresentação do profissional e aos esclarecimentos gerais a serem dados na visita domiciliar:

Isto é crucial. Por exemplo, primeiro você se identifica... Na minha opinião, a identificação é obrigatória. Eu procedo dessa forma. Jamais saio para fazer uma visita domiciliar sem uma identificação devida. Estou sempre com meu crachá de funcionária da Prefeitura. Chego na residência e me apresento: sou assistente social da Prefeitura de São José dos Campos, estou aqui pelo motivo X ou Y. Esclareço para a pessoa qual é a minha intenção. A minha primeira abordagem é essa. Então, verifico se ela pode me atender naquele momento para eu aprofundar as informações necessárias.

De modo geral, levo o instrumental para fazer o levantamento socioeconômico, para o estudo da realidade familiar e também para os encaminhamentos – caso precisem de encaminhamentos para serviços, já faço in loco.

Comenta também sobre o espaço no qual o profissional entrevista o usuário durante a visita domiciliar:

Onde a pessoa me leva eu fico. Tem uns que preferem receber na cozinha mesmo. Então, já levam você diretamente para a cozinha "senta aqui" e dali a pouco dizem "ah! Vou fazer um cafezinho". E você toma aquele cafezinho. Eu entendo que tenho que ter essa receptividade em relação à acolhida da família, por mais complicada que às vezes (risos) seja a questão da higiene. Essa é uma coisa bastante importante.

Eu permaneço onde eu consigo um cantinho para sentar, porque têm realidades de visitas domiciliares que você não tem nem onde sentar,

tal é o espaço apertado que aquela família vive – sobrevive – tentando se locomover ali dentro.

Muitas vezes, você não senta. Não é porque não ofereceram um lugar para você se sentar, mas porque não existem móveis na casa. Então, você encosta um pouco na porta, leva uma prancheta e acaba preenchendo o instrumental de pé mesmo. Dentro do que é possível. O leque de possibilidades das realidades de visitas domiciliares é o mais diverso.

Menciona alguns aspectos sobre a casa do usuário e o modo de organização de sua vida cotidiana:

Quando a família me apresenta os cômodos, eu verifico sim. Eu costumo olhar, principalmente, quando é um atendimento com idosos. Já trabalhei muito com idosos. Já tive algumas situações de sugerir que o idoso saísse de um cômodo onde ficava sozinho e fosse para outro mais próximo da família porque, se ele passasse mal à noite, alguém perceberia. Então, para isso você acaba tendo que conhecer todo o espaço físico do domicílio, para sugerir ou não uma alteração, que, geralmente, a família acolhe, porque ela percebe que realmente é uma sugestão que melhorará a dinâmica familiar em todos os sentidos.

Percebemos também que algumas famílias têm muita resistência a mostrar os cômodos. Isso depende muito do objetivo da visita. Se é uma denúncia, você acaba precisando conhecer o todo, para saber se realmente vai precisar de uma intervenção em termos de organização do ambiente. Se aquilo não está gerando um risco, seja para criança, seja para o idoso, que são as pessoas mais vulneráveis na casa. Mas, na minha opinião, depende muito do objetivo da visita. Depende de qual é o foco daquele momento da visita.

Já realizei visita domiciliar que a pessoa não me convidou para entrar na sua residência. Mas, era uma coisa que eu poderia resolver ali. Marquei para ela comparecer posteriormente na Instituição com as documentações necessárias.

O respeito à cultura da família em relação a quem a procura no seu domicílio também é uma forma de manter um primeiro vínculo, que depois possibilitará – se for necessário – uma visita domiciliar. Então, tem um pouco disso também: você tem que saber qual é o momento certo para a realização efetiva (conhecendo a organização da casa) da visita domiciliar. Eu penso muito nisso.

A profissional relata uma visita domiciliar resultante de uma denúncia:

Estou me lembrando de uma visita domiciliar, em razão de uma denúncia de que havia uma idosa em situação de risco. Na visita domiciliar que fiz, a idosa não autorizou minha entrada no imóvel. Já de fora, podia-se perceber que a situação era de risco para ela. Então, busquei outras formas de intervenção: acionar o Ministério Público, solicitar a presença de um oficial de justiça, requisitar os serviços de saúde do município... Esse caso específico, inclusive, culminou no abrigo da idosa, porque ela residia sozinha em uma situação de extremo risco, sem energia elétrica, com muito

entulho na casa, mantinha uma vela acesa, correndo o risco de incêndio, de queimar tudo e ninguém perceber.

Apesar de diversas tentativas, não conseguimos localizar qualquer parente. Foi preciso, então, realizar um abrigo institucional.

Muitas vezes, a intervenção posterior depende da situação constatada na visita domiciliar. Se eu percebo que existe alguém possivelmente em risco – porque a resistência em receber o profissional muitas vezes é por isso também – já aciono os órgãos competentes. Porque, infelizmente, existe a probabilidade da situação denunciada ser real.

A profissional aponta, ainda, alguns aspectos a serem observados no processo da visita domiciliar:

Eu preciso perceber a dinâmica das relações que os usuários estabelecem entre os membros de sua família. Muitas vezes, você está em uma visita domiciliar e chega um membro da família, chega outro e você fica ali observando: como eles se tratam, como é a relação deles dentro de casa... Esse momento da visita é propício para verificar como está o relacionamento familiar: se eles estão se organizando de uma forma coletiva ou se são somente pessoas morando juntas, onde cada um luta por si. Às vezes conseguimos constatar isso – não digo na primeira visita domiciliar, mas numa segunda ou terceira – percebemos que ali já ocorreu um rompimento de laços afetivos, por vezes até mesmo no campo econômico. Então, precisamos perceber tudo isso e, na dinâmica da visita domiciliar, você acaba observando melhor as relações que a família vai estabelecendo entre seus membros.

O que eu acho que é primordial é não emitir juízo de valores. Isso é uma coisa que emperra qualquer atuação profissional. Para mim, enquanto pessoa – pode até não ser o que eu acho que é o ideal – e como assistente social, eu jamais posso pré-julgar aquela família a partir da realidade que constatei na visita domiciliar.

Ana Lucia, explica como finaliza sua visita domiciliar:

Finalizo a visita domiciliar verificando se está tudo certo, se orientei adequadamente e se encaminhei para onde a família precisa. Informo que tal dia estarei de volta para verificar se existem outras demandas.

Se é uma situação que eu percebo que a família não tem conhecimento da rede de serviços dentro do município, faço indicação de programas e de uma série de outras possibilidades. Peço, então, para que o responsável pela família compareça na unidade (CRAS) em um dia previamente agendado com a documentação necessária para fazermos as indicações visando inseri-la em serviços disponíveis.

Em se tratando de uma situação de denúncia, elaboro o relatório técnico e encaminho para os órgãos competentes, sugerindo o que precisa ser feito. Quando a questão constatada sai da nossa alçada, muitas vezes é preciso acionar o CREAS e o Ministério Público. Então, eu encaminho e cobro, porque muitas vezes se você não vai atrás, o retorno é demorado ou nem acontece. É preciso ter sempre

essa preocupação com o feedback dos outros órgãos em relação àquela família: foi verificada a denúncia? Não foi verificada? Porque as providências estão demorando? São necessários mais dados? O que está faltando para poder realmente favorecer àquela família o acesso aos seus direitos e aos serviços socioassistenciais?

Enfatiza a necessidade de construção de um plano de intervenção profissional, mediado pela visita domiciliar:

É interessante frisar que, no momento da visita domiciliar, você acaba traçando um plano de atuação para aquela família, inserindo-a nos serviços, orientando-a. Depende muito do objetivo da visita. O tempo todo em que você está exercendo o seu trabalho como assistente social precisa ter muito claro qual a sua perspectiva teórica, seja no atendimento individual, seja numa visita domiciliar ou numa reunião que esteja coordenando. Você tem que ter clareza metodológica para saber, com firmeza, onde quer chegar, o que você quer com tudo aquilo.

Comenta os vínculos estabelecidos junto aos usuários do serviço social:

Você acaba estabelecendo laços com algumas famílias. Por exemplo, eu já fui de um programa de atendimento domiciliar ao idoso, onde era estabelecido um acompanhamento sistemático com visitas domiciliares mensais ou quinzenais. Num determinado momento, eu mudei para outra frente de trabalho e percebi que o usuário ia atrás de mim, não importando onde eu estivesse. Eu já mudei de região e, quando via, estava lá o usuário – ele descobria que eu estava em outro lugar. Mesmo que eu tivesse avisado que estava saindo e que outro profissional ficaria em meu lugar. Nessa realidade, me lembro de uma situação em que um idoso que viera até aqui, na região centro – eu trabalhava na região sul – para me trazer feijão que ele havia colhido. Quando eu realizava visita domiciliar em sua casa, ele fazia questão de me mostrar o quintal: ali ele cultivava algumas hortas e plantava feijão e milho. Eu saí desse trabalho e ele veio atrás de mim com um pacotinho de feijão dizendo que tinha colhido do quintal da casa dele e fazia questão de me dar porque eu também vi aquele feijão crescer. Muitas vezes você não tem noção da importância que aquela família dá para o seu atendimento, para a sua ida a casa dela. Ela está de portas abertas para nós. Isso me marcou bastante. Acho que nós fazemos diferença para eles, sim. A visita domiciliar é importante porque, através dela, você foge de todo esse aparato formal: uma sala, uma mesa... Você fica mais à vontade na casa das pessoas e elas também ficam à vontade para lhe atender. Mesmo um documento que você precisa preencher – algum instrumental – na visita domiciliar os recursos estão mais a mão. Não é aquela coisa de ficar procurando na pastinha quando está na sala do assistente social e não acha. Na própria casa, a pessoa sempre sabe que ‘naquele canto’ está guardado aquele documento – seja numa caixa de sapato, seja numa pastinha rasgada – mas está lá toda a documentação.

Eu, particularmente, me sinto muito bem quando faço visita domiciliar. Eu gosto, acho que já realizei muitas intervenções que trouxeram maior qualidade de vida para as famílias.

3.3 - A reunião e o trabalho com grupos

Rivanil Rubens Nogueira, assistente social, que falou sobre a reunião e o trabalho com grupos tem 41 anos. Graduou-se no ano de 1997 na Universidade do Vale do Paraíba-SP. Tem mestrado em serviço social pela PUC-SP. Atualmente, trabalha na Fundação Casa. De acordo com seus depoimentos,

Para o trabalho com grupos, temos que considerar algumas questões fundamentais para seu desenvolvimento. Partimos do pressuposto que todo trabalho social tem como base uma realidade material, por isso, devemos conhecer essa realidade, o que inclui o trabalho com grupos. Dessa forma, o estudo prévio sobre os conceitos de grupo e do trabalho com grupos, bem como o método a ser utilizado é condição primordial para um trabalho crítico. Uma coisa é trabalhar com um grupo espontâneo, formado no processo do cotidiano – este já foi constituído pela vida. Outra coisa é o grupo exigido por uma demanda institucional. Referimos aqui sobre o segundo caso. O grupo instituído por uma demanda institucional requer atenção quanto aos procedimentos pré-estabelecidos, ou seja, a burocracia da instituição e os limites impostos. De outro, a habilidade do profissional em criar estratégias para efetuar um trabalho crítico. Nessa perspectiva, iniciamos os trabalhos avaliando o processo grupal, o qual Makarenko considerava como um organismo vivo. Assim é o grupo: um organismo vivo, tendo sua gênese, crescimento e morte. Isso não quer dizer seu fim, mas a metamorfose dos participantes para outro patamar, pois o grupo é uma expressão de um coletivo maior. As pessoas devem se preparar para a vida e o grupo pode contribuir significativamente e não criar dependência.

Na continuidade, o profissional chama atenção para os objetivos do trabalho com grupos:

Considerando o exposto acima, precisamos ter claros os objetivos para os quais foi estabelecido o grupo. Geralmente, o trabalho com grupos institucionais são reflexivos, repletos de atividades lúdicas, mas, por vezes, cansativas. Por outro lado, os grupos de autoajuda não revelam o cerne da realidade humana, mas estimulam a autoestima. Compreendemos a necessidade da presença de ambos os processos, ou seja: o reflexivo e o operativo. Assim, os participantes vão conscientizando-se do seu protagonismo no decorrer do tempo e de forma ativa.

Explica como deve se processar a metodologia do trabalho grupal:

Para tanto, as atividades a serem realizadas devem apreender situações para a um processo crítico de consciência, o que significa criarmos espaços para o diálogo e para o debate franco e desmistificador. Frente a isso, o método de condução deste diálogo tem fundamental importância. Em nosso caso, a maiêutica socrática tem sido a base para a superação do senso comum. No trabalho que desenvolvemos junto aos adolescentes em cumprimento de medida de internação, sua processualidade ocorre da seguinte forma:

O primeiro passo trata do acolhimento do adolescente. Dois itens são fundamentais – a preparação do ambiente físico e o acolhimento através de palavras e gestos empáticos – tranquilizando-os o máximo possível. A seguir, temos um roteiro, que pode ser aplicado tanto de forma individual, quanto em grupo. No caso de grupo voltado para prepará-los para a progressão da medida socioeducativa, o roteiro assim se define:

O que vocês conhecem ou já ouviram falar sobre Liberdade Assistida? Através de um apanhado das falas e das impressões vamos desmistificando o que é verdadeiro e o que é falso com relação à medida. Depois fazemos uma pergunta: todos os adolescentes, para chegarem aqui, realizaram algo em comum; o que é?

A partir das respostas, referentes ao ato infracional, fazemos a pergunta seguinte: o que é um ato infracional? Levantamos considerações sobre o ato infracional, incluindo exemplos como: o furto, o roubo, etc. Perguntamos se isso explica totalmente a questão do ato infracional. O que é um roubo? Existem outras formas de roubar em nossa sociedade que passam despercebidas? A quem atinge diretamente esse tipo de infração?

Assim, continuamos o trabalho com o grupo de adolescentes questionando se é possível vivermos em sociedade sem o mínimo de regras, normas e valores. E então, enfatizamos: quem nunca errou?

O que são regras, normas e valores? Discute-se aqui, de forma geral, sobre o que é justo e o que é injusto na nossa sociedade. De quem são as regras e as normas que permeiam a vida social e quem é realmente punido no mundo em que vivemos.

Problematizamos com eles o que acontece com aqueles que são pegos cometendo atos infracionais. Quais são os órgãos e como eles agem no combate à criminalidade? Nessa discussão, as situações da polícia, da delegacia, do fórum e das prisões são reveladas. Em particular, discutimos sobre as leis e sua eficácia em condenar os pobres. Por outro lado, sobre alguns avanços com relação aos direitos, principalmente a respeito do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Então, discutimos sobre o que é o ECA. Fazemos uma breve exposição enfatizando as medidas socioeducativas. Lembramos que, dentre as medidas, o juiz pode aplicar a Liberdade Assistida - LA.

Refletimos sobre o que é a LA. Retomamos a discussão dessa medida, contudo, de maneira sistematizada, abordando os aspectos legais e socioeducativos.

Após, discutimos o significado da socioeducação. Mais do que as prerrogativas impostas na medida e as discussões sobre o projeto de vida dos adolescentes, buscamos compartilhar com eles a responsabilidade da transformação de si próprio e do mundo em que

vivem. O verdadeiro caráter do processo socioeducativo é a libertação do homem de suas prisões.

Temos, no entanto, que apontar que, nas discussões realizadas, nem sempre alcançamos a todos no nível de dar continuidade à reflexão iniciada. No entanto, vivenciamos que, a cada passagem desse trabalho, os adolescentes ficam instigados a expressar e a ouvir sobre as realidades que permeiam suas vidas.

Rivanil destaca o uso da técnica da maiêutica socrática em sua intervenção junto aos adolescentes:

O processo inicia-se com o parto das ideias e opiniões sobre aquilo que eles conhecem no âmago de seu cotidiano; depois, colocamos em discussão as questões, desvelando as contradições e as tramas existentes nesse contexto. O que é posto acaba estabelecendo sentidos e nexos com as relações sociais de dominação, propiciando um espaço de reflexão para que o adolescente possa situar-se nesse panorama social. Assistimos, em muitas situações, adolescentes verbalizarem o quanto foram enganados esse tempo todo e que em nenhum momento refletiram dessa forma a sociedade em que vivem. A discussão aprofunda-se na medida em que os participantes vão percebendo que existe, na realidade, uma estrutura montada para reprimir o povo, principalmente aqueles que transgredirem a ordem. Já ouvimos de adolescentes a colocação de que eles justificam os salários de juiz, promotor, policiais, carcereiros, etc. Outros mencionaram, de imediato, que as coisas discutidas dessa maneira os fazem pensar. Num dia de interpretação, um adolescente disse que “seus neurônios estavam parados e que aquelas coisas todas colocadas fizeram seus neurônios se mexerem”.

Nesse processo dialético da negação, vamos desconstruindo e reconstruindo significados. Porém, é fundamental observarmos que tudo se faz em um constante movimento e que o grupo dá a direção e a dinâmica ao trabalho. Assim, os resultados imediatos e em médio prazo não são previsíveis, uma vez que se trata de um processo gradativo. Todavia, podemos relatar em nossa experiência alguns avanços significativos. Por exemplo, na superação da negação, ou seja, no momento em que, diante da pergunta, “que mundo vocês querem para seus filhos?” todos os adolescentes são unânimes em dizer: “queremos um mundo justo”. A partir de então, abrem-se inúmeras possibilidades de trabalho com os adolescentes, inclusive na perspectiva makarenkiana.

Comenta sobre outros componentes que considera necessários para o desenvolvimento do trabalho com grupos:

Outra questão a ser levada em consideração a respeito do trabalho com grupos refere-se a sua animação, o que exige habilidade e competência do profissional em estabelecer a igualdade humana – posturas artificiais e arrogantes desestimulam o grupo, ao passo que um trabalho sério e emancipador envolve a todos num espírito coletivo, onde o papel do coordenador consiste na mediação entre os participantes e as atividades realizadas. Segue-se a isso a importância do discurso democrático e solidário. Na pedagogia

socialista de Makarenko, não cabia um discurso formal e burocrático, mas sim uma fala conjunta, sempre trazendo as pessoas para os interesses coletivos e o orgulho de servir o grupo. Na prática atual, requer a valorização dos potenciais dos indivíduos, ao mesmo tempo em que esse se sinta valorizado por participar de um grupo que o identifica como seu. Para esse processo de amadurecimento, se faz necessária uma direção firme e terna do grupo. As pessoas esperam uma posição de autoridade que deve existir, porém, pautada na competência teórica e principalmente na honestidade de quem conduz o grupo.

Em resumo, a mobilização, a organização, a formação e o trabalho com um grupo só ocorrem, verdadeiramente, quando se faz presente uma pedagogia. A presença da pedagogia, como descrevia Antonio Carlos Gomes da Costa é a fonte criadora de possibilidades não só do aprendizado formal, mas para toda a vida.

Finalizando, elucida sobre as possibilidades do trabalho com grupos:

*O grupo pode superar inúmeros obstáculos, até mesmo a dialética circular de Sartre, onde está previsto, como dissemos, o início e o final de um grupo e de próprio trabalho. Todavia, se realmente existiu o grupo, se não foram apenas reuniões e o agrupamento de um punhado de gente a mercê da mentira institucional, **então observaremos a evolução das pessoas, a metamorfose esperada, como no poema de Iasi, do casulo a asa, no esplendor do rompimento para um voo.***

A primeira questão a destacar nos depoimentos dos assistentes sociais entrevistados é a apropriação teórico-metodológica e ético-política e a habilidade técnico-operativa de seu fazer. Sua leitura torna claro que esse fazer exige tanto o domínio do referencial teórico, quanto uma multiplicidade de conhecimentos que subsidiem a construção e a objetivação de um trabalho qualificado, que responda potencialmente aos desafios apresentados pela realidade social.

Disso decorre que as dimensões que perpassam pelo fazer (teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas) influenciam-se mutuamente e concomitantemente, em todos os momentos do exercício profissional, desde o momento da antecipação até o da aproximação e/ou concretização da ação profissional. Porém, embora essas dimensões sejam articuladas, guardam em si diferenças, as quais se movimentam e se acentuam conforme suas particularidades, a realidade social e as competências desenvolvidas nesse âmbito.

A segunda questão a destacar é sobre o conjunto de elementos trazidos pelos profissionais que envolvem o uso dos instrumentos e das técnicas no cotidiano de trabalho. Não obstante sejam questões basilares para uma intervenção na direção

do projeto ético-político, lamentavelmente, é o seu reverso que a realidade atual tem nos mostrado. Chamo a atenção para alguns desses:

A assistente social que falou sobre a entrevista apresentou sua riqueza metodológica – tão cara à profissão – na utilização desse instrumento. Em tempos de intensificação do trabalho e de restrição da autonomia profissional, salientou pressupostos elementares ao processo da entrevista, como um acolhimento respeitoso dos usuários, sua escuta e o respeito às suas histórias de vida.

Enfatizou, ainda, o cuidado com o registro do parecer técnico-profissional no sistema informatizado, visto que tal parecer deve conter uma análise que expresse a história real, contada e vivida pelos usuários, e que extrapole o nível particular das demandas apresentadas, na perspectiva de garantir seus direitos sociais. Nessa direção, alertou para a necessária priorização da relação humana no âmbito da intervenção profissional, face às novas tecnologias – que muitas vezes afastam os assistentes sociais do contato direto com os usuários – sinalizando que é preciso *“fazer do espaço da entrevista, um encontro com o usuário”*, pois é preciso *“usar o espaço da entrevista para discutir, para aquela pessoa se fortalecer e ter por onde caminhar se ela precisar de algumas pistas”*.

As questões levantadas pela assistente social que discorreu sobre a visita domiciliar foram igualmente significativas. Resistindo à lógica da precarização do trabalho, das exigências do aumento da produtividade e do alcance de resultados imediatos, fez questão de salientar que *“sou uma pessoa que não produz muito em termos quantitativos em visitas domiciliares. (...) Porque quando eu entro no domicílio de uma pessoa eu não fico apegada somente ao preenchimento daquele cadastro”*. Diante disso, enfatizou aspectos importantes para a realização da visita domiciliar, como o seu agendamento, o respeito à decisão dos usuários em receber o profissional em sua casa, a construção de um plano de intervenção a partir da própria visita, os encaminhamentos, as informações e as orientações prestadas, além das técnicas utilizadas, como a observação, tendo em vista *“mergulhar na realidade das famílias”*.

Os vínculos estabelecidos com os usuários e as possibilidades de interferências positivas na vida desses sujeitos, por meio da visita domiciliar, mostraram-se também essenciais nesse processo. Ficou perceptível, em seu depoimento, a necessidade de o assistente social ter clareza das finalidades que

perpassam o uso desse instrumento em seu cotidiano de trabalho, ou seja, por que e para que fazer a visita domiciliar. Segundo ela, essa pergunta é que direcionará a atuação do profissional.

As questões explicitadas pelo assistente social que falou sobre o instrumento reunião, utilizado no desenvolvimento de trabalhos com grupos, foram notadamente expressivas, constituindo-se em componentes valiosos para problematizarmos.

Seu depoimento inicia-se com um elemento central do método dialético, ao afirmar que todo trabalho social tem como base uma realidade material, e é a partir dessa realidade que projeta sua intervenção. Partindo desse princípio, entende ser necessário, no desenvolvimento de trabalhos grupais, aprofundar-se no próprio conceito de grupos, no intuito de não incorrer em velhos equívocos que se mantêm no serviço social. Sua crítica dirige-se a práticas que vêm sendo realizadas nessa direção, sem o mínimo de conhecimento do que vem a ser o trabalho com grupos, sua constituição, suas finalidades, seu desenvolvimento e o papel do coordenador nesse processo.

Ao discutir sobre essa temática, Andaló (2006) afirma que, para um grupo se definir como tal, são necessárias algumas variáveis, como a existência de objetivos comuns entre os integrantes, um espaço dado, um tempo determinado e um contexto social. Por isso, assinala que a simples presença de pessoas reunidas não configura um grupo, mas aquilo que Sartre (1970) denomina de *série*⁵⁵.

Para Sartre (1970), existe grupo quando existem relações de necessidade, reciprocidade e raridade. A necessidade, segundo esse autor, é um estado de dependência do homem diante das coisas e do próprio homem. A reciprocidade consiste no reconhecimento do outro e das suas relações de troca, e a raridade refere-se à escassez objetiva de bens, causadora da hostilidade entre os sujeitos. Esses elementos – que marcam a relação humana – são, para Sartre, a força propulsora que leva os indivíduos a se reunirem em grupos para vencê-los. Assim,

O grupo define-se por seu empreendimento e pelo movimento constante de integração que visa fazer disso uma *práxis* pura, tentando suprimir nele todas as formas de inércia; o coletivo define-se *pelo seu ser*, ou seja, na medida em que toda *práxis* constitui por ele como simples *exis*⁵⁶ (SARTRE, 1970, p. 361).

⁵⁵ A *série* expressa um tipo de relação que nega a identidade e a reciprocidade entre os homens. Sartre (1970) dá o exemplo de uma fila de pessoas diante de um ponto, à espera do ônibus. Cada um sente-se frente ao outro em solidão, como se nada tivessem em comum.

⁵⁶ O termo significa modo de existência.

Tais características ressaltam no grupo seu caráter ativo e político, enquanto sujeito de sua práxis e as possibilidades de trabalho profissional que possam emergir nesse processo. Essas características, além de sinalizadas pelo assistente social entrevistado, foram enriquecidas por sua reflexão acerca do método apropriado em sua intervenção. Para ele, *“o método a ser utilizado é condição primordial para um trabalho crítico”*. Nesse sentido, requer análise sobre o contexto institucional, sua burocracia e seus limites, exigindo do profissional habilidade técnica e competência teórica-política para criar estratégias para uma prática qualificada.

Utilizando-se do pensamento sartreano, o assistente social fala da gênese, do desenvolvimento e da “morte” do grupo. A morte é entendida tanto como o fim do trabalho grupal, quanto a própria transformação dos participantes. Nessa direção, afirma que para realizar o trabalho com grupos é essencial o uso de uma pedagogia crítica como *“fonte criadora de possibilidades, não só para o aprendizado formal, mas para toda a vida”*.

Para a construção e a operacionalização desse trabalho, acenou para a importância do estabelecimento do diálogo entre os integrantes do grupo e para a existência de espaços acolhedores, aportando a maiêutica socrática como técnica favorecedora para a superação do senso comum dos sujeitos envolvidos e para o seu autoconhecimento. Destacou a importância da postura terna e de simplicidade do coordenador do grupo, cabendo-lhe assumir o seu papel nesse trabalho, visto que

Os coordenadores de grupos são aqueles que, em determinado momento, se mostram capazes de “ver o possível com olhos comuns”, isto é, se fazem intérpretes dos desejos e intenções de todos, conseguindo ver tanto os integrantes em sua particularidade, como o movimento do próprio coletivo (ANDALÓ, 2006, p. 79).

Por isso, pode-se dizer que o coordenador do grupo é o mediador entre o nível do vivido e a leitura crítica do real, portanto, um interlocutor qualificado. Sua função é a de provocar a reflexão crítica, suscitar dúvidas, denunciar as contradições presentes nas relações sociais, problematizar o que está naturalizado, apreendido como verdadeiro, acabado e imutável. Por isso, nas palavras de Andaló (2006), cabe ao coordenador de grupos realizar o processo de “desamordaçamento”, no qual os sujeitos estão submetidos, onde suas experiências e seus saberes são desvalorizados e negados.

Se no depoimento desse profissional constata-se um rigor no que se refere à apropriação do referencial teórico, certifica-se esse mesmo rigor quanto à posse de conhecimentos diversos que lhe possibilitam o uso dos instrumentos e das técnicas em seu cotidiano de trabalho de modo crítico e inovador.

São conhecimentos, recursos e estratégias buscados no âmbito das ciências humanas e sociais, o que vem reforçar a minha tese de que no processo de formação profissional (inicial e continuada) é preciso oferecer, além das bases que fundamentam o trabalho do assistente social, as formas pelas quais esse trabalho pode ser construído.

Essas formas, diante do que foi visto, requerem apropriação de conteúdos da arte, da filosofia, da pedagogia e de outras áreas que venham enriquecer e complementar o trabalho do assistente social junto aos usuários, seja em suas abordagens individuais, seja grupais.

Portanto, para desvendar as contradições da sociedade capitalista – no sentido de identificar os fundamentos históricos da desigualdade social e da alienação moral e de construir estratégias coletivas de enfrentamento político das condições adversas do tempo presente, orientadas por uma projeção do amanhã –, faz-se necessário o domínio do método crítico-dialético, agregado a esse rol de conhecimentos.

CONCLUSÕES

Ao tecer as conclusões finais sobre esta pesquisa e ao apresentar onde este caminho me fez chegar, deixo registrado que a análise dos resultados dela procedentes não se fez desconectada do processo do real dos sujeitos envolvidos (assistentes sociais), sem sua vinculação com a realidade mais ampla. Portanto, as bases de sustentação dessa análise não se colocaram de imediato, nem tampouco se sustentaram em avaliações pessoais, mas na concretude da vida, dos fatos e dos elementos extraídos do material pesquisado.

Acredito, assim como Marx (1974, p. 110), “que a produção do indivíduo isolado [...], é uma coisa tão absurda como o desenvolvimento da linguagem sem indivíduos que vivam juntos e falem entre si”. Portanto, diferentemente do método especulativo, próprio da dialética hegeliana, incapaz de apreender a lógica imanente do real, o método histórico-dialético, utilizado nessa tese, tem como objeto de investigação a realidade concreta, razão pela qual não é nem um método subjetivista – tal como o idealismo que pressupõe um pensamento autonomizado, isto é, um sujeito que, a partir da ideia, atribui sentido e explicação à realidade – nem um método puramente objetivo, como o empirismo acético, que toma o pensamento como atividade passiva e a realidade como pronta e acabada: dada imediatamente pela experiência direta. Logo, opondo-me à lógica idealista e empiricista, procurei analisar as informações obtidas nessa pesquisa sem perder

(...) sua ligação profunda com o diálogo porque dele nasceu e a ele deve regressar; que não descasca as palavras, separando-as de suas réplicas; uma dialética que não abstrai o autor nem seu contexto, reconhecendo – muito ao contrário – as contradições em que se encontra mergulhado e que o permeiam (KRAMER, 2006, 76).

Partindo dessas premissas iniciais, apresento algumas questões que merecem destaque e que podem contribuir para pesquisas futuras acerca da temática abordada.

O estudo empreendido para a elaboração dessa tese permite-me afirmar a incipiência de produções sobre a dimensão técnico-operativa no serviço social, em especial sobre os instrumentos e as técnicas. Embora eu deva dizer que, no

percurso desses quatro anos de doutorado, tenho constatado um aumento, ainda que limitado, de pesquisas e de debates sobre essa dimensão.

Estimo que essa incipiência – somada à priorização na formação profissional do ensino das dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas⁵⁷, em detrimento do ensino da dimensão técnico-operativa – pode ser uma das razões para as dificuldades dos assistentes sociais que participaram dessa pesquisa na diferenciação dos instrumentos, das técnicas e das ações profissionais. Além disso, pode ser também um elemento a mais para sustentar suas queixas quanto à sua não apropriação – no período da graduação – de conteúdos suficientes para o uso dos instrumentos e das técnicas no âmbito profissional. Dos quarenta e cinco assistentes sociais que responderam o questionário, vinte e cinco participantes, representando, 55,6% do universo pesquisado apontaram essa lacuna⁵⁸.

Avalio também que esse quadro pode justificar a tímida apropriação desses profissionais de instrumentos e de técnicas no seu cotidiano de trabalho. Exceto um assistente social que declarou fazer uso da técnica da maiêutica, parte significativa dos demais vêm se valendo de ferramentas historicamente utilizadas no campo profissional sem demonstrar originalidade, nem níveis de criticidade nessa apropriação, o que indica que o serviço social não vem avançando em suas reflexões nessa área.

Tal situação, atrelada a outros aspectos presentes na realidade de trabalho dos assistentes sociais, pode aclarar, inclusive, suas dificuldades (situação confirmada tanto em pesquisas quanto em contatos com os profissionais) em responderem às novas exigências do mercado de trabalho, às quais demandam competência sócio-política e teórico-instrumental. Não à toa, tem-se perdido espaços de trabalho e/ou oportunidades de inserção profissional em novos campos de intervenção pelo fato de os assistentes sociais não se apresentarem habilitados para atuarem neles. Acresce, ainda, a transferência de ações profissionais para outras áreas, como o trabalho com grupos, especialmente com famílias, pelas dificuldades alegadas pelos próprios assistentes sociais nesse âmbito. Apesar da longa tradição do serviço social no trabalho com famílias, a ação de muitos profissionais encontra-

⁵⁷ Questão evidenciada nas pesquisas de Reis (1998) e de Santos (2006).

⁵⁸ Certamente, não é possível analisar a formação profissional somente a partir dos depoimentos dos assistentes sociais. Para tanto, seria necessário um estudo sobre as diretrizes curriculares de 1996 da ABEPSS, os projetos pedagógicos de unidades de formação acadêmica, a realidade de ensino no Brasil, entre outros aspectos.

se aquém das exigências apresentadas na atualidade, razão pela qual, por vezes, ela é delegada a outros profissionais.

Em texto escrito na década de 90, Netto (1996, p.124) já advertia que as transformações societárias em curso, em particular as mudanças⁵⁹ implementadas no Brasil a partir desse período, indicariam a necessidade de elaborar, no âmbito do serviço social, “respostas mais qualificadas (do ponto de vista operativo) e mais legitimadas (do ponto de vista sociopolítico) para as questões que caem no seu âmbito de intervenção institucional”. Segundo o autor, essas respostas exigiriam, e exigem, a apreensão das tendências gerais do mercado de trabalho, mediadas por uma análise global da dinâmica social concreta e pelos valores do projeto profissional. Logo, “o trato operativo-instrumental deve ser, necessariamente, conectado à compreensão da problemática em tela e da ação focal do sistema de relações da sociedade brasileira” (ibidem, 1996, p. 125).

Na mesma linha argumentativa, Mota e Amaral (1998, p. 43), assinalam que as mudanças gestadas no mundo do trabalho, decorrentes da crise do capitalismo dos anos 70, passaram a exigir no campo profissional do serviço social a “refuncionalização de procedimentos operacionais, também determinando um rearranjo de competências técnicas e políticas, que, no contexto da divisão social e técnica do trabalho, assumem o estatuto de demandas à profissão”.

Disso depende-se que, assim como qualquer profissão, inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho, o serviço social, para legitimar-se, está sujeito também à sua utilidade social, isto é, precisa ser capaz de responder, tanto às requisições postas pelos empregadores, quanto às necessidades apresentadas pelos usuários.

Diante de um contexto de crise mundial do capital e de sérias consequências na vida cotidiana dos trabalhadores, o serviço social vem sendo impulsionado a ampliar e qualificar o seu corpo de conhecimentos para poder empreender ações na direção de seu projeto ético-político. Daí Netto (1996) lembrar que esse cenário vai exigir dos profissionais coragem cívica e intelectual para consolidar suas normativas e seus princípios.

As implicações desse contexto e as demandas direcionadas à profissão frente à atual conjuntura econômica, política e social foram apontados pelos assistentes sociais participantes da pesquisa. Suas respostas evidenciaram um processo de

⁵⁹ Reestruturação produtiva, reforma do Estado e aumento das expressões da questão social.

precarização e de burocratização nas suas condições de trabalho e de limitação em sua autonomia e em sua criatividade profissional. Atrelado a esse processo, explicitaram a lógica do sucateamento das políticas públicas e os poucos recursos para o desenvolvimento de suas atividades e para o atendimento das necessidades dos usuários. Em razão disso, são expressivos seus depoimentos:

Os fatores que obstaculizam o trabalho são: falta de estrutura física, uma vez que a ONG depende de doações (móveis, computadores, entre outros) para funcionar e acomodar melhor os profissionais e os usuários; falta de autonomia nas decisões, uma vez que os técnicos dependem das deliberações dos profissionais da prefeitura que dão supervisão na ONG e também da chefia imediata da própria ONG; sobrecarga de trabalho dos profissionais. (S S)

A sala de atendimento tem pouca ventilação. Tenho uma demanda de 600 usuários e, geralmente, quando a pessoa agenda, costuma levar cerca de dois meses até chegar o dia de atendimento e isso vem causando insatisfação nos usuários, já que são situações que precisam ser resolvidas em tempo rápido. (F B D M)

Diante das questões retratadas pelos assistentes sociais, reitero meu argumento quanto à impossibilidade de discutir os instrumentos e as técnicas no serviço social sem uma análise das relações que se processam entre a realidade social, as condições e os meios de trabalho dos profissionais. Portanto, considero que o trabalho profissional só pode ser analisado em sua densidade histórica no contexto da sociabilidade capitalista. Isso supõe apreender o capitalismo, simultaneamente, como modo de produção e processo civilizatório, que institui e desenvolve formas objetivas e ideológicas condizentes ao universo burguês, na perspectiva de construir um tipo de individualidade adequada à dinâmica societária, naquilo que ela tem de progresso e no que tem de entrave ao desenvolvimento humano.

Ao buscar conhecer como os instrumentos e as técnicas vêm sendo mediados e problematizados no trabalho do assistente social, foi possível **construir algumas aproximações sobre o objeto de estudo em tela.**

Em relação aos instrumentos mobilizados pelos assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho, constatou-se que a documentação é o mais empregado. Na sequência, apareceram a visita domiciliar, a entrevista, a reunião, os recursos materiais e, por fim, o conhecimento e a linguagem. Ambos com o mesmo percentual de respostas.

Embora a mobilização de comunidades e a abordagem sejam instrumentos consolidados no campo profissional, não foram apontados pelos assistentes sociais participantes da pesquisa.

Merece destaque também a inexpressiva indicação do conhecimento enquanto um instrumento de trabalho profissional. Somente quatro assistentes sociais o referenciaram. Com esse resultado, fica o alerta de que sem sua apropriação inviabiliza-se qualquer possibilidade de intervenção crítica e competente, visto que o aprimoramento intelectual é condição para apreender o real em sua concretude e complexidade.

Ainda foi declarado pelos assistentes sociais um rol de finalidades no uso da documentação, da visita domiciliar, da entrevista e da reunião. Porém, questões importantes a serem viabilizadas através desses instrumentos não foram explicitadas. Nesse sentido, chamo atenção para sua apropriação numa perspectiva política e educativa. Desse modo, a defesa dos direitos sociais dos usuários e o estímulo a processos de reflexão, de organização e de mobilização sócio-política devem ser o centro dessas finalidades.

Outra consideração a ser feita refere-se às dificuldades apresentadas pelos assistentes sociais no uso desses instrumentos. São entraves relacionados às suas condições de trabalho e à sua capacitação profissional. Sobre o primeiro aspecto, ficou evidente a falta e/ou obsolescência de equipamentos tecnológicos para o desenvolvimento do seu trabalho, de recursos materiais diversos, de salas adequadas para o atendimento dos usuários, de veículos para as visitas domiciliares, hospitalares e institucionais, de tempo hábil e de equipes técnicas para uma intervenção qualificada. Sobre o segundo aspecto, sobressai a falta de *“técnicas para a realização da entrevista e para a construção de um bom relatório social”*. (J P T) Ou ainda, *“para tratar de assuntos graves e delicados”* (E N).

Tais assertivas somadas às demais apresentadas no decorrer desta tese indicam a necessidade de ampliar e de qualificar a discussão sobre os instrumentos e as técnicas no processo de formação profissional. Ainda que essa análise proceda das declarações dos assistentes sociais, que, aliás, são históricas e recorrentes, é confirmada nas pesquisas e nas produções do serviço social, as quais muitas foram utilizadas e apresentadas nesta tese. No tocante a essa reflexão, Mioto lembra que

Os textos produzidos sobre as questões técnico-operativas têm, de maneira geral, se concentrado na discussão das bases do projeto ético-político e na necessidade de transformação da intervenção profissional, mencionando apenas nas suas últimas páginas os processos de construção das ações profissionais. Essa postura, ao privilegiar a sua adesão às transformações estruturais, à discussão da garantia dos direitos e à luta pelo acesso aos serviços, não tem abordado em profundidade o conjunto de conhecimentos específicos que circundam o “fazer profissional” e que poderiam qualificar as ações dos assistentes sociais. (MIOTO, 2009, p. 28)

Em relação às técnicas utilizadas no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais, identificou-se, através desta pesquisa, que os profissionais se apropriam basicamente de cinco técnicas. A observação foi a mais pontuada, seguida da escuta, da dinâmica de grupo, da acolhida e, por fim, da maiêutica. Dentre as diversas finalidades para o seu uso, preponderam possibilidades de interação e de construção de vínculos entre o usuário e o assistente social e de aprofundamento do conhecimento sobre as condições de vida dos sujeitos e sobre os próprios sujeitos.

Dificuldades quanto ao espaço físico, à interferência e à repressão institucional, além da falta de tempo e do excesso de demanda, foram sinalizados pelos assistentes sociais como os aspectos obstruidores para o seu uso.

Interessante salientar que as dificuldades expostas para o uso das técnicas no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais confluíram com as indicadas no uso dos instrumentos, o que impede de percebê-los (os instrumentos e as técnicas) “separadamente na ação profissional, embora, ao nível do pensamento, possamos apanhar suas respectivas identidades distinguindo-as” (SARMENTO, 1994, p. 249).

Há ainda a se destacar questões importantes sobre o perfil dos profissionais participantes da pesquisa. Em relação às suas idades, há predominância na faixa etária entre 35 e 49 anos, correspondendo a 64,4% dos sujeitos envolvidos. O que supõe tratar-se de assistentes sociais com certa experiência profissional e de vida.

Do total de quarenta e cinco assistentes sociais, apenas dois são do sexo masculino, confirmando a presença histórica da mulher no campo profissional. Esse dado além de demonstrar que as relações de gênero atravessam a profissão desde as suas origens, indica que a escolha pelo serviço social segue uma tendência socialmente determinada pela divisão sexual do trabalho na sociedade capitalista.

A pesquisa ainda revelou que parcela significativa dos assistentes sociais possui formação complementar. Embora sejam profissionais que comprovem qualificação, o salário médio levantado é baixo: entre R\$ 1.448,00 a 2.896,00.

Felizmente, 91,1% dos profissionais pesquisados estão cumprindo a jornada de trabalho de 30 horas semanais, o que representa uma vitória, tanto para a categoria, quanto para o conjunto dos trabalhadores.

Seguindo a tendência histórica de inserção profissional, também em São José dos Campos, o mercado de trabalho do assistente social constitui-se majoritariamente por instituições de natureza pública: 64,3% dos sujeitos pesquisados trabalham nesse setor.

No entanto, embora o setor público tenha aparecido como o maior empregador dos profissionais na cidade, vale salientar que, desse conjunto, 75,6% têm seus contratos de trabalho regidos pela CLT, prerrogativa dada pela emenda constitucional de nº 19 de 04 de Junho de 1998. Avalio que tal situação traz prejuízos ao desenvolvimento do trabalho profissional, seja em relação às dificuldades para organização política dos assistentes sociais em seus espaços sociocupacionais, seja para a construção de saberes e de conhecimentos específicos sobre o objeto de intervenção profissional.

Outro aspecto importante levantado na pesquisa deve-se à ampliação do mercado de trabalho em São José dos Campos no âmbito do terceiro setor. Esse foi o segundo segmento informado em ordem de percentual. As instituições que compõem o terceiro setor englobam as organizações não-governamentais e as fundações empresariais, voltadas ao atendimento assistencial e filantrópico, configuradas nas últimas décadas em razão de uma orientação ideopolítica de cunho neoliberal, que minimiza as responsabilidades do Estado e transfere os custos sociais para a sociedade civil. Portanto, compreender a dinâmica e o significado do terceiro setor na sociedade implica situar seus desdobramentos em uma conjuntura afinada com os indicativos de concentração do capital e de exploração dos trabalhadores.

Observou-se, ainda, que a assistência social é a área de maior concentração profissional: 62,2% dos sujeitos pesquisados atuam nessa política. Em seguida, apareceu a saúde, com 17,8%; após, emergiu o campo sóciojurídico com 6,7%; na

sequência vieram: a educação com 6,6%, o campo empresarial com 4,4% e, por último, a previdência social com 2,2%.

Diante dos resultados da pesquisa, ressalto alguns aspectos que, de alguma forma, foram abordados nesta tese e que, na minha compreensão, merecem atenção.

O primeiro diz respeito aos impactos das condições e relações de trabalho dos assistentes sociais no modo de apropriação e de utilização dos instrumentos e das técnicas. A maioria dos profissionais (88,9%) mencionaram dificuldades que revelam o processo de precarização do seu trabalho, vivenciado através da intensificação de suas atividades cotidianas, do aumento de suas demandas e da indisponibilidade de tempo para uma intervenção qualificada. Ao mesmo tempo em que os assistentes sociais evidenciaram entraves institucionais para o desenvolvimento do seu trabalho, elucidaram o modo de agir do Estado, ou seja, suas respostas frente às expressões da questão social, mediadas, sobretudo, por políticas compensatórias e focalizadas.

Pode-se dizer que, em todas as áreas de atuação profissional, prevalece um processo de deterioração das condições de trabalho dos assistentes sociais, as quais devem ser analisadas em suas particularidades. Diante desse contexto, observei certo desânimo, passividade e, até mesmo, sofrimento nos profissionais pesquisados, o que permite afirmar que esse processo interfere não apenas nas questões objetivas do seu trabalho, mas na sua própria subjetividade. Embora essa questão não tenha sido elemento de análise nesta tese, não passou despercebida.

A convivência diária com demandas que expressam o quadro de desigualdade social e as múltiplas formas de opressão e de violação de direitos a que estão submetidos os usuários, leva-os muitas vezes a situações de adoecimento, com alto nível de estresse, desgaste físico e emocional. O que acaba por justificar suas lamúrias quanto à falta de recursos, de liberdade e de possibilidades para um trabalho qualificado e prazeroso, dando a sensação de certa desesperança em relação à profissão, ao contexto econômico e social e ao próprio futuro.

Apesar dos avanços consolidados no âmbito da Política Nacional de Assistência Social, na perspectiva do Sistema Único da Assistência Social, os profissionais que participaram desta pesquisa e que atuam na referida política

(representando 62,2% do universo pesquisado) apontaram um conjunto de desafios. São desafios também corroborados em alguns estudos que indicam divergências entre as normativas do SUAS e o seu real funcionamento, além dos riscos da assistencialização da política, das dificuldades de participação dos usuários nas instâncias de controle social, da inoperância da rede socioassistencial e da falta de recursos para o desenvolvimento do trabalho profissional.

Evidentemente, no âmbito da assistência social convivem avanços e tensões. Considerando que o SUAS é uma proposta relativamente nova e sua efetivação se faz em grande extensão territorial⁶⁰, é possível conjecturar diferenças técnicas e políticas na forma de administração em diferentes espaços.

Diante disso, avalia-se que, embora os assistentes sociais almejem certas condições e/ou possibilidades em seu trabalho, suas atividades estão sujeitas à sua condição de trabalhador assalariado. Portanto, do mesmo modo que, na produção social de sua existência, os homens estabelecem “relações determinadas, necessárias, independentes de sua vontade, relações de produção que correspondem a um determinado grau de desenvolvimento das forças produtivas materiais” (MARX, 1974, p, 129), na objetivação de sua prática profissional, as ações empreendidas são determinadas pela divisão sócio-técnica do trabalho e correspondem a certo grau de desenvolvimento dessa estrutura.

Por outro lado, mesmo possuindo relativa autonomia na condução de seu trabalho, sendo esta respaldada por aparatos legais, ficou explícita nas respostas dos assistentes sociais certa imobilidade quanto às alternativas de enfrentamento desse quadro. Não houve indicativos de organização coletiva ou mesmo de posicionamentos individuais para responderem às situações de violação de direitos vivenciadas, tanto pelos usuários, quanto pelos próprios assistentes sociais.

A atitude solitária do profissional frente a essa realidade, somada aos riscos da rotina, da burocracia e da pressão institucional, pode levar à naturalização ou à mera aceitação de um contexto de trabalho perverso que se contrapõe radicalmente ao projeto ético-político do serviço social. Por isso, a negação dessa situação é fundamental e impõe-se a ela a luta coletiva para construir novas sociabilidades.

⁶⁰ Dos 5.564 municípios brasileiros, 99,7% já estão habilitados em um dos níveis⁶⁰ de gestão do sistema Único da Assistência Social. Informações de 2014 do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Assim, analisar o serviço social nessa perspectiva permite

(...) apreender as dimensões objetivas e subjetivas do trabalho do assistente social. **Objetivas:** no sentido de considerar os determinantes sócio-históricos do exercício profissional em diferentes conjunturas. **Subjetivas:** no sentido de identificar a forma como o assistente social incorpora em sua consciência o significado de seu trabalho e a direção social que imprime ao seu fazer profissional. Supõe, portanto, também descartar visões unilaterais da vida social e da profissão, deixando de considerar, por um lado, as determinações históricas, econômicas, sociais, políticas e culturais sobre o exercício profissional do assistente social e, por outro, o modo como o profissional constrói sua intervenção, atribui-lhe significado, confere-lhe finalidades e uma direção social (YAZBEK, 2009, p.128)

Nesse sentido, vale salientar que – embora a profissão esteja condicionada a fatores estruturais, conjunturais e institucionais que ultrapassam a vontade dos seus agentes – também é fruto e expressão dos sujeitos que a constroem cotidianamente. Portanto, mesmo sob condições historicamente determinadas, que independem de sua vontade, são os homens que fazem a história (Marx; Engels, 1989), daí exercerem papel fundamental na construção, manutenção e transformação da sociabilidade, ou no que Lukács (1997) chama de transformação da pura causalidade em causalidade posta. A intencionalidade que permeia a ação profissional orienta-se pela razão e pela vontade. Nesses elementos encontram-se a liberdade e as escolhas sobre o para que fazer, quando e por que fazer. Por isso mesmo, Marx, ao tratar do trabalho humano,

(...) mostra como a atividade do homem é atividade que se desenvolve de acordo com finalidades que, à sua vez, só existem através do homem como produto de sua consciência – ainda que seja uma certa consciência da finalidade – e como liberdade de escolha entre alternativas – ainda que seja uma certa liberdade de escolha entre determinadas alternativas. Mediante o processo de trabalho, pode objetivar-se no mundo como ser capaz de formular escolhas e como tal é potencialmente livre e criativo. Dispondo de capacidade teleológica, projetiva, consciente, o ser social se põe capaz de liberdade. (PAIXÃO, 1997, p.65 e 66)

O segundo aspecto a ser destacado deve-se a não apropriação de novos instrumentos e técnicas pelos profissionais participantes da pesquisa. Notou-se prevalência dos historicamente incorporados no serviço social, sem mediações que pudessem enriquecê-los e torná-los capazes de responder às demandas do tempo presente. Nessa direção, destaco a arte como uma mediação importante na ação profissional, na perspectiva de qualificar o uso dos instrumentos e das técnicas e de instigar processos emancipatórios junto aos sujeitos que trabalha. São variados os

recursos que podem ser mobilizados nesse campo, como a música, o filme, o teatro, a dramatização, a poesia, a prosa, a literatura, além das novas tecnologias de informação e comunicação - NTIC⁶¹, como vídeos e fotos digitais, cartazes, painéis, boletins, jornais, entre outros.

A arte, além de tornar mais potente e criativa a ação profissional, coloca em movimento diversas expressões da realidade, possibilitando ao assistente social intervir em processos subalternizantes e contribuir para superar automatismos alienantes, tanto no âmbito institucional, como nas particularidades da vida dos sujeitos com os quais trabalha. O serviço social, ao lidar com o mundo sensível da práxis artística, caminha na perspectiva em que as dimensões da objetividade e subjetividade constituem uma unidade indissolúvel.

Conforme explicita Lukács (1963), a arte e a ciência são formas desenvolvidas de reflexo da realidade:

A pureza do reflexo científico e estético se diferencia, por uma parte, tangentemente das complicadas formas mistas da cotidianidade e, por outro lado, vê sempre como se transpõe essas fronteiras, porque as duas diferenciadas formas de reflexo nascem das necessidades da vida cotidiana, têm que dar respostas a seus problemas e a envolver e mesclar muitos resultados de ambas com as formas de manifestação da vida cotidiana, face a esta mais ampla, mais diferenciada, mais rica, mais profunda, levando-a constantemente a superiores níveis de desenvolvimento (LUKÁCS, 1963, p.35).

Ademais, outras ferramentas importantes podem ser incorporadas no trabalho dos assistentes sociais, como planilhas, bancos de dados e softwares que possibilitam o cruzamento das informações obtidas nos atendimentos, aportando indicadores sociais. Trata-se de uma gama de recursos que podem constituir-se em elementos de trabalho do assistente social junto aos usuários e à própria equipe, e tornando-se fonte de denúncia e de publicização das violações e das desigualdades vivenciadas pelos sujeitos.

Embora a grande maioria dos profissionais tenha prosseguido seus estudos – visto que 78% possuem formação complementar, notadamente pós-graduação *latu senso* – existem carências e confusões na apropriação dos instrumentos e das técnicas. A que tudo indica, é preciso ampliar no processo de formação inicial e continuada as estratégias para o desenvolvimento de competências no seu uso.

61 As NTIC surgem no contexto da revolução informacional, sendo desenvolvidas gradativamente desde a segunda metade da década de 1970. Caracteriza-se por agilizar o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes.

Para tanto, aponto a arte como uma das possibilidades de mediação para um trabalho qualificado, criativo e propositivo. Outrossim, é essencial que nesse processo sejam ampliadas as competências teórico-metodológicas e ético-políticas para viabilizar, através dos instrumentos e das técnicas, a construção de processos emancipatórios.

Nesse sentido, as reflexões pautadas neste estudo sustentam a minha tese de que, para o assistente social desenvolver um trabalho competente, na direção do projeto ético-político, é vital apropriar-se da teoria social marxista e utilizá-la em conjunto com outros conhecimentos que possibilitam ampliar suas cadeias de mediações, tendo em vista construir ações e respostas profissionais conectadas ao tempo presente e de acordo com a teoria que têm por norte.

As razões pelas quais defendo essa ideia (já suficientemente explanada) se explicam pelo fato de não ser da natureza de uma teoria social oferecer conhecimentos específicos para instrumentalizar a intervenção. Isso significa que, em uma profissão interventiva, é necessário que os profissionais façam essas mediações e construam os instrumentais que lhes permitam uma intervenção efetiva na realidade social.

A teoria social de Marx subsidiará, ou ainda, nos termos de Baptista (2009), servirá de base para o diálogo e para a intervenção do profissional com a realidade. Será apoiado em um estudo – baseado na perspectiva da totalidade, abrangendo as determinações sócio-históricas, as conjunturas e as situações específicas – que o profissional construirá seus conhecimentos sobre a questão a ser trabalhada e saberá quais os instrumentos e as técnicas adequadas para operacionalizar, no cotidiano, o seu trabalho.

A compreensão equivocada da relação teoria e prática, na perspectiva do materialismo histórico e dialético, tem, por consequência, desdobramentos na formação e no exercício profissional. Dentre os desdobramentos mais observados situam-se, no âmbito do ensino, a falta de atenção para a dimensão técnico-operativa e os equívocos relacionados a essa dimensão – especialmente a questão do como fazer, resultando em quimeras, dúvidas e preconceitos (entendidos aqui como opiniões sem fundamentação crítica). No âmbito do exercício profissional, constata-se as queixas e as angústias dos assistentes sociais e dos alunos em relação às dificuldades para a operacionalização do seu trabalho.

Falar do como fazer no campo profissional, sobretudo dos instrumentos e das técnicas, é entendido muitas vezes como uma postura eminentemente tecnicista. O desconhecimento aliado ao preconceito ocorre na medida em que se faz uma conexão direta entre o como fazer com fórmulas, receitas ou metodologias estáticas e previamente definidas, desconsiderando a relação dialética entre conteúdo e forma no trabalho do assistente social.

Em sua relevante contribuição, Prates (2003, p. 12) assinala que não é o “instrumental que, pura e simplesmente, irá determinar o paradigma que orienta uma produção, mas a articulação entre conteúdo e forma, como unidade dialética que lhe dará sentido”. Há que se ter claro, portanto, que no exercício profissional o como fazer deve estar instruído de por que e para que fazer.

O pressuposto central das diretrizes curriculares é a permanente construção de conteúdos técnicos, teóricos e políticos para o trabalho profissional nos processos nos quais ele esteja organizado. Para tanto, há que se investir nesses três níveis de conhecimento na formação inicial e continuada. Se é verdade que é por meio da dimensão técnico-operativa que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes em um determinado nível da realidade social (GUERRA, 2002), é urgente que se ofereçam conteúdos que qualifiquem essa dimensão.

Nesse sentido, considero imprescindível ampliar e enriquecer os debates e as produções sobre a dimensão técnico-operativa no campo profissional do serviço social, em especial sobre os instrumentos e as técnicas. Não pretendo com estes indicativos afirmar que todos os entraves e desafios manifestos nesse campo sejam solucionados com sua apreensão e/ou seu trato adequado. Nessa lógica, corre-se o risco de enveredar-se pelas tramas do processo ao qual Guerra denominou de “fetichismo dos instrumentos e das técnicas”, como se deles fossem brotar todas as soluções para o fazer do assistente social e todas as respostas para as demandas profissionais. Quisera que fosse tão fácil assim... Não o é! Lembrando como bem falou Vasconcelos que

(...) o vácuo entre teoria e prática não vai ser preenchido formulando ou criando uma “metodologia de ação”, que nos traria uma falsa relação de aproximação com a realidade tendo em vista ser uma relação segmentada, desarticulada da totalidade social. Há que se estabelecer as mediações necessárias entre os mais altos níveis de abstração e as situações singulares e particulares, como partes e

expressões da totalidade social. É nesse sentido que podemos falar de teoria e prática como unidade. (VASCONCELOS, 2012, p. 123)

O trabalho do assistente social requer apreensões intelectivas que possibilitem a análise crítica da realidade social e a construção de mediações para concretizar a práxis profissional. Definitivamente, sem consciência crítica e sem recursos teóricos, políticos e técnicos necessários para assimilar e responder à lógica capitalista, não se trabalhará na direção do projeto ético-político profissional.

REFERÊNCIAS

- ABESS/CEDEPSS – “Proposta Básica para o Projeto de Formação Profissional”. In: **Revista Serviço Social e Sociedade** n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa qualitativa e quantitativa**. São Paulo: Artmed, 2001.
- ANDALÓ, Carmen. **Mediação grupal: uma leitura histórico-cultural**. São Paulo: Ágora, 2006.
- ANDRADE, Carlos Drummond de. O constante diálogo. In: *Discurso de Primavera e algumas sombras*, Record, 2006.
- BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1995.
- BAPTISTA, Myrian Veras. A relação teoria/método: base do diálogo profissional com a realidade. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária. **A prática profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. São Paulo: Veras Editora, 2009.
- BAPTISTA, Myrian Veras. **Algumas aproximações sobre a emergência do cotidiano como objeto de reflexão**. 2007. Apostila elaborada para o curso prática profissional no cotidiano do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007. Não publicado.
- BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. 2. ed. São Paulo: Veras Editora, 2002.
- BAPTISTA, Myrian Veras. A ação profissional no cotidiano. In: MARTINELLI, Maria Lúcia; RODRIGUES, Maria Lúcia; MUCHAIL, Selma Tannus (Orgs.). **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 110-121.
- BARROCO, Maria Lucia Silva; TERRA, Sylvia Helena; CONSELHO Federal de Serviço Social (Org.). **Código de ética do/a assistente social comentado**. São Paulo: Cortez, 2012.
- BATTINI, Odária. O lugar da prática profissional no contexto das lutas dos assistentes sociais no Brasil. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária. **A prática profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. São Paulo: Veras Editora, 2009.
- BOSCHETTI, Ivanete. Condições de trabalho e a luta dos(as) assistentes sociais pela jornada semanal de 30 horas. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 107, p. 557-584, jul./set. 2011

BOURDIEU, Pierre Questões de Sociologia. Rio de Janeiro, Marco Zero, 1983

BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurílio Castro de. (Orgs). **Assessoria, consultoria e serviço social**. 7. ed. Rio de Janeiro: Letras, 2006.

Burley-Allen M. The Listening: the forgotten skill. A self-teaching guide. New York: John Wiley & Sons; 1995. What is listening and what can it do for you? p. 1-13.

BRUGNERA, Nedilson Lauro. **A escravidão em Aristóteles**. Porto Alegre: Editora Grifus; Edipucrs, 1988.

CHAUI, Marilena de Souza. A universidade pública sob nova perspectiva. Revista Brasileira de Educação. n. 24. Set /Out /Nov /Dez 2003.

CHAUI, Marilena de Souza. Ideologia e educação. **Educação e Sociedade**, São Paulo: Cortez/Cedes, ano II, n. 5, jan. 1980.

CHESNAIS, François. A mundialização do capital. São Paulo: Xamã, 1996.

CORSI, Francisco Luiz. Crise do capitalismo e reestruturação da economia mundial. As estratégias de desenvolvimento na América Latina. In: XXX Encontro da Associação Portuguesa de História Econômica e Social, 2010, Lisboa. XXX Encontro da Associação Portuguesa de História Econômica e Social, 2010.

COSTA, Antonio Carlos Gomes da. **As bases éticas da ação sócio-educativa: referenciais normativos e princípios norteadores**. Brasília: 2004.

DANTAS, José Lucena. A teoria metodológica do Serviço Social: uma abordagem sistemática. **Debates Sociais**, Rio de Janeiro, n.º 4, 2. ed, p. 63-115, 1970.

DANTAS, José Lucena. A teoria metodológica do Serviço Social: uma abordagem sistêmica. **Debates Sociais**. Rio de Janeiro, abr.1974.

DRUCK, Graça. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil (versão preliminar). In: **Congresso de Sociologia**. Rio de Janeiro, jul. 2009. Disponível em: <www.coloquio-ssso.blogspot.com/2010/04/coloquio.html>. Acesso em: 15 mar. 2012.

DURKHEIM, Émile. As regras do método sociológico. In: DURKHEIM, Émile. **Os pensadores**. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

FISCHER, Ernst. A necessidade da arte. 9. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1983.

FORLIN, Luiz Gustavo.; COSTA, Sandra Maria Fonseca da. **Urbanização e segregação sócio-espacial na cidade de São José dos Campos – SP: o caso Pinheirinho**. Santa Catarina.

Geosul, v. 25, n.49, mês 2010. Disponível em:

<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/geosul/article/view/15505>>. Acesso em: 28 set. 2011.

FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio (Orgs). **Serviço Social: temas, textos e contextos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Lumens Juris, 2011. (Coletânea Nova de Serviço Social.)

GENTILLI, Raquel. **Representações e Práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social**. São Paulo: Veras, 1998.

GHIRALDELLI, Junior Paulo. **O que é pedagogia**. São Paulo: Brasiliense, 2004. (Coleção Primeiros Passos).

GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do cárcere**. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. No que se sustenta a falácia de que na prática a teoria é outra? **Anais do IX ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**. Porto Alegre, 2004. CD-ROM.

GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Capacitação em Serviço Social e Políticas Sociais. Módulo IV: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UNB, CEAD, 2002.

GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano XX, n. 62, p. 5-34, mar. 2000.

GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GOLDMANN, Lucien. *Ciências humanas e filosofia*. 10ª ed., São Paulo, Difusão Européia do Livro, 1986.

GOLDMANN, Lucien. *Dialética e cultura*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1979.

GONÇALVES, Camila Salles; WOLF, José Roberto; ALMEIDA, Wilson Castelo de. (Orgs.) **Lições de psicodrama: introdução ao pensamento de J.L. Moreno**. São Paulo: Ágora, 1988.

GONÇALVES, Reinaldo. Novo desenvolvimentismo e liberalismo enraizado. *Revista Serviço Social & Sociedade*, n.112, out/dez.2012.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e Serviço Social: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 36. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. O serviço social na cena contemporânea. In: *Curso de Especialização Serviço Social. Direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 15-50.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e a questão social.** São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

IASI, Mauro Luis. **Ensaio sobre consciência e emancipação.** São Paulo: Expressão Popular, 2007.

JANOTTI, Maria de Lourdes Monaco. Comentários. Cadernos CERU - Centro de Estudos Rurais e Urbanos, São Paulo, n. 11, 2000.

KRAMER, Sonia. **Por entre as pedras: arma e sonho na escola.** 3. ed. São Paulo: Ática, 2006.

KOSIK, Karel. **Dialética do concreto.** 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LAKÁTOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEFÈBVRE, Henri. **A vida cotidiana no mundo moderno.** São Paulo: Ed. Ática, 1991.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista, SILVEIRA, Esalva Carvalho. A entrevista no processo de trabalho do Assistente Social. Revista Virtual Textos & Contextos. Porto Alegre, v.6, n. 8, p. 233-251, jul.-dez. 2007.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso (Org.). A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 8, n.º1, p.22-48, jan./jun. 2009.

LÖWY, M. **Ideologias e ciência Social: elementos para uma análise marxista.** 16. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

LUKÁCS, György "A Arte como autoconsciência do desenvolvimento da Humanidade" In Introdução a uma estética Marxista. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 1970.

LUKÁCS, György. **Marxismo e teoria da literatura.** Tradução Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1968.

LUKÁCS, György. **La peculiaridade de lo estético.** Barcelona; México: Grijalbo, 1966. 2v.

LUKÁCS, György. **Estética I.** Grijalbo. Buenos Aires. 1963.

LUNA, Sérgio Vasconcelos de. **Planejamento de pesquisa**: uma introdução. São Paulo: EDUC, 2002.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e Linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. São Paulo: Veras Editora, Lisboa: CPIHTS, 2003.

MANDEL, Ernest. **A crise do capital**: os fatos e sua interpretação marxista. Campinas: UNICAMP, 1990.

MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni. Orientações básicas para a pesquisa. In: MOTA, Ana Elizabete [et al]. **Serviço Social e Saúde**: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2007 (p.383-398).

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social**: identidade e alienação. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

MARTINELLI, Maria Lúcia. O uso da abordagem qualitativa na pesquisa em Serviço Social. In: MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). **Pesquisa Qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras, 1999. p. 11-30.

MARTINELLI, Maria Lúcia.; RODRIGUES ON, Maria Lúcia.; MUCHAIL, Salma Tannus (Org.). **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995.

MARTINELLI, Maria Lúcia & KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para a questão dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social. *Revista Serviço Social e Sociedade* n. 45, São Paulo: Cortez, 1994, p. 137 – 141.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Notas sobre mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema. **Serviço Social e Sociedade**, n. 43, 1993.

MARX, Karl. **O capital**: o processo de produção do capital. 9. ed. [S.l.]: DIFEL, 2003. 2 v. p. 201-215.

MARX, K; ENGELS, F. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Cortez, 1998.

MARX, Karl. **Para a crítica da economia política e outros escritos**. São Paulo: Abril, 1974. (Coleção Os Pensadores)

MARX, Karl. *O capital* (Crítica da economia política). São Paulo: Civilização Brasileira, 1968. Livro 1, v. 1. (I. A mercadoria; V. Processo de trabalho e processo de produzir mais-valia.)

MICHELAT, Guy. Sobre a Utilização da Entrevista Não-Diretiva em Sociologia. In Thiollent, J. M. **Crítica Metodológica, Investigação Social e Enquete Operária**. Ed. Polis, 1980.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Hermenêutica-dialética como caminho do pensamento social. In: MINAYO, M.C.S. & DESLANDES, S.F. (org.). Caminhos do pensamento: epistemologia e método. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002, p.83-107.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 7. ed., São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: ABRASCO, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 21. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.9, n.º3, jul./set., 1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102311X1993000300002&script=sci_arttext> Acesso em 14 abr. 2013.

MIOTO, Regina Célia Tamasso (Org.). A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco:sistematização de um processo investigativo. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 8 n.º 1, p. 22-48. jan./jun. 2009.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Trabalho com famílias: um desafio para os assistentes sociais. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, ano III, n. 3, dez. 2004.

MOROZ, Melania; GIANFALDONI, Mônica Helena Tieppo Alves. **O processo da pesquisa**: iniciação. Brasília, DF: Plano, 2002.

MOTA, Ana Elizabete; AMARAL, Ângela Santana do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). A nova fábrica de consensos. São Paulo: Cortez, 1998.

NETTO, José Paulo. Crise do capital e suas consequências societárias. In: **Seminário Anual de Serviço Social**. São Paulo: 2012. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=9ZRIfA5Qylk&feature=player_embedded>. Acesso em 14 abr. 2013.

NETTO, José Paulo. Introdução ao método na teoria social. In: Curso de Especialização Serviço Social. **Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 667-700.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético político do Serviço Social. In: MOTA, A. E. et al. Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2006.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do serviço social no Brasil pós-64. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social - notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. Revista Serviço Social & Sociedade n 50. São Paulo: Cortez, 1996.

NETTO, José Paulo; FALCÃO, Maria do Carmo. **Cotidiano: conhecimento e crítica**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

PAIXÃO, Márcia Calhes. A política como objetivação. In: *Ontologia Social, formação profissional e política* – Caderno NEAM Nº 1, PUC/SP. 1997

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e serviço social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

PORTELLI, Alessandro. Forma e significado na História Oral: a pesquisa como um experimento em igualdade. **Projeto História**, São Paulo, n. 14, p. 07-39, 1997a.

PORTELLI, Alessandro. O que faz a história oral diferente. **Estudos Históricos**, nº14, Rio de Janeiro, 1997.

PORTELLI, Alessandro. A filosofia e os fatos: narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais. **Tempo**, Rio de Janeiro, v. 1. n. 2, p. 59-72, 1996.

PRATES, Jane Cruz. O método marxiano de investigação e o enfoque misto na pesquisa social: uma relação necessária. *Textos & Contextos* (Porto Alegre), v. 11, n. 1, p. 116 - 128, jan./jul. 2012.

PRATES, Jane Cruz. A arte como matéria-prima e instrumento de trabalho para o assistente social. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, p.221-232, jul./dez. 2007.

PRATES, Jane Cruz. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialética crítica de inspiração marxiana. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, nº 2, dez. 2003. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/948/728>. Acesso em: 10 abr. 2013.

PRATES, Jane Cruz. O planejamento da pesquisa social. Revista *Temporalis* n 7, Porto Alegre, ABEPSS, 2003 a.

PRATES, Jane Cruz. Possibilidades de Mediação entre a teoria marxiana e o trabalho do Assistente Social. Tese de Doutorado. Porto Alegre, PUC-RS, 2003

QUIROGA, Consuelo. **Invasão positivista no marxismo: manifestações no ensino da metodologia no serviço social**. São Paulo: Cortez, 1991.

RAICHELLIS. Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. Revista Serviço Social e Sociedade n. 107, São Paulo: Cortez, 2011, p.420 – 437.

RAICHELIS, Raquel. *Esfera Pública e Conselhos de Assistência Social: caminhos da construção democrática*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

REIS, Vania Teresa Moura. **Ensino do instrumental técnico de intervenção em serviço social**: explorando possibilidades. 1998. 113f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Programa de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 1998.

RICHARDSON, Jarry Roberto. et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROJAS, Juana Eugenia Arias. O indizível e o dizível na história oral. MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras, 1999.

SALVADOR, Evilásio. Fundo público e políticas sociais na crise do capitalismo. *Revista Serviço Social & Sociedade* n.104. São Paulo Out./Dec. 2010.

SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.

SANTOS, Claudia Mônica dos. **Na prática a teoria é outra?** mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

SANTOS, Claudia Mônica dos. **Os instrumentos e técnicas**: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Instrumental técnico e o Serviço Social. In: SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Instrumental técnico e o Serviço Social. *Trabalho na Sociedade Contemporânea e o Trabalho do Assistente Social*. **Rede de Pesquisa sobre o Trabalho do Assistente Social - RETAS**, 2010.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **Instrumentos e Técnicas em Serviço Social**: elementos para uma rediscussão. 1994, 312f. (Mestrado em Serviço Social) - Programa de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 1994.

SARTRE, Jean-Paul. *Crítica da razão dialética*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

SETUBAL, Aglair Alencar. **Pesquisa em serviço social**: utopia e realidade. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SETUBAL, Aglair Alencar. Análise de conteúdo: suas implicações nos estudos das comunicações. In: MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999. p. 59-86

SEVERINO, Antonio Joaquim. O poder da verdade e a verdade do saber. MARTINELLI, M. L.; RODRIGUES ON, M. L.; MUCHAIL, S. T. (Org.). **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 46-54.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e.; YAZBEK, Maria Carmelita.; GIOVANNI, G. di. **A Política Social Brasileira no Século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda**. São Paulo: Cortez, 2004.

SILVA. Maria Ozanira da Silva e. Contribuições da revista para a construção do Serviço Social brasileiro. Revista Serviço Social & Sociedade n 61. São Paulo: Cortez, 1999.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. **Refletindo a pesquisa participante no Brasil e na América Latina**. São Paulo: Cortez, 1986.

SIMÕES. Pedro. **As continuidades do perfil profissional**. Texto apresentado no XVII Seminário Latinoamericano de Escuelas de Trabalho Social. Lima, Perú, 2001. TELLES, Vera da Silva. "Cidadania e pobreza". São Paulo: Editora 34, 2001.

TORRES, Mabel Mascarenhas. **A coruja e o camelo: a interlocução construída pelos assistentes sociais com as tendências teórico-metodológicas do Serviço Social**. 2006.414f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Programa de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2006.

TRINDADE, Rosa Lucia Prédes; CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis. A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos do trabalho do assistente social. **Libertas**, Juiz de Fora, v. 10, n. 1, p. 01-24, jan./ jul.2010.

TRINDADE, Rosa Lucia Prédes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis**, Rio de Janeiro, v. 1, n.4, p. 21-42, 2001.

VASCONCELOS, Ana Maria. **A prática do serviço social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde**. 8 ed. São Paulo: Cortez, 2012.

VERDÈS-LEROUX, Jeannine. *Trabalhador social: práticas, hábitos, ethos, formas de intervenção*. São Paulo: Cortez, 1986.

YAZBEK, Maria Carmelita. Editorial Serviço Social e pobreza. Rev. katálysis vol.13 no.2 Florianópolis, 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. O Serviço Social e o movimento histórico da Sociedade brasileira. In: Conselho Regional de Serviço Social São Paulo (Org.). **Legislação brasileira para o Serviço Social**: coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentalização do (a) assistente social. 2. ed. São Paulo:Conselho Regional de Serviço Social, 2006. p. 13-29.

YAZBEK, Maria Carmelita. Fundamentos histórico e teórico-metodológicos do Serviço Social. In: Curso de Especialização Serviço Social. **Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p.143-163.

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: Curso de Especialização Serviço Social. **Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p.143-163.

YAZBEK, Maria Carmelita. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo. In: **Capacitação em Serviço Social e política social**. Módulo 2: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999.

ANEXOS

Anexo A - Listagem dos livros encontrados:

1. BAPTISTA, Myrian Veras. **A investigação em Serviço Social**. São Paulo: Veras Editora, 2006. p. 104.
2. BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. 2. ed. São Paulo: Veras Editora, 2002.
3. BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária (Orgs). **A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento**. São Paulo: Editora Veras, 2009.
4. CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre instrumentais em Serviço Social: observação sensível, entrevista, relatório, visitas e teorias de base no processo de intervenção social**. São Paulo: LCTE, 2008.
5. FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio (Orgs) et al. **Serviço Social: temas, textos e contextos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Lumens Juris, 2011.
6. GENTILLI, Raquel de Matos Lopes. **Representação e práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social**. São Paulo: Veras, 1998.
7. GUERRA, Iolanda Demétrio da Silva. **A instrumentalidade do serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
8. MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e Linguagem: relatórios, laudos e pareceres**. 2. ed. São Paulo: Veras, 2006.
9. SANTOS, Cláudia Mônica dos Santos, BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012.

Anexo B - Listagem das teses e das dissertações levantadas nas bibliotecas digitais das instituições que têm pós-graduação em serviço social no Brasil:

1. AQUINO, Glaucia Heloisa Malzoni Bastos de. **De volta ao começo: a dimensão ético-política na formação profissional das assistentes sociais.** 2008. 181 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca-SP, 2008. Disponível em: <<http://www.franca.unesp.br/posservicosocial/Glaucia.pdf>>. Acesso em 17 abr. 2012.
2. BORGES, Suselaine Facioroli. **Acesso à justiça: desafios para o Serviço Social.** 2006. 144 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho", Franca-SP, 2006. Disponível em: <http://www.mp.pe.gov.br/uploads/p1KdxISyl758jG-2x2XOxQ/xhkBKpsa6dkt1Y3p8xHB0A/DISSERTACAO_Acesso_Justia_e_Servio_Social_Suselaine_Facioli_Borges.pdf>. Acesso em 15 abr. 2012.
3. BRANDÃO, Rita de Cássia Camargo. **O Serviço Social no Brasil: a reinstrumentalização necessária.** 2006, 167f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita", Franca, 2006. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp026269.pdf>>. Acesso em 13 abr. 2013.
4. COSTA, Francilene Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do serviço social: dimensões teórico-metodológicas, ético-política e técnico-operativas e exercício profissional.** 2008. 146 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008. Disponível em: <<http://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/ext/bdtd/FrancileneSMC.pdf>>. Acesso em 13 abr. 2013.
5. EIRAS, Alexandra Aparecida Leite Toffanetto Seabra. **Grupos e Serviço Social: explorações teórico-operativas.** 2006, 357 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp021757.pdf>>. Acesso em 13 abr. 2013.
6. FREIRE, Camila Pimentel. **As marcas da tortura engendrada pela ditadura militar brasileira.** 2007. 146 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio de Janeiro - Escola de Serviço Social/Programa de Pós-graduação em Serviço Social, 2007. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetailheObraForm.do?select_action=&co_obra=35442>. Acesso em: 08 abr. 2013.
7. MACHADO, Joana Maria Matos. **O trabalho do assistente social como suporte às decisões judiciais: um estudo sobre a intervenção nos**

- processos de destituição do pátrio poder. 2001. 148 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2001. Disponível em: <http://www.athena.biblioteca.unesp.br/exlibris/bd/bfr/33004072067P2/2000/machado_jmm_me_fran.pdf>. Acesso em 08 abr. 2013.
8. OLIVEIRA, Fabiana Nascimento de. **Justiça restaurativa no sistema de justiça da infância e da juventude: um diálogo baseado em valores.** 2007. 161 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Católica do Rio Grande do Sul/Programa de Pós-graduação. 2007. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=114022>. Acesso em 08 abr. 2013.
9. SANTOS, Claudia Mônica dos. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil.** 2006. 251 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro - Escola de Serviço Social/Programa de Pós-graduação em Serviço Social, 2006. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=35442>. Acesso em 08 abr. 2013.
10. ROSA, Rosaine Maria da Silva. **A pesquisa como subsídio do trabalho do assistente social.** 2008. 117 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca-SP, 2008. Disponível em: <<http://www.franca.unesp.br/posservicosocial/rosiane.pdf>>. Acesso em 17 abr. 2012.

Anexo C - Dissertações e teses encontradas no site www.academicco.com:

1. BESSA, Danielle Aparecida Albuquerque. **Serviço Social no judiciário:** problematizando a utilização dos instrumentos e técnicas no exercício profissional do assistente social. 2009. 139 f. Dissertação (Mestrado em Social) - Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora-MG, 2009. Disponível em:
<http://www.bdttd.ufjf.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=637>. Acesso em 17 abr. 2012.
2. FUZIWARA, Aurea Satomi. **Contribuição do assistente social para a justiça na área da infância e da juventude:** o laudo social e a aplicação da lei – encontros e desencontros. 2006. 257 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica – PUC/SP. São Paulo, 2006. Disponível em:
<http://www.sapientia.pucsp.br//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4432>. Acesso 16 abr. 2012.
3. LAJÚS, Maria Luiza de Souza. **Sistema Único de Assistência Social:** um difícil caminho rumo à conquista da cidadania. 2010. 294 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em:
< http://tede.pucrs.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3063>. Acesso em 17 abr. 2012.

Anexo D - Listagem das instituições que têm pós-graduação em serviço social no Brasil:

- Instituições que não disponibilizam teses e dissertações nas bibliotecas virtuais

1. Universidade Católica de Goiás;
2. Universidade Federal de Juiz de Fora/MG;
3. Universidade Federal do Pará;
4. Universidade Federal de Santa Catarina;
5. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo;

- Instituições que disponibilizam teses e dissertações nas bibliotecas virtuais

1. Universidade Estadual do Rio de Janeiro;
2. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro;
3. Universidade Federal do Rio Grande do Norte;
4. Universidade Estadual de Londrina/PR;
5. Universidade Federal de Alagoas;
6. Universidade Federal do Amazonas;
7. Universidade Federal da Paraíba/João Pessoa – PB;
8. Universidade de Pernambuco;
9. Universidade Federal do Rio de Janeiro;
10. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul;
11. Universidade Estadual Paulista - Julio de Mesquita Filho Franca;
12. Fundação Universidade Federal de Sergipe.

Total de instituições: 17

Anexo E - Levantamento dos artigos:

Os periódicos elencados foram extraídos das seguintes revistas:

Revista	Qualificação	Site
Serviço Social & Sociedade	A1	
Katalysis	A1	http://www.katalysis.ufsc.br/conteudo.php
Textos & Contextos	A2	http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass
Temporalis	B1	http://periodicos.ufes.br/temporalis
Em Pauta	B1	http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta
Praia Vermelha	B1	http://www.ess.ufrj.br/ejornal/index.php/praiavermelha/index
Ser Social	B1	http://seer.bce.unb.br/index.php/SER_Social/issue/current
Emancipação	B2	http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao
O Social em Questão	B2	http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?tpl=home
Libertas	B2	http://www.ufjf.br/revistalibertas/
Serviço Social e Realidade	B3	http://periodicos.franca.unesp.br/index.php/SSR/index
Serviço Social em Revista	B3	http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista

1. EIRAS, Alexandra Aparecida Leite Toffanetto Seabra. Grupos e Serviço Social: explorações teórico operativas, o caminho a percorrer. **Libertas**, Juiz de Fora, v. 4 e 5, n. especial, p. 303-314, jan./dez. 2004, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.editoraufjf.com.br/revista/index.php/libertas/article/view/1763/1239>>. Acesso em 10 abr. 2013.

2. GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 62, São Paulo: Cortez, 2000, p. 05-34.

3. LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalba Maria Carvalho. A entrevista no processo de trabalho do Assistente Social. **Revista Virtual Textos & Contextos**. Porto Alegre, v.6, n. 8, p. 233-251, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/2315/3245>> Acesso em 10 abr. 2013.

4. PRATES, Jane Cruz. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialética crítica de inspiração marxiana. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, n. 2, dez. 2003. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/948/728>>. Acesso em 10 abr 2013.
5. SANTOS. Claudia Monica dos. Instrumentos e técnicas: intenções e tensões na formação profissional do assistente social. **Libertas**, Juiz de Fora, v. 1 n. 2, p. 70-96, jun. 2007. Disponível em: <<http://www.editoraufjf.com.br/revista/index.php/libertas/article/view/1760>>. Acesso em 10 abr 2013.
6. SOUZA. Charles Toniolo de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**, v.8, n. 1, p. 119-132, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119/117>>. Acesso em 10 abr. 2013.
7. TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre as demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis**, n. 4, 2001, p. 21-42. Disponível em: <<http://cressmq.org.br/arquivos/rosa%20predes%20instrumental.pdf>>. Acesso em 10 abr. 2013.
8. FERNANDES, Idília. A dialética das possibilidades: a face interventiva do Serviço Social. **Texto & Contexto**, Porto Alegre, n. 4, 2005. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/viewFile/1009/789>>. Acesso em 08 abr. 2013.
9. FERREIRA, José Wesley. Questão Social e intervenção profissional dos Assistentes Sociais. **Texto & Contexto**, Porto Alegre, v.9, n. 2, p.209-217, ago/dez 2010. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/viewFile/7388/5783>>. Acesso em 08 abr. 2013.
10. GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. O potencial do ensino teórico-prático no novo currículo: elementos para debate. **katálysis**, Florianópolis, v. 8, n. 2, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/6094/5655>>. Acesso em 08 abr. 2013.
11. SOUZA, Charles Toniolo de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**. Ponta Grossa, n. 8, p. 119-132, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119/117>>. Acesso em 08 abr. 201

Anexo F - Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa Pontifícia Universidade Católica de São Paulo



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO PUC/ SP

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Pesquisador: Lindamar Alves Faermann

Título da Pesquisa: O USO DOS INSTRUMENTOS E DAS TÉCNICAS NO SERVIÇO SOCIAL NA PERSPECTIVA CRÍTICA: MEDIAÇÕES NECESSÁRIAS

Instituição Proponente: Faculdade de Ciências Sociais da PUC/SP

Versão: 1 - CAAE: 18752213.1.0000.5482

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Número do Parecer: 446.230

Data da Relatoria: 30/09/2013

DADOS DO PARECER

Trata-se de protocolo de pesquisa para elaboração de Tese de Doutorado no Programa de Estudos Pós- Graduação em Serviço Social (PEPG em SSO), vinculado à Faculdade de Ciências Sociais (FCS) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Projeto de pesquisa de autoria de Lindamar Alves Faermann, sob a orientação da Profa. Dra. Myrian Veras Baptista.

A proposta visa conhecer como os instrumentos e as técnicas vêm sendo apropriados pelos assistentes sociais em sua prática profissional cotidiana. Os sujeitos-participantes dessa pesquisa serão assistentes sociais que trabalham na cidade de São José dos Campos-SP e que estejam devidamente inscritos no Conselho Regional de Serviço Social. Para o seu desenvolvimento será realizada a pesquisa social mediante a abordagem quanti-qualitativa que se desdobrará em duas etapas. Na primeira serão enviados aos assistentes sociais questionários pelo correio com perguntas abertas e fechadas. A segunda etapa consistirá em selecionar seis assistentes sociais cujas práticas sejam referências na cidade a partir de uma amostra intencional.

Apresentação do Projeto:

Objetivo Geral: Conhecer quais, de que modo e para que finalidade, os assistentes sociais utilizam os instrumentos e as técnicas em seu exercício profissional cotidiano.

Objetivos Específicos:

- Mapear as condições de trabalho dos assistentes sociais que compõem o grupo-sujeitos da pesquisa; Levantar - quais, de que modo e para que - são utilizados os instrumentos e as técnicas no trabalho cotidiano desses assistentes sociais; Identificar que tipos de conhecimentos os assistentes sociais consideram necessários para o uso dos instrumentos e das técnicas no campo profissional; Verificar o referencial teórico que embasa o uso dos instrumentos e das técnicas pelos profissionais; Analisar as informações levantadas tomando por referência a metodologia analítica do materialismo histórico e dialético

Riscos: A pesquisa não oferece nenhum tipo de riscos aos sujeitos/participantes.

Benefícios: Contribuir para a construção de conhecimentos no âmbito técnico-operativos; Ampliar a generalidade do conhecimento investigado; Instigar a produção de conhecimentos e de saberes operativos que subsidiem uma intervenção profissional qualificada; Ampliar a bibliografia acerca da temática de estudo.

Avaliação dos Riscos e Benefícios: a exposição do Projeto é clara e objetiva, feita de maneira concisa e muito bem fundamentada, permitindo-se concluir que a proposta de pesquisa em tela, possui uma linha metodológica bem definida, base da qual será possível auferir conclusões consistentes e, portanto, válidas.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa: apresentados a contento, conforme orienta a Resolução CNS/MS nº 466/12, os Regimento e Regulamento Interno do Comitê de Ética em Pesquisa, campus Monte Alegre da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - CEP-PUC/SP e o Manual Ilustrado da Plataforma Brasil, disponíveis para consulta no site: www.pucsp.br/cometica

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Recomendamos que o desenvolvimento da pesquisa siga os fundamentos, metodologia, proposições, pressupostos em tela, do modo em que foram apresentados e avaliados por este Comitê de Ética em Pesquisa. Qualquer alteração deve ser imediatamente informada ao CEP-PUC/SP, indicando a parte do protocolo de pesquisa modificada, acompanhada das justificativas. Também, a pesquisadora deverá observar e cumprir os itens relacionados abaixo, conforme indicado pela Res. 466/12:

a) desenvolver o projeto conforme delineado; b) elaborar e apresentar o relatório final; c) apresentar dados solicitados pelo CEP, a qualquer momento; d) manter em arquivo, sob sua guarda, por um período de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa, os seus dados, em arquivo físico ou digital; e) encaminhar os resultados para publicação, com os devidos créditos aos pesquisadores associados e ao pessoal técnico participante do projeto; f) justificar, perante o CEP, interrupção do projeto.

Recomendações: Sem Pendências e Lista de Inadequações, portanto, somos de parecer favorável à aprovação e realização do projeto de pesquisa em tela.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações: Aprovado

Situação do Parecer: Não Necessita Apreciação da CONEP:

O Colegiado do CEP-PUC/SP referenda integralmente o parecer oferecido pelo relator.

Considerações Finais a critério do CEP:

05.015-001

SAO PAULO, 05 de Novembro de 2013, Edgard de Assis Carvalho (Coordenador)

Assinado por: 05.015-001

APÊNDICES

Apêndice A - Questionário enviado aos assistentes sociais

Questionário

1. DADOS PESSOAIS:

- a. Idade:
b. Sexo: Feminino (___) Masculino(___)

2. DADOS PROFISSIONAIS:

- a. Ano da graduação em serviço social:
b. Instituição em que se formou:
c. Formação complementar: Especialização (___) Mestrado (___) Doutorado (___)
d. Formação complementar: Concluída (___) Em andamento (___)

3. CONDIÇÕES DE TRABALHO:

- a. Desempregada (___) Em exercício profissional (___)
b. Renda: Até dois salários mínimos (___) De dois a quatro salários (___) De quatro a seis salários (___) Mais de 6 salários mínimos (___)
c. Carga horária de trabalho: _____.
d. Regime de trabalho: Estatutário (___) CLT (___) Autônomo (___) Voluntário (___) Outros (___). Especificar por extenso: _____.
e. Cargo/ função exercida: _____.
f. Tempo de permanência em seu atual emprego: _____.
g. Área de atuação profissional: Assistência Social (___) Saúde (___) Educação (___) Habitação (___) Sociojurídico (___) Outros (___)
Especificar: _____.
h. Natureza da Instituição: Pública (___) ONG (___) Entidade social (___) Empresa privada (___)
i. Forma como foi contratada(o) em seu atual emprego: Processo seletivo (___) Indicação (___) Concurso Público (___) Outros (___) Especificar por extenso: _____.

4. DADOS ESPECÍFICOS SOBRE OS MEIOS DE TRABALHO (INSTRUMENTOS E TÉCNICAS)

- a. Indique os instrumentos e as técnicas que você utiliza no seu cotidiano profissional, para quais finalidades estes são utilizados e se encontra alguma dificuldade na sua utilização.

Instrumentos	Finalidades	Dificuldades

Técnicas	Finalidades	Dificuldades

- b. Você dispõe de condições de trabalho adequadas (tempo, recursos, estrutura física, autonomia, possibilidades...) para o uso dos instrumentos e das técnicas? Se a resposta for negativa, quais os fatores que obstaculizam o seu trabalho?
- c. Que tipo de conhecimentos, saberes e habilidades você considera necessários para o uso dos instrumentos e das técnicas profissionais?
- d. Você utiliza conhecimentos de outras áreas para o uso dos instrumentos e das técnicas? Se sim, especifique.
- e. Você considera ter aprendido na Graduação conteúdos suficientes para o uso dos instrumentos e das técnicas profissionais? Sim (___) Não (___). Se a resposta for negativa, aponte quais foram as lacunas.
- f. Você realizou cursos ou outras formas de capacitação que privilegiassem o uso de instrumentos e de técnicas? Sim (___) Não (___). Caso sim, quais?
- g. Você teria interesse em cursos e/ou capacitações direcionadas a contribuir com essa competência? Sim (___) Não (___).

5. A segunda etapa dessa pesquisa consistirá em selecionar seis assistentes sociais cujas práticas são referências na cidade de São José Dos Campos.

Você teria interesse em participar dessa etapa? Sim (___) Não (___).

Registre como devo proceder para o contato:

✓ Email:

Apêndice B - Primeira carta enviada aos assistentes sociais por email

São José dos Campos, 15 de Maio de 2013.

Prezado(as) assistentes sociais:

Meu nome é Lindamar Alves Faermann, sou assistente social e trabalho como docente na Universidade de Taubaté. Estou realizando a minha pesquisa de doutorado na PUC-SP, sob a orientação da Profa. Dra. Myrian Veras Baptista. Estou estudando sobre os instrumentos e as técnicas no serviço social. Para que eu possa concluir essa pesquisa e contribuir com a profissão, no sentido de ampliar o conhecimento nessa área, precisarei do apoio de tod@s vocês, respondendo o formulário abaixo.

Ressalto que a identidade de todo(as) que participarem desta pesquisa será preservada. Assim, mantereí sigilo sobre o material respondido.

O questionário poderá ser retornado, **até o final do mês de maio de 2013.** Conto com a colaboração de todo(as), pois, sem as respostas, a pesquisa não poderá ser concluída. Para a troca de ideias, contatos ou esclarecimentos, disponibilizo a vocês o número dos meus telefones e meu email pessoal.

Obrigada por fazer parte desta pesquisa!

Apêndice C - Segunda carta enviada aos assistentes sociais por e-mail

São José dos Campos, Maio de 2013.

Prezado(as) assistentes sociais:

Meu nome é Lindamar Alves Faermann, sou assistente social e trabalho como docente na Universidade de Taubaté. Estou realizando a minha pesquisa de doutorado na PUC-SP, sob a orientação da Profa. Dra. Myrian Veras Baptista. Estou estudando sobre os instrumentos e as técnicas no serviço social. Para que eu possa concluir essa pesquisa e contribuir com a profissão, no sentido de ampliar o conhecimento nessa área, precisarei do apoio de todo(as) vocês, respondendo o formulário abaixo.

Ressalto que a identidade de todo(as) que participarem desta pesquisa será preservada. Assim, manterei sigilo sobre o material respondido.

Caso tenham dúvidas em diferenciar os instrumentos das técnicas não se preocupem. Essa é uma dificuldade constatada no campo profissional. Avalio inclusive que é importante aparecer essa "lacuna" na pesquisa para possamos avançar nesse sentido.

O questionário poderá ser retornado, **até o final do mês de maio de 2013.** Conto com a colaboração de todo(as), pois, sem as respostas, a pesquisa não poderá ser concluída. Para a troca de ideias, contatos ou esclarecimentos, disponibilizo a vocês o número dos meus telefones e meu email pessoal.

Obrigada por fazer parte desta pesquisa!

Apêndice D - Termo de Compromisso Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), em uma pesquisa. Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título do Projeto: O uso dos instrumentos e das técnicas no serviço social na perspectiva crítica: mediações necessárias

Pesquisador Responsável: Lindamar Alves Faermann

Telefone para contato (inclusive ligações a cobrar):

A pesquisa que me proponho a realizar tem nos instrumentos e nas técnicas utilizadas pelos assistentes sociais em seu trabalho cotidiano o seu objeto. Propõe-se a conhecer como e para qual finalidade esses instrumentos e essas técnicas são utilizados por esses profissionais. Dada a natureza desse objeto utilizarei, como abordagem, a pesquisa qualitativa.

O espaço-cenário de análise desse estudo será a cidade de São José dos Campos. As informações dos profissionais serão coletadas através da entrevista semi-estruturada. Essa modalidade de entrevista é utilizada quando se procura saber o quê, como e por que algo ocorre. Dessa forma, o pesquisador “tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente a questão.” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 279).

As entrevistas serão gravadas e guardadas em CDs pelo prazo de cinco anos, obedecendo às orientações éticas. Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme resolução n.º 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Você pode retirar o seu consentimento ou interromper a sua participação a qualquer momento.

Após estes esclarecimentos, solicito o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha os itens que se seguem.

Confirmo que recebi cópia deste Termo de Consentimento, e autorizo a execução da pesquisa e a divulgação das informações obtidas sob a condição de preservação da minha identidade.

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____, RG _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo “O uso dos instrumentos e das técnicas no serviço social na perspectiva crítica: mediações necessárias”, como sujeito. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora: Lindamar Alves Faermann sobre a pesquisa e os procedimentos que a envolvem. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Local e data: _____, _____ / _____ / _____ /
Assinatura: _____