

Instrumentos e Técnicas do Serviço Social

desafios cotidianos para uma
instrumentalidade mediada

Danielle Coelho Alves
Eleria Sobral do Vale
Renata Albuquerque Camelo
Organizadoras



COLEÇÃO PRÁTICAS EDUCATIVAS

Editores

Lia Machado Fiuza Fialho | Editora-Chefe
José Albio Moreira Sales
José Gerardo Vasconcelos

CONSELHO EDITORIAL EXTERNO

Conselho Nacional Externo

Charliton José dos Santos Machado, Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Emanoel Luiz Roque Soares, Universidade Federal do Recôncavo Baiano, Brasil
Ester Fraga Vilas-Bôas Carvalho do Nascimento, Universidade Tiradentes, Brasil
Jean Mac Cole Tavares Santos, Universidade Estadual do Rio Grande do Norte, Brasil
José Rogério Santana, Universidade Federal do Ceará, Brasil
Lia Ciomar Macedo de Faria, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Brasil
Maria Lúcia da Silva Nunes, Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Norberto Dallabrida, Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil
Robson Carlos da Silva, Universidade Estadual do Piauí, Brasil
Rosangela Fritsch, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil
Samara Mendes Araújo Silva, Universidade Federal do Paraná, Brasil
Shara Jane Holanda Costa Adad, Universidade Federal do Piauí, Brasil

Conselho Internacional

António José Mendes Rodrigues, Universidade de Lisboa, Portugal
Catherine Murphy, University of Illinois, Estados Unidos da América
Cristina Maria Coimbra Vieira, Universidade de Coimbra, Portugal
Dawn Duke, University of Tennessee, Estados Unidos da América
Hugo Heredia Ponce, Universidad de Cádiz, Espanha
Nancy Louise Lesko, Columbia University, Estados Unidos da América
Oresta López Pérez, El Colegio de Michoacán, México
Ria Lemaire, Universidade de Poitiers, França
Susana Gavilanes Bravo, Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile
Emilie Zola Kalufuak, Université de Lubumbashi, Haut-Katanga, Congo

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

REITOR – Hidelbrando dos Santos Soares

VICE-REITOR – Dárcio Ítalo Alves Teixeira

EDITORA DA UECE

COORDENAÇÃO EDITORIAL – Cleudene de Oliveira Aragão

CONSELHO EDITORIAL

Antônio Luciano Pontes • Eduardo Diataty Bezerra de Menezes • Emanuel Angelo da Rocha Fragoso
Francisco Horacio da Silva Frota • Francisco Josênio Camelo Parente • Gisafran Nazareno Mota Jucá
José Ferreira Nunes • Liduina Farias Almeida da Costa • Lucili Grangeiro Cortez • Luiz Cruz Lima
Manfredo Ramos • Marcelo Gurgel Carlos da Silva • Marcony Silva Cunha • Maria do Socorro Ferreira Osterne
Maria Salete Bessa Jorge • Silvia Maria Nóbrega-Therrien

CONSELHO CONSULTIVO

Antonio Torres Montenegro (UFPE) • Eliane P. Zamith Brito (FGV) • Homero Santiago (USP)
Ieda Maria Alves (USP) • Manuel Domingos Neto (UFF) • Maria do Socorro Silva de Aragão (UFC)
Maria Lírída Callou de Araújo e Mendonça (UNIFOR) • Pierre Salama (Universidade de Paris VIII)
Romeu Gomes (FIOCRUZ) • Túlio Batista Franco (UFF)

Danielle Coelho Alves
Erlenia Sobral do Vale
Renata Albuquerque Camelo
(O r g a n i z a d o r a s)

Instrumentos e Técnicas do Serviço Social

desafios cotidianos para uma
instrumentalidade mediada

CATARINA FARIAS DE OLIVEIRA MÁRCIA BEATRIZ RODRIGUES GONZAGA DA SILVA
DANIELE DA SILVA DE LIMA MARIA DERLEIDE ANDRADE
DANIELE RAYLANE SILVA DE SOUZA MARIA DO SOCORRO CAMELO MACIEL
ELIVÂNIA DA SILVA MORAES MARIA LENILÚCIA PEREIRA GOMES
EPITÁCIO MACÁRIO NEUBEJAMIA ROCHA DA SILVA LEMOS
ERLENIA SOBRAL DO VALE POLIANA MACHADO GOMES DA SILVA
FLAVIANE DA ROCHA FÉLIX RAYANE LIMA DUDA
GABRIELA VERAS ALCÂNTARA RÉGIA MARIA PRADO PINTO
GÉSSICA NAIANE SILVA OLIVEIRA RENATA ALBUQUERQUE CAMELO
INGRID LORENA DA SILVA LEITE RENATA MARIA PAIVA DA COSTA
IRENE JUCÁ PAIVA AGUIAR ROBERTA MENEZES SOUSA
JOANA IDAYANE MOREIRA RUTH BRITO DOS SANTOS
JUARY LUÍS CHAGAS TAINARA ALEXANDRE
LUCIA CONDE DE OLIVEIRA



1ª EDIÇÃO
FORTALEZA | CE
2021

**INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DO SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS COTIDIANOS PARA UMA INSTRUMENTALIDADE MEDIADA**
© 2021 *Copyright* by Danielle Coelho Alves, Erlenias Sobral do Vale
e Renata Albuquerque Camelo (Organizadoras)

O conteúdo deste livro, bem como os dados usados e sua fidedignidade, são de responsabilidade exclusiva dos autores. O *download* e o compartilhamento da obra são autorizados desde que sejam atribuídos créditos aos autores. Além disso, é vedada a alteração de qualquer forma e/ou utilizá-la para fins comerciais.

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

Editora da Universidade Estadual do Ceará – EdUECE
Av. Dr. Silas Munguba, 1700 – *Campus* do Itaperi – Reitoria – Fortaleza – Ceará
CEP: 60714-903 – Tel.: (85) 3101-9893 – Fax: (85) 3101-9893
Internet: www.uece.br/eduece – E-mail: eduece@uece.br



COORDENAÇÃO EDITORIAL
Cleudene de Oliveira Aragão

PROJETO GRÁFICO
Carlos Alberto Alexandre Dantas
carlosalberto.adantas@gmail.com

CAPA
Luara Thuany Pereira do Nascimento

REVISÃO VERNACULAR E NORMALIZAÇÃO
Felipe Aragão de Freitas Carneiro
felipearagaofc@hotmail.com

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
(CÂMARA BRASILEIRA DO LIVRO, SP, BRASIL)

Instrumentos e técnicas do serviço social [livro eletrônico] : desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada / organização Danielle Coelho Alves, Erlenias Sobral do Vale, Renata Albuquerque Camelo. – Fortaleza, CE : EdUECE, 2021.

PDF

Vários colaboradores.

ISBN 978-65-86445-97-8

1. Serviço social - Brasil 2. Serviço social - Instrumentos I. Alves, Danielle Coelho. II. Vale, Erlenias Sobral do. III. Camelo, Renata Albuquerque.

21-78067

CDD-361.32

Índices para catálogo sistemático:

1. Serviço social : Instrumentos : Bem-estar social – 361.32

Aline Grazielle Benitez – Bibliotecária – CRB-1/3129

SUMÁRIO

PREFÁCIO - 9

Silvana Mara de Moraes dos Santos

PRIMEIRA PARTE

TRABALHO E INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL

A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DA INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: REFLEXÕES E INDICAÇÕES DA LITERATURA CRÍTICA - 25

Juary Luís Chagas

Erlenia Sobral do Vale

O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA PRECARIZAÇÃO: IMPLICAÇÕES PARA AS DIMENSÕES DA INSTRUMENTALIDADE - 55

Epitácio Macário

Maria do Socorro Camelo Maciel

Tainara Alexandre

A DIMENSÃO PEDAGÓGICA DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: AS PEDAGOGIAS SUBJACENTES À PROFISSÃO - 84

Elivânia da Silva Moraes

O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL E OS SENTIDOS E USOS DA COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM NOS ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS - 111

Catarina Tereza Farias de Oliveira

Régia Maria Prado Pinto

Ruth Brito dos Santos

A RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL E OS DESAFIOS DA DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DA INSTRUMENTALIDADE NO COTIDIANO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL - 135

Maria Derleide Andrade

Flaviane da Rocha Félix

Gabriela Veras Alcântara

O SERVIÇO SOCIAL NO ATENDIMENTO COTIDIANO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA: REFLEXÕES SOBRE A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA • 159

Roberta Menezes Sousa

SEGUNDA PARTE

EXPERIÊNCIAS DE PESQUISA SOBRE A INSTRUMENTALIDADE

A ABORDAGEM SOCIAL NOS CASOS DE TENTATIVA DE SUICÍDIO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ATENÇÃO TERCIÁRIA: REFLEXÕES SOBRE OS DESAFIOS DA INSTRUMENTALIDADE • 187

Géssica Naiane Silva Oliveira

Erlenía Sobral do Vale

A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NOS CENTROS POP DE FORTALEZA: ENTRE A POLÍTICA E O COTIDIANO • 217

Daniele Raylane Silva de Souza

Erlenía Sobral do Vale

A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DA UECE • 248

Renata Albuquerque Camelo

Elivânia da Silva Moraes

A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL JUNTO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA: UMA ANÁLISE A PARTIR DO DEBATE DA INSTRUMENTALIDADE • 269

Rayane Lima Duda

Erlenía Sobral do Vale

TERCEIRA PARTE

REFLEXÕES E INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DA INSTRUMENTALIDADE (FORMA E CONTEÚDO)

INSTRUMENTOS TÉCNICOS E SEUS REBATIMENTOS PARA A POPULAÇÃO USUÁRIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS: RELATÓRIO, PARECER E PERÍCIA SOCIAL • 315

Irene Jucá Paiva Aguiar

Régia Maria Prado Pinto

O USO DA REUNIÃO NO COTIDIANO DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL:

INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DE FORMA E CONTEÚDO • 338

Renata Maria Paiva da Costa

Márcia Beatriz Rodrigues Gonzaga da Silva

Poliana Machado Gomes da Silva

O USO DA ENTREVISTA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO SOCIAL:

INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DE FORMA E CONTEÚDO • 359

Daniele da Silva de Lima

Joana Idayane Silveira Moreira

Neubejâmia Rocha da Silva Lemos

VISITA DOMICILIAR: INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DE FORMA E CONTEÚDO • 382

Maria Lenilúcia Pereira Gomes

Ingrid Lorena da Silva Leite

Lucia Conde de Oliveira



PREFÁCIO

SILVANA MARA DE MORAIS DOS SANTOS

Doutora e mestra em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPB) e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Docente dos cursos de Graduação e Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora associada do Departamento de Serviço Social da UFRN. Coordena o grupo de estudos e pesquisa Trabalho, Ética e Direitos (GEPTED) da UFRN e coordenou o Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFRN (2006-2008 e 2012-2014). Desenvolve estudos e pesquisas na área de Serviço Social, atuando principalmente nos seguintes temas: Serviço Social, Ética, Direitos Humanos; Diversidade Humana e Movimentos Sociais, com ênfase na questão da diversidade sexual e na organização política da categoria dos assistentes sociais. Ex-Conselheira do Conselho Federal de Serviço Social, eleita para a gestão (2005-2008 e 2008-2011), e membro da gestão da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, na condição de vice-presidente da Região Nordeste (1997-1998 e 1999-2000).

E-mail: silufrn@gmail.com.

Este livro é resultado direto do II Seminário Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, realizado nos dias 9 e 10 de outubro de 2019 na Universidade Estadual do Ceará (UECE). Na verdade, trata-se de um processo que envolve a realização do referido seminário, mas vai além dele, considerando que a temática “Instrumentalidade, nas particularidades da formação e do trabalho do/a assistente social no Brasil” tem sido, desde 2012, objeto de reflexão crítica no âmbito do Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros/UECE), notadamente por meio de iniciativas acadêmicas coordenadas pela professora Erlenia Sobral. Ademais, reúne também outros docentes, discentes e assistentes sociais que priorizam a abordagem de diferentes dimensões do tema, tão bem analisadas na primeira coletânea, organizada por Erlenia Sobral em articulação com Raquel Sousa e Renata Albuquerque, assistentes sociais e pesquisadoras do Cetros, publicada pelo grupo em 2018, intitulada: *Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social*.

Naquela ocasião, mereceram destaque as considerações sobre o ensino e a pesquisa da instrumentalidade, com ênfase no resgate e análise crítica da dimensão técnico-operativa na literatura tradicional do Serviço Social e no cotidiano profissional do/a assistente social no tempo presente.

As questões historicamente postas à profissão foram, assim, revisitadas mediante apreciação criteriosa e fundamentada na direção social do projeto ético-político, com o objetivo de captar e analisar particularidades do perfil pro-

fissional nas organizações não governamentais (ONGs), em instituições públicas e privadas, além dos “desafios e perspectivas da dimensão técnico-operativa da instrumentalidade” em diferentes áreas de atuação profissional, a exemplo da previdência social, da assistência social, da saúde, da sociojurídica e da educação.

Agora, com a publicação desta segunda coletânea – *Instrumentos e técnicas do Serviço Social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada* –, estamos diante de mais um momento de síntese, que representa também continuidade da dedicação coletiva deste grupo ao tema da “Instrumentalidade e o Serviço Social”. São docentes e discentes da UECE e de outras universidades, como também assistentes sociais que atuam no estado do Ceará. A estratégia de trabalho escolhida foi a de transformar em texto as palestras realizadas durante o II Seminário, preservando, sempre que possível, a dinâmica das mesas e oficinas temáticas, ou seja, além de artigos individuais, buscaram assegurar também a elaboração conjunta.

A obra está estruturada em três partes, a saber: (1) Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, que abrange seis capítulos; (2) Experiências de pesquisa sobre a instrumentalidade; e (3) Reflexões e indicações contextualizadas da instrumentalidade (forma e conteúdo), ambos com quatro capítulos, respectivamente. A coletânea envolve 27 autores/as e 14 capítulos.

Por meio da produção dos capítulos desta coletânea, temos o encontro intelectual-político de docentes, discentes e assistentes sociais, que nos mostram o verdadeiro sentido da pesquisa, neste movimento complexo de ir além, na busca de conhecer o desconhecido e de reproduzir idealmente o movimento do real; de exercitar o significado concreto de

“pensar com pensamento crítico”, que consiste em apreender determinações e o movimento dialético entre as dimensões de universalidade-particularidade e singularidade.

A recusa ao pragmatismo e ao tecnicismo de transformar o tema da instrumentalidade em ataques ideopolíticos à direção social consolidada na cultura crítica do Serviço Social no Brasil, perspectiva tão em voga em parte das discussões que centralizam a dimensão técnico-operativa, é, nesta obra, de fato, uma recusa teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

O tema é tratado, portanto, considerando o acúmulo teórico conquistado pelo Serviço Social em sua perspectiva crítica e, com isso, opera-se um salto qualitativo em relação a um conjunto de elementos que reduzem e simplificam o entendimento da instrumentalidade e sua relação com o cotidiano profissional, por exemplo:

- (1) a defesa de um ideário de que permanece uma espécie de abandono ou escassa atenção à dimensão técnico-operativa e de que isso se deve à existência de uma direção social, de caráter teorcionista, que supostamente teria prevalecido no universo da elaboração das diretrizes curriculares do Código de Ética Profissional que sustentaria, de modo mais amplo, os fundamentos do projeto ético-político profissional;
- (2) o entendimento da instrumentalidade por meio de uma lógica simplificadora que afirma e encontra formas permanentes de reprodução da fratura antidialética entre teoria e prática, deslocando exclusivamente para o campo da formação profissional e da responsabilidade docente as principais

- dificuldades e entraves pertinentes ao ensino e aprendizagem da dimensão técnico-operativa;
- (3) a negação da relevância da produção do conhecimento com estudo sistematizado e a realização de pesquisas sobre o cotidiano profissional. Tudo se passa como se as respostas profissionais pudessem se enquadrar em situações-modelo, com regras e excessiva preocupação com a forma, em detrimento do conteúdo que permeia os instrumentos, especialmente o parecer social, o relatório social, a perícia e o laudo social, além das entrevistas, reuniões, visitas domiciliares, dentre outros;
 - (4) em decorrência disso, a redução e sujeição da instrumentalidade à dimensão técnico-operativa e dessa aos manuais voltados ao “como fazer”, que traduzem “museus de grandes novidades”, com apelos quase dramáticos para a realização de cursos técnico-operativos, recheados de dicas aparentemente imprescindíveis. A mercantilização da educação, sempre em busca de novos nichos de mercado, encontrou neste debate um chão a pavimentar. Nos últimos anos, a propaganda em torno de alguns desses cursos, de tão enfáticas, convence a muitos de que a competência profissional passa necessariamente por esse caminho e que a opção pela formação generalista contida nas diretrizes curriculares constitui-se em equívoco.

Os críticos do projeto ético-político se fortaleceram ante o ambiente mais amplo da sociedade brasileira, em que os ataques ao pensamento crítico e à cultura de esquerda ga-

nharam visibilidade. Disputam posicionamento e entendimento da sociedade e da profissão. Por caminhos que não são exatamente os mesmos do período do Serviço Social tradicional, recuperam e defendem um Serviço Social endógeno, que exalta metodologias de ação autonomizadas dos fundamentos teóricos e éticos, como se isso fosse possível. Reproduzem a subsunção do exercício profissional às diretrizes das políticas sociais e se descomprometem com a defesa intransigente dos direitos da população usuária e da articulação orgânica dessa população com sua realidade de classe social, com as necessidades e interesses da classe trabalhadora.

Prevalece, portanto, no entendimento da instrumentalidade, nesta coletânea, outro caminho bem diferente dessa leitura contemporânea da defesa da visão endógena e do tecnicismo do Serviço Social. Localizamos uma diretriz firmemente incorporada nas distintas temáticas analisadas, que se refere ao reconhecimento e à valorização do legado da cultura crítica profissional.

Assim, a análise da crise estrutural do capital e de suas complexas implicações na vida dos indivíduos e nas diferentes expressões da questão social, embora presente em praticamente todos os capítulos, constitui-se, na primeira parte da coletânea, ponto de partida para o entendimento das tendências e características contemporâneas do papel do Estado, dos limites institucionais, da fragmentação e da baixa efetividade das políticas sociais nas respostas às necessidades da classe trabalhadora, em sua diversidade e heterogeneidade, afirmando em linhas gerais que:

[...] a quadra histórica contemporânea impulsiona-nos a um combate coletivo teórico, político e programático que se orienta: a) por lutar incessantemente contra o neoliberalismo e o

conservadorismo; b) a favor das políticas sociais públicas universais e estruturantes de emprego; c) pela reforma agrária e urbana; d) pelo salário igual para trabalho igual; e) contra a destruição e a precarização das relações de trabalho; f) contra a criminalização dos movimentos sociais; g) contra a exploração do trabalho humano; h) contra todas as formas de opressão social, preconceito, discriminação de classe, gênero, raça, etnia, orientação sexual; i) pela soberania nacional; [...] k) pelo ensino público, laico, estatal, gratuito, de qualidade, para todos e em todos os níveis [...]. (ABRAMIDES, 2019, p. 37-38).

Tem-se, então, de forma muito cristalina, o sentido da relação entre projeto profissional e projeto societário; a diferença entre objetivos institucionais e objetivos profissionais e a certeza de que o Serviço Social não fica imune à decadência material e subjetiva do capitalismo. Como fio condutor da presente obra, que sedimenta suas três partes constitutivas, destaco cinco questões de relevância ímpar que funcionam como elo que permeia, ao tempo que articula, o conteúdo de cada capítulo:

- (1) a análise radicalmente crítica da precarização do trabalho e as alterações decorrentes e com graves implicações nas relações e condições de trabalho e no Serviço Social, sempre situado historicamente, sem externalidade com as determinações objetivas e subjetivas que atingem a classe trabalhadora;
- (2) a apropriação dos fundamentos ontológico-históricos que possibilitam extrair elementos reflexivos fundamentais para empreender a crítica e desmistificar, sem ilusões, os ditames do sistema

do capital, que, em larga medida, se naturalizaram na área das Ciências Humanas e Sociais, diante da opção pelo distanciamento da perspectiva de totalidade, especialmente quando as/os autoras/es aqui reunidas/os apresentam as demandas profissionais decorrentes, por um conjunto de mediações, das graves expressões da questão social, evidenciando a potência da razão dialética e de um projeto profissional articulado a um projeto societário emancipatório;

- (3) a incorporação de temas, dentre outros, como o suicídio, a violência contra a mulher, a comunicação e a linguagem, além das questões relacionadas à saúde mental, aos desafios no âmbito da formação, do trabalho profissional e das residências multiprofissionais e sua relação com a instrumentalidade. Ou seja, é o Serviço Social sintonizado com o seu tempo histórico. São temas que emergem da vida social e profissional, que demandam entendimento para que assistentes sociais consigam apreender demandas e elaborar respostas profissionais que se orientem contra a exploração da força de trabalho e das variadas formas de opressão, de dominação e de violação de direitos;
- (4) a brilhante análise sobre o legado de Marilda Yamamoto no entendimento da dimensão técnico-operativa, fornecendo valiosas indicações para o trabalho profissional, sempre entendido em conexão com as relações sociais vigentes no mundo capitalista e as possibilidades de resistência, realizada na primeira parte;
- (5) as contribuições para o processo de reelaboração da dimensão técnico-operativa, que são sinaliza-

das com atenção à forma e ao conteúdo; em unidade, o que não significa identidade com as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas e sem abstrair da realidade concreta da intervenção profissional, destacando: a dinâmica institucional e sua relação com a política social; as expressões da questão social envolvidas; as demandas postas; o perfil da/o usuária/o; e as respostas profissionais.

Com isso, fica evidente que a preocupação com a qualidade das respostas profissionais não é um desafio gerado, mecânica e exclusivamente, a partir das alterações no mercado de trabalho, tampouco das produções bibliográficas, de caráter crítico, que deram visibilidade, no ambiente profissional, a esta nomenclatura – instrumentalidade.

Estou insistindo nesta reflexão porque, mesmo à revelia da vontade teórico-política do grupo de pesquisadoras/es que retomaram os estudos e pesquisas sobre a dimensão técnico-operativa em uma perspectiva crítica e de totalidade, notadamente com a concepção de instrumentalidade, desencadeou uma espécie de fetiche, especialmente entre as novas gerações da profissão, de que pela via do debate da instrumentalidade é que teria se iniciado, na perspectiva do projeto ético-político, a preocupação com o cotidiano profissional e a partir daí o reconhecimento acadêmico do debate sobre a dimensão técnico-operativa e as estratégias de intervenção.

Na verdade, sabemos que indiscutivelmente são grandes as contribuições oriundas diretamente dessas produções, mas é sempre bom lembrar que o compromisso em conhecer e qualificar profundamente o trabalho profissional integra o processo de renovação profissional, que tem como marco político o período que se abre a partir do III Congres-

so Brasileiro de Assistentes Sociais, realizado em São Paulo em 1979.

Isso nos leva à reflexão que, no debate contemporâneo, construído na trajetória de mais de 40 anos de elaboração coletiva de uma cultura profissional crítica, foram superados silêncios e ausências de mediações quanto à abordagem da dimensão técnico-operativa. Sabemos o lugar que têm hoje na formação profissional as reflexões críticas que afirmam a relevância de problematizar e fornecer indicações para a reelaboração dos instrumentos técnicos, que jamais assumem a condição de neutralidade.

O “como fazer”, portanto, não é um lugar à deriva em que cada qual responde à sua maneira nem um porto seguro de formulários padronizados e modelos universalizados para situar como seres atomizados os membros da população usuária e para controlar de ilusões as respostas às expressões da questão social. Como afirma Guerra (2012, p. 10): “[...] é certo que sempre existirão projetos que disputam uma determinada concepção de instrumentalidade e o lugar da dimensão técnico-operativa na profissão”. Erlenia Sobral e Juary Chagas nos provocam ao reconhecimento de que há “sínteses consensuadas e incorporadas” na cultura crítica da profissão. E esse caminho de síntese é também dinâmico e, exatamente por isso, tortuoso, de avanços e limites, porém extremamente fértil e aberto aos movimentos e contradições da realidade.

Temos também o entendimento de que, apesar da superação com as bases estruturantes do conservadorismo, a ruptura com o Serviço Social tradicional não representou, de forma imediata, a inserção de todas as temáticas relevantes na agenda profissional. O Serviço Social, sob a direção do conjunto entre Conselho Federal de Serviço Social, Conselho Regional de Serviço Social e Associação Brasileira de En-

sino e Pesquisa em Serviço Social, coloca-se em construção permanente.

Estamos e somos bem mais exigentes no ambiente da cultura crítica do Serviço Social no Brasil. Isso nos conduz ao permanente aprimoramento teórico, na perspectiva de entender as particularidades da realidade brasileira e da questão social neste país de capitalismo periférico, heteropatriarcal e racista. Apreender os fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos não nos parece um processo fácil nem possível de mera aplicação no cotidiano. A tarefa nos parece mais densa e desafiadora se a instrumentalidade for entendida como modo de ser da profissão em determinado momento histórico (GUERRA, 2012).

As relações de determinação da sociedade capitalista que incidem no trabalho, na natureza, no Estado, nas políticas sociais, nas profissões e em todas as dimensões da vida social impõem modos de ser absolutamente deletérios. Trata-se da fúria do capital para fragmentar, regredir direitos do trabalho e destruir a seguridade social pública e universal. De modo concomitante a isso, intensificam-se também iniciativas de precarização da formação e do trabalho profissional, com ênfase no pragmatismo e na tecnificação das respostas profissionais e no aprofundamento do conservadorismo.

Consideramos relevante assinalar alguns aspectos que permeiam o conjunto da coletânea com o objetivo de destacar que, a depender da direção social dada ao tema, instaura-se apreensão distinta das questões e desafios postos à profissão, e isso cada autor/autora sabe bem e procura extrair da perspectiva de totalidade, na análise da vida social e da profissão, a vitalidade teórico-metodológica para tratar a densidade da vida cotidiana em tempos de barbárie capitalista.

Indiscutivelmente o modo de pensar a partir de uma perspectiva de totalidade, tecendo a razão dialética, é parte

integrante de um projeto societário e profissional de resistência. Assim, o cotidiano profissional na direção social do projeto ético-político não é desvalorizado, como se existisse algo fora da história que ainda vai chegar e que, enquanto não chega, não precisaríamos de intervenção com densidade de apreensão e análise crítica. Diferentemente disso, há uma busca para entendê-lo, em sua realidade contraditória, marcada por características de heterogeneidade e de alienação, próprias da sociabilidade capitalista.

Nesse sentido, ao colocar o cotidiano de trabalho em primeiro plano, merecem destaque na presente coletânea:

- o compromisso explícito que possuem autoras e autores que integram esta obra, com os fundamentos teórico-ético-políticos do projeto ético-político profissional;
- a ampliação temática na abordagem da instrumentalidade. Isso significa que a concepção de instrumentalidade é revisitada a partir da produção bibliográfica da área, mas, simultaneamente a esse processo, busca-se refletir sobre a intervenção do Serviço Social junto às mulheres vítimas de violência e à população em situação de rua e em diferentes espaços profissionais;
- a socialização dos resultados da pesquisa de jovens pesquisadoras do Cetros, que oxigenam a busca incessante em superar os limites das condições objetivas para a realização da pesquisa e possibilitam o encontro de diferentes gerações.

Considero esta coletânea merecedora da leitura atenta pela categoria de assistentes sociais e áreas afins, constituindo-se excelente material didático para os componentes

curriculares que lidam diretamente com a instrumentalidade e fonte de reflexão para assistentes sociais que estão inseridos em diversos espaços profissionais e que trilham o caminho do compromisso com os direitos e a qualidade dos serviços prestados à população usuária.

Não poderia deixar de registrar, com reconhecimento e agradecimento, o fértil e prazeroso tempo de convivência intelectual com a professora Erlenias Sobral, que é de longa data uma valiosa companheira de luta e de reflexão crítica. Sua breve passagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), no período de agosto de 2018 a julho de 2019, por ocasião do seu pós-doutoramento, favoreceu a realização de atividades acadêmicas em relação ao ensino e à pesquisa sobre instrumentalidade.

Muito gratificante foram as trocas de experiências do ensino, leituras e discussões e uma instigante provocação sobre sentido e direção social dos rumos da organização da classe trabalhadora, sempre com criatividade e tons poéticos tão próprios de sua personalidade. O relatório do seu plano de trabalho, intitulado “A dimensão técnico-operativa da instrumentalidade do Serviço Social: reflexões e indicações da literatura crítica”, resultado mais direto desse período, merece vir a público integralmente, o que espero que venha a acontecer em breve, pelo rigor teórico com que resgata, em alguns autores da literatura crítica do Serviço Social no Brasil, a perspectiva de instrumentalidade e/ou concepção da dimensão técnico-operativa, dimensão interventiva e indicações para o cotidiano profissional.

Agradeço imensamente o convite para a elaboração deste Prefácio, que me possibilitou a leitura e reflexão da obra e a certeza de que temos grandes companheiras/os em luta na defesa do projeto ético-político e no combate à sociabilidade do capital, que estrutura relações sociais fundadas

na desigualdade social, na propriedade privada, na exploração sem precedentes da força de trabalho e na profunda violação e negação da diversidade humana em suas expressões e relações sociais de sexo, de raça e de classe.

Escrevo este Prefácio em um momento histórico extremamente difícil para a humanidade, com as ameaças do novo “coronavírus” e da pandemia de Covid-19. Temos a grandiosa tarefa de novamente disseminar, nos quatro cantos do mundo, que não é possível a apreensão enclausurada da vida cotidiana em si mesma sem atenção às determinações societárias; a valorização do subjetivismo como expressão da subjetividade; e a negação da complexa relação entre indivíduo e classe social, entre economia, política e cultura. Está exposta a perversa lógica do capital: acumulação, lucro e mercantilização em detrimento do atendimento às genuínas necessidades humanas. Nunca foi tão atual e necessário entender e fazer acontecer: socialismo contra a barbárie.

Natal, março de 2020.

Referências

ABRAMIDES, M. B. C. *O projeto ético-político do Serviço Social brasileiro: ruptura com o conservadorismo*. São Paulo: Cortez, 2019.

GUERRA, Y. D. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, M. S.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 39-70.

PRIMEIRA PARTE

TRABALHO E INSTRUMENTALIDADE
DO SERVIÇO SOCIAL



A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DA INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: REFLEXÕES E INDICAÇÕES DA LITERATURA CRÍTICA

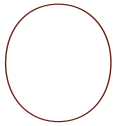
JUARY LUÍS CHAGAS

Doutor e mestre em Serviço Social, graduado em Serviço Social e bacharel em Direito, todas as formações pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professor do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).
E-mail: juary.luis@uol.com.br.

ERLENIA SOBRAL DO VALE

Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), mestra em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Professora do curso de Serviço Social da UECE.
E-mail: erlenia@yahoo.com.br.

Introdução



presente capítulo aborda aspectos da dimensão técnico-operativa da instrumentalidade do Serviço Social. Com arrimo no acúmulo da profissão sobre o tema, focamos as reflexões contextualizando o trabalho e as teorias críticas, particularizando o debate com exposição das contribuições de Marilda Vilela Iamamoto à temática¹. Uma das questões reiteradas no Serviço Social é a observação de que a literatura tradicional se ateve mais detalhadamente à questão dos instrumentais, restando uma suposta dívida da literatura pós-reconceituação com a abordagem da dimensão técnico-operativa.

Com apoio no acúmulo crítico do serviço social não há dúvidas sobre as superações e avanços da categoria para se pensar e refletir sobre a realidade social, desde o movimento de reconceituação iniciado nos anos de 1970. Ao prefaciar o livro de Yolanda Guerra em 1995, Paulo Netto situa o legado de uma diferenciada vanguarda teórico-profissional presente na terceira fase do movimento de reconceituação, denominada de “Intenção de Ruptura”, e ainda de uma in-

¹ Parte de alguns trechos do texto é resultado da produção de pós-doutorado em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) da autora Erlenía Sobral do Vale, sob orientação da professora Silvana Mara de Moraes dos Santos, em particular o debate sobre a obra de Marilda Vilela Iamamoto.

telectualidade emergente herdeira desse movimento, em que localiza a autora do livro *A instrumentalidade do Serviço Social*. Concordamos com o prefaciador que a questão instrumental ladeada e adiada na abordagem hegemônica mais recente é recuperada em Guerra com um trato denso e questionador e com importantes pistas e indicações de pesquisa. O enfrentamento desse debate tem na pesquisadora o contraponto da ontologia com a racionalidade burguesa impregnada nas preocupações mais pragmáticas de respostas imediatas no exercício profissional cotidiano. Guerra (1995) expõe as determinações da profissão no contexto da divisão social e técnica do trabalho, o chão histórico das demandas e respostas constituídas, bem como a gênese dos imediatismos que se constitui da razão instrumental e como esta é incorporada ao desejo contínuo por modelos e receitas de intervenção.

Com essa densidade crítica que a maioria dos debates recentes da instrumentalidade vem partindo para avançar nas reflexões sobre a dimensão técnico-operativa. Algumas sínteses já estão sistematizadas e incorporadas: 1) o debate da dimensão técnico-operativa não pode ser isolado; 2) há que se fazer referência à articulação real existente com a dimensão teórico-intelectual e ético-política; 3) não há modelos e receitas universais diante das particularidades de múltiplas expressões da matéria de intervenção, a questão social; 4) o melhor reconhecimento dos caminhos de intervenção passa necessária e primeiramente pelo debate das finalidades, fundamentos históricos e conceituais do terreno de intervenção em seus aspectos macro e micro-societários, incluindo aí a crítica aos determinantes e componentes estruturais da vida cotidiana; e 5) a competência técnica tem no uso adequado da linguagem um importante elemento de referência.

É no contexto dos anos de 1980 reaparece, de forma mais contundente, a preocupação com o técnico-operacional e sua sintonia com o projeto profissional conquistado com a renovação do Serviço Social. Na análise de Guerra (1995), nesse processo é reforçado certo fetichismo com o instrumental técnico-operativo e críticas infundadas ao método dialético-materialista e a unidade teórico-prática que lhe é característica. O foco no instrumental carece de reconhecimento de que é preciso situar as condições objetivas de realização do trabalho, bem como de que o entendimento da realidade social precisa ser muito bem fundamentado para garantir uma prática além do imediatismo e pragmatismo. E a autora reforça: “[...] exigir das formulações marxianas respostas a um nível de intervenção na realidade, referente a um ramo de especialização da divisão social e técnica do trabalho, é transformá-lo numa técnica social, ou, no limite, enquadrá-las na lógica formal” (GUERRA, 1995, p. 30).

A literatura crítica reconhece na categoria trabalho a chave para a compreensão da instrumentalidade do Serviço Social. É o reconhecimento do conteúdo social e histórico do capitalismo e o mundo do trabalho nesse sistema socioprodutivo que nutre os fundamentos para a compreensão dos obstáculos que se impõem para uma perspectiva crítica da instrumentalidade e conseqüentemente a superação das abordagens meramente formais da dimensão técnico-operativa.

O Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho e frente às transformações societárias: condicionalidades para uma abordagem crítica da instrumentalidade nos tempos atuais

Um ponto diferencial entre o atual projeto profissional do Serviço Social e a maioria dos demais estatutos de

profissão no Brasil é indiscutível: há uma intenção de revelar que todo conjunto de valores, funções, objetivos e práticas de um exercício profissional possui uma dimensão política, posicionando-se conscientemente em relação a isso.

Na medida em que não se limita a uma orientação operacional – mas, ao contrário, concebe a dimensão técnico-interventiva como um conjunto de ferramentas e técnicas que se consubstanciam como instrumentos *subordinados* a uma direção social, mesmo quando esta não se apresenta explicitamente –, o projeto ético-político dos assistentes sociais sinaliza uma ruptura com a mistificação operada sobre as práticas profissionais como sendo de natureza “apolítica”, ideologia esta amplamente difundida nas rotinas de trabalho de *todas* as profissões.

Assim, uma vez norteado por tal projeto, o trabalho do assistente social dá um importante salto: sua ação socialmente orientada, ao se fundamentar numa dimensão teórico-metodológica crítica, gera também possibilidades de mudanças positivas – que não podem ser ignoradas e devem ser perseguidas, apesar das limitações postas em caráter estrutural.

Contudo, se o mero conhecimento acerca do projeto ético-político fosse suficiente para que se pudesse imprimir, *na rotina do trabalho*, iniciativas reais – ainda que transitariamente mediadas – de tensionamento em direção aos valores ético-políticos propostos, a questão da efetivação de uma dimensão técnico-operativa socialmente orientada restaria resolvida. Não é o que ocorre.

Isso posto, por que o conhecimento e a difusão dos valores e da proposta teórico-metodológica presentes no projeto ético-político do Serviço Social não conseguem ser elementos suficientemente garantidores de uma intervenção

socialmente orientada? Quais os limites centrais impostos pela herança sócio-histórica e pela reprodução do cotidiano que influem em nossa prática profissional? Entendê-los é fundamental para evitar as tendências fatalistas e messiânicas e para imprimir na intervenção profissional instrumentos e elementos práticos de enfrentamento das dificuldades da profissão frente à *necessidade* de construção de compromissos intelectuais, morais e políticos que – embora só compatíveis com uma sociedade que tenha superado o capitalismo – precisam ser constantemente reafirmados.

Dentre os mais variados aspectos que se revelam como obstáculos para a objetivação da instrumentalidade numa perspectiva crítica, três parecem ter determinação central: a) o agente (sujeito social) de institucionalização do Serviço Social como profissão; b) a estruturação das relações de trabalho no capitalismo, das quais o Serviço Social não está apartado; e c) o significado sócio-histórico da profissão permanentemente construído e reconstruído frente às transformações societárias de nosso tempo.

No que tange à importância do sujeito social que promove a institucionalização do Serviço Social como profissão, é preciso reconhecer que, embora o surgimento das políticas sociais como resposta ao agravamento das expressões da questão social tenham resultado de um amplo, complexo e contraditório processo que tem como vetor fundamental a luta de classes diante do aviltamento das condições de trabalho e vida da classe operária, o processo de institucionalização/consagração legal do Serviço Social como profissão e atividade executora das respostas inscritas do quadro da própria sociedade capitalista frente às demandas que emergem das expressões da questão social resulta igualmente da *absorção* dessas mesmas demandas segundo uma lógica que

é própria da institucionalidade burguesa. Conforme Iamoto e Carvalho (2005, p. 83, grifo nosso):

Em suas origens no Brasil, o Serviço Social está intimamente vinculado a iniciativas da Igreja, como parte de sua estratégia de qualificação do laicado [...]. Essa origem confessional, articulada aos movimentos de Ação Social e Ação Católica, conforma um tipo de legitimidade à profissão cujas fontes de justificação ideológicas encontram-se na doutrina social da Igreja. Configura-se, assim, um caráter missionário à atividade profissional, como meio de fazer face aos imperativos da justiça e da caridade, dentro da perspectiva de profissionalização do apostolado social segundo parâmetros técnicos e modernizadores, numa sociedade secularizada, ameaçada pelo liberalismo e pelo comunismo. *Se esta é a fonte legitimadora da formação desse profissional nos seus primórdios, ela não se choca com o crescente aproveitamento e cooptação desse agente pelo aparato de Estado e pelo empresariado, que progressivamente vão atribuindo novas determinações à legitimidade e institucionalização do Serviço Social.*

Outros processos históricos de institucionalização com resultados semelhantes – a exemplo da consagração do *Welfare State* ou mesmo da conquista da Constituição Federal de 1988 no Brasil – podem ser apreendidos de maneira análoga. Tal qual a institucionalização do Serviço Social como profissão, percebe-se que inúmeras conquistas que resultam da ação de movimentos organizados da classe trabalhadora tiveram como *agente de institucionalização* um sujeito social distinto daquele que protagonizou as ações que tinham como norte a luta de classes. A luta pela consa-

gração das políticas sociais, por mais importante que seja, ao não colocar em questão o domínio econômico, político e ideológico da sociedade, ajuda a engendrar essa contradição: a classe dominante – embora obrigada pela força da luta de classes a materializar algo que anteriormente não fazia parte de seus planos – institucionaliza tais conquistas à imagem e semelhança das demais relações capitalistas, ou seja, imprimindo nessa materialização os particularismos que dão conta apenas do efeito, e não das causas. No caso da institucionalização do Serviço Social como profissão, ao se consubstanciar como agente desse processo, a classe dominante introduz na profissão, desde a sua gênese, formas de operacionalização – e, portanto, de mobilização instrumental – em uma perspectiva apriorística, correspondente a uma concepção tecnicista de causa e efeito (algo como: para enfrentar “tal questão”, utiliza-se “tal instrumento”), imprimindo no significado, na tradição e na história do Serviço Social um obstáculo para o desenvolvimento de uma perspectiva totalizante e crítica de instrumentalidade.

A respeito da estruturação das relações de trabalho no capitalismo, das quais o Serviço Social como profissão não está apartado, o trabalho abstrato (assalariado) revela-se como o aspecto objetivamente histórico-social mais poderoso que se apresenta como obstáculo para uma materialização da dimensão técnico-operativa em perspectiva crítica.

Quando o capitalista (independentemente de sua forma como ente privado ou estatal, cujo caráter de classe não pode ser ignorado) compra força de trabalho e desencadeia o processo de produção/reprodução sobre uma base assalariada, o trabalho se desenvolve não mais como um processo em que o trabalhador opera modificações na matéria para – independentemente de qualquer coisa – satisfazer-se,

objetivando sua intencionalidade, mas como um processo estranho a ele próprio. O trabalhador, obrigado a vender sua força de trabalho, envolve-se na atividade laboral como uma obrigação para garantir sua própria sobrevivência. Ele submete-se ao controle capitalista não porque deseja, mas porque assim se faz necessário enquanto persistir a estrutura social capitalista e suas relações de propriedade. O trabalhador então troca sua força de trabalho por um salário, e o seu trabalho – antes um processo de autorrealização e libertação – agora se configura em meio necessário à sua própria subsistência.

A assimilação do processo de trabalho (entendido como atividade criadora da realização humana e social) e a sua total perversão dentro da sociedade capitalista são as fontes centrais para apreender as implicações da dimensão alienada do trabalho na atividade humana cotidiana, que também aflige o Serviço Social.

O processo de trabalho do assistente social, sua atividade laboral em si, também consiste num conjunto de relações alienadas que se inscreve no próprio ato de trabalhar para garantir sua sobrevivência. Sobre tal questão, Marx (2001, p. 114) lança uma pergunta: “Como o trabalhador poderia estar numa relação alienada com o produto da sua atividade, se não se alienasse a si mesmo no próprio ato da produção?”, à qual ele mesmo responde: “O produto constitui apenas resumo da atividade, da produção. Em consequência disso, se o produto do trabalho é alienação, a produção em si tem que ser alienação ativa – a alienação da atividade e atividade da alienação”. Ou seja, assim como o resultado do trabalho é apropriado pelo capitalista e alienado do trabalhador, aparecendo para este como uma coisa que lhe é estranha, igualmente o processo de trabalho é algo que não

pertence ao trabalhador, pois ele é exterior a este na medida em que não é voluntário, mas forçado.

Significa que o trabalhador não se move em direção ao trabalho considerando sua real finalidade (abstraida das condições sociais do capitalismo) de autossatisfação, objetivação como sujeito e realização da própria intencionalidade/liberdade, simplesmente porque não reconhece o resultado de sua atividade como sua. Ao contrário, na medida em que o seu próprio trabalho não lhe pertence (mas sim, a outro), a atividade laboral perde sua natureza criadora e ganha um caráter de simples meio de satisfação (por meio do assalariamento) de outras necessidades desvinculadas do processo.

Esta é a dimensão *objetiva* da alienação, que se põe e repõe para além do que se processa no domínio ideológico. O fato – extremamente relevante e que deve nos servir como elemento fundamental de tensionamento contra a ordem estabelecida – de o Serviço Social brasileiro ter edificado um projeto ético-político que defende um horizonte emancipatório (e, portanto, que visa à reapropriação do trabalho em oposição ao seu caráter alienante do capitalismo) jamais pode ser entendido como algo que confere ao profissional o estatuto da desalienação – e conseqüentemente da mobilização de uma dimensão técnico-operativa orientada por tal perspectiva –, uma vez que isso só seria possível com a superação das relações estruturantes do sistema do capital. Significa que, enquanto o trabalho do assistente social estiver inscrito sob as condições que são próprias da relação de assalariamento, a dimensão da alienação estará se fazendo presente cotidianamente como obstáculo à efetivação de uma instrumentalidade socialmente orientada.

Por fim, e não menos importante, é preciso extrair do significado sócio-histórico da profissão, que vai sendo per-

manentemente construído e reconstruído frente às transformações que se processam, a dinâmica societária (estrutural e conjuntural) que vai produzindo implicações decisivas sobre as possibilidades e os limites postos à materialização de uma dimensão interventiva alinhada com o projeto profissional do Serviço Social brasileiro.

Reconhecendo toda a importância da vanguarda profissional que levou à frente, durante as décadas de 1970 e 1980, o processo de ruptura do Serviço Social com o conservadorismo, que promoveu o encontro da dimensão teórico-metodológica da profissão com o marxismo e que pavimentou o caminho para a construção do projeto ético-político, seria um erro compreender que a resultante desse processo se limitasse ao voluntarismo individual ou coletivo dos profissionais. Foram as transformações histórico-políticas que modificaram a relação de forças entre as classes no Brasil (as greves operárias no final dos anos 1970, o declínio da ditadura civil-militar, as grandes mobilizações pela redemocratização, as conquistas consagradas na Constituição Federal de 1988, etc.) e que produziram um ambiente político, social e cultural que propiciou o Serviço Social brasileiro se conectar com as lutas da classe trabalhadora e trilhar o caminho progressivo que culminou com o projeto ético-político da profissão.

Do mesmo modo, ao se processarem novas transformações que produziram uma nova relação de forças – dessa vez, regressiva – a partir dos anos 1990, o significado sócio-histórico da profissão foi se reconfigurando, assumindo novos contornos, tensões e determinações que reduziram as possibilidades de afirmação cotidiana do projeto ético-político, impondo-lhe mais condicionalidades e desafios.

A síntese entre a fase monopolista do capital, as crises cíclicas da economia, a crise estrutural (nos termos de

Mészáros), as transformações no mundo do trabalho operadas pela reestruturação produtiva, a ofensiva ideológica do capitalismo com a queda dos antigos estados operários (burocraticamente deformados) do Leste Europeu, o desembarque do neoliberalismo e o avanço do neoconservadorismo após a derrocada das experiências governamentais de conciliação de classe geraram uma série de implicações que aprofundaram limites históricos e criaram novos obstáculos conjunturais para a materialização de uma dimensão técnico-operativa crítica.

O aumento da exploração e precarização do trabalho, a focalização das políticas sociais, a desresponsabilização do papel do Estado conduzida pelo receituário neoliberal, a reconfiguração das formas de contratação, os efeitos da(s) crise(s), o avanço das ideias (neo)conservadoras, o aumento do controle e da repressão do Estado sobre os trabalhadores, dentre outras expressões do atual domínio capitalista sobre os trabalhadores, estão sendo cada vez mais decisivos – no caso do Serviço Social – para uma perda maior de autonomia, para a fragilização da construção coletiva de enfrentamentos e resistências e conseqüentemente para uma desarticulação de condições que possibilitem uma afirmação cotidiana do projeto ético-político, com reflexos na dimensão técnico-operativa.

Voltam à carga, e com relevante intensidade, as percepções conservadoras da profissão – que evidentemente nunca foram eliminadas, mas que, diante do quadro regressivo contemporâneo, ganham força –, que disseminam as velhas fórmulas apriorísticas, tecnicistas, reiterativas do Serviço Social conservador, com novas roupagens.

Não por acaso, o tratamento da dimensão técnico-instrumental, sob uma perspectiva de totalidade, segue em

constante ameaça, e o desafio da profissão em compreender todo esse conjunto de limites se mostra como decisivo precisamente para que seja possível construir estratégias que possibilitem a defesa e a afirmação de uma instrumentalidade crítica.

A abordagem da dimensão técnico-operativa na obra *O Serviço Social na contemporaneidade*, de Marilda Vilela Iamamoto

Na literatura crítica do Serviço Social, destacamos neste breve capítulo um nome que evidencia as preocupações em tratar da dimensão técnico-instrumental da instrumentalidade com o princípio da totalidade: Marilda Vilela Iamamoto, que mantém uma coerência teórico-metodológica em toda sua obra, na perspectiva de sintonia com o marxismo na leitura da realidade social e do que esta determina para a matéria de atuação do assistente social. Para esta reflexão, elegemos o livro *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional* (2000), por reunir aspectos conceituais e operacionais da intervenção profissional em seus desafios contemporâneos, sinalizando em seu conteúdo a compreensão de instrumentalidade compartilhada pela autora.

Na obra citada, a pesquisadora situa o trabalho do Serviço Social no contexto de mudanças do mundo do trabalho, as metamorfoses nas formas de gestão e ainda as ocorridas na relação entre Estado e sociedade com agravamento das condições de vida da população; mudanças no mundo da produção, na esfera do Estado e das políticas públicas. A autora expõe os vários impactos para o Serviço Social e requisita um repensar coletivo do exercício e da formação, no sentido da preservação das conquistas democráticas na so-

cidade brasileira. Para a pesquisadora (2000, p. 21), as “[...] possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais. Cabe aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las em projetos e frentes de trabalho”.

O Serviço Social é reconhecido como especialização do trabalho coletivo, inscrito na divisão social e técnica do trabalho, situado no âmbito de interesses e necessidades de classes sociais distintas e antagônicas. Sua função se constitui na reprodução da força de trabalho e no campo político e ideológico e suas condições de trabalho social na contemporaneidade se enquadram em um crescimento da demanda por serviços sociais, aumento da seletividade no âmbito das políticas sociais, diminuição dos recursos e salários e imposição de critérios cada vez mais restritivos de acesso aos direitos sociais. O trabalho inserido nas instituições está no circuito da mercantilização da força de trabalho, e esse estatuto de assalariamento condiciona a prática; isso não elimina possibilidades de intervenção. Essa compreensão se coloca para a autora nos seguintes termos metodológicos (IAMAMOTO, 2000, p. 27):

Em síntese, o Serviço Social é considerado como uma especialização do trabalho e a atuação do assistente social uma manifestação de seu trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social. Este rumo de análise recusa visões unilaterais, que apreendem dimensões isoladas da realidade, sejam elas de cunho economicista, politicista e/ou culturalista. A preocupação é afirmar a óptica da totalidade na apreensão da dinâmica da vida social, identificando como o Serviço Social

se relaciona com as várias dimensões da vida social.

A base de fundação do trabalho do assistente social é a questão social, conjunto de expressões das desigualdades da sociedade capitalista, cuja produção é coletiva e a apropriação da riqueza é privada, compreendendo ainda os processos de resistência que a classe trabalhadora constitui para sobreviver e resistir. O objeto de trabalho é, portanto, a questão social; os meios de trabalho: o conhecimento como um meio de trabalho; as bases teórico-metodológicas como meios para decifrar a realidade. Assim, o conjunto de conhecimentos e habilidades adquiridos pelo assistente social ao longo de seu processo formativo são parte do acervo de seus meios de trabalho.

Geralmente, tem-se uma visão dos instrumentos de trabalho como um arsenal de técnicas: entrevistas, reuniões, plantão, encaminhamento, etc. Mas a questão é mais complexa. Quais são os meios de trabalho do assistente social? A noção estrita de instrumento como mero conjunto de técnicas se amplia para abranger o conhecimento como um meio de trabalho, sem o que este trabalhador não consegue efetuar sua atividade ou trabalho. As bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumo à ação, ao mesmo tempo em que a moldam. (IAMAMOTO, 2000, p. 62-63).

A condição do trabalhador assalariado enquadra o assistente social na relação compra e venda da força de trabalho, moldando sua inserção socioinstitucional na sociedade

brasileira. A instituição organiza o processo de trabalho. Essa situação é compreendida pela autora situada no patamar de reconhecimento e vivência da questão social. Por isso, ao longo do livro destaca constantemente a atenção do olhar sobre este sujeito que experiencia as diversas expressões da desigualdade no cotidiano:

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e as desigualdades e a elas resistem e se opõem. (IAMAMOTO, 2000, p. 28).

O foco no sujeito de classe que é vítima da desigualdade social, alvo de políticas sociais, aponta não só uma leitura subjetiva e histórica da realidade social, mas um caminho metodológico de atuação do assistente social, seja na leitura e sistematização dos dados que dizem das condições concretas de vida da população usuária e as denunciam, seja no diálogo cotidiano com sua apropriação cultural de realidade, incluindo aí os possíveis processos de resistências individuais e coletivos. A potência desse elemento pode reverberar numa direção política da intervenção do assistente social que alimente inclusive as lutas sociais e a disputa do fundo público que organiza as políticas sociais.

Reitera-se assim uma perspectiva de instrumentalidade que tem concretude operacional e amparo teórico-intelectual e ético-político, constituindo uma indicação de instrumentalidade articulada em suas várias dimensões. O olhar sobre a dinâmica histórica vivenciada pelos sujeitos

oferta o caminho técnico-operacional do trabalho do assistente social. O privilégio do contato cotidiano com o usuário, próprio da natureza interventiva do Serviço Social, oferta condições de realização de sistematizações importantes, do perfil socioeconômico desse usuário às suas percepções culturais sobre as experiências.

A vinculação da autora com o método marxista indica, entretanto, que a relação com os dados empíricos não se reduz apenas à sua organização superficial e imediata, mas a uma leitura crítica e densa da vida contextualizada desses sujeitos. Nesse sentido, o aprofundamento teórico na leitura da realidade social é fundamental para apropriar-se do cenário da vida das pessoas não apenas como um retrato de suas histórias singulares de vida, mas como essas histórias são constituídas na dinâmica da história em geral e nas estruturas sociais e particularmente no patamar da luta de classes, em que a questão social se realiza como empobrecimento, sofrimento e resistência dos trabalhadores e trabalhadoras.

Por isso, no livro tem uma ocupação razoável de suas páginas no descortinar das condições gerais da classe trabalhadora no contexto contemporâneo dos países periféricos dependentes. Para tanto, a autora elenca as particularidades históricas brasileiras e o conjunto das mudanças societárias, em especial como estas impactam nas condições objetivas e subjetivas do mundo do trabalho. Vez ou outra, a autora lembra da importância de um profissional antenado com a dinâmica conjuntural da vida social, como na passagem a seguir:

O novo perfil que se busca construir é de um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macros-

cópicas quanto em suas manifestações cotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender ‘o tempo presente, os homens presentes, a vida presente’ e nela atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos de sua história. (IAMAMOTO, 2000, p. 49).

É recorrente no texto a indicação do “banho de realidade brasileira” para a organização do trabalho cotidiano do assistente social. Comparece tanto como expressão do caráter oportuno que o trabalho interventivo junto à população proporciona quanto como exigência metodológica de superação da imediaticidade aparente dos dados singulares.

O Serviço Social é localizado no mundo do trabalho sofrendo de todo o processo de alienação que caracteriza o trabalho na sociedade burguesa.

A exigência de analisar o exercício profissional no âmbito de processos e relações de trabalho impõe-se em função da condição de trabalhador ‘livre’, proprietário de sua força de trabalho qualificada, que envolve uma relação de compra e venda dessa mercadoria. É, portanto, a condição de trabalhador assalariado, como forma social assumida pelo trabalho que se revela insuficiência da interpretação corrente de prática profissional tal como anteriormente referida, para explicar o exercício profissional no conjunto de seus elementos constitutivos. Aquela interpretação supõe que a atividade do assistente social depende, fundamentalmente, do profissional, como se ele dispusesse da autonomia necessária para acioná-la e direcioná-la conforme suas próprias e exclusivas exigências, o que se choca com a condição de assalariamento. (IAMAMOTO, 2000, p. 97).

A autora reitera em toda a obra o reconhecimento da profissão na divisão social e técnica do trabalho, contribuindo no processo de produção e reprodução da existência material e ideológica da classe trabalhadora. Demarca que só é possível entendê-la nessa contextualidade para se evitar ilusões como o messianismo, que coloca toda a responsabilidade dos processos e resultados nas mãos e escolhas do profissional, bem como evitar o fatalismo, que tira das mãos desse profissional qualquer protagonismo na dinâmica institucional.

Sua autonomia é compreendida como relativa ao estatuto de assalariamento e todos os limites e possibilidades na venda da força de trabalho, o que faz com que, na jornada de trabalho, o assistente social se submeta a exigências impostas por essa relação, mas com certa independência na ação junto ao usuário, em especial pelo fato de sua atuação se realizar predominantemente no campo político-ideológico. Por vezes, a autora destaca o instrumento da linguagem como sendo pilar desse processo:

Tendo como instrumento básico de trabalho a linguagem, as atividades deste trabalhador especializado encontram-se intimamente associados a sua formação teórico-metodológica, técnico-profissional e ético-política. Suas atividades dependem da competência na leitura e acompanhamento dos processos sociais, assim como no estabelecimento de relações e vínculos sociais com os sujeitos junto aos quais atua. (IAMAMOTO, 2000, p. 97).

Fica expresso na leitura do texto que, apesar de reconhecer todo o montante de determinações que pesam sobre o trabalhador assalariado assistente social, sua instrumentalidade tem relativa autonomia de realização, dada sua proximidade cotidiana com o usuário das políticas sociais.

Seu trabalho situa-se predominantemente no campo político-ideológico: o profissional é requerido para exercer funções de controle social e de reprodução da ideologia dominante junto aos segmentos subalternos, sendo seu campo de trabalho atravessado por tensões e interesses de classe. A possibilidade de redirecionar o sentido de suas ações para rumos sociais distintos daqueles esperados por seus empregadores [...] deriva do próprio caráter contraditório das relações sociais que estruturam a sociedade burguesa. Nela encontram-se presentes interesses sociais distintos e antagônicos, que se refratam, no terreno institucional, definindo forças sociopolíticas em luta para construir hegemonia, definir consensos de classe e estabelecer formas de controle social a elas vinculadas. (IAMAMOTO, 2000, p. 98).

A argumentação predominante no texto expressa o conteúdo material próprio do trabalho na sociedade capitalista e a autonomia do profissional situada nas contradições de natureza social e histórica que marcam essa sociabilidade no seu modo de se produzir e se reproduzir. É assim que a linguagem mediada nas relações cotidianas e institucionais com a classe tem no fundamento político a direção que o assistente social direciona na sua prática. Essa linguagem relativamente livre com opção de classe é derivada da competência crítica da leitura da realidade e da identidade do profissional com sua condição de trabalhador. Esse é o horizonte do projeto ético-político presente na categoria desde seu movimento de Reconceituação.

A análise do trabalho no livro em questão parte, portanto, da premissa de que o quadro sócio-histórico atravessa e conforma o cotidiano do exercício profissional, afetando

condições e relações de trabalho. O Serviço Social deve decifrar e contribuir na recriação do mundo contemporâneo. É necessário ser um profissional propositivo, e não só executivo. Para tanto, precisa sair da redoma e analisar o movimento da luta de classes. Requerimentos necessários: ruptura com a atividade burocrática e rotineira, propondo e negociando com a instituição, impulsionando tendências e possibilidades presentes que possam ser impulsionadas pelo profissional. Essas possibilidades devem ser transformadas em projetos e frentes de trabalho. A conjuntura impõe limites e possibilidades, não pode ficar de costas para a História e os processos sociais contemporâneos.

Nesse sentido, o assistente social, no cotidiano institucional, pode disputar a direção do seu trabalho, contribuindo com o partilhamento do poder na perspectiva dos interesses dos trabalhadores. Assim, apreender a questão social é também captar as múltiplas formas de pressão social, de invenção e de reinvenção da vida, construídas no cotidiano, mesmo que seu trabalho se situe no cotidiano institucional pela lógica do contador em detrimento da defesa dos interesses coletivos da sociedade. É, portanto, um processo com natureza política em disputa.

No processo de enfrentamento do cotidiano institucional, a autora invoca sempre um “banho de realidade brasileira”: reunir dados, informações e indicadores que possibilitem identificar as expressões particulares da questão social. Com esses dados é possível também dar visibilidade pública aos dados da desigualdade. A proximidade empírica com a expressão desses dados na vida cotidiana indica um acervo privilegiado de dados e informações sobre as formas de manifestação da desigualdade. Essa proximidade empírica pode ser utilizada ainda para o estímulo e apoio à

pesquisa e assessorias às diferentes esferas de poder, além de denúncias para a mídia. Faz-se mister atualizar dados em nível nacional, local e regional, além de poder expor a experiência dos sujeitos que vivenciam a desigualdade.

Além da empiria no próprio trabalho, é possível buscar fontes oficiais, como a Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios (PNAD) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), tendo-se a pesquisa como uma dimensão integrante do exercício profissional, buscando entender a gênese da questão social e as situações particulares e fenômenos singulares com os quais o assistente social se defronta no mercado de trabalho; particularidades das políticas públicas e expressões da questão social em suas múltiplas faces e nas realidades nacional, regional e local. A autora insiste, ao longo da obra, na urgência de uma aproximação das condições de vida e de trabalho dos usuários, de modo a apreender como os sujeitos vivenciam a questão social, decifrando também as formas de luta, considerando-se a pesquisa e a investigação como partes orgânicas e metodológicas do trabalho.

A forma de lidar com novas demandas institucionais deve ser crítica, mas também no sentido de respondê-las na direção do projeto ético-político, ocupando espaço na dinâmica institucional, reforçando e ampliando sua competência crítica. Há uma necessidade correta de uma base técnico-operativa para a profissão. Porém, o privilégio da eficiência técnica, se considerado isoladamente, é insuficiente para propiciar uma atuação crítica e eficaz. Ao se descolar dos fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos, poderá derivar de mero tecnicismo. O domínio teórico-metodológico só se completa e atualiza ao ser frutificado pela história, pela pesquisa rigorosa das condições e relações sociais particulares em que se vive. A militância não pode

ser desvinculada de uma sólida fundamentação teórico-metodológica. O esforço está em romper qualquer relação de exterioridade entre profissão e realidade, atribuindo-lhe a centralidade que deve ter no exercício profissional.

O que se observa, portanto, no texto de Iamamoto (2000) é o entendimento de uma necessária articulação entre os fundamentos (teóricos e ético-políticos) e as técnicas utilizadas, que devem atentar principalmente para o conteúdo investigativo e a posição política da linguagem na relação com a classe trabalhadora e com as tensões institucionais. A sistematização de dados, a observação do conteúdo político-ideológico das falas e a apropriação crítica da dinâmica institucional, das políticas e dos programas aparecem como as indicações que devem definir as escolhas técnicas do fazer cotidiano.

Para tanto, afiguram-se como recursos indispensáveis ao seu conhecimento o acesso às estatísticas disponíveis nos Censos Oficiais, nas pesquisas Nacionais de Amostra de Domicílios – PNADs –, nos levantamentos efetuados pelos Estados e Municípios por suas secretarias e órgãos técnicos. Somam-se os dados divulgados pela imprensa, além daqueles obtidos em fontes primárias por levantamentos e pesquisas conduzidos por equipes interdisciplinares ou por assistentes sociais. O que importa salientar é que o acompanhamento dos processos sociais e a pesquisa da realidade social possam ser encarados como componentes indissociáveis do exercício profissional, e não como atividades complementares. (IAMAMOTO, 2000, p. 101).

É recorrente no texto o apelo à investigação como inerente ao desenvolvimento do trabalho cotidiano, retroali-

mentando o diálogo com a população e com os programas e políticas sociais. O conhecimento é apresentado não somente na perspectiva da leitura acumulada sobre a realidade social, mas como desafio constante que encarna uma perspectiva crítica e propositiva de exercício profissional.

Outro aspecto presente sobre a dinâmica de trabalho é o entendimento da diversidade de seus processos, atendendo que não há uma legalidade invariável no tempo e espaço. Nesse sentido, indica: apreender as particularidades dos processos de trabalho que em circunstâncias diversas vão atribuindo feições, limites e possibilidades ao exercício profissional (IAMAMOTO, 2000). Atenta ainda para o caráter cada vez mais coletivo presente no mundo do trabalho, identificando que a instrumentalidade do assistente social é determinada para além de suas atribuições e competências e acrescenta os aspectos contraditórios dessa vivência:

O que se pode concluir dessas considerações é que os resultados ou produtos dos processos de trabalho em que participam os assistentes sociais situam-se tanto no campo da reprodução da força de trabalho, da obtenção das metas de produtividade e rentabilidade das empresas, da viabilização de direitos e da prestação de serviços públicos de interesse de coletividade, da educação sociopolítica, afetando hábitos, modos de pensar, comportamentos, práticas dos indivíduos sociais em suas múltiplas relações e dimensões da vida cotidiana na produção e reprodução social, tanto em seus componentes de reiteração do instituído, como de criação e reinvenção da vida em sociedade. (IAMAMOTO, 2000, p. 112).

Trazendo o debate das requisições profissionais na cena contemporânea, a autora aponta quais alterações são

mais presentes no contexto do novo mundo do trabalho. Expõe o que na sua leitura seriam demandas recorrentes a partir dos anos de 1990, a exemplo do setor empresarial, que precisa, além de conhecimentos em línguas e informática, de conhecimento e capacidade operativa com funções de recrutamento, seleção, treinamento, avaliação de desempenho e benefícios, etc. Para além do campo empresarial, cita a capacitação para atuar em equipes interdisciplinares, elaboração e realização de pesquisas, planejamentos e funções de socialização de direitos sociais.

O debate sobre a intervenção do Serviço Social nas instituições é ainda desenvolvido pela autora à luz das seguintes indagações: como reforçar e consolidar o projeto político-profissional nesses tempos adversos? Que perspectivas se apresentam aos assistentes sociais no âmbito da formação e do trabalho profissional? A dimensão ético-política da instrumentalidade é continuamente presente no texto; identifica que perfil profissional estaria em sintonia com a afirmação do projeto profissional consolidado.

Orientar o trabalho profissional nos rumos aludidos requisita um profissional culto e atento às possibilidades descortinadas pelo mundo contemporâneo, capaz de formular, avaliar e recriar propostas ao nível das políticas sociais e da organização das forças da sociedade civil. Um profissional informado, crítico e propositivo, que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais. Mas também um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de realizar as ações profissionais, aos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladoras da participação dos usuários na formulação, gestão e avaliação de programas e serviços de qualidade. Responder

a esse perfil delineado exige uma competência crítica que supere tanto o teoricismo estéril, o pragmatismo, quanto o mero militantismo. Competência que não se confunde com aquela estabelecida pela burocracia da organização, conforme a linguagem institucionalmente permitida e autorizada; que não reifica o saber fazer, subordinando-o, antes, à direção social desse mesmo fazer. Competência que contribui para desvelar os traços conservantistas ou tecnocráticos do discurso oficial, recusa o papel de tutela e controle das classes subalternas – em seus diferentes segmentos e grupos –, para envolvê-las nas teias e amarras do poder econômico, político e cultural. (IAMAMOTO, 2000, p. 144).

Observa-se, ao longo do livro, a prioridade que a pesquisadora confere à direção ético-política do exercício profissional, identificando a dimensão técnico-operativa subordinada primeiramente a essa dimensão. Antes do como fazer, o assistente social deve se arguir para que e em que direção se dirige sua prática cotidiana, assim destaca a importância dos conhecimentos teóricos que fundamentem o exercício competente, reforçando a relativa autonomia frente à dinâmica dos poderes institucionais. A apropriação da linguagem técnica institucional não significa assumir sem crítica essa relação, pelo contrário, a autora constantemente destaca o método da crítica que proporcione um enfrentamento nos processos de trabalho com as políticas, programas e técnicas institucionais. Essa capacidade crítica é dependente, na visão da autora, de uma competência teórica na leitura não só da dinâmica institucional, mas da realidade social em sua totalidade, por isso a necessidade desse profissional culto e antenado com a cena contemporânea.

Além da pesquisa como atividade constitutiva do trabalho do assistente social, Yamamoto (2000) chama a atenção para a visibilidade que os resultados podem ter nesse trabalho, denunciando as expressões das desigualdades, articulando-se inclusive com meios de comunicação comunitários e universitários. Para além da comunicação, cita a articulação com as forças sociais progressistas comprometidas com a formulação de projetos societários alternativos, subsídios de informações ao poder legislativo no acompanhamento de projetos de lei que sejam favoráveis à maioria da população; cita ainda a articulação com os debates da esfera acadêmica, uma interação importante tanto para o trabalho quanto para o exercício profissional.

Ao fazer referência ao debate mais particular dos desafios da formação profissional na contemporaneidade do trabalho, a autora dá evidência a aspectos que dizem respeito ao debate da instrumentalidade, identificando indicações que reiteram sua perspectiva de totalidade no trato com a cotidianidade do exercício profissional.

Um outro nóculo problemático tem sido a distância constatada entre o tratamento teórico sistemático das matrizes teórico-metodológicas e a quotidianidade da prática profissional. Salienta-se a necessidade de trabalhar o campo de mediações que possibilitem transitar de níveis elevados de abstração para as singularidades do fazer profissional, o que vem reclamando desenvolvimentos mais amplos. O dilema metodológico é o de detectar as dimensões de universalidade, particularidade e singularidade na análise dos fenômenos presentes no contexto da prática profissional. Intimamente conectada à problemática anterior, encontra-se no âmbito do ensino o

vazio sobre as estratégias, as táticas e o arsenal de instrumentalização para o agir profissional, reiteradamente denunciado pela categoria profissional. Neste sentido, há que se salvaguardar a produção de Faleiros sobre o Serviço Social, um dos autores que mais vêm insistindo e investindo em tal aspecto. As dificuldades para encaminhamento daqueles 'vazios' vêm redundando tanto no renascimento do velho mito do tecnicismo como na dificuldade objetiva de se operar, no campo da ação, as intencionalidades e projetos veiculados pelo discurso profissional. (IAMAMOTO, 2000, p. 191-192).

A autora combate o tecnicismo não negando a importância de se desenvolver mediações, mas no sentido de que se atribua maior rigor e consistência na apropriação das matrizes teórico-metodológicas, ao tempo que se desenvolva cada vez mais um atento acompanhamento do movimento histórico presente, comparecendo novamente a necessidade de intensos encaminhamentos de pesquisa sobre os processos sociais vigentes. Na análise de Iamamoto (2000), as mediações são descobertas na pesquisa da realidade, no conhecimento das situações particulares com que se defronta o assistente social. E complementa:

Compreender tais situações é também apropriar-se dos processos sociais macroscópicos que as geram e recriam e, ao mesmo tempo, de como são experimentadas e vivenciadas pelos sujeitos nela envolvidos. Localizam-se aí as fontes para a formulação de propostas de ação, de programáticas de trabalho, alimentando um fazer profissional criativo e inventivo. (IAMAMOTO, 2000, p. 195).

Julga-se daí mais uma vez que o entendimento de instrumentalidade de Iamamoto, autora localizada no campo crítico do Serviço Social, é amplo e não isolado na dimensão técnico-operativa. Sua preocupação com os fundamentos (teóricos, políticos e éticos) também não se prende a um intelectualismo sem indicações práticas, e sim a uma fundamentação voltada para reconhecer a história e a dinâmica das instituições em que se desenvolve o trabalho dos assistentes sociais. Assim é que sua indicação se volta preponderantemente a uma posição de crítica e pesquisa frente aos desafios cotidianos do trabalho, reconhecendo as manifestações fenomênicas e caminhando para seu deciframento e enfrentamento. Nesse sentido, reitera que não há um receituário das indicações técnicas, e sim o desafio de uma competência técnica constituída no acúmulo de conhecimento adquirido na leitura da realidade e sua atualização constante a partir das vivências concretas do trabalho. Nessas indicações é reforçado que as escolhas em favor do projeto profissional acumulado pela categoria requerem determinadas posições ético-políticas que devem definir a direção do fazer, incluindo aí sua forma técnica de realização.

Referências

BRASIL. Constituição de 1988. Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 5 out. 1988.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 39-70.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. *Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo: Cortez, 2005.

MARX, K. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Martin Claret, 2001.

PAULO NETTO, J. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA PRECARIZAÇÃO: IMPLICAÇÕES PARA AS DIMENSÕES DA INSTRUMENTALIDADE

EPITÁCIO MACÁRIO

Doutor em Educação Brasileira pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Professor de Economia Política no curso de Serviço Social e do mestrado em Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE). Membro fundador e pesquisador do Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Serviço Social (Cetros) da UECE.

E-mail: epitacio.macario@uece.br.

MARIA DO SOCORRO CAMELO MACIEL

É assistente social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE) e mestra em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC). É assistente social do quadro efetivo da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), onde ocupa o cargo de pró-reitora de políticas afirmativas e estudantis no ano de 2019. Possui experiência na área de Serviço Social, atuando na área da educação superior.

E-mail: socorroas@unilab.edu.br.

TAINARA ALEXANDRE

Mestranda em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), com bolsa da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap). Assistente social pela UECE. Pesquisadora do Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros) da UECE.

E-mail: tainaraalexandre2@gmail.com.

Introdução



precarização do trabalho é hoje estrutural. Faz parte da dinâmica reprodutiva do capital na era de sua crise também estrutural. É uma realidade fática do capitalismo central e de suas periferias. Isso tem implicações tanto epistêmicas – ou seja, quanto às maneiras de interpelar e compreender a realidade –, como prático-políticas – referentes às estratégias e táticas que a classe trabalhadora mobiliza em sua legítima defesa.

Como efeito, a imposição de padrões rebaixados e degradantes do uso da força de trabalho¹ é um fenômeno implementado em escala global pelo capital², nas condições

¹ A precarização do trabalho é uma tendência mundial, mas se materializa de formas particulares em cada região ou país. No caso dos países latino-americanos, é sumamente importante compreender que se combinou historicamente na região a extração de mais-valia absoluta e relativa com um padrão remuneratório abaixo do valor da força de trabalho. Seguindo as sendas de Marx, o sociólogo brasileiro Ruy Mauro Marini (2005) desdobrou tais categorias tendo por objeto a realidade latino-americana e concluiu que, por aqui, prevaleceu sempre um regime de “superexploração do trabalho”. As elevadas taxas de desemprego combinadas com os ataques aos direitos trabalhistas e sociais indicam que o padrão predatório de uso da força de trabalho não é mais uma particularidade dos países periféricos e dependentes, tendendo a se impor como regra no mercado mundial.

² Apesar de a precariedade da força de trabalho ser um fenômeno próprio do capitalismo globalizado, Giovanni Alves (2018), ao tratar sobre as perspectivas do trabalho no século XXI, situa o Brasil como referência na nova

da crise instalada há pelo menos quatro décadas. Assim, só podemos compreender tal padrão se formos capazes de incorporar ao método de estudo e reflexão os modos diversos, vivos e empíricos de materialização do uso degradante da força de trabalho.

No mesmo movimento, é imperioso entender as leis econômicas e as forças políticas que exigem e garantem a exploração e a superexploração da força de trabalho, bem como a espoliação que as acompanha na contemporaneidade, de modo tal que as formas de manifestação da precarização e do padrão cada vez mais degradante de uso da força de trabalho só podem ser entendidas no bojo de uma teoria abrangente, que compreenda a especificidade do capitalismo contemporâneo, marcado pela dominação das finanças e por uma crise intermitente³ que rebate so-

precariedade salarial dominante. O professor da Universidade Estadual Paulista (Unesp) afirma que essa realidade possui raízes na particularidade da força de trabalho brasileira, marcada pela superexploração – categoria tipificada por Marini (2005) – e pela flexibilidade estrutural do mercado de trabalho.

³ O esgotamento do padrão de acumulação fordista/keynesiano que predominou nos países centrais e periferias industrializadas até os anos 1970 ensejou a era do “capitalismo contemporâneo”, marcado pela imbricação de três processos: a mundialização do capital com dominância financeira, a reestruturação produtiva e o neoliberalismo – denominado por Harvey (1992) de “acumulação flexível”. Esse padrão de acumulação, hoje predominante, ergueu-se sob o signo de uma crise estrutural, contínua, intermitente, que se mantém até hoje, cuja caracterização encontra-se em Mészáros (2011). De natureza rastejante ou de contínua depressão, nas palavras do autor, essa crise se arrasta de modo tal que, mesmo contando com melhoras pontuais nos índices econômicos, não consegue recuperar as taxas de crescimento de longo prazo observadas no período anterior (1945-1973). Além de rastejante, a crise eclode de forma explosiva, de vez em quando, como a que ocorreu em 2008 nos setores imobiliário e financeiro estadunidenses e que se alastrou rapidamente. Apesar da salvaguarda oferecida pelos Estados Nacionais com a destinação de vultosas quantias de dinheiro para salvar a bancarrota dos empresários do setor, a crise foi apenas comprada e seus efeitos adiados, conforme discutido por Streeck (2018).

bre maneira na objetividade e na subjetividade da classe trabalhadora.

Afirmado isso, não fazemos mais do que invocar a tão cara e tão necessária categoria da totalidade, cujo primado metodológico implica o reconhecimento de que os fenômenos da realidade social se põem, existem e evoluem numa intrincada teia de relações recíprocas com outros fenômenos e estruturas sociais. Nas palavras de um renomado estudioso dessa questão:

[...] a categoria da totalidade não vai, pois, abolir os seus momentos constitutivos numa unidade indiferenciada, numa identidade; a forma por que a sua independência se manifesta, a forma da sua autonomia que possuem na ordem de produção capitalista só se revela como pura aparência, porquanto eles chegam a uma relação dialética e dinâmica, e se deixam apreender como momentos dialéticos e dinâmicos de um todo, que é também dialético e dinâmico. (LUKÁCS, 1989, p. 28).

Do ponto de vista dos enfrentamentos necessários, a precarização estrutural do trabalho imprime nova qualidade ao conflito social, em geral, e trabalhista, em particular. Por um lado, as pautas econômicas do movimento social e sindical (conhecidas com o nome de pautas corporativas) tornaram-se dramaticamente atuais, pois os/as trabalhadores/as estão submetidos/as, cada vez mais, ao risco, à chantagem e à realidade mesma do aumento da jornada de trabalho, da intensificação do uso da força de trabalho, da compressão dos salários e das eficazes e despóticas formas de controle presencial e a distância. De outra parte, as pautas particulares (corporativas, identitárias, etc.) só podem obter êxito no lastro de uma unidade ampla, consubstancia-

da e centrada nas forças do trabalho e na classe trabalhadora, que confrontem as estruturas do capital e suas formas de controle social.

Neste capítulo, procuramos fundamentar a precarização laboral, seus impactos sobre a objetividade e a subjetividade da classe trabalhadora. Sobre tais fundamentos, o estudo aborda as implicações da precarização para o trabalho e a instrumentalidade do exercício profissional dos/as assistentes sociais. Para tanto, dividimos a exposição em duas seções: na primeira, exploramos fundamentos do processo de exploração e de como, nas circunstâncias da crise atual, o capital impõe padrões de uso cada vez mais rebaixados da força de trabalho; na segunda, refletimos sobre as implicações desse processo para as três dimensões do fazer profissional dos/as assistentes sociais, quais sejam: a ético-política, a técnico-operativa e a teórico-metodológica.

Reprodução do capital, ideologia, exploração e espoliação

O capital, que desde a Revolução Industrial se impusera como relação social onipotente, adquiriu, nas circunstâncias da mundialização financeira, as outras duas dimensões divinas: a onisciência e a onipresença, de modo que não apenas é a relação social que abarca as funções vitais da sociedade, mas constitui uma lógica omniabrangente a formatar subjetividades. Os valores que sustentam a vida moral e as relações políticas e interpessoais foram reconfigurados segundo parâmetros advindos da esfera do *Homo economicus* – a concorrência, o antagonismo, a eficácia, a eficiência e o aceleração do tempo.

Sim, o capital logrou introjetar sua lógica na subjetividade dos indivíduos, inclusive dos que se situam na classe

que tem de vender sua força de trabalho para viver – a classe dos/as trabalhadores/as. Um exemplo disso é a recente prática, que tende a preponderar no mercado de trabalho, do autoemprego e do emprego por aplicativos, assentada em poderosos discursos ideológicos⁴ sobre a figura do/a “empresário/a de si mesmo/a”, sobre a empregabilidade e o empreendedorismo.

Esse poderoso aparato ideológico, talhado e difundido com um rigor de fazer inveja a cientistas, é *apropriado subjetivamente* pelos/as trabalhadores/as, criando disposições internas para o autocontrole e a automotivação em processos laborais desprotegidos, em que predominam longas jornadas, altíssima intensidade e exposição a todo tipo de risco. Hoje as ideologias dominantes lançam mão de poderosos *aparelhos* que atingem em longitude e altitude as massas do povo. Eles incidem profundamente nos mecanismos psíquicos e estruturas mentais por meio dos quais a pessoa aprende o mundo, aprende e se motiva a agir sobre a vida social.

São estes os casos do individualismo bruto e da responsabilização da pessoa pelo seu êxito ou fracasso professados pelo ideário neoliberal. Nesse ponto, o neoliberalismo conseguiu retumbante vitória ao plantar tais valores

⁴ Para Mészáros (1996), o que define ideologia é a função prática que as ideias, os valores e os discursos desempenham na tomada de consciência e no encaminhamento do conflito social, no interior das sociedades classistas. Trata-se, pois, de um tipo de consciência inerente a tais sociedades, conforme o autor: “Sua persistência obstinada se deve ao fato de ela se constituir objetivamente (e reconstituir-se constantemente) como *consciência prática inevitável das sociedades de classe*, relacionada com a articulação de conjuntos de valores e estratégias rivais que visam ao controle do metabolismo social sob todos os seus principais aspectos. Os interesses sociais que se revelam ao longo da história e se *entrelaçam de modo conflituoso* manifestam-se, no plano da consciência social, na grande diversidade de discursos ideológicos relativamente autônomos (mas de forma nenhuma independentes), que exercem forte influência mesmo sobre os processos materiais mais tangíveis do metabolismo social” (MÉSZÁROS, 1996, p. 23, grifo do autor).

na consciência dos/as trabalhadores/as, fazendo uso de potentes discursos ideológicos, como empregabilidade, empreendedorismo e ser “empresário/a de si mesmo/a”, por exemplo. Difundida em escala social, essa ideologia impacta fortemente na subjetividade, elidindo o pertencimento à classe e até mesmo ao segmento de classe (à categoria, que é um grupo social de grande importância na formação da consciência de classe); jogando o indivíduo trabalhador numa caminhada solitária e cheia de riscos, cujo êxito ou fracasso dependerão unicamente dele mesmo.

Esses potentes discursos destilam e instilam valores em tudo consoantes com a flexibilidade do uso da força de trabalho, tão requerida pelo atual padrão de acumulação de capital. Trata-se, pois, de fecundar a consciência dos/as trabalhadores/as com ideias e valores inerentes à maximização dos lucros do capital. É nesse diapasão que se inserem as sofisticadas formas de controle social e laboral, de autocontrole e de automotivação no sinistro processo de exploração, superexploração e espoliação a que os/as trabalhadores/as são submetidos/as na atualidade.

Ora, uma vez que tais valores passam a presidir a conduta dos indivíduos no cotidiano do exercício profissional, a dissociação passa a tomar o lugar da associação, a concorrência assume o lugar da solidariedade, a fragmentação se espalha em detrimento da organização coletiva. Em seu conjunto, esses fatos rebatem fortemente sobre as dimensões da instrumentalidade do Serviço Social, como veremos adiante.

As variadas formas de aprofundamento da exploração do trabalho conjugam-se hoje, mais do que antes, com processos de espoliação e expropriação de ativos sociais e estatais, de rendas e direitos dos/as trabalhadores/as e

do patrimônio de povos tradicionais e indígenas. É David Harvey, o aclamado geógrafo britânico, quem, no livro *O novo imperialismo*, assegura que a espoliação foi rearticulada no atual estágio do capitalismo mundializado. Assim diz ele:

Todas as características da acumulação primitiva que Marx menciona permanecem fortemente presentes na geografia histórica do capitalismo até os nossos dias. A expulsão de populações camponesas e a formação de um proletariado sem terra tem se acelerado em países como o México e a Índia nas três últimas décadas; muitos recursos antes partilhados, como a água, têm sido privatizados (com frequência por insistência do Banco Mundial) e inseridos na lógica capitalista da acumulação; formas alternativas (autóctones e mesmo, no caso dos Estados Unidos, mercadorias de fabricação caseira) de produção e consumo têm sido suprimidas. Indústrias nacionalizadas têm sido privatizadas. O agronegócio substituiu a agropecuária familiar. E a escravidão não desapareceu (particularmente no comércio sexual). (HARVEY, 2004, p. 121).

Isso posto, verifica-se o imenso desafio para o exercício profissional e atuação política dos/as assistentes sociais, principalmente quanto à garantia de direitos universais para trabalhadores/as, povos tradicionais, minorias sociais e populações pobres e vulneráveis, pois, na atual fase e em face de sua crise estrutural, o capital necessita ocupar todos os territórios, inclusive o dos direitos trabalhistas e sociais. Estes são transmutados em serviços mercantilizados, movimento que faz a transmutação de cidadãos/ãs – essa ideia perseguida pelo liberalismo progressista que orientou os

Estados de Bem-Estar Social – em consumidores/as. Dito com outras palavras, o ajuste espacial que se opera sobre o espaço geográfico – isto é, o avanço da lógica capitalista sobre todos os lugares, conforme estudado por Harvey – precipita-se também sobre o terreno dos direitos e bens públicos, espoliando rendas dos sujeitos que encarnam o trabalho e apropriando-se do fundo público. Se essas ideias estiverem corretas, podemos afirmar, por conseguinte, que a dinâmica própria do “capitalismo contemporâneo” põe a unidade das questões pontuais e imediatas, que dizem respeito à reprodução da classe trabalhadora – a terra, o salário, a previdência, os direitos trabalhistas, os direitos sociais, a moradia, etc. – com estruturas econômicas, políticas e sociais abrangentes.

Nessas condições, quando sindicatos e movimentos sociais desencadeiam lutas específicas, o que eles confrontam são as próprias estruturas do sociometabolismo do capital, isso porque as reivindicações mais elementares à vida digna das pessoas não podem ser incorporadas pelo padrão de acumulação flexível⁵ com dominância financeira⁶, razão pela qual o neoliberalismo tem como uma das suas metas supremas o desmantelamento das organizações da classe trabalhadora – os sindicatos e movimentos sociais.

A crise que se arrasta desde meados dos anos 1970 não tem comportado a expansão de quaisquer direitos e proteções sociais. Muito pelo contrário, tem aprofundado a natureza destrutiva do capital⁷, causando grave crise ecoló-

⁵ Ver Harvey (1992), especialmente a parte II, capítulos 7 a 11.

⁶ Trabalhamos aqui na perspectiva de Chesnais (1998), para quem o padrão de acumulação inaugurado a partir da crise dos anos 1970 é caracterizado pela mundialização puxada e dirigida pelo capital financeiro.

⁷ Ver Mészáros (2011), especialmente os capítulos 5, 15 e 16.

gica⁸ e degradação da força de trabalho (ANTUNES, 2018). O que se tem assistido é ao desmantelamento do conjunto de políticas e garantias sociais que caracterizaram o Estado de Bem-Estar em alguns países centrais no período conhecido como “anos de ouro” do capitalismo. Conforme Behring (2007, p. 11-12):

[...] os ‘Anos de Ouro’ do capitalismo ‘regulado’ começam a se exaurir no final dos 60 [...]. As taxas de crescimento, a capacidade do Estado de exercer suas funções mediadoras civilizadoras cada vez mais amplas, a absorção das novas gerações no mercado de trabalho, restrito já naquele momento pelas tecnologias poupadoras de mão de obra, não são as mesmas, contrariando expectativas de pleno emprego, base fundamental daquela experiência. As dívidas públicas e privadas crescem perigosamente... A explosão da juventude em 1968, em todo o mundo, e a primeira grande recessão – catalisada pela alta dos preços do petróleo em 1973/74 – foram os sinais contudentes de que o sonho do pleno emprego e da cidadania relacionada à proteção social havia terminado no capitalismo central e estava comprometido na periferia do capital, onde não se realizou efetivamente. [...].

O que estamos afirmando neste texto é, pois, que o atual padrão de acumulação de capital exige e impõe sobre o trabalho a combinação de elevadas taxas de mais-valia absoluta e mais-valia relativa. Em sua fase atual, o capital está a exigir também a espoliação e a apropriação de parte

⁸ Excelentes elaborações e enfrentamento consequente encontram-se nos textos e militância do professor Alexandre Araújo Costa, que é cientista do clima e professor do curso de Física da Universidade Estadual do Ceará (UECE). Acesse o *blog* dele, *O que você faria se soubesse o que eu sei?*, em: <http://oquevocefariasesoubesse.blogspot.com/>.

da renda nacional destinada aos/às trabalhadores/as, dos ativos estatais, dos territórios de populações tradicionais e indígenas. Esses ataques destroçam modos de vida e sociabilidade, estilhaçam relações inter-humanas e põem os corpos e mentes unicamente em prol da produtividade, da eficácia e da eficiência, tendo em vista o crescimento econômico. Uma consequência direta é o estrangulamento do tecido social com o decorrente aprofundamento do conflito e da violência.

Não por outro motivo, a direita protofascista está nos governos em várias partes do mundo – inclusive no Brasil. É que, nas condições postas, os detentores do capital e do poder político encaram como necessidade o desencadeamento de uma onda de violência institucional contra trabalhadores/as, contra movimentos contestatórios, contra direitos elementares – coisa que achávamos ter ficado para trás com o fim da Segunda Guerra e, no caso latino-americano, com o fim das ditaduras que banharam de sangue o continente nos anos 1960, 1970 e 1980.

Aqui reside um dos grandes desafios postos pelo “capitalismo contemporâneo” para todas as categorias de trabalhadores/as e, por consequência, para os/as assistentes sociais: urdir unidade política para a defesa da vida, da dignidade, do trabalho, dos direitos. Isso exige que a atuação do/a profissional se materialize sempre mediada pelas dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política.

Como efeito, a resposta das demandas do cotidiano da instituição em que trabalha põe para o/a profissional a exigência de que ele/a domine os princípios técnicos e operacionais do objeto específico de sua ação – o que remete à dimensão técnico-operativa. Ao mesmo tempo, exige que

o/a assistente social tenha consciência de que o objeto sobre o qual atua é um momento determinado por relações e estruturas sociais, econômicas e políticas abrangentes. É onde entra a dimensão teórico-metodológica do fazer profissional, que ilumina o terreno onde se situa o objeto da ação imediata. O conhecimento teórico-metodológico permite, pois, que o profissional enxergue o fenômeno em sua particularidade, isto é, como parte movida e movente de um todo de relações com outros fenômenos, com estruturas sociais e econômicas, com relações de poder estabelecidas socialmente. Tão somente uma sólida formação teórico-metodológica permite que o/a profissional enxergue seu objeto e se situe nessa totalidade de relações.

O conhecimento dos princípios técnico-operativos e teórico-metodológicos implicam o reconhecimento de que o objeto de intervenção do/a assistente social tem sua gênese e evolução determinadas pela exploração e “superexploração” do trabalho; pela espoliação de renda, de territórios e de direitos; pela concentração do capital e da renda; e, afinal, pela estrutura hierárquica de poder inerente à forma capital que faculta o controle das funções vitais da sociedade às classes possuidoras dos meios de produção, mediante o Estado e outras estruturas da sociedade civil. Assim, o mister do/a profissional do Serviço Social está umbilicalmente ligado aos ideais de transformação da sociedade capitalista, das relações de exploração e opressão, das desigualdades e iniquidades que nela vicejam e a sustentam. Trata-se, pois, de ter consciência da imperiosa necessidade de engajamento para transformar a realidade num mundo que seja a pátria da humanidade, remetendo, pois, à dimensão ético-política do trabalho e instrumentalidade do Serviço Social.

Precarização do trabalho como elemento estrutural do capitalismo contemporâneo

A precarização é hoje uma realidade imposta aos/às trabalhadores/as em escala planetária, ainda que se materialize de formas particulares nos países centrais e nas periferias capitalistas. Trata-se, como já adiantado, de um elemento necessário ao processo de reprodução ampliada do capital na era de sua crise estrutural, razão por que ela é também estrutural. Sua necessidade e natureza podem ser iluminadas a partir dos fundamentos ensinados pela Crítica da Economia Política e pela Sociologia do Trabalho.

A acumulação de capital põe e repõe constantemente seu antagonista estrutural – o trabalho e suas personificações: a classe e os indivíduos trabalhadores. Para funcionar adequadamente, isto é, impondo níveis de exploração que garantam taxas “adequadas” de lucratividade, o capital necessita manejar, pelo menos, três dimensões que envolvem o uso da força de trabalho: 1ª) o custo da força de trabalho; 2ª) as jornadas de trabalho; e 3ª) o controle dos/as trabalhadores/as.

Foi Marx (1984) quem demonstrou cabalmente que é uma condição das taxas “adequadas” de lucratividade que o capital tente comprimir até o limite inferior o valor da força de trabalho. Para usar uma linguagem mais empírica: o capital tenderá sempre a comprimir a renda responsável pela reprodução da “raça dos/as trabalhadores/as”. Além disso, o capital extrai sua lucratividade por meio da exploração da força de trabalho, e isso ele faz de dois modos: por meio da mais-valia absoluta e por meio da mais-valia relativa. O aumento das jornadas de trabalho constitui o método chamado pelo autor de mais-valia absoluta. O capital necessita,

contudo, revolucionar constantemente as forças produtivas como forma de aumentar o tempo excedente sem necessariamente estender a jornada de trabalho. Isso é conseguido por incrementos tecnológicos (maquinários, equipamentos, materiais e métodos) que impulsionam a produtividade do trabalho, fazendo os/as trabalhadores/as produzirem mais em menos tempo, aumentando, dessa forma, o tempo da jornada laboral que é despendido a favor da empresa – o tempo excedente – e diminuindo o tempo da jornada laboral durante o qual o/a trabalhador/a produz o valor da sua força de trabalho – o tempo necessário, configurando-se no que o autor chamou de mais-valia relativa.

Em sua seminal discussão sobre os métodos de extração de mais-valia implementados pelo capital – que vai da cooperação simples à indústria moderna –, Marx (1984) demonstra também que é uma questão de vida ou morte para o capital – e para suas personificações, as empresas e a classe burguesa – que consigam impor um controle despótico – jamais democrático, como demonstrou João Bernardo em seu livro *Democracia totalitária* – sobre a força de trabalho. É preciso controlar o corpo, a mente, o desejo, a vontade, a consciência, a subjetividade dos/as trabalhadores/as para que cotidianamente eles/as ofereçam suas energias vitais para a glória do capital – sem causar problemas, sem rebelarem-se, coesos e ordeiros.

A análise, pois, da jornada de trabalho, do preço da força de trabalho e das formas de controle do trabalho fornece preciosos parâmetros para o aferimento da precarização laboral. Esses parâmetros gerais são estruturados e institucionalizados sob a base de leis e instrumentos que normatizam o contrato de trabalho nas sociedades modernas. Para efeito de conceituação, a ausência de

contrato formal de trabalho (com ou sem carteira) é um importante indicador de precariedade, pois, via de regra, os empregos formalizados gozam de maior segurança e incorporam, além do salário direto, um conjunto de direitos e garantias que, via de regra, não são auferidos pelos/as trabalhadores/as informais. Quanto a isso, é importante frisar que o capitalismo brasileiro e, *mutatis mutandi*, o capitalismo latino-americano nunca lograram homogeneizar os/as trabalhadores/as sob o estatuto do emprego formal e do assalariamento. Grande parte da população trabalhadora brasileira se reproduz historicamente às margens do mercado formal de trabalho. A precarização laboral é, pois, um elemento estrutural e estruturante do capitalismo brasileiro, dando materialidade à tese segundo a qual, no Brasil, o moderno e o arcaico se retroalimentam (OLIVEIRA, 2003).

Mesmo em se abstraindo as particularidades do capitalismo brasileiro, é possível identificar a precarização laboral como inerente ao padrão flexível de acumulação de capital. Quem afirma isso é um estudioso do assunto, o professor Ricardo Antunes (2018, p. 156, grifos do autor):

Estamos, portanto, diante de uma nova fase de desconstrução do trabalho sem precedentes em toda a era moderna, aumentando os diversos modos de ser da informalidade e da precarização. Se no século XX presenciamos a vigência da *era da degradação do trabalho*, na transição para o século XXI passamos a estar diante de novas modalidades e *modos de ser* da precarização, da qual a *terceirização* tem sido um de seus elementos mais decisivos.

Exemplos é que não faltam dessa desconstrução do estatuto do trabalho, tal como apontado por Antunes. No

Brasil, a terceirização instituída pela Lei nº 13.429, de março de 2017, foi um passo decisivo das classes dominantes com triplo objetivo: comprimir salários, alongar e intensificar jornada laboral e enfraquecer as organizações políticas dos/as trabalhadores/as. Em síntese:

[...] a terceirização é o fio condutor da precarização do trabalho no Brasil. Constitui-se num fenômeno onipresente em todos os campos e dimensões do trabalho, sendo uma prática de gestão/organização/controle que discrimina e, ao mesmo tempo, é uma forma de contrato flexível e sem proteção trabalhista. É também sinônimo de risco de saúde e de vida, responsável pela fragmentação da identidade coletiva dos trabalhadores, com a intensidade da alienação e da desvalorização do trabalho humano, assim como é um instrumento de pulverização da organização sindical, que incentiva a concorrência entre os trabalhadores e seus sindicatos. Ela ainda cobre com um ‘manto de invisibilidade’ os trabalhadores nela enquadrados, como facilitadora do descumprimento da legislação trabalhista, como forma ideal para o empresário não ter limites (regulados pelo Estado) no uso da força de trabalho e da sua exploração como mercadoria. (ANTUNES, 2018, p. 163).

Na mesma direção, vão a reforma trabalhista, instituída pela Lei nº 13.467, de junho de 2017, e a reforma da previdência, instituída pela Emenda Constitucional nº 103, de novembro de 2019. Essas medidas impactam diretamente no valor da força de trabalho – comprimindo salários e suprimindo direitos. Elas incidem também sobre jornadas de trabalho, por exemplo, ao facultar ao/à empregador/a poderes extraordinários nas determinações de horários,

inclusive sob a modalidade de trabalho intermitente. Não bastassem os prejuízos impostos aos salários diretos dos/as trabalhadores/as, a terceirização e a reforma trabalhista implicam maior fragmentação dos/as trabalhadores/as e desferem golpe mortal contra as organizações sindicais. Claro está que, em seu conjunto, essas medidas significam espoliação de parte da renda destinada à reprodução dos/as trabalhadores/as em proveito da acumulação de capital. É também evidente que elas se prestam à compressão do valor da força de trabalho, bem como ao elasticimento e à intensificação das jornadas de trabalho, além de dismantelar medidas protetivas das organizações laborais. Constituem todas as formas de intervenção na estrutura das relações entre capital e trabalho, impondo padrões mais precarizados e degradantes sobre o uso da força de trabalho.

A precarização e as dimensões da instrumentalidade

O atual regime de acumulação flexível (HARVEY, 1992) incide diretamente sobre o mundo do trabalho e suas configurações. Não é por acaso que a classe trabalhadora tem sentido os efeitos dessa fase do capitalismo contemporâneo marcada pelo avanço de iniciativas – alienação e fragmentação da classe trabalhadora, competitividade no ambiente de trabalho, autoempendedorismo, aumento do desemprego, rebaixamento dos salários, entre outras – que alargam a precarização, como foi demonstrado no tópico anterior.

Segundo Yazbek (2012 *apud* YAZBEK, 2014), há uma relação direta entre os aspectos que alimentam a precarização à nova hegemonia liberal-financeira e às mudanças ocorridas nas políticas voltadas para a classe trabalhadora.

Por meio de um duplo movimento, tem-se a ruptura entre trabalho e proteção social, de um lado, e a reestruturação das políticas sociais – que deveriam ser universais – por meio da focalização, de outro lado.

Diante dessa nova era de precarização estrutural (ANTUNES, 2011), o/a assistente social, assim como outro/a trabalhador/a, sofre as consequências da “[...] informalização, insegurança e desproteção no trabalho, e novas formas de contratação da força de trabalho assalariada através de trabalhos terceirizados, subcontratados, temporários, domésticos, em tempo parcial ou por projeto” (RAICHELIS, 2013, p. 617-618). Esses aspectos estão relacionados às três dimensões que elencamos no tópico anterior – *jornada de trabalho, custo da força de trabalho e controle dos/as trabalhadores/as*.

No Serviço Social, sua força de trabalho vivencia situações que incidem sobre sua *jornada laboral*. Em muitos casos, o/a profissional da área tem sua carteira assinada com outra nomenclatura, como forma de burlar a Lei nº 12.317/2010, que define a jornada máxima de trabalho do/a assistente social em 30 horas semanais sem redução salarial, um exemplo prático do conceito de mais-valia absoluta de Marx. Há ainda a utilização corriqueira de *sites* para o preenchimento de informações sobre os/as usuários/as e suas demandas, prática que dinamiza o tempo se comparada às experiências anteriores de inserção e tabulação de dados em formulários manuais.

No atual cenário, é comum ainda, mediante a superlotação de demandantes nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), hospitais, Agência da Previdência Social (APS) e outros espaços sócio-ocupacionais, o/a profissional permitir a entrada em sua sala de mais de um/a usuário/a por vez e solicitar ao/a estagiário/a de Serviço Social

que realize o atendimento, enquanto aquele/a atende à demanda de outro indivíduo. É inaceitável que essas práticas do não sigilo e da supervisão não orientada/suborientada se tornem corriqueiras. Nessas circunstâncias, é importante ter em mente que o uso tecnológico e a precarização das políticas sociais, seus equipamentos e o inchaço populacional nesses espaços são estratégias utilizadas pelo capital para aumentar a produtividade do/a assistente social nos moldes da definição da mais-valia relativa. Sobre isso, a citação a seguir é elucidativa:

As estratégias de intensificação do trabalho vão sendo incorporadas gradativamente e talvez não estejam ainda claramente perceptíveis para o conjunto de trabalhadores, particularmente na esfera estatal. Mas elas ganham concretude no ritmo e na velocidade do trabalho, nas cobranças e exigências de produtividade, no maior volume de tarefas, nas características do trabalho intelectual demandado, no peso da responsabilidade. E se ampliam na medida em que também no Estado está em plena construção 'a ideologia da gerência e da qualidade total, do erro zero, do trabalho a tempo justo, da eficiência das metas e dos resultados'. (DAL ROSSO, 2008, p. 188 *apud* RAICHELIS, 2011, p. 433).

No contexto da segunda dimensão – *custo da força de trabalho* –, em tempos de crise e precarização estrutural do trabalho, não é possível ao aparelho estatal, às organizações da sociedade civil e ao mercado, por sua vez, contratarem o quantitativo total de assistentes sociais que se formam todos os anos. No ano de 2013, por exemplo, eram 120 mil profissionais ativos/as (ORTIZ, 2013), número que saltou, em 2014, para 135 mil, conforme os dados do Conselho Federal

de Serviço Social (IAMAMOTO, 2014). Nos dias atuais, o referido Conselho aponta em seu *site*⁹ aproximadamente 188 mil profissionais com registro nos 27 Conselhos Regionais de Serviço Social existentes no território nacional. Significa dizer que em seis anos entraram no mercado 68 mil profissionais, isso sem contar aqueles/as que se formaram e não realizaram registro no Conselho Regional. Com esses dados, o Brasil ocupa a segunda posição no *rank* dos países que mais possuem assistentes sociais, atrás apenas dos EUA, que, ainda em 2014, já detinham um contingente de 750 mil profissionais da área (INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS *apud* IAMAMOTO, 2014).

Diante do número crescente de profissionais de Serviço Social, Iamamoto (2014) toma de empréstimo o termo utilizado por Marx de *Exército Industrial de Reserva* para afirmar que o inchaço no mercado ocasiona um verdadeiro *Exército Assistencial de Reserva*. Frente a essa sobrepopulação à margem dos postos de trabalho, vivencia-se, portanto, uma das leis gerais de acumulação de capital: a oferta de mão de obra é superior à demanda, fato que acarreta o rebaixamento dos salários. Mesmo aqueles/as que conseguem “um lugar ao sol” no interior das relações laborais, têm sofrido com a depressão salarial e com os novos formatos de contratação, como por hora, por projeto, por contratos através de seleção simplificada e análise de títulos por período que varia de um a dois anos, para citar apenas algumas das novas formas descritas por Rocha e Holanda (2018).

No que tange à terceira e última dimensão – *contro- le dos/as trabalhadores/as* –, ela recai sobre o sujeito como indivíduo e coletivo. Na primeira condição, o/a profissional

⁹ Disponível em: <http://www.cfess.org.br/>. Acesso em: 10 jan. 2019.

“sente na pele” as jornadas extensas de trabalho, os mecanismos que aumentam a produtividade e as novas formas de contratação para não ser mais um/a pertencente a uma extensa massa de desempregados/as. Não menos esquecida, a própria subjetividade do/a assistente social, como a de qualquer outro/a trabalhador/a, é controlada pelo capital, fazendo-o/a “sentir na alma” os males do adoecimento mental e psíquico.

Na segunda condição, os efeitos do controle se expressam na fragilidade dos vínculos do/a trabalhador/a com os/as usuários/as frente ao trabalho que é constantemente interrompido diante da alta rotatividade de profissionais submetidos/as às seleções anuais e com os/as colegas de categoria, por meio da competitividade entre concursados/as e terceirizados/as, por exemplo. Se o capital não tivesse se infiltrado na consciência e na organização da categoria profissional e em sua *dimensão política*, essas relações fortificadas seriam potenciais de resistência epistêmicos e prático-políticos mais sólidos à desregulamentação/extinção das políticas sociais, como anunciamos outrora. Acontece que os fatores imersos no contexto da precarização citados até agora implicam sobremaneira o fazer profissional cotidiano, interpelando o Serviço Social sob múltiplas dimensões e aspectos, como enumera Yazbek (2014, p. 686):

1) A primeira dimensão que interpela o Serviço Social nesse contexto são as novas manifestações e expressões da questão social, resultantes dessas transformações estruturais do capitalismo, com as quais nos deparamos no cotidiano institucional ao lado das velhas questões de sempre. [...]. 2) Outra dimensão que interpela a profissão diz respeito aos pro-

cessos de redefinição dos sistemas de proteção social e da política social em geral que emergem nesse contexto. Como sabemos, foi no âmbito do enfrentamento das consequências indesejáveis do novo regime de acumulação e suas medidas de ajuste econômico que a política social ‘foi transformada total ou parcialmente em políticas focalizadas contra a pobreza, principalmente nos países da periferia do capitalismo’. 3) Finalmente, a profissão é interpelada e desafiada pela necessidade de construir mediações políticas e ideológicas expressas sobretudo por ações de resistência e de alianças estratégicas no jogo da política em suas múltiplas dimensões, por dentro dos espaços institucionais e especialmente no contexto das lutas sociais. [...].

Partindo do que Yazbek (2014) nos disse, podemos afirmar que o trabalho do/a assistente social sofre as refrações dos determinantes sociais, culturais, políticos e ideológicos do atual modelo de acumulação flexível do capitalismo. Por ser uma profissão que está inserida na divisão sociotécnica – e sexual (CISNE, 2012) – do trabalho, é permeada pelos interesses das classes antagônicas e pelas contradições do Estado burguês e do cotidiano institucional.

Por falar em cotidiano, segundo a eminente professora Yolanda Guerra (2017), embasada pelos escritos de Agnes Heller, é marcado pelas seguintes características: *heterogeneidade, espontaneidade, imediatividade e superficialidade*. Em momentos de crise e precarização do trabalho, há uma exacerbação desses aspectos, implicando a materialidade do que Guerra (2017) categorizou como as dimensões da instrumentalidade do Serviço Social: *técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política*. Mas, afinal, o que represen-

ta cada dimensão e quais os reflexos dos traços cotidianos nessas dimensões no cenário atual?

Segundo Guerra (2017), é por meio da *dimensão técnico-operativa* que a profissão é vista socialmente e reconhecida. É nela que são pensados e implementados os instrumentos, as técnicas e as habilidades que irão orientar a ação profissional, conhecimento procedimental imprescindível para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operacionais. Acontece que o uso de precedentes ou imitações de situações passadas para a resolutividade de demandas atuais tende a empobrecer essa dimensão. Ora, é comum, na *imediatez e heterogeneidade* do cotidiano, basear-se em estudos passados para a apreensão de novas situações. Não há discordância de que a experiência com base em casos já resolvidos é fundamental para ter familiaridade com o objeto. Mas é preciso estar atento para não “[...] considerar as experiências precedentes como o modelo para a intervenção na realidade daquele momento histórico” nem utilizar como padrão de imitação situações anteriores para outros sujeitos (GUERRA, 2017, p. 10).

Há ainda um outro fator que incide sobre a *dimensão técnico-operativa*: o fato de o/a assistente social ter o Estado como o seu principal empregador na execução das políticas sociais, “[...] cujo formato limita ou potencializa a sua ação profissional” (GUERRA, 2017, p. 11). Nesse caso, em tempos de acumulação flexível do capital, é perceptível que as estratégias tomadas pelo poder estatal têm sido direcionadas muito mais a desregular as políticas sociais, limitando, assim, a intervenção profissional do Serviço Social, como relata Guerra (2017, p. 11):

[...] o padrão atual de políticas sociais privatista, mercantilista e assistencialista, que

fragmenta, segmenta e setoriza as necessidades e categorias sociais, predispõe um tipo de intervenção: pontual, focalizada, imediata, burocrática, mimética, repetitiva, pragmática e eminentemente instrumental, exigindo pouca qualificação para responder às demandas imediatas, condicionando o exercício profissional às características e dinâmica do cotidiano e se limitando a ele.

Quanto à *dimensão teórico-metodológica*, refere-se à apropriação de um método, no caso, o “[...] materialista histórico-dialético, dos fundamentos históricos, teóricos e metodológicos da profissão – isto é, a produção de conhecimentos acerca das dinâmicas e estrutura (essência) da realidade social em que se insere” (SILVA; BEZERRA, 2018, p. 35). Essa dimensão é de suma importância para a construção de análises histórico-críticas fundamentadas capazes de enxergar as contradições do cotidiano da instituição e da conjuntura em que está imersa. Ela “[...] nos capacita para operar a passagem das características singulares de uma situação que se manifesta no cotidiano institucional do assistente social para uma interpretação à luz da universalidade da teoria e o retorno a elas” (GUERRA, 2017, p. 12).

Mas, mediante as demandas que vão surgindo, elas se entrecruzam com certas características do cotidiano e podemos até afirmar que chegam aos/às diferentes profissionais que atuam nos espaços sócio-ocupacionais, incorporadas por traços de *imediatez*, *heterogeneidade* e *espontaneidade*. Tudo ocorre como se o exercício profissional fosse isento de teoria, por isso a importância de ter em mente a articulação dessa dimensão à dimensão investigativa, de modo a revisar os fundamentos técnicos, teóricos e ético-políticos na condução de uma ação profissional com-

prometida com as demandas dos/as usuários/as. É preciso tentar desacelerar frente a um cotidiano veloz e a demandas infinitas. Não é uma tarefa fácil, sabemos! Guerra (2017) nos alerta que essa dimensão sofre desmerecimento, em grande parte, pelo fato de o nível do cotidiano ser o mesmo do senso comum, o que desemboca em armadilhas, como clichês de que na prática é uma coisa e na teoria é outra, levando a abismos entre a elaboração teórica e a intervenção profissional, resultando numa prática irrefletida. Mas é preciso pôr em prática o exercício de suspender o cotidiano e isentar-se por um instante de cada demanda para problematizá-la e não cair no véu da *imediatez* e *superficialidade* cotidianas, que pressionam o/a profissional a dar “[...] respostas profissionais rápidas, ligeiras, irrefletidas, instrumentais, baseadas em analogias, experiências, senso comum, desespecializadas, formais, modelares, [...] sem a qualificação necessária para distingui-las de respostas atribuídas por leigos” (GUERRA, 2017, p. 6).

Por fim, a *dimensão ético-política* está inscrita nos horizontes profissional e societário, sobretudo demarcada no Código de Ética do/a Assistente Social (1993), delineando a direção social da profissão, sua teleologia (SILVA; BEZERRA, 2018). Vale ressaltar que as escolhas do instrumental técnico-operativo também perpassam por essa dimensão e não se dão de forma neutra.

Ora, a prática profissional, para além de tudo, parte de um sujeito que possui uma capacidade teleológica de realizar sua ação com base em um conjunto de valores e princípios. É no interior da *superficialidade* do cotidiano profissional, no entanto, que o/a assistente social se depara com situações perpassadas por interesses conflitantes seus/suas, dos/as usuários/as e da sociedade civil representados

pela instituição. No âmbito dessas escolhas, o/a assistente social é chamado a exercer sua *dimensão ético-política* no meio dos conflitos sociais, culturais, ideológicos, éticos e políticos próprios das relações entre os homens e as mulheres.

Concluimos afirmando que, mesmo cada dimensão possuindo particularidades, elas se entrecruzam e só podem ser entendidas de forma articulada como pertencentes a uma totalidade da práxis, e é nessa articulação que o fazer profissional ganha sentido e materialidade capazes de descortinar o cotidiano mesmo em tempos de precariedade.

Referências

ALVES, G. Brasil: o futuro do pretérito – notas sobre as perspectivas do trabalho no século XXI. In: MACÁRIO, E. *et al.* (Org.). *Dimensões da crise brasileira: dependência, trabalho e fundo público*. Fortaleza: UECE; Bauru: Práxis, 2018.

ANTUNES, R. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, R. Os modos de ser da informalidade: rumo a uma nova era de precarização estrutural do trabalho?. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 107, p. 405-419, 2011.

BEHRING, E. Fundamentos de política social. In: MOTA, E. (Org.). *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2007. p. 13-39.

BERNARDO, J. *Democracia totalitária: teoria e prática da empresa soberana*. São Paulo: Cortez, 2004.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 103, de 12 novembro de 2019. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 nov. 2019.

BRASIL. Lei nº 12.317, de 26 de agosto de 2010. Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, para dispor sobre a duração do trabalho do Assistente Social. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 ago. 2010.

BRASIL. Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017. Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 31 mar. 2017a.

BRASIL. Lei nº 13.457, de 26 de junho de 2017. Altera as Leis nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social, e 11.907, de 2 de fevereiro de 2009, que dispõe sobre a reestruturação da composição remuneratória da Carreira de Perito Médico Previdenciário e da Carreira de Supervisor Médico-Pericial; e institui o Bônus Especial de Desempenho Institucional por Perícia Médica em Benefícios por Incapacidade. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017b.

CHESNAIS, F. *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.

CISNE, M. *Gênero, divisão sexual do trabalho e serviço social*. São Paulo: Outras Expressões, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Site*. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/>. Acesso em: 10 jan. 2019.

COSTA, A. A. *O que você faria se soubesse o que eu sei?*. Disponível em: <http://oquevocefariasesoubesse.blogspot.com/>. Acesso em: 10 jan. 2019.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 39-70.

HARVEY, D. *Condição pós-moderna*. 25. ed. São Paulo: Loyola, 1992.

HARVEY, D. *O novo imperialismo*. São Paulo: Loyola, 2004.

IAMAMOTO, M. A formação acadêmico-profissional no Serviço Social brasileiro. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 120, p. 609-639, 2014.

LUKÁCS, G. *História e consciência de classe: estudos de dialética marxista*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elfos; Porto: Escorpião, 1989.

MARINI, R. M. Dialética da dependência. In: TRASPADINI, R.; STEDILE, J. P. (Org.). *Ruy Mauro Marini: vida e obra*. São Paulo: Expressão Popular, 2005. p. 181-194.

MARX, K. *O capital: crítica da economia política*. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

MÉSZÁROS, I. *O poder da ideologia*. São Paulo: Ensaio, 1996.

MÉSZÁROS, I. *Para além do capital: rumo a uma teoria da transição*. São Paulo: Boitempo, 2011.

OLIVEIRA, F. *Crítica à razão dualista: o ornitorrinco*. São Paulo: Boitempo, 2003.

ORTIZ, F. G. Notas sobre as diretrizes curriculares: avanços, impasses e desafios. In: GUERRA, Y.; LEITE, J. L.; ORTIZ, F. G. (Org.). *Temas contemporâneos: o Serviço Social em foco*. São Paulo: Outras Expressões, 2013. p. 11-31.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 107, p. 420-437, 2011.

RAICHELIS, R. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 116, p. 609-635, 2013.

ROCHA, D. E.; HOLANDA, A. S. As condições contratuais dos assistentes sociais nos espaços socio-ocupacionais da Assistência Social. In: SEMINÁRIO CETROS “CRISE E MUNDO DO TRABALHO NO BRASIL: DESAFIOS PARA A CLASSE TRABALHADORA”, 6., 2018, Fortaleza. *Anais...* Ceará: UECE, 2018.

SILVA, S. G. M.; BEZERRA, L. M. P. S. Dimensão técnico-operativa da instrumentalidade na formação profissional e Serviço Social: esboços de uma interpretação crítica do ensino da prática. In: VALE, E. S.; SOUSA, R. B.; CAMELO, R. A. (Org.). *Trabalho e instrumentalidade do Serviço Social*. Fortaleza: UECE, 2018. p. 27-54.

STREECK, W. *Tempo comprado: a crise adiada do capitalismo democrático*. São Paulo: Boitempo, 2018.

YAZBEK, M. C. A dimensão política do trabalho do assistente social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 120, p. 677-693, 2014.

A DIMENSÃO PEDAGÓGICA DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: AS PEDAGOGIAS SUBJACENTES À PROFISSÃO

ELIVÂNIA DA SILVA MORAES

Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC), mestra em Educação pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela Universidade do Vale do Acaraú (UVA) e em Filosofia Política pela UECE e graduada em Serviço Social também pela UECE. Professora do curso de graduação em Serviço Social da UECE.

E-mail: elivania.moraes@uece.br.

Introdução

Este capítulo objetiva estabelecer uma reflexão acerca da dimensão pedagógica do trabalho do assistente social numa perspectiva histórica, particularmente articulando as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-instrumentais a um trabalho profissional do assistente social envolvido de uma dimensão pedagógica. Buscaremos, portanto, responder a alguns questionamentos iniciais: o que caracteriza a dimensão pedagógica do Serviço Social? Quais os tipos de pedagogias desenvolvidas ao longo de sua trajetória? Como podemos estabelecer uma ação crítica do Serviço Social e uma pedagogia emancipatória? É consenso conceber que o trabalho do assistente social tem uma dimensão pedagógica?

Para a explicitação dos questionamentos postos, procuraremos desenvolver uma visão articulada de educação e pedagogia, pensando suas manifestações paradigmáticas e históricas, articuladas com a caracterização do Serviço Social e os diversos modelos pedagógicos que se configuraram a partir de suas escolhas teóricas e políticas e do desenvolvimento de seu trabalho profissional, seguindo a classificação de Abreu (2010): a pedagogia da ajuda, a pedagogia da participação e a pedagogia emancipatória.

A pedagogia caracteriza-se como a ciência da educação ou conjunto de métodos que asseguram a aprendizagem dos sujeitos. Nesse sentido, é polissêmica e multideterminada. A dimensão pedagógica desenvolve-se por meio de uma reflexão ou ação profissional/processo de trabalho pensado de forma tal que seja inteligível e entendível aos sujeitos participantes do processo educativo.

O Serviço Social, por sua vez, caracteriza-se como uma “[...] profissão de cunho educativo, inscrita, predominantemente, nos processos contraditórios de organização e reorganização da cultura/contracultura” (ABREU, 2010, p. 43). Além disso, contribui para a formação de subjetividades e padrões de conduta, individuais e/ou coletivos, tendo como efeitos da ação profissional dos assistentes sociais a maneira de pensar e agir dos sujeitos/usuários e profissionais. Contribui, portanto, para a constituição de uma cultura, um modo de vida subjacente a uma maneira de pensar e agir, corroborando a formação de uma hegemonia ou a organização de uma contra-hegemonia.

A afirmativa de que o Serviço Social exercita uma dimensão pedagógica ao desenvolver seu trabalho profissional fundamenta-se em autores como Abreu (2010) e Gramsci (1978), que afirmam que “toda relação de hegemonia é eminentemente pedagógica”. Assim sendo, concordamos com Gadotti (2002, p. 12), quando ressalta que a “[...] educação é uma prática fundamental da existência histórico-cultural dos homens”.

Concepções de educação e pedagogias desenvolvidas ao longo da história do Serviço Social

Como ponto de partida de nossas reflexões sobre Serviço Social e sua dimensão pedagógica, consideramos importante caracterizarmos as concepções de educação e

pedagogia, a fim de estabelecermos relações com as concepções utilizadas pelo Serviço Social ao longo de sua constituição e desenvolvimento profissional.

A educação é atualmente uma área de uma enorme complexidade técnica e científica. Complexidade no âmbito da compreensão de seus fundamentos referenciados em diversas teorias e no âmbito da sua condução prática, permeada pelo seu caráter político, histórico, econômico e social. Sendo a educação polissêmica e multideterminada, as teorias e práticas educativas se diferenciam por seus fundamentos e categorias daí advindos, o que se estrutura da seguinte forma para Silva (2009):

Quadro 1 – Concepções de educação

Teorias Tradicionais	Teorias Críticas	Teorias Pós-Críticas
Ensino Aprendizagem Avaliação Metodologia Didática Organização Planejamento Eficiência Objetivos	Ideologia Reprodução Cultural e Social Poder Classe Social Capitalismo Relações Sociais e Produção Conscientização, Emancipação e Libertação Currículo Oculto Resistência	Identidade, Alteridade, Diferença Subjetividade Saber-Poder Significação e Discurso Representação Cultura Gênero, Raça, Etnia e Sexualidade Multiculturalismo

Fonte: Silva (2009).

As teorias tradicionais de educação são influenciadas por dois paradigmas clássicos: doutrina social da igreja e positivismo. Tais teorias também influenciaram o Serviço Social em épocas distintas ou de forma coincidente e sincrética num mesmo período.

O pensamento pedagógico medieval, sistematizado por Santo Agostinho e sua teoria da iluminação e por Santo

Tomás de Aquino com seu método escolástico, esteve presente na educação brasileira pela intervenção dos jesuítas, ainda na época da “colonização”, e tinha como finalidade última não a instrução, mas a doutrinação.

No surgimento e institucionalização do Serviço Social, as influências conservadoras advindas da perspectiva cristã, particularmente da concepção neotomista – renovação do pensamento de Santo Tomás de Aquino –, apoiavam a configuração do assistente social como profissional da ajuda. Dessa feita, o modelo de formação profissional deveria ser orientado pela doutrina social da igreja e seguir uma concepção de homem que considerasse seu corpo e sua alma e um modelo de sociedade como instância na qual o homem pode se completar e se realizar como pessoa, sobretudo no aspecto da dignidade.

Vale destacar que no Brasil a “pedagogia da ajuda” teve como referência basilar, no seu surgimento, a escola europeia – a qual se vincula de forma significativa à influência da doutrina social da igreja, paradigma neotomista e sociologia tradicional – e a escola americana, fundada numa análise mais individualizante e psicológica dos processos sociais. Em ambas as escolas, o que está presente é o pensamento conservador, ou seja, o trato individualizante da questão social como uma questão moral ou comportamental, o que demonstra “[...] um estilo de pensar o social que tem por limite o marco da sociedade burguesa” (PAULO NETTO, 2009, p. 43).

A formação e o exercício profissionais seguiriam, então, um projeto de sociedade que privilegiasse duas dimensões do homem – o corpo e a alma – e estavam fundados em práticas caritativas e reformadoras do caráter, afirmando a

supremacia da formação moral à formação técnica, embora as duas fossem reconhecidas como necessárias.

Doutrinas e técnicas são, neste contexto, parâmetros básicos para a atuação do assistente social. No campo teórico-metodológico, a proposta neotomista de homem aparece ainda no produto do I Seminário de Teorização do Serviço Social, articulado pelo Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviço Social (CBCISS), realizado em 1967: o *Documento de Araxá*. Neste, a proposta neotomista esteve claramente presente na definição de valores como a autodeterminação, a aceitação e o não julgamento, bem como nos princípios da perfectibilidade, dignidade humana e sociabilidade.

Num esforço de síntese e sistematização, destacamos essas três dimensões no quadro adiante e especificamos suas caracterizações referentes à pedagogia da ajuda:

Quadro 2 – A pedagogia da ajuda e suas dimensões

PEDAGOGIA DA AJUDA			
ÉTICO-POLÍTICO	TEÓRICO-METODOLÓGICO	TÉCNICO-OPERATIVO	ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS
<p>NEOTOMISMO:</p> <p>Valores: autodeterminação, aceitação, não julgamento, perfectibilidade, integridade na vida terrena e transcendental.</p> <p>Questão Social: questão individual e moral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sincretismo teórico, ideológico e prático; • Positivismo, Psicológico, (Neo)tomismo; • Ênfase na neutralidade (negação do sentido político do trabalho); • Arranjo teórico doutrinário moralizador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer bem o bem; • Fragmentação e controle social, via racionalização e tecnificação da assistência social; • Seleção/Triagem para receber a ajuda; • Naturalização das desigualdades sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias educativas subalternizantes; • Nova racionalidade produtiva e difusão da cultura dominante; • Destitui o sujeito de sua vontade, razão e autonomia; • Contribui para aprofundar a dependência e sujeição do indivíduo que recebe ajuda.

Fonte: Elaboração própria (2019).

No contexto das décadas de 1960 e 1970, configurou-se no campo da educação uma exigência pela tecnificação das profissões, num processo de modernização conservadora. Referenciada no paradigma positivista, a pedagogia voltou sua atenção para uma compreensão de ensino-aprendizagem como um processo derivado essencialmente do uso dos sentidos e determinado pela experiência prática das consciências. Emergem daí as primeiras formas de avaliação educacional voltadas para o conhecimento da realidade baseado em dados empíricos e fundamentalmente ancorado em aspectos quantitativos. Surgem os exames escritos e aplicados na escola e na universidade, que compõem a denominada pantometria moderna.

Por sua vez, a didática dentro de uma concepção tradicional positivista referencia-se no planejamento e organização dos conteúdos, num tempo em que o modelo é a fábrica e as reformas educacionais devem contemplar as exigências do mercado. Desse modo, a avaliação da aprendizagem está integrada ao seu modelo para a elaboração do currículo, que assume essencialmente um caráter de controle do planejamento, analogamente ao que ocorre no processo de produção industrial.

Seguindo essas orientações teóricas, a formação e o exercício profissionais dos assistentes sociais mudaram sua base de apoio para a então denominada perspectiva modernizadora, que tinha como fundamento explícito o paradigma positivista/funcionalista, sem, no entanto, deixar de incorrer em sincretismos com a perspectiva neotomista. Essa perspectiva primeira do Movimento de Reconceitualização pode ser tomada como a consolidação modelar da tentativa de adequar as (auto)representações profissionais do

Serviço Social às tendências sociopolíticas que a Ditadura Militar de 1964 implementou no Brasil.

Desde esse momento, as exigências sobre a formação profissional incidiram sobre a profissionalização do Serviço Social e sobre o necessário uso da técnica em suas intervenções profissionais. Em tal época, a tônica das discussões versava sobre a natureza do Serviço Social e em sua definição como ciência, técnica ou arte. Nesse período, a atuação profissional deveria balizar-se pela neutralidade e o aprendizado do uso adequado da técnica no encaminhamento dos “problemas sociais”, fundada em um não questionamento das estruturas de poder vigentes: o Serviço Social questiona-se não politicamente, e sim metodologicamente (PAULO NETTO, 2011).

Com as discussões envolvendo a perspectiva modernizadora realizadas nos seminários de Araxá e Teresópolis, a tônica era a tensão entre a micro e macroatuação. Na microatuação, a tríade conservadora – caso, grupo e comunidade – foi novamente legitimada. Na macroatuação, a intervenção do Serviço Social caracterizava-se pelo trabalho com comunidades e populações desenvolvendo seu trabalho nas políticas sociais, planejamento social e administração, desde a fase da formulação destas até sua implementação.

Essa definição de funções na seara da macroatuação trouxe novas exigências para a formação profissional, dentre as quais se destaca a incorporação de mais disciplinas no currículo mínimo de Serviço Social matizado pelas exigências de domínio teórico em campos de conhecimento antes não abordados ou exigidos, a saber: Teoria Política, Sociologia, Teoria Geral da Administração, domínio das teorias e técnicas de planejamento e formulação e gestão de políticas sociais.

Foi nesse momento que se configurou o modelo da “pedagogia da participação” para o Serviço Social, fundamentado numa concepção positivista e caracterizando-se por: mudança cultural controlada, contribuição na geração do bem-estar coletivo, superação do atraso, perspectiva de globalidade, busca de fundamentos nos planos nacionais de desenvolvimento e destaque para o planejamento social. Como bem afirma Abreu (2010, p. 51):

O taylorismo como pedagogia caracteriza-se pelos seguintes princípios: cooperação entre patrões e trabalhadores; máxima produtividade como garantia de prosperidade para patrões e trabalhadores, aceitação pelo trabalhador da elevação do tempo e ritmo de trabalho como única possibilidade de melhoria das condições de vida; máximo empenho e desempenho individual, como primado na composição do processo coletivo de trabalho.

Dessa forma, busca aliar uma participação controlada a uma filosofia de “promoção social”, que se materializa, de fato, na redução de custos de implementação de políticas e programas sociais, muitas vezes disfarçada de ajuda humanitária internacional aos países pobres. Para essa corrente, o crescimento econômico coloca-se como fator de desenvolvimento e subjacente a este vem o desenvolvimento social, em que “[...] a mobilização e participação populares inscrevem-se como suportes para uma mudança cultural controlada” (ABREU, 2010, p. 54). Nessa perspectiva, Abreu e Cardoso (2009, p. 593) destacam:

As práticas educativas desenvolvidas pelos assistentes sociais vinculam-se, predominantemente, à necessidade de controle exercido

pelas classes dominantes, quanto à obtenção da adesão e do consentimento do conjunto da sociedade aos processos de produção e reprodução social consubstanciados na exploração econômica e na dominação político-ideológica sobre o trabalho.

As dimensões do Serviço Social nessa forma de atuação denominada “pedagogia da participação” sintetizam-se nos elementos destacados no quadro à frente:

Quadro 3 – A pedagogia da participação e o Serviço Social

PEDAGOGIA DA PARTICIPAÇÃO			
ÉTICO-POLÍTICO	TEÓRICO-METODOLÓGICO	TÉCNICO-OPERATIVO	ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS
<p>Postulados: Perfectibilidade, Sociabilidade e Dignidade.</p> <p>Princípios Operacionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de ação de validade universal à prática de todos os processos do Serviço Social; • Perspectiva da globalidade/perspectiva sistêmico-integrativa de indivíduos e sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sincretismo, Positivismo e (Neo)tomismo; • Enfoque orientado por uma visão global do homem, integrado em seu sistema social; • Programas sociais fundados na retórica da integração e promoção social. 	<p>Ênfase no adequado uso da Técnica;</p> <p>Macroatuação: Política social, Planejamento e Trabalho com populações;</p> <p>Microatuação: Administração e prestação de serviços direto a indivíduos, grupos, comunidades e populações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliza os indivíduos a participarem do atendimento às suas necessidades; • Acentua as conotações de autoajuda e ajuda mútua; • Mudança cultural controlada.

Fonte: Elaboração própria (2020).

Vale destacar que essa perspectiva modernizadora, fundada numa atuação tripartite (caso, grupo e comunidade), em unidade com a dinâmica da macroatuação, foi am-

plamente questionada pelos veios transformadores do Movimento de Reconceitualização, que criticaram não somente a metodologia de atuação do Serviço Social, mas principalmente os pressupostos teóricos que lhe dão feição e suas categorias de base, especialmente o sentido de emancipação e práxis revolucionária. Trataremos a respeito dessa perspectiva no tópico seguinte.

A pedagogia emancipatória e o Serviço Social

Emancipação é uma categoria teórica que se define como um campo organicamente vinculado com a práxis revolucionária, ou seja, uma luta libertadora em que os oprimidos buscam a reconstrução de sua humanidade: “libertar-se a si e aos opressores”. É um conceito trabalhado por vários pensadores e paradigmas, como esclarece Ambrosini (2012, p. 378), quando afirma:

[...] a partir de Kant se estabelece a ideia de esclarecimento ou emancipação enquanto superação da menoridade através do uso público da razão. Em Marx a categoria emancipação passa a ter um sentido político-social, na perspectiva de transformação das estruturas da sociedade através da organização social do proletariado. Já Adorno aborda a emancipação e sua importância para a educação numa concepção crítica da sociedade industrial. Por fim, Freire traz para a realidade latino-americana o significado de emancipação como humanização do oprimido e superação dos seus condicionamentos históricos.

O campo da teoria crítica da educação, mais radicalmente o da educação emancipatória, está fundado em

ideias marxianas e marxistas e assentado na crítica radical à educação liberal dentro de uma análise da educação e da cultura consubstanciadas no estabelecimento de vínculos e compromissos com a perspectiva societária das “classes que dependem do trabalho” (ANTUNES, 2009), fundadas nas conquistas emancipatórias dessa classe e de toda a humanidade, como bem exemplifica o quadro a seguir:

Quadro 4 – Caracterização da pedagogia emancipatória

PEDAGOGIA EMANCIPATÓRIA	
Processos complementares	<ul style="list-style-type: none"> • Politização das relações sociais; • Intervenção crítica e consciente na sociedade.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de uma nova cultura/contracultura.
Experiências	<ul style="list-style-type: none"> • Ligas Camponesas, Movimento de Educação de Base, Centros Populares de Cultura, MST, MTST.

Fonte: Elaboração própria (2019).

Aprofundando-nos um pouco mais na compreensão crítica, consideramos, tal como assinala Bernstein (1990), que existe uma relação entre educação e produção/economia, em que os conhecimentos estão imersos em ideologias de controle e reprodução social ou de emancipação e liberdade, resultando conseqüentemente na formação de uma nova hegemonia e cultura. Já na compreensão de Bourdieu e Passeron (2011), a cultura não depende diretamente da economia, no entanto a dinâmica da reprodução social está centrada na reprodução cultural e a cultura a que se atribui valor é a cultura das classes dominantes.

Adorno (*apud* MORAES, 2008, p. 141), um dos componentes da Escola de Frankfurt, afirma que não se forma uma consciência emancipadora sem vivenciar a emancipação:

“As grandes dificuldades que se opõem à emancipação nessa organização do mundo emergem da contradição social, posto que prevalece em sua configuração a heteronomia em detrimento da autonomia”.

O pensamento de Paulo Freire (*apud* SILVA, 2009), por sua vez, caracteriza um conceito fundamental de educação problematizadora, defendendo a noção de que todos os sujeitos estão ativamente envolvidos no ato do conhecimento.

Freire não se limita a criticar a educação bancária, ele fornece instruções detalhadas de como desenvolver um currículo que seja a expressão de sua concepção de ‘educação problematizadora’. O ‘conteúdo’ é sempre resultado de uma pesquisa no universo experiencial dos próprios educandos, os quais são também ativamente envolvidos nesta pesquisa. (SILVA, 2009, p. 46).

Para Marx, o Estado que se autodenomine livre e emancipado politicamente, dentro de um modelo de sociedade capitalista, pode até atingir uma universalidade no campo legal, mas não elimina as particularidades sociais de propriedade, de classe, de educação, de profissão e de religião. O Estado pode se considerar livre e emancipado, mas o homem não, ele é determinado. Dessa feita, destaca-se a concepção de emancipação política do homem, a qual não se constrói diretamente ou no campo meramente individual da existência, sendo, portanto, mediada pelo Estado.

A emancipação política é a redução do homem, por um lado, a membro da sociedade civil, indivíduo independente e egoísta, e, por outro, a cidadão, a pessoa moral. Só será plena a emancipação humana quando o homem real e individual tiver em si o cidadão abstrato;

quando como homem individual, na sua vida empírica, no trabalho e nas suas relações individuais, se tiver tornado um ser genérico; e quando tiver reconhecido e organizado as suas próprias forças (*forces propres*) como forças sociais, de maneira a nunca mais separar de si esta força social como força política. (MARX, 2006, p. 37).

Vimos, assim, a consolidação de um movimento de Re-conceituação Pedagógica no pensamento dos autores destacados. Nesse, a grande crítica realizada refere-se à racionalidade técnica e utilitária, bem como ao positivismo e sua visão asséptica da educação. A despeito da teoria tradicional de educação, “Giroux defende que existem mediações e ações no nível da escola e do currículo que podem trabalhar contra os desígnios do poder e do controle” (SILVA, 2009, p. 53) e acentua que a escola e o currículo devem ser locais de exercício de habilidades democráticas.

A impoção da hegemonia da teoria crítica na educação ampliou os estudos nessa área e reconfigurou as suas intervenções. A partir dessa perspectiva pedagógica crítica, instituíram-se modelos formativos mais amplos e críticos, socialmente referenciados, em que se consolidaram: a preocupação da relação entre contexto e conteúdos – crítica social dos conteúdos –, a necessidade do engajamento político nos movimentos sociais em efervescência e o questionamento do papel social da escola na produção e na reprodução dos modos de vida e dos modelos societários em disputa.

Por outro lado e de modo contrário a todos os avanços propostos e efetivados pela teoria crítica na educação, a partir da década de 1990, podemos perceber os influxos do neoliberalismo e da globalização sobre as reformas na educação, dentre as quais podemos destacar: o impacto sobre

a organização do trabalho passa a exigir maior qualificação do trabalhador; os governos aumentam as despesas com educação a fim de obter um sistema educacional bem estruturado; e a utilização da informática faz surgir a educação a distância, como forma de baratear os custos e atingir o maior número de pessoas. Todas essas ações contribuem para a conformação da chamada “sociedade do saber”.

É nesse contexto de produção e reprodução cultural, influenciadas pelas transformações societárias em forte movimento desde a ascensão da Ditadura Militar no Brasil (1964) e dos posicionamentos de contraposição a esta, que a profissão se encoraja a repensar suas dimensões teóricas, técnico-operativas e ético-políticas, mas, desta vez, pensando essas dimensões de forma articulada e dentro de uma perspectiva de totalidade.

Fundamentada em discussões teóricas marxistas e marxianas e posicionamentos políticos antiditadura e anti-capitalista, a profissão propôs uma ruptura com o projeto societário aliado à ordem burguesa e se pôs a construir um projeto profissional de formação e atuação em conexão com a defesa das classes trabalhadoras e/ou subalternas. Essa virada histórica marcou a ascensão da chamada perspectiva de Intenção de Ruptura, a qual constituiu o terceiro momento do Movimento de Reconceituação.

Dado, porém, o contexto repressivo da época em razão de suas limitantes condições de apropriação teórica dos paradigmas críticos, o Serviço Social, nesse momento, aproximou-se de autores associados ao marxismo estruturalista, com destaque para Louis Althusser, que, com seu entendimento de Estado e de instituição como espaços de reprodução da ideologia dominante, pontuou a proposta do Serviço Social para atuar principalmente nas dinâmicas ex-

trainstitucionais, ou seja, em articulação com as comunidades e os movimentos sociais de contraposição à ditadura e à ordem constituída. Nessa proposta, fazia-se ainda a defesa da ideia de que o objetivo-meta da profissão era a realização da transformação social, consolidando um erro histórico de confundir prática profissional com práxis social e política.

O modelo pedagógico construído nesse momento foi o da “pedagogia da emancipação”, que, pelos seus veios plúrrimos, inicialmente se construiu sob a base do pensamento marxista estruturalista já destacado. Em forte embate contra o conservadorismo presente nas posturas profissionais referenciadas na “pedagogia da ajuda” e na “pedagogia da participação”, o trabalho profissional que se pretendesse emancipatório deveria considerar os aspectos políticos e sociais na sua intervenção crítica e consciente, estando, em última instância, direcionado para o questionamento da ordem vigente e para a construção de uma nova forma de cultura e de sociedade, fundada em valores democráticos, imbuídos de mobilização e participação popular.

No entanto, dentro da visão estruturalista de pedagogia da emancipação, alguns equívocos estiveram presentes no desenvolvimento do trabalho profissional, como a leitura da instituição como espaço exclusivo de reprodução da ideologia dominante e, por esse entendimento, a defesa de uma prática extrainstitucional, a confusão entre práxis social e prática profissional e a adoção de práticas profissionais messiânicas e voluntaristas.

Após esse momento inicial de emersão da postura profissional crítica, tivemos a consolidação da perspectiva da Intenção de Ruptura, que teve seu marco com as produções acadêmicas centradas especificamente no pensamento marxiano e na produção de *O capital*, de Marx, que traziam

uma discussão essencial sobre a constituição da produção e reprodução na sociedade capitalista, centrando-se no que se convencionou chamar de Teoria do Valor-Trabalho, trazida por essa perspectiva.

Nesse momento, numa apropriação pretensamente mais madura do paradigma crítico, constituiu-se um tensionamento entre dois pensamentos de cunho marxiano defendidos pelos pensadores Gramsci e Luckács, do qual, por consequência, derivou uma divisão territorial e de paradigmas de fundamentos do trabalho profissional entre Maranhão e São Paulo. O aprofundamento dos estudos marxianos pela via da pesquisa e produção acadêmica fomentou polêmicas sobre a natureza do Serviço Social: se tem ou não tem teoria própria, se este é trabalho ou não, ou mesmo se existe uma dimensão pedagógica no desenvolvimento de sua intervenção.

Essas posturas diferenciadas foram amplamente debatidas pelos sujeitos constituintes da profissão e pelas entidades representativas da categoria e dos estudantes, em destaque: Conselho Federal de Serviço Social (Cfess), Conselho Regional de Serviço Social (Cress), Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Abepss), Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (Enesso), dentre outros sujeitos políticos e profissionais.

O saldo desses debates foi o estabelecimento de um amadurecimento profissional no âmbito da formação e intervenção profissional que movimentou um amplo processo de revisão dos modelos formativos pela via da renovação dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação em Serviço Social, da redefinição das Diretrizes Curriculares Nacionais, da mudança do Código de Ética Profissional do Serviço Social e da atualização da Lei de Regulamentação da Profissão, dentre outras discussões, a exemplo da Política Nacio-

nal de Estágio e outros dispositivos legais que subsidiam o desenvolvimento do trabalho profissional.

Atualmente um dos eixos do debate profissional do Serviço Social é a relação entre a afirmação dos direitos sociais e as competências profissionais, elegendo-se claramente a competência crítica como forma de combater o conservantismo e a tecnocracia presentes ainda no exercício profissional.

Para Iamamoto (2009), tal competência crítica supõe, dentre outros fatores, um diálogo crítico com a herança intelectual incorporada pelo Serviço Social e suas autorrepresentações profissionais, a fim de estabelecer um diálogo entre teoria e história. Supõe ainda uma competência estratégica e técnica (ou técnico-política) que não reifica o saber fazer, mas o conhecimento aprofundado e multidimensional da realidade, que permite uma atuação qualificada nas questões sociais expressas no cotidiano da prática do assistente social.

Consoante anota Iamamoto (2009, p. 5):

[...] O Serviço Social brasileiro construiu um projeto profissional radicalmente inovador e crítico, com fundamentos históricos e teórico-metodológicos hauridos na tradição marxista, apoiado em valores e princípios éticos radicalmente humanistas e nas particularidades da formação histórica do país. Ele adquire materialidade no conjunto das regulamentações profissionais: o Código de Ética do Assistente Social (1993), a Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e as Diretrizes Curriculares norteadoras da formação acadêmica (ABESS/CEDEPS, 1996, 1997a, 1997b; MEC-SESU/CONESS/ Comissão de Especialistas de Ensino de Serviço Social, 1999, MEC-SESU, 2001).

São esses os marcos que envolveram a elaboração de um projeto nacional de formação profissional dos assistentes sociais no Brasil e que marcaram ainda o chamado projeto ético-político do Serviço Social, feito como um projeto profissional que se articula a um projeto societário de defesa intransigente dos direitos sociais e, em última instância, defende um modelo de sociedade contrário ao estabelecido pela ordem do capital.

No Serviço Social, a explícita vinculação do projeto profissional às lutas sociais da classe trabalhadora é fundamental na construção da emancipação política e humana e, por consequência, na efetivação de uma pedagogia emancipatória. Essa vinculação do Serviço Social pode estar tensionada entre duas tendências: 1. enfatiza o compromisso profissional com as lutas sociais da classe trabalhadora, apontando a construção de uma nova ordem societária; e 2. limita os compromissos profissionais na defesa dos direitos civis, sociais e políticos, da democracia e da justiça social.

A clareza dessa diferenciação e o posicionamento político e prático dos sujeitos que compõem a profissão são fundamentais na afirmação do projeto ético-político construído coletivamente pela profissão e o vinculam à construção de novas formas de sociabilidade dentro da ordem do capital ou para além desta, uma nova ordem societária. Esse posicionamento claro é fundamental, tendo em vista que os posicionamentos profissionais impactam na forma de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nesse processo: usuários, instituições, entidades representativas, conselhos, dentre outros, por isso caracterizam o assistente social dentro do conceito *gramsciano* de intelectual orgânico.

Pensar o Serviço Social dentro de uma perspectiva emancipatória é considerar as dimensões ético-políticas,

teórico-metodológicas e técnico-operativas como totalidades implicadas e mediadas por estratégias pedagógicas que visem consolidar seu sentido de emancipação política e humana. Num esforço de síntese, construímos o quadro adiante a fim de representar as especificidades de cada dimensão e, ao mesmo tempo, explicitar suas implicações.

Quadro 5 – Pedagogia emancipatória e dimensões profissionais do Serviço Social

PEDAGOGIA EMANCIPATÓRIA			
ÉTICO-POLÍTICO	TEÓRICO-METODOLÓGICO	TÉCNICO-OPERATIVO	ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Princípios e valores definidos coletivamente pela categoria profissional; • Liberdade, Autonomia, Cidadania, Democracia; Equidade e Justiça, Pluralismo, Eliminação dos Preconceitos, Articulação com os movimentos sociais; • Estruturação do Projeto Ético-Político da profissão contrário à sociabilidade capitalista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pluralismo; • Escolha pela tradição marxista; • Práxis: unidade Teoria e Prática; • Desenvolvimento do trabalho profissional com uma vinculação explícita do projeto profissional às lutas da classe trabalhadora. 	<p>Instrumentalidade: Meio pelo qual a profissão consolida a sua natureza;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivação da intencionalidade em respostas profissionais qualificadas e subsidiadas pelo conhecimento, por valores, habilidades e competências; • As ações profissionais devem estar conectadas a projetos profissionais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Educação como prática da Liberdade; • Mobilização e Participação; • Qualificação do debate acadêmico (Pesquisa e Pós-Graduação); • Transformação do homem no nível de sua consciência social; • Formação de uma nova cultura (contra-hegemonia).

Fonte: Elaboração própria (2020).

O campo teórico-metodológico, subsidiado pela construção de um Projeto Nacional de Formação Profissional, modificou o direcionamento da profissão por força de um posicionamento político que foi estabelecendo hegemonia na luta contra o conservadorismo profissional, em suas

posturas controlistas e assistencialistas. De forma clara e contundente, numa conjuntura de avanços democráticos pós-ditadura, afirmava-se a necessidade de o Serviço Social se vincular às reivindicações das classes trabalhadoras e/ou subalternas. Tal posicionamento político estava implicado com uma dominância teórica, principalmente no campo acadêmico, do paradigma marxista como teoria capaz de desvendar a objetividade do ser social, matéria-prima sobre a qual atua o Serviço Social, sem negar a necessidade de uma postura pluralista de respeito às contribuições de outros paradigmas de explicitação do real.

O pluralismo, nesse contexto, foi entendido como o reconhecimento de que existem várias formas de pensar o ser social, a questão social, o trabalho, as relações sociais e outras matérias sobre as quais o Serviço Social se debruça na sua formação e fazer profissional. O que se definiu, no entanto, como fundamento da proposta de formação profissional pensada em âmbito nacional foi a defesa de um pluralismo, mas com uma direção social marxista.

Esses posicionamentos construíram para o Serviço Social um novo *ethos* profissional, caracterizado por: identidade com posicionamentos éticos e políticos adquiridos por meio da participação cívica e política, do trabalho, da vivência e do enfrentamento de novas necessidades; escolhas e posicionamentos de recusa a valores e papéis tradicionais; e compromisso com a classe trabalhadora como posicionamento ético-político central.

No Serviço Social, o projeto ético-político, representado no Código de Ética Profissional e outros textos legais e acadêmicos, defende claramente como princípios fundantes: a liberdade, a democracia, a equidade, a justiça social, o empenho na eliminação de todas as formas de preconceito

e discriminação e a garantia do pluralismo mediante o respeito às correntes profissionais. Além desses princípios, destacam-se a defesa intransigente dos direitos humanos e sociais e a recusa do arbítrio e do autoritarismo.

Para Forti e Guerra (2013, p. 19), o projeto ético-político do Serviço Social brasileiro “[...] expressa um processo de luta pela hegemonia entre as forças sociais presentes na profissão e na sociedade e que é dissonante dos valores e finalidades propagados e efetivados pelo atual ordenamento socioeconômico”.

No campo técnico-operativo, a categoria instrumentalidade articulou-se aos conceitos de mediação, práxis e cotidiano, fundamentados numa racionalidade não mais formal, própria do paradigma moderno, e sim na afirmação/construção de uma racionalidade dialética. Desse modo, a reflexão sobre a instrumentalidade do Serviço Social compreende uma reflexão teórico-filosófica, histórica e prática.

Dentro de uma racionalidade dialética, a instrumentalidade é caracterizada como meio pelo qual a profissão consolida a sua natureza e articula as dimensões instrumental, técnica, política, pedagógica e intelectual da intervenção profissional. Assim sendo, é capaz de possibilitar tanto que as teorias macroestruturais sejam remetidas à análise dos fenômenos, processos e práticas sociais quanto que essa compreensão se objetive em ações competentes técnica e politicamente (GUERRA, 2002).

As práticas pedagógicas emancipatórias a serem vivenciadas no trabalho profissional do assistente social podem definir-se pelas seguintes características: 1. mobilização social e organização são elementos fundantes para estabelecer rupturas com o estabelecido; 2. desnaturalização das desigualdades sociais; e 3. formas de ação do Serviço Social devem ser construídas *com*, e não *para*.

Dessa feita, a participação torna-se um elemento estratégico, que, conjuntamente com a politização das relações sociais e a intervenção crítica e consciente na sociedade, pode constituir a formação de uma contracultura emancipadora e revolucionária.

A dimensão pedagógica do trabalho do assistente social: à guisa da conclusão

Neste texto, fica claro que a dimensão pedagógica da profissão se expressa no trabalho cotidiano do assistente social e é dimensão inerente a esta, visto que se articula às dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas. Assim sendo, construiu-se e reconstrói-se historicamente em perspectivas teóricas que fundamentaram modos de pensar e agir profissionais fundados em diferentes modelos pedagógicos, que, de acordo com Abreu (2010), podem ser definidos como: “pedagogia da ajuda”, “pedagogia da participação” e “pedagogia da emancipação”.

Refletindo sobre as teorias pedagógicas, Silva (2009) nos leva a concluir que o Serviço Social tem suas ancoragens teóricas relacionadas ora às teorias tradicionais (neotomismo e positivismo), ora às teorias críticas (marxismos), sendo ainda pouco presente ou insuficiente a referência às teorias pós-críticas e suas categorias constituintes: identidade, subjetividade, representação, multiculturalismo, dentre outras. Isso se faz não sem intencionalidade, mas por um posicionamento coletivo materializado no projeto ético-político profissional, o qual define uma clara vinculação da profissão ao *ethos* de defesa de um projeto societário contrário à ordem do capital.

Para tanto, é necessário entender que as transformações do Estado e do trabalho na sociedade atual introduzem novas mediações históricas na expressão da questão social, assim como nas formas, até então vigentes, de seu enfrentamento, seja por parte da sociedade ou do Estado, por meio das políticas sociais públicas e empresariais, dos movimentos sociais e sindicais e demais iniciativas da sociedade civil.

Esse trato da questão social inscreve na cena contemporânea formas bem mais antigas de individualização, moralização ou trato repressivo da questão social, o que é próprio das formas mais conservadoras, que remontam à origem profissional do assistente social de trato caritativo e individualizado às “mazelas” da sociedade e que caracterizam os perfis pedagógicos subalternizantes presentes na pedagogia da ajuda e da participação.

O recrudescimento do conservadorismo ou ultraconservadorismo traz implicações diretas para a formação do assistente social, haja vista que a reposição de formas antigas de pensar a educação acentua a fragmentação e a pulverização dos projetos formativos dos cursos, agravados por sua expansão em instituições privadas e uma oferta indiscriminada de cursos de graduação a distância nas instituições públicas e privadas (BOSCHETTI, 2000).

É na discussão da reforma do Estado, porém, que compreendemos os impactos mais significativos para a formação e prática dos assistentes sociais, pois incidem diretamente na reconfiguração dos espaços ocupacionais dos trabalhadores em geral e do Serviço Social em particular. Nas transformações do mundo do trabalho, destacamos a flexibilização das formas de contratação dos trabalhadores, as quais incidem diretamente sobre a forma de descon-

tinuidade na implementação das políticas e/ou programas sociais.

Problematizar, conhecer e construir novas possibilidades para a formação e intervenção profissionais, num campo contraditório de práticas e retóricas que fortalecem a fragmentação e a atomização nos processos sociais e de trabalho, torna-se estratégico e exige o esforço crítico-reflexivo, por meio de uma formação profissional expressa além da lógica instrumental na ação profissional (GUERRA, 2002).

Assim sendo, a formação profissional deve garantir a apreensão do significado sócio-histórico do Serviço Social; das condições de trabalho dos assistentes sociais; das conjunturas; das instituições; do universo dos trabalhadores usuários dos diversos serviços e das políticas sociais, fomentando uma competência política, intelectual e técnica fundada num compromisso político e humano que supere a prática burocratizada, imediatista e reformista.

Dessa forma, a construção ou materialização de uma educação/trabalho profissional como prática da liberdade que objetive a emancipação política e humana desafia nossas existências profissionais e pessoais e só pode ser materializada/encarnada pelos processos de resistências coletivas, de mobilização e participação social efetivas e articuladas à organização de uma nova cultura/contracultura.

Referências

ABREU, M. M. *Serviço Social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ABREU, M. M.; CARDOSO, F. G. Mobilização social e práticas educativas. In: ABEPSS; CFESS (Org.). *Serviço Social:*

direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF: CFESS: ABEPSS: UnB, 2009. p. 593-608.

AMBROSINI, T. F. Educação e emancipação humana: uma fundamentação filosófica. *Revista Histedbr*, Campinas, n. 47, p. 378-391, 2012.

ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho*. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

BEHRING, E. R.; ALENCAR, M. M. T. Marxismo e direção social do curso: uma contribuição ao debate. *Revista em Pauta*, Rio de Janeiro, v. 1, p. 48, 1993.

BERNSTEIN, B. *The structuring of pedagogic discourse: class, codes e control*. London: Routledge, 1990. v. 4.

BOSCHETTI, I. Implicações da reforma do ensino superior para a formação do assistente social: desafios para a ABEPSS. *Temporalis*, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 81-97, 2004.

BOSCHETTI, I. Previdência e assistência: uma unidade de contrários na seguridade social. *Revista Universidade e Sociedade*, Brasília, DF, n. 22, p. 59-81, 2000.

BOURDIEU, P.; PASSERON, J. C. *A reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino*. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993.

FORTI, V.; GUERRA, Y. (Org.). *Serviço Social: temas, textos e contextos*. 4. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

GADOTTI, M. *História das ideias pedagógicas*. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.

GIROUX, H. *Teoria crítica e resistência em educação*. Petrópolis: Vozes, 1996.

GRAMSCI, A. *Os intelectuais e a organização da cultura*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, M. V. *Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

MARX, K. A questão judaica. In: MARX, K. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Martin Claret, 2006. p. 13-44.

MORAES, S. E. (Org.). *Currículo e formação docente: um diálogo interdisciplinar*. Campinas: Mercado de Letras, 2008.

PAULO NETTO, J. *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PAULO NETTO, J. *O que é marxismo*. São Paulo: Brasiliense, 2009.

SILVA, T. T. *Documentos de identidade: uma introdução às teorias do currículo*. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL E OS SENTIDOS E USOS DA COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM NOS ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS

CATARINA TEREZA FARIAS DE OLIVEIRA

Doutora em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), mestra em Sociologia pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e graduada em Comunicação Social também pela UFC. Professora permanente do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Linguagens da UFC, atuando na linha de pesquisa Mídia e Práticas Socioculturais.

E-mail: catarinaoliveira30@gmail.com.

RÉGIA MARIA PRADO PINTO

Doutoranda em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Assistente social do Instituto Doutor José Frota e da Secretaria de Assistência Social e Cidadania de Maracanaú, Ceará.

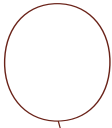
E-mail: regiapradop@gmail.com.

RUTH BRITO DOS SANTOS

Mestra em Políticas Públicas e Sociedade pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Assistente social do Instituto Doutor José Frota e do Hospital Geral de Fortaleza.

E-mail: ruth_brito@yahoo.com.br.

Introdução



Quando falamos de sentidos e usos de estratégias comunicacionais no cotidiano profissional do trabalho do/a assistente social, ou em qualquer outra área, é fundamental problematizar o uso da comunicação e o lugar do receptor ou público-alvo dessa práxis comunicativa. Em primeiro lugar, é importante entender que esse fazer comunicacional parte desde a atividade mais informacional até a inclusão de sujeitos na elaboração das experiências vivenciadas com a comunicação. Pressupõe também compreender o uso da linguagem como instrumento do trabalho do/a assistente social que poderá possibilitar um acesso mais democrático dos/as usuários/as à vida política nos espaços sócio-ocupacionais. Portanto, é necessário analisar a comunicação em seus diversos aspectos: informacional, educativo e inclusivo. Em qualquer dessas etapas, o/a assistente social necessita desenvolver uma comunicação que aglutine os sujeitos de forma democrática na experiência comunicativa.

Assim, este capítulo é fruto das discussões apresentadas na oficina “O trabalho do/a assistente social: sentidos e usos da comunicação e linguagem nos espaços sócio-ocupacionais”, realizada no II Seminário Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, que ocorreu nos dias 9 e 10 de

outubro de 2019 na Universidade Estadual do Ceará (UECE), em que se buscou discutir os fundamentos de uma comunicação na perspectiva democrática e emancipatória, bem como fornecer elementos de experiências de comunicação com a população em situação de rua e crianças moradoras de uma comunidade na periferia de Fortaleza-CE.

Da comunicação informacional à comunicação voltada à educação e à mobilização

O processo da comunicação e linguagem constitui um desafio na atualidade para as diversas profissões ante as inovações tecnológicas. No tocante ao trabalho do/a assistente social, pretendemos discutir estratégias de comunicação e linguagem articuladas como processos para além de repasses de informações. Ao dependerem da direção pedagógica e política, as formas de comunicação e linguagem podem ampliar a análise crítica da realidade e construir estratégias interventivas que possam ampliar os direitos sociais.

Na abordagem que ficou conhecida como modelo hipodérmico, as mensagens penetravam de forma direta no comportamento do público. Essa concepção estava fundamentada pela psicologia behaviorista, que deduzia o resultado do comportamento dos/as receptores/as a partir dos estímulos e respostas obtidos de forma imediata pelos processos de comunicação e pela noção de massa irracional e passiva (WOLF, 1999). Nesse caso, o caráter informacional passou a ocorrer de forma simplificada, pois deduz-se que o público é uma caixa quase vazia de receber mensagens que devem ser elaboradas. Essa concepção de comunicação mecanicista pode influenciar os/as assistentes sociais quanto às técnicas de comunicação empregadas numa perspecti-

va burocrática e meramente de repasse de informações, sem análise dos conteúdos produzidos em cartazes e documentos e sem envolver os/as usuários/as com os/as quais trabalham.

A superação da concepção hipodérmica teve em Lasswell (1987) contribuições relevantes. O autor direcionou as preocupações da pesquisa empírica para a eficácia da propaganda sobre os receptores, destacando essencialmente o debate sobre os efeitos das mensagens comunicativas sobre o receptor. O modelo de Lasswell conduziu as pesquisas de comunicação a desfazerem a ideia de que as mensagens veiculadas pelos meios de comunicação exerciam efeitos imediatos sobre o receptor. Diante disso, esse mesmo autor apresentou preocupações de ordens psicológicas e individuais. A partir dessa abordagem empírica, desenvolveram-se as pesquisas funcionalistas e estruturalistas. Essa abordagem enfatizou a preocupação com as funções e disfunções ocasionadas pelas mensagens transmitidas pelos meios de comunicação.

Posteriormente a abordagem empírica dos efeitos limitados iniciou a problematização que passou a dar extremos poderes aos receptores. De acordo com Wolf (1999), essa abordagem, diferentemente das anteriores, deixou de realizar pesquisas em laboratórios e, por esse motivo, ficou conhecida também como abordagem empírica de campo. Com a investigação sobre os efeitos limitados, que teve em Lazarsfeld e Merton (1987) como alguns de seus principais representantes, a questão relativa à influência dos meios sobre os receptores deu margem às preocupações com a influência mais geral que perpassa pelas relações comunicativas. Essa reflexão observou o poder de influência dos pequenos grupos e dos então denominados líderes de opinião.

Os resultados deduziram que esses sujeitos exerciam maior influência nos processos comunicativos, superando inclusive o poder dos *mass media*. Destacou-se, a partir de então, a observação dos grupos primários e dos ambientes pessoais dos receptores nas pesquisas de comunicação. Essa abordagem é apontada como um pensamento precursor da teoria dos usos e satisfações que se desenvolveu principalmente nos anos de 1970 e 1980 no contexto norte-americano.

Pouco a pouco, entende-se que a comunicação tem uma dimensão mais complexa e que atividades voltadas para grupos ganham um valor educativo fundamental no campo da comunicação. Nesse caso, pensar a comunicação é sair do lugar de entendê-la como mera transmissão de informação e compreendê-la como uma prática educativa.

No campo dos estudos que relacionaram a comunicação aos movimentos sociais (COGO, 1998; OLIVEIRA, 1994; PERUZZO, 1998), em que as estratégias educativas da comunicação são percebidas em pesquisas que estudaram as práticas de comunicação popular, os sujeitos ocupam lugar de público e de produtores da comunicação.

A partir das teorias sobre recepção (HALL, 1994; MORLEY, 1996), não se admite pensar a recepção como elemento passivo. As pesquisas de Hall (1994) apontaram uma combinação da Semiótica com a Sociologia, representando uma ampliação às abordagens vistas até o momento. Suas teorias não trataram os meios como simples condutores de ideologias ou perceberam os receptores como absolutamente ativos na assimilação das mensagens. O autor procurou enfatizar a ideia de que os meios de comunicação não são simples reflexos de consenso, embora tenham participação na produção desse consenso. Nesse caso, os receptores ou público-alvo têm sua parte na produção de sentido, que se

inicia com a recepção da mensagem, mas que se completa apenas com a leitura dos receptores. Como produtores de comunicação, principalmente quando criam seus próprios meios: rádios, jornais, vídeos, *podcasts*, cartazes, peças de teatro, dentre outras formas comunicativas, as pessoas ou grupos de sujeitos aprendem a se expressar, bem como a construir formas de reflexão.

Com as ampliações teóricas propostas no campo dos movimentos sociais com grupos em comunidades mobilizadas e com os estudos sobre recepção fundamentados nos estudos culturais ingleses e latino-americanos, principalmente na comunicação com uma dimensão educativa que deve permeiar o fazer comunicativo, elaborado não para os sujeitos ou grupos, mas com os envolvidos no fazer do processo das práticas comunicativas e sociais, a aposta na realização de estratégias coletivas propõe o acontecer de resultados educativos.

Diante disso, como o/a assistente social poderá contribuir na construção das práticas comunicativas com a população a que atende nos diversos espaços sócio-ocupacionais? De forma geral, uma reflexão sobre o uso da comunicação em Serviço Social requer pensar que o/a assistente social não pense a comunicação como a mera criação de documentos informativos ou transmissão de mensagens para o público com o qual trabalha por meio de panfletos ou vídeos institucionais.

O ato de se comunicar pressupõe envolver os sujeitos na produção de formas de comunicação, sejam elas as mais simples, como cartazes e panfletos, sejam elas as mais complexas, como vídeos, rádios, esquetes teatrais, *podcasts*, entre outras.

O trabalho do/a assistente social tem relação direta com o debate da comunicação a todo momento: seja no

atendimento aos/às usuários/as, na produção de laudos, pareceres e estudos, na relação com os Conselhos Regionais de Serviço Social (Cress), bem como quando esses profissionais são retratados na televisão, no cinema, nos meios de comunicação em geral. A defesa da democratização da comunicação e o direito à informação e à liberdade de expressão são princípios articulados aos direitos humanos e à emancipação política, manifestados na publicação de documentos e participação em espaços de direitos em defesa das crianças, mulheres, população negra, LGBTQ+, em consonância com o projeto ético-político da categoria dos/as assistentes sociais.

Inúmeros são os desafios presentes na linguagem e na comunicação utilizadas pelo/a assistente social tanto no processo de sua formação como no trabalho profissional. Conforme afirma Yamamoto (2009), o/a assistente social dispõe de dois instrumentos de trabalho: o conhecimento, como base teórico-metodológica, e a linguagem, que está diretamente vinculada à sua formação teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política. A competência técnico-operativa desenvolvida no cotidiano está relacionada ao conhecimento e à apropriação de habilidades técnicas que permitem o desenvolvimento de ações profissionais junto à população usuária e/ou às instituições contratantes (Estado, empresas e organizações não governamentais). Já a ético-política está de acordo com os valores e princípios éticos que sustentam a prática profissional em sintonia com o projeto ético-político dos/as assistentes sociais.

Portanto, o/a assistente social, na relação com a população usuária, poderá utilizar formas criativas de comunicação e linguagem como instrumentos de trabalho diretos (face a face) ou indiretos (por escrito) nos atendimentos rea-

lizados, nas atividades em grupos, nos encaminhamentos, nas orientações e na mobilização junto à população usuária.

Sendo assim, podem-se considerar a observação participante, as entrevistas individuais e grupais, a dinâmica de grupo, as reuniões, a mobilização nas comunidades e as visitas domiciliares e institucionais como instrumentos de trabalho diretos. Já os instrumentos de trabalho indiretos ou por escrito também possuem importância fundamental no exercício profissional, possibilitando a sistematização da prática, tais como atas de reuniões, livros de registros, diários de campo, relatórios sociais e pareceres sociais, fundamentais na ampliação do acesso aos direitos sociais.

O fazer jornal com crianças em uma comunidade da periferia em Fortaleza

Ao chegar ao campo, na Escola Municipal Irmã Guiliana Galli (EMIGG), tivemos a intenção de realizar o projeto de extensão intitulado “Promoção de direitos humanos, usos e apropriações de uma cultura digital reflexiva e segura com crianças, adolescentes e educadores/as em espaços de educação formal e não formal”.

Durante o ano de 2015, na Comunidade Garibaldi, já tínhamos realizado atividades de extensão em parceria com o Instituto Irmã Guiliana Galli (organização não governamental). Nesse sentido, iniciamos com uma visita à EMIGG em 6 de maio de 2016. Na ocasião, conversamos com a diretora e coordenadora sobre os objetivos do projeto de extensão que buscávamos acompanhar. Logo nessa primeira conversa, a gestora nos relatou que tinha interesse em ter um jornal na escola, assim chegamos ao jornal.

Aceitamos, desse modo, o pedido da diretora da escola, que mostrou o interesse por essa atividade, por se tratar de um “sonho” que já havia sido idealizado, mas que a instituição encontrava dificuldades para colocar em prática. Com o desafio posto, passamos a pensar a construção de uma série de jornais escolares.

Com essas decisões, deixamos nítido para a direção e coordenação pedagógica da escola que não determinaríamos critérios para a seleção de alunos/as para participar do jornal. Acreditávamos que tinha que surgir deles/as um interesse por participarem, mas, caso fosse necessário e a procura fosse grande, realizaríamos uma pequena seleção, levando em conta o interesse de cada criança. Passamos no dia 10 de maio nas salas dos/as alunos/as de 3º a 5º anos da manhã, convidando-os/as a participarem do primeiro encontro de “seleção” para o clube do jornal, que aconteceria na tarde de quinta-feira do dia 12 de maio de 2016. Contabilizando todos/as os/as estudantes das turmas visitadas, foram convidadas 91 crianças.

No primeiro encontro, que divulgamos como “seleção para o jornal”, compareceram 23 crianças das 91 convidadas. Realizamos uma dinâmica para lhes explicar como se dividia um jornal, explicando em síntese cada parte dele e mostrando um jornal feito por crianças de uma escola. Também aproveitamos para ouvir sobre como imaginariam um jornal feito por elas mesmas. Para encerrar, fizemos uma votação para escolher nomes para o futuro jornal da escola. Continuamos a nos encontrar na quinta-feira seguinte, dia 19 de maio de 2016. Os encontros aconteceram às quintas-feiras de 2016, excetuando-se aquelas do mês de julho, período de férias escolares.

Ao longo de 2016, realizamos a produção de três jornais e muitas atividades para produzir cada número. Em 2017, produzimos dois jornais. A partir dessas experiências, refletiremos sobre o modo como escutamos ou não as crianças, bem como percebemos como a realidade de seu cotidiano e da Comunidade Garibaldi apareceu nos jornais e nas atividades vivenciadas. Vamos descrever algumas cenas para termos uma dimensão de como essas reflexões aconteceram ao mesmo tempo que elaborávamos o jornal.

No final do primeiro semestre de 2016, a realização da escolha do nome do jornal deixou explícita a nossa preocupação em ouvir as crianças. Expusemos uma caixa e preparamos as cédulas para a escolha do nome do jornal. Além do processo de elaboração do jornal e construção da matéria sobre a comunidade, tivemos encontros para elencar os temas que as crianças gostariam de abordar. Uma delas, uma menina de 9 anos, sugeriu o alagamento na comunidade, o que foi aceito por todos/as.

Vale comentar que o tema “alagamento” é uma realidade presente no local onde as crianças residem. Na Comunidade Garibaldi, há uma ausência total de saneamento e muitas casas se localizam às margens da Lagoa Itaperaoba. Naquele período, a lagoa estava passando por obras que provocariam, inclusive, remoção de algumas famílias para a ampliação de uma rua e passagem do saneamento. A criança que propôs a temática para a matéria era de uma das famílias que seriam transferidas e teriam suas casas demolidas. Sabíamos da situação, principalmente porque a menina não parava de expressar que ia se mudar da Comunidade Garibaldi.

Assim, procuramos fazer a matéria. Inicialmente pedimos que cada criança elaborasse duas perguntas. A princípio, tiveram dificuldades em escrever, mas conseguiram.

O interessante nesse momento foi perceber que as crianças escreviam com facilidade, mas tinham dificuldade de ler o que escreviam. Por fim, compomos um roteiro coletivo de entrevistas com suas perguntas. Logo em seguida, saímos pela escola a entrevistar estudantes, funcionários/as e professoras/es da EMIGG. Sentimos a euforia das crianças em usar o celular para a realização das entrevistas. Na quinta-feira seguinte, 26 de maio, retomamos com a matéria e saímos para realizar fotografias na comunidade. Nas ruas, o grupo com quatro crianças brincava com as poças de lama que encontrava pela frente. Fomos até a lagoa em obras e tiramos as fotografias. A temperatura naquele dia estava entre 30 e 35 graus, com sol a pino e céu sem nuvens.

No encontro seguinte, em 2 de junho, a menina que propôs a matéria trouxe um presente para um de nós. Era um pequeno urso de pelúcia usado. Isso revelava sua alegria e o modo de agradecer o espaço do jornal. Nesse mesmo dia, pedimos às crianças para fazerem um desenho sobre alagamento e que escrevessem uma frase. Tentaríamos elaborar das frases o título da matéria. Desse modo, a partir de dois desenhos – um que colocava a frase: “A comunidade vive alagada” e outro que trazia a frase: “A Comunidade Garibaldi sofre” –, construímos o título: “O alagamento vive na Comunidade Garibaldi”.

Ainda durante a realização do primeiro jornal, o grupo de desenho preparou uma história em que dois personagens disputavam suas opiniões. Um deles era o MC Papo Reto e o outro, o Palhaço Irado. O MC Papo Reto era o herói da história e tinha o poder de ser ouvido através de sua rima. Na contramão, o Palhaço Irado tinha o poder de cantar rimas para as pessoas sujarem as ruas. Desde o início da produção do jornal, percebemos que as crianças demonstravam interesse

em trabalhar com música, principalmente o *rap*. Com base no interesse musical deles, resolvemos sugerir a criação de uma história de heróis narrada por meio de rimas. A criação durou três encontros: uma vez por semana, produzíamos um pouco de desenho, rimas e pinturas. A letra do *rap* também revela a realidade da comunidade, que tem uma preocupação imensa com ecologia e cuidados com o lixo e com a saúde.

Eu vou mandar um papo pra tu ficar ligado
 Eu passei e vi o Mc Papo Reto
 Lutando contra o MC Palhaço Irado.
 O MC Papo Reto é o herói
 E o MC Palhaço Irado o vilão
 O Herói luta pra defender o cidadão.
 O MC Palhaço só pensa em te arrepiar
 Com a música dele te sujar
 Ele é contra a natureza, joga lixo na rua
 Deixando tudo uma lixeira.
 O MC Papo Reto vem pra limpar
 Ensinando a não sujar a rua
 E a natureza preservar.
 (Composição criada pelas crianças).

Como nosso espaço neste capítulo é pequeno para mais descrições de campo, vamos concluir apresentando algumas de nossas avaliações para a elaboração do segundo, terceiro e quarto números do jornal *IGG*. Priorizamos, além do trabalho em separado, momentos coletivos e não mais direcionamos os encontros apenas para a feitura do jornal. Promovemos momentos de lazer e brincadeiras para construirmos uma maior interação com as crianças. Em meio a tudo isso, o tema do segundo jornal foi escolhido pelo grupo coletivo das crianças, envolvendo brincadeiras tradicionais e modernas, além de músicas. Essa foi uma sugestão das crianças após realizarmos dinâmicas com elas. Para exem-

plificarmos uma de nossas escutas, narramos a seguir a construção do grupo que costumava desenhar a história do Papo Reto. Esse grupo acabou vivenciando um momento de composição, e não mais de desenho. Ainda tivemos oficinas de *origamis* e de percussão, brincadeiras com jogos no celular e exibição de filmes, vivenciadas de forma coletiva, bem como a criação de uma *tirinha* para o jornal.

Nesse momento, pedimos que desenhassem, mas as crianças se mostraram mais interessadas em conversar sobre *rap* do que fazer uma nova história para a segunda edição do jornal. Depois de muita conversa e tentativas de realização da atividade do desenho, partimos então para uma abordagem diferente. Decidimos substituir a criação de uma história de herói por uma composição de *rap*. A experiência ocorreu depois de uma conversa sobre suas músicas prediletas e escutas destas no celular. O interessante foi que as crianças apresentaram *raps* que falavam sobre violência, mas depois compuseram um *rap* que solicitava paz para a Comunidade Garibaldi. Após a elaboração da letra, gravamos a canção através de um aplicativo de gravação de áudio para celular; assim ficou a matéria: “O ladrão chega na cidade atacando o cidadão; Papo Reto chega dizendo: ‘Acabou a sua alegria, para de ser mal, tu só quer dinheiro pra se amostrar. Vai pra casa e deixa todo mundo em paz’” (Composição criada pelas crianças).

Já o terceiro jornal foi elaborado entre novembro e dezembro, com o tema Natal. Produzimos esse número a partir de oficinas de teatro e de exibição de filmes e de desenhos. As crianças realizaram pedidos, além de tradicionais brinquedos, moradia e riqueza. “*Eu queria de Natal uma casa, brinquedos, origamis, uma bola, um avião, uma mansão, um helicóptero, livros, cadernos, salada de frutas, o mundo*”.

A moradia surgiu também em outro pedido: “*Papai Noel, eu quero uma coisa muito especial. Eu quero uma casa, um celular G7, uma Barbie. Feliz Natal*”. E, em um terceiro exemplo, o desejo de riqueza: “*Eu quero ser rico*”. O penúltimo pedido, quando escrito e lido no grupo, foi questionado pelas demais crianças, que indagaram se era uma casa de brinquedo. A menina que fez o pedido logo ressaltou que era uma casa de verdade para morar com sua mãe.

O quarto jornal, elaborado e publicado em julho de 2019, tratou do tema *bullying*. O impresso foi elaborado para atender à problemática de comportamento das crianças. De início, elas criaram regras de convivência em grupo; a partir dessa atividade, fomos propondo atividades que geravam matérias para o jornal. Além das regras, as crianças tiveram que propor um final para uma peça de teatro que tratava do tema *bullying*; em outra atividade, compuseram paródias para o tema. Elaboramos o quarto jornal com o produto das oficinas.

Por fim, cremos que é importante ressaltar nossas dificuldades em trabalhar com as crianças. Escutar e considerar a cultura infantil não é uma tarefa fácil. Nossas atividades aconteceram em meio a essa tentativa e se ampliaram com a organização de um método mais lúdico de fazer o jornal por meio da realização de oficinas educativas que nos propiciaram compor as matérias do jornal. Elaborar o impresso em si não é mais nossa meta. Ele se transformou em um meio para discutirmos com as crianças temáticas sociais, tais como: consumo, educação musical, usos seguros de novas tecnologias, ecologia, etc.

A proposta de fazer o jornal se tornou muito mais um suporte para escutar as crianças do que a feitura em si dessa ferramenta. Desse modo, estamos em sintonia com

Sarmento (2012), quando aponta que precisamos encontrar fórmulas que ultrapassem os mecanismos formais para trabalharmos com as crianças e seus processos de cidadania e participação. Cremos que precisamos investir na continuidade da intervenção.

Percebemos que o jornal *IGG* pode vir a ser uma contribuição nesse sentido, como ferramenta para trabalharmos aspectos da realidade com as crianças da Garibaldi. Entendemos que essa não é uma tarefa fácil e que estamos encontrando dificuldades para escutar e trabalhar com as crianças.

O/A assistente social e o trabalho social com a população em situação de rua: desafios da comunicação e linguagem

Os direitos da população em situação de rua adentraram nas agendas políticas dos governos nas três esferas, em especial do Governo Federal, a partir da aprovação da Política Nacional para População em Situação de Rua (PNPSR), em 2009, como resultado de muita luta do Movimento Nacional da População em Situação de Rua (MNPR¹), com apoio de diversas entidades e movimentos sociais comprometidos com as reivindicações dessa população.

Nessa direção, a PNPSR e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento (CIAMP/RUA)² foram instituídos por meio do Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Dentre os seus diversos objetivos, essa política

- ¹ Movimento social organizado por pessoas que vivem ou viveram em situação de rua (sendo este inclusive um dos critérios para se fazer parte do movimento) e que se põem na luta pela conquista de direitos que a elas são negados. O MNPR, na condição de movimento, surgiu em protesto ao episódio violento conhecido como a "Chacina da Sé", em 19 de agosto de 2005.
- ² O CIAMP/RUA é instância de debate e deliberativa que deve ser implantada nas três esferas de governo com o objetivo de discutir, deliberar e monitorar questões referentes à PNPSR.

deve assegurar o acesso aos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pelas diversas políticas públicas à população em situação de rua em todo o Brasil.

Cabe à política de assistência social possibilitar o acesso da população em situação de rua aos benefícios socioassistenciais e aos programas de transferência de renda, promover articulações entre as políticas públicas, estruturar serviços de acolhimento temporários e implementar os Centros de Referência de Assistência Social³ (Centros Pop), unidade pública tipificada no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Como parte constituinte da PNPSR, o trabalho social com a população em situação de rua é fundamental na construção de ações e atividades voltadas para o debate acerca da realidade dessa população, o atendimento das suas demandas e particularidades e a oportunidade de elaborar novas possibilidades de processos de saídas das ruas.

O Centro Pop é uma unidade pública estatal que deve também propiciar atividades para o convívio social, ações voltadas para o acesso ao mercado de trabalho, reconstrução dos vínculos familiares e comunitários e articulação com as demais políticas públicas. Ainda deve ofertar espaços de guarda de pertences, de higiene pessoal, de alimentação, de orientações aos direitos sociais. Atualmente existem 229 Centros Pop ativos em todo o Brasil, segundo dados da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação/Ministério da Cidadania (SAGI/MC).

³ O Centro Pop Rua, previsto no Decreto nº 7.053/2009 e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, constitui uma unidade pública e estatal com o intuito de prestar atendimento especializado à população em situação de rua com serviços socioassistenciais, bem como promover articulações com as demais políticas públicas.

De acordo com a PNPSR, os Centros Pop devem desenvolver o trabalho social por meio de ações envolvendo a participação dos/as usuários/as no planejamento e avaliação, contribuindo, assim, no processo de conscientização e organização da população em situação de rua.

Segundo o Manual de Orientações Técnicas, o trabalho social deve ofertar ações, momentos e atividades que possibilitem o debate acerca da realidade e da afirmação de direitos, como o objetivo da reconstrução de projetos e trajetórias de vida que incluam a saída das ruas. O trabalho social deve pressupor uma escuta qualificada da demanda de cada usuário/a, compreendendo sua trajetória de vida inserida no contexto familiar, social, histórico, econômico e cultural.

Nesse sentido, a equipe de profissionais deve estar atenta aos aspectos da dinâmica socioespacial, das relações e redes sociais das pessoas em situação de rua, suas potencialidades, capacidades e dificuldades vivenciadas na rede de atendimento disponível no território e na comunidade em que está a população em situação de rua.

O trabalho social deve contemplar a reconstrução de trajetórias de vida por meio do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar (PAI) que possa contribuir no acesso aos direitos, no desenvolvimento de potencialidades, na ressignificação de vivências e na construção de novos projetos de vida visando ao processo de saída das ruas. A elaboração do PAI junto com os/as usuários/as dos serviços ofertados pelos Centros Pop é essencial no desenvolvimento do trabalho social. Para isso, é imprescindível que a equipe de profissionais busque a construção de vínculos de confiança e referência junto à população em situação de rua.

Nessa direção, o trabalho social deve também desenvolver junto à sociedade e ao poder o rompimento definitivo de práticas higienistas, culpabilizadoras e discriminatórias. Vale comentar que o trabalho social deve ser ofertado à luz de eixos norteadores da ética e respeito à dignidade; à diversidade e não discriminação; à atenção especializada e qualificação do atendimento; ao acesso aos direitos socioassistenciais; e ao trabalho em rede. Vale destacar que a equipe de Recursos Humanos⁴ é fundamental para a efetividade do trabalho social e para a qualidade dos serviços prestados pelo Centro Pop.

Uma preocupação que recai sobre a condução do trabalho social diz respeito aos desafios de se apropriar das diversas estratégias de comunicação e de linguagem junto à população em situação de rua. Nesse processo, concordamos que a comunicação não é transmissão de informações, e sim uma ação que tem caráter político-pedagógico e transformador. A comunicação e a linguagem podem propiciar aos/às usuários/as a ampliação do acesso às políticas sociais na perspectiva de democratização dos bens produzidos coletivamente e o fortalecimento da participação política na nossa sociedade. É nesse campo da comunicação como direito humano que acreditamos. Em acordo com Figueiredo (2018, p. 171):

A busca por compreender sobre a relação do Serviço Social com a comunicação tem nos mostrado que precisamos contemporanizar e aprofundar sobre os limites e as possibilidades da comunicação no exercício profissional do assistente social, não se tratando de desas-

⁴ A Norma Operacional Básica/Recursos Humanos no SUAS (NOB/RH – 2005) e a Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) nº 17/2011 definem os profissionais de nível superior e médio que compõem a equipe do Centro Pop, a exemplo do/a assistente social.

sociar a questão das dimensões teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas da profissão, mas de conhecer as particularidades que circundam este tema.

Nessa direção, a comunicação e a linguagem podem favorecer o trabalho do/a assistente social na perspectiva de transcender para a dimensão pedagógica e para as dimensões teórico-metodológica e ético-política junto aos/às usuários/as do trabalho social ofertado pelo Centro Pop. Para isso, podemos pensar em diversas técnicas de comunicação essenciais para o cotidiano profissional, à medida que estejam à luz da reflexão crítica acerca da sua realidade, bem como construir processos de organização política na luta pelos direitos sociais. A construção de metodologias de comunicação e linguagem deve pressupor que a realidade da população em situação de rua é resultante de uma sociedade extremamente desigual, superando, assim, análises de culpabilização pela sua condição de pobreza.

Dessa forma, destacaremos algumas metodologias que favoreceram a reflexão crítica construída ou não juntamente com os/as usuários/as dos serviços ofertados pelo Centro Pop de Maracanaú, Ceará. As atividades eram planejadas a partir das sugestões assinaladas pelos/as usuários/as e incorporadas ao planejamento. Vale comentar que o planejamento ocorria durante todo o mês de janeiro. Durante o planejamento, realizávamos também a avaliação das ações e atividades ocorridas no ano anterior. A seguir, vamos socializar algumas atividades realizadas pela equipe do Centro Pop durante os anos de 2012 e 2016⁵ a partir de

⁵ Período em que a autora Régia Maria Prado Pinto foi coordenadora do Centro Pop de Maracanaú.

projetos em que a preocupação com a comunicação e a linguagem foi elemento essencial.

O primeiro que destacamos é o Projeto Segunda-Feira Reflexiva, que tinha como objetivo propiciar o debate por meio da linguagem, de modo que os/as usuários/as pudessem relatar suas vivências e estratégias de resistência frente às violações dos direitos no contexto das ruas. De fato, a comunicação oral era a única técnica utilizada para propiciar o debate.

Elaboramos o Projeto Tecendo Ideias uma vez por mês, com a proposta de realizar debates e intervenções com material reciclável, inclusive abordando o tema trabalho e meio ambiente à medida que a maioria dos/as usuários/as trabalhava como catadores de resíduos sólidos.

Outro projeto foi o Cine Pop e Debate, que tinha como propósito propiciar o acesso à produção cinematográfica como estratégia de comunicação para o debate e entretenimento. Cabe mencionar que os títulos eram sugeridos pelos/as usuários/as, que registravam em papéis e os colocavam em uma caixa; as sugestões daqueles/as que não eram alfabetizados/as eram registradas pelos membros alfabetizados/as da equipe.

A poesia tinha lugar privilegiado no Centro Pop por meio do Projeto Sarau de Poesia, realizado duas vezes ao ano. As poesias eram elaboradas pelos/as próprios/as usuários/as e apresentadas no Sarau. Nesse sentido, realizamos também oficinas de poesias como forma de estimular a produção. As poesias poderiam ser escritas ou faladas. Outra atividade importante foi o Café & Cultura, com o objetivo de incentivar o debate e a construção de novos projetos de vida por meio das diversas expressões artísticas, como a música, a dança, as peças teatrais, a *performance* e outras. Ainda or-

ganizamos visitas aos museus, teatros, exposições e outros eventos em Maracanaú e Fortaleza.

As reuniões de grupos de convivências aconteciam uma vez na semana, com duração de 50 minutos no máximo, que abordavam diversos temas da atualidade, do interesse dos/as usuários/as, tendo como propósito também discutir os serviços e as rotinas do Centro Pop de Maracanaú. Para isso, utilizávamos diversas técnicas de comunicação, como: músicas, poesias, filmes, curtas-metragens, textos, desenhos, pinturas, colagens, crônicas, dentre outras.

Em 2015, tivemos a oportunidade de realizar uma exposição de fotografias itinerante em Maracanaú, que levou o nome: Um Lugar no Mundo. Essa exposição teve como principal objetivo chamar a atenção da sociedade de Maracanaú a debater a problemática da população em situação de rua, bem como alertar acerca das diversas violações vivenciadas na cidade, como preconceito, ausência de acesso à higiene, discriminação, violências física, psicológica e moral, fome, sede, privação de sono, aquisição de várias doenças, além das inúmeras barreiras no acesso às políticas sociais.

Não temos a intenção de esgotar o debate, mas sim de contribuir e chamar a atenção para a necessidade da conexão entre o trabalho do/a assistente social e os sentidos da comunicação e da linguagem no cotidiano profissional nos diversos espaços e formas de comunicação para além da linguagem oral que corriqueiramente usamos.

Considerações finais

Durante o texto, destacamos aspectos teóricos em que a comunicação não pode mais ser compreendida como mera transmissão de informação. Essa ampliação teórica

permite aos/às assistentes sociais e aos/às profissionais a necessidade de debater acerca da comunicação e linguagem como práticas interativas na realização de atividades de grupo a partir das dimensões coletivas e educativas.

Na experiência de jornal com crianças apresentada, fica evidente o processo educativo da equipe e das crianças nessa prática educativa e social. O trabalho também traz dicas que podem ser exemplos de como compor outros trabalhos, seja com crianças ou outros públicos-alvo, como adolescentes, jovens, idosos e população em situação de rua.

No relato da experiência do trabalho social com a população em situação de rua, destacamos algumas possibilidades de atividades que utilizem diversas estratégias de comunicação, considerando o contexto da realidade das(nas) ruas.

Por fim, a preocupação com novas formas de comunicação e linguagem pode propiciar uma intervenção reflexiva e transformadora no acesso aos bens produzidos coletivamente e na construção de uma sociedade mais justa, sem opressões e radicalmente democrática. Sabemos que esse processo é um caminho a trilhar! É repleto de possibilidades e desafios para os/as profissionais que trabalham com diversos segmentos, como mulheres, idosos, crianças, adolescentes e a população em situação de rua. Para isso, faz-se necessário e urgente pensar em estratégias de comunicação e linguagem que possam contribuir para a reflexão crítica e a organização da população usuária dos diversos espaços sócio-ocupacionais.

Referências

BRASIL. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua

e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 dez. 2009a.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 dez. 1993.

BRASIL. Lei nº 11.258, de 30 de dezembro de 2005. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, para acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 2 jan. 2006.

BRASIL. *Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro POP*. Brasília-DF: MDS, 2011.

BRASIL. *Pesquisa Nacional Sobre a População Nacional em Situação de Rua*. Brasília, DF: MDS, 2009b.

BRASIL. *Relatório de Programas e Ações do Ministério da Cidadania (MC)*. Brasília, DF: MC, 2019.

BRASIL. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 nov. 2009c.

COGO, D. *No ar, uma rádio comunitária*. Rio de Janeiro: Paulinas, 1998.

SCOREL, S. *Vidas ao léu: trajetórias de exclusão social*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999.

FIGUEIREDO, K. A. Comunicação pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. *Temporalis*, Londrina, v. 18, n. 36, p. 162-177, 2018.

HALL, S. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 1998.

HALL, S. Encoding/decoding. In: HALL, S. et al. (Ed.). *Culture, media, language*. London: Open University, 1994. p. 128-138.

HALL, S. et al. (Ed.). *Culture, media, language*. London: Centre for Contemporary Cultural Studies, 1992.

IAMAMOTO, M. V. O trabalho profissional na contemporaneidade. In: IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2009. p. 15-165.

LASSWELL, H. A estrutura e a função da comunicação na sociedade. In: COHN, G. (Org.). *Comunicação e indústria cultural*. São Paulo: Quatro, 1987. p. 105-117.

LAZARSFELD, P.; MERTON, R. Comunicação de massa, gosto popular e ação social organizada. In: COHN, G. (Org.). *Comunicação e indústria cultural*. São Paulo: Quatro, 1987. p. 230-253.

MORLEY, D. *Televisión: audiencias y estudios culturales*. Buenos Aires: Amorrortu, 1996.

NUNES, M. V. *Rádio e política: do microfone ao palanque*. São Paulo: Annablume, 2000.

OLIVEIRA, C. T. F. *O direito à palavra: comunicação, cultura e política*. Fortaleza: UFC, 1994.

PERUZZO, M. C. K. *Comunicação nos movimentos populares*. Petrópolis: Vozes, 1998.

SARMENTO, M. J. A criança cidadã: vias e encruzilhadas. *Imprópria: Política e Pensamento Crítico*, Lisboa, n. 2, p. 45-49, 2012.

SILVA, M. L. L. *Trabalho e população em situação de rua no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2000.

WOLF, M. *Teorias da comunicação*. Lisboa: Presença, 1999.

A RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL E OS DESAFIOS DA DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DA INSTRUMENTALIDADE NO COTIDIANO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL

MARIA DERLEIDE ANDRADE

Mestra em Políticas Públicas e Sociedade e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Assistente social do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC). Tutora da Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar à Saúde (Resmulti) do HUWC, vinculado à Universidade Federal do Ceará (UFC).

E-mail: mariaderleide@gmail.com.

FLAVIANE DA ROCHA FÉLIX

Assistente social e residente da Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar à Saúde (Resmulti) do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), vinculado à Universidade Federal do Ceará (UFC).

E-mail: flavianerfelix@hotmail.com.

GABRIELA VERAS ALCÂNTARA

Assistente social e residente da Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar à Saúde (Resmulti) do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), vinculado à Universidade Federal do Ceará (UFC).

E-mail: gabiveras26@gmail.com.

Introdução

No presente capítulo, iremos desenvolver algumas reflexões que objetivam discutir a dinâmica vivenciada em um programa de residência multiprofissional e os desafios inerentes à dimensão técnico-operativa da instrumentalidade no cotidiano profissional da/o assistente social.

O ano de 2010 foi um marco no processo de ensino-aprendizagem nos hospitais universitários da Universidade Federal do Ceará (UFC) com o início das atividades da Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar à Saúde (Resmulti). O projeto pedagógico da Resmulti apresentado ao Ministério da Saúde é um programa de formação profissional que fortalece o Sistema Único de Saúde (SUS) como política pública de direito universal e viabiliza, no cenário de assistência hospitalar, um processo que prioriza a promoção da saúde e a humanização do cuidado, orientada para a construção de saberes que concorram para a formação de uma/um profissional que seja capaz de compreender os desafios sociais, econômicos, culturais, políticos e ambientais do mundo contemporâneo.

No Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), o Serviço Social passou a integrar na Resmulti os eixos do “transplante” e da “saúde mental”. Esse cenário de constru-

ção de prática multidisciplinar traz elementos para (re)criar estratégias de intervenção do Serviço Social a partir de uma perspectiva de entendimento da instrumentalidade em suas três dimensões, a teórico-metodológica, a ético-política e, em particular, a técnico-operativa, esta última será destaque nas nossas reflexões quanto aos desafios postos no cotidiano da/o assistente social, a partir dessa vivência de ensino-aprendizagem propiciada pela Resmulti (MAIA; ANDRADE; ROCHA, 2019).

A/O assistente social egressa/o da Resmulti deverá ser capaz de desenvolver uma atitude ética, comprometida com os valores emancipatórios da profissão e uma prática norteada pelos fundamentos teórico-metodológicos e pela intervenção qualitativa na área da saúde. Ainda deve participar em equipe interdisciplinar para a humanização da assistência em transplante e em saúde mental e atuar na rede de serviços de saúde dos diferentes níveis de atenção e de suporte social, com vistas a ações intersetoriais.

A essas/es profissionais cabe o desafio de decodificar as expressões da “questão social”, elaborar e implementar propostas para o seu enfrentamento, por meio de políticas sociais públicas de saúde; desenvolver a capacidade de inserção criativa e propositiva no conjunto das relações sociais na área dos transplantes e saúde mental; e comprometer-se com os princípios e valores do projeto ético-político profissional do Serviço Social (UFC, 2009).

A residência multiprofissional tem como objetivo geral estimular o raciocínio clínico, metodológico e de habilidades específicas em cada núcleo profissional das áreas de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social, desenvolvendo, assim, competências di-

reacionadas para o trabalho interdisciplinar e a assistência humanizada. Nesse horizonte, os objetivos específicos contemplam o âmbito cognitivo, ético-valorativo, pessoal e social (UFC, 2009).

No cognitivo, visa promover a excelência acadêmica, estimulando e desenvolvendo no profissional o pensamento lógico, o interesse pela pesquisa científica aplicada e o conhecimento de suas próprias aptidões; identificar a rede de serviços de saúde e de suporte social, visando ao exercício e à compreensão de ações intersetoriais; promover a realização de projetos de pesquisa que contribuam para o aprimoramento das práticas em saúde integradas ao SUS, de acordo com as diferentes áreas de ênfase do projeto (UFC, 2009). No ético-valorativo, propõe-se a contribuir para a formação de uma/um profissional cidadã/ão que compreenda o valor e a dignidade do ser humano e que, por isso, se empenhe na consolidação da política do SUS. No pessoal, visa contribuir para que a/o profissional desenvolva seu potencial investigador, criativo e sensível às demandas de pacientes, família e sociedade. No social, objetiva encorajar a/o profissional a desenvolver atitudes de cooperação, solidariedade e habilidade de interagir em equipe interdisciplinar (UFC, 2009).

No núcleo específico de Serviço Social, as atividades são desenvolvidas a partir do processo de trabalho, que atravessa a inserção da/o assistente social no HUWC, as quais, ao longo dos dez anos de experiência na Resmulti, são cotidianamente revisitadas na perspectiva de qualificar o trabalho em Serviço Social. Esse processo compõe as diretrizes previstas no Projeto de Supervisão do Serviço Social do HUWC, em que se destacam alguns elementos para o aprimoramento da intervenção profissional no âmbito hospitalar, abrangendo as dimensões de assistência à saúde,

ensino e pesquisa: acompanhar, monitorar e avaliar os processos de trabalho desenvolvidos nas clínicas, ambulatórios e sala central do Serviço Social; proporcionar uma aproximação entre teoria e prática profissionais; oferecer oportunidade de conhecimento do espaço sócio-ocupacional e da atuação da/o assistente social no ambiente hospitalar; contribuir para a formação do pensamento crítico-reflexivo das/os residentes e fomentar o desenvolvimento de pesquisas, em apresentação de artigos em congressos, seminários e jornadas, bem como a defesa de Trabalhos de Conclusão de Residência (TCR).

O processo de formação na residência integrada é orientado por preceptoras/es e tutoras/es, além de contar com o suporte de demais assistentes sociais integrantes da equipe do Serviço Social, visando tanto à qualificação profissional quanto à especialização em saúde hospitalar das/os residentes. Esse processo de formação tem como fim o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e, nesse sentido, a competência profissional deve ter como horizonte os pilares do projeto ético-político (MAIA; ANDRADE; ROCHA, 2019).

A atuação do Serviço Social desenvolve-se ancorada pelos quatro eixos: atendimento direto às/aos usuárias/os; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional, consoante preconizam os *Parâmetros para atuação de assistentes sociais na saúde* (CFESS, 2009). Nor-teiam-se também pelos princípios do SUS e pela valorização do protagonismo das/os usuárias/os.

A residência multiprofissional apresenta um eixo estruturante transversal, pautado pela relação dialética entre

campo e núcleo, contemplando saberes da clínica ampliada e da saúde coletiva, construindo relação intrainstitucional com o programa de residência médica, destacando a participação em sessões clínicas e visitas clínicas integradas. Dessa forma, a residência multiprofissional, conforme seu projeto pedagógico (UFC, 2009), organiza-se em três eixos: transversal, área de concentração e eixo específico, explicitados adiante.

O eixo transversal compõe-se de disciplinas que abordam os seguintes conteúdos: conteúdo teórico – 1º ano – R1: SUS e políticas públicas de saúde; ética e bioética; prevenção e controle de infecção em serviços de saúde; metodologia científica e bioestatística; sessões clínicas e seminários multiprofissionais; humanização e processo de trabalho em saúde; desenvolvimento humano: subjetividade e tanatologia; conhecimento e participação em estratégias de controle profissional e social: conselhos de classe, de saúde e outros definidos para o SUS I; 2º ano – R2: trabalho de conclusão de curso; conhecimento e participação em estratégias de controle profissional e social: conselhos de classe, de saúde e outros definidos para o SUS II; terapias integrativas complementares; conteúdo prático – 1º ano – R1: prática da atenção ao paciente, família e comunidade I; prática de controle de infecção em serviços de saúde I; 2º ano – R2: prática da atenção ao paciente, família e comunidade II.

A área de concentração assistência em transplante contempla disciplinas que abordam os seguintes conteúdos: conteúdo teórico – 1º ano – R1: biossegurança; farmacoterapia aplicada I; aspectos bioéticos e psicossociais da doação de órgãos; atuação da comissão intra-hospitalar de doação de órgãos e tecidos; semiologia e fundamentos cirúrgicos dos transplantes; abordagem psicossocial do pacien-

te transplantado e família; 2º ano – R2: imunossupressão e risco de infecção em paciente transplantado; métodos diagnósticos e exames complementares; farmacoterapia aplicada II; aspectos gerais da terapia nutricional para pacientes transplantados; estudos de adesão ao tratamento; conteúdo prático – 1º ano – R1: prática interdisciplinar de assistência ao paciente ambulatorial I; prática interdisciplinar de assistência ao paciente internado I; 2º ano – R2: prática interdisciplinar de assistência ao paciente ambulatorial II; prática interdisciplinar de assistência ao paciente internado II (UFC, 2009).

Já no eixo específico do Serviço Social, as disciplinas abordam os seguintes conteúdos: área transplante; conteúdo teórico – 1º ano – R1: SUS e o projeto ético-político do Serviço Social; processo de trabalho em saúde: instrumentalidade do Serviço Social e trabalho em equipe; políticas sociais: aspectos sociojurídicos na dimensão dos transplantes; 2º ano – R2: “questão social”, processos saúde-doença e especificidades em transplante; seguridade social e Serviço Social; família, território e intersetorialidade; conteúdo prático – 1º ano – R1: práticas do Serviço Social no processo de transplante I; práticas do Serviço Social em educação em saúde I; práticas do Serviço Social junto aos usuários e família no processo de transplante I; 2º ano – R2: práticas do Serviço Social no processo de transplante II; práticas do Serviço Social em educação em saúde II; práticas do Serviço Social junto aos usuários e família no processo de transplante II.

No tocante à área de concentração em saúde mental, as disciplinas abordam os seguintes conteúdos: conteúdo teórico – 1º ano – R1: psicopatologia e semiologia em saúde mental; psicofarmacologia; atenção psicossocial em saúde mental; estudos em psicopatologia; 2º ano – R2: abordagens

grupais em saúde mental; atenção especializada em saúde mental; psicossomática; conteúdo prático – 1º ano – R1: práticas interdisciplinares por níveis de complexidade na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) em serviços disponíveis; Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) Geral e outros serviços disponíveis na RAPS; práticas interdisciplinares de atenção em saúde mental I; 2º ano – R2: práticas interdisciplinares por níveis de complexidade na RAPS em serviços disponíveis; práticas interdisciplinares de atenção em saúde mental II.

No eixo específico do Serviço Social na área de saúde mental, os conteúdos são: conteúdo teórico – 1º ano – R1: processos de trabalho em saúde: instrumentalidade do Serviço Social e trabalho em equipe; “questão social” e suas manifestações no processo saúde-doença e nas particularidades da saúde mental; seguridade social e Serviço Social; 2º ano – R2: SUS e o projeto ético-político do Serviço Social; políticas sociais; família, território e intersetorialidade; conteúdo prático – 1º ano – R1: práticas do Serviço Social em saúde mental I; práticas do Serviço Social em educação e saúde nos processos de atenção à saúde mental I; práticas do Serviço Social com os usuários e família no processo de atenção à saúde mental I; 2º ano – R2: práticas do Serviço Social em saúde mental II; práticas do Serviço Social em educação e saúde nos processos de atenção à saúde mental II; práticas do Serviço Social com os usuários e família no processo de atenção à saúde mental II.

No intuito de operacionalizar as ações do Programa de Residência em Serviço Social, as/os assistentes sociais residentes desenvolvem atividades nos ambulatórios e clínicas de acordo com os eixos de transplante e de saúde mental. A/O residente vivencia o trabalho da/o assistente social em

nível individual e/ou coletivo, realizando visitas diariamente às/aos usuárias/os internadas/os na enfermaria da qual se torna referência, conhecendo a história, o contexto social e suas necessidades de saúde, orientando-as/os e proporcionando condições para ampliar o conhecimento sobre seus direitos.

O trabalho de educação em saúde contribui para a promoção da saúde e a criação de uma cultura de direitos junto às/aos usuárias/os do SUS, estimulando a reflexão sobre os determinantes sociais e políticos do processo saúde-doença. Os ambulatorios e as enfermarias constituem espaços privilegiados para o trabalho de educação em saúde desenvolvido pelas/os residentes com as/os pacientes e/ou acompanhantes. A entrevista social privilegia o conhecimento sobre as condições de vida da/o usuária/o e sua família, numa perspectiva de aproximação à realidade social que interfere na produção da saúde, a fim de efetivar a comunicação entre o serviço e a família da/o usuária/o, contribuindo para impulsionar a resolução de problemas emergentes (MAIA; ANDRADE; ROCHA, 2019).

A dimensão técnico-operativa da instrumentalidade da/o assistente social no serviço de transplante

O Serviço Social é uma das categorias que compõem a equipe multiprofissional dos ambulatorios de transplantes. As atividades desenvolvidas pelas/os profissionais frente às demandas específicas compreendem: atendimento social ambulatorial; acompanhamento junto à/ao paciente e à família/acompanhante; realização de entrevista social com paciente de pré-transplante; articulação e contato com ou-

tros serviços e políticas setoriais; encaminhamentos para a rede de proteção social¹; orientações previdenciárias, assistenciais e de demais direitos sociais; articulação e contato com outros serviços e políticas setoriais; encaminhamentos para a rede de proteção social. Esses atendimentos objetivavam a compreensão a respeito do contexto social no qual estão inseridas/os as/os pacientes a fim de identificar possíveis intervenções e verificar as condições sociais para o transplante.

Para realizar uma atuação competente e crítica do Serviço Social na área da saúde, deve-se buscar a necessária atividade em equipe, tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde. O programa de residência multiprofissional se apresenta como ferramenta de materialização dessa atividade em equipe, uma vez que propicia o espaço de encontro de diversos saberes de categorias profissionais para trabalharem juntas em atendimentos no campo da saúde.

A organização do processo de trabalho da/o assistente social/residente acontece seguindo uma semana padrão, ou seja, um modelo de rotina planejado conforme as atividades desenvolvidas pelos preceptores e demais atividades da Resmulti estruturadas a partir de dias e turnos preestabelecidos. A dinâmica do processo de aprendizado norteia-se pela seguinte orientação: no 1º ano da residência (R1), a/o residente tem como cenários de prática profissional duas dessas áreas do transplante, que será vivenciado por um período de seis meses; no 2º ano da residência (R2), a/o residente tem como cenário de prática, por um período

¹ O princípio de integração à seguridade social reafirma que a rede de proteção social brasileira compõe-se da previdência social, da saúde e da assistência social, que devem manter entre si relações de completude e integração, com a análise da incidência de riscos sociais à população brasileira (BRASIL, 2004).

de seis meses, a outra área de transplante que ainda não foi contemplada, considerando que são três áreas da assistência em transplante: hepática, renal e transplante de medula óssea (TMO); no último semestre, a/o residente poderá concluir o curso no cenário de prática em que desenvolverá a pesquisa. Além da vivência nos ambulatórios e clínica de transplantes, as/os residentes vivenciam atividades na sala principal do serviço numa perspectiva de conhecer a realidade mais ampla das diversas questões trabalhadas pela equipe efetiva. Denota-se que essa dinâmica potencializa o aprendizado nas diversas realidades no campo da saúde hospitalar, no qual a/o assistente social e a/o residente desenvolvem sua práxis no cuidado integral às/aos usuárias/os em processo de transplante.

Ressalta-se que em cada área do transplante há uma/um profissional de referência que atua como preceptora/preceptor, exercendo o papel primordial no processo de formação da/o residente. Assim, cada preceptora/preceptor deverá supervisionar duas/dois residentes (R1 e R2).

O cotidiano da/o residente é realizado por uma semana padrão, na qual os turnos encontram-se divididos em atendimentos nos ambulatórios, nas clínicas e na sala principal do Serviço Social, bem como nas demais atividades previstas no programa da Resmulti. A semana padrão é uma ferramenta organizativa do trabalho que oferece indicativos para um melhor desenvolvimento das competências e habilidades das/os residentes, bem como uma ferramenta de planejamento que pode ser revista sempre que necessário, após avaliação do núcleo de supervisão integrado por tutoras/es, preceptoras/es e residentes, ou mesmo na relação direta entre preceptora/preceptor e residente diante de demandas que não estavam previstas nem planejadas anteriormente.

No pré-transplante e pós-transplante, a/o residente vivencia as seguintes atividades: realização de entrevista social; atendimento social nos ambulatórios; elaboração de estudos, pareceres e relatórios sociais para a avaliação das condições socioeconômicas, com vistas à inclusão/continuidade do paciente no serviço de transplante; atividades socioeducativas com os usuários do serviço para orientar em relação aos direitos sociais, tanto na política de saúde quanto nas demais políticas setoriais; atendimentos às/aos acompanhantes que colaboram com o tratamento da/o paciente; reuniões multiprofissionais com as equipes de referência, discussão de casos e elaboração de Projetos Terapêuticos Singulares (PTS) como estratégia de organização do cuidado nos serviços de transplante.

Todo o percurso pelo qual se materializa a prática profissional da/o assistente social/residente deve ser pautado nos parâmetros ético-políticos que orientam a profissão, em defesa dos interesses da classe trabalhadora e na busca por uma sociedade justa e igualitária, mediadas historicamente pela instrumentalidade. Nas palavras de Guerra (2007, p. 13), a instrumentalidade é uma condição necessária de todo trabalho social e categoria constitutiva de um modo de ser, de todo trabalho que não se restringe a determinado conjunto de instrumentos e técnicas:

Como mediação, a instrumentalidade permite também o movimento contrário: que as referências teóricas, explicativas da lógica e da dinâmica da sociedade, possam ser remetidas à compreensão das particularidades do exercício profissional e das singularidades do cotidiano. Aqui, a instrumentalidade sendo uma particularidade e como tal, campo de mediação, é o espaço no qual a cultura profissional se movi-

menta. Da cultura profissional os assistentes sociais recolhem e na instrumentalidade constroem os indicativos teórico-práticos de intervenção imediata, o chamado instrumental-técnico ou as ditas metodologias de ação.

Nessas reflexões, a despeito da instrumentalidade e mediação que pautam as práticas profissionais das/os assistentes sociais, encontra-se nitidamente a correlação entre teoria e prática que preconiza o processo de formação profissional. Traçando um paralelo entre a literatura aqui referenciada e as atividades desenvolvidas pelas/os assistentes sociais do programa de residência multiprofissional, o exercício profissional configura-se pela articulação das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Santos (2010) afirma que essas dimensões formam entre si uma relação de unidade na diversidade, estando intrinsecamente relacionadas, assumindo uma interdependência entre elas. Para a referida autora, a dimensão técnico-operativa é a que mais se aproxima da prática profissional propriamente dita e, sendo assim, necessariamente expressa e contém as demais dimensões. Santos (2010) assevera que as ações desenvolvidas pelo trabalho profissional, mesmo tendo maior aporte da dimensão técnico-operativa, expressam concepções teórico-metodológica e ético-política da/o profissional, ainda que ela/ele não tenha consciência de suas concepções e de seus valores.

No exercício profissional, a/o assistente social/residente se depara com muitos desafios na operacionalização da dimensão técnico-operativa. Em um cotidiano hospitalar são postos desafios significativos às/aos assistentes sociais. Quando se fala em desafios, *a priori*, eles são inumeráveis, uma vez que, mesmo dentro de um campo de trabalho co-

mum, a saúde – as demandas de cada ambulatório, clínica ou sala específica do Serviço Social – apresenta particularidades e singularidades diferenciadas.

Um desafio importante no cotidiano das práticas em saúde é o fortalecimento do trabalho multiprofissional e interdisciplinar. Apesar de as práticas profissionais ainda terem muito presentes conteúdos hierarquizantes, o trabalho dialógico entre profissionais de diversas especialidades tem trazido ganhos importantes e vem sendo incorporado de forma progressiva nos serviços de saúde. Contudo, Ferriotti (2009, p. 189), mesmo ressaltando a importância das equipes multiprofissionais, não deixa de refletir sobre os possíveis conflitos no interior dessa perspectiva:

A abordagem complexa das demandas de saúde, atendendo ao princípio da integralidade, exige das equipes multiprofissionais e instituições o desenvolvimento de metodologias que contemplem trocas criativas entre diferentes especialidades e áreas do saber, horizontalidade dos poderes, corresponsabilidades e auto-organização. No entanto, esta é uma árdua tarefa, pois implica a transformação de estruturas institucionais historicamente construídas, de valores e hábitos adquiridos pela cultura da sociedade moderna. Nesse processo é inevitável o enfrentamento de obstáculos sociais, pedagógicos, ideológicos, políticos, psicológicos, metodológicos e técnicos, e a transformação da lógica de poder que promove e mantém as dificuldades para uma práxis coletiva, assim como a cisão entre os saberes e entre o saber e o fazer.

O trabalho em equipe multiprofissional apresenta uma dualidade quanto ao exercício profissional. Ao passo

que apresenta avanços no sentido de proporcionar às/aos usuárias/os um atendimento de forma mais integral, também gera conflitos dentro das instituições em decorrência das diversas concepções que cercam a compreensão do direito à saúde e demais formas de atendimento integral no SUS. Saber onde se encerra uma prática e se inicia outra pode não parecer tão evidente em determinadas situações. Respeitar os limites de atuação e competências inerentes a cada profissional ainda é algo a ser superado nas equipes multiprofissionais.

A dimensão técnico-operativa da instrumentalidade da/o assistente social no serviço de saúde mental

A inserção da/o assistente social no ambulatório de saúde mental do HUWC está diretamente relacionada à mudança na assistência direcionada a pessoas com transtornos mentais proposta pela reforma psiquiátrica brasileira², que se fundamenta na criação de um modelo de atendimento de base comunitária e territorial substitutivo aos hospitais psiquiátricos. Buscou-se quebrar o paradigma do cuidado centrado em apenas um saber a partir do planejamento e organização de um novo desenho para o ambulatório de saúde mental através da inserção de outros profissionais nesse cenário. Dessa forma, a/o assistente social foi convidada/o a integrar a equipe multiprofissional no ano de 1997.

² “Baseado nas experiências americana e europeia, especialmente na experiência italiana de Franco Basaglia, o Movimento da Reforma Psiquiátrica Brasileira imprimiu uma luta contra a segregação, a violência, a discriminação e a exclusão, sinalizando uma transformação social, sobretudo, uma reforma existencial, outra forma de olhar, escutar e cuidar da loucura. É, portanto, um processo de ruptura do saber psíquico no lidar com a loucura, de rompimento com conceitos e com o aparato médico-asilar que se montou em torno da loucura” (SOUZA, 2015, p. 49).

Nesse período, as principais ações do Serviço Social direcionavam-se à busca ativa de usuárias/os a partir da análise dos prontuários, participação nas sessões clínicas, salas de espera e atendimento de pacientes encaminhadas/os pela equipe médica. Em parceria com outras categorias profissionais, atuou com destaque na articulação junto às Secretarias e Conselhos Estaduais e Municipais de Saúde para a criação do primeiro CAPS de Fortaleza.

Na atual conjuntura brasileira, o Serviço Social conta com a residência multiprofissional como uma aliada para a melhoria dos serviços prestados às/aos usuárias/os da saúde mental, haja vista a formação de profissionais qualificadas/os para o SUS e comprometidas/os com a luta antimanicomial³, além da contribuição na construção de atividades criativas e críticas nos atendimentos individuais e/ou grupais das/os pacientes em acompanhamento ambulatorial ou em internação hospitalar e estímulo das/os profissionais assistentes sociais para processos de educação permanente.

Denota-se que, no 1º ano da residência (R1), a/o profissional residente tem como cenário de prática profissional

³ O Movimento Nacional da Luta Antimanicomial é gestado ainda na abertura do regime militar, quando surgem as primeiras manifestações no setor da saúde, em 1976, sendo criados o Centro Brasileiro de Estudos em Saúde (Cebes) e o Movimento de Renovação Médica (REME). É no interior desses setores que surge o Movimento dos Trabalhadores de Saúde Mental (MTSM), que será protagonista nas denúncias ao tratamento ofertado às pessoas com transtorno mental nos hospitais psiquiátricos. O MTSM vai organizar encontros para fortalecer os ideais da reforma psiquiátrica, repensando a forma de assistência à saúde desses indivíduos, sendo o marco mais importante o II Congresso Nacional do MTSM, em 1987, que teve como lema: “Por uma sociedade sem manicômios”, contando com a presença de associações de usuários e familiares e, portanto, distanciando-se dos organismos de controle estatais. Nesse congresso, aprovou-se o Manifesto de Bauru, que se constituiu como documento fundador do Movimento da Luta Antimanicomial; em 1993, consolidou-se o Movimento Nacional da Luta Antimanicomial com o I Encontro Nacional da Luta Antimanicomial (LUCHMANN; RODRIGUES, 2007).

o serviço de saúde mental do HUWC, atuando nos ambulatórios de psicopatologia geral e de psicogeriatría. Participa também das sessões clínicas, atenção compartilhada, sala de espera, plantão de atendimento das demandas espontâneas do Serviço Social e acompanhamento de pacientes internadas/os na enfermaria de saúde mental.

No 2º ano da residência (R2), o aprendizado se dá nos ambulatórios especializados do serviço de saúde mental, como o Programa de Apoio à Vida (Pravida), que atua na prevenção ao suicídio, e o Programa de Apoio ao Paciente Psicótico (Proapp). A/O residente realiza ainda atividades nas outras clínicas e ambulatórios do complexo hospitalar, como: clínicas IIA, IIB, Cirúrgicas I e II, Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e Pediatria do HUWC, além dos ambulatórios Psicomater e Superando Barreiras da Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC), como uma possibilidade de alargamento da vivência em Serviço Social hospitalar.

Ressalta-se também como cenário a experiência vivenciada em alguns equipamentos que compõem a RAPS de Fortaleza. No 1º ano, a/o residente participa do CAPS Geral da Secretaria Executiva Regional III e da Unidade Básica de Saúde Anastácio Magalhães através do serviço de apoio matricial. No 2º ano, os cenários do trabalho profissional são o CAPS Álcool e Drogas (CAPS AD), o CAPS Infantil (CAPS I) e o Hospital de Saúde Mental de Messejana, com o intuito de compreender o fluxo do serviço e a dinâmica de atendimento das demandas do Serviço Social nesses equipamentos.

Durante o 1º e 2º ano da residência, acrescenta-se a essas atividades a realização de visitas domiciliares, quando identificada a necessidade de maior aprofundamento dos aspectos sociais das/os usuárias/os e a participação de um plantão semanal na sala do Serviço Social, para a compre-

ensão da dinâmica das atividades desenvolvidas pela equipe no contexto hospitalar, identificando as diversas demandas e situações atendidas pela/o assistente social.

Esse espaço formativo ofertado na residência em saúde mental requer da/o profissional residente a capacidade de articular as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do trabalho profissional para atender às demandas que lhe são exigidas nesse segmento da saúde que tem um longo histórico de violação de direitos. O trabalho da/o assistente social na política de saúde mental requer o esforço de articular essas dimensões, tendo em conta o próprio projeto profissional, que, em consonância com os princípios da reforma psiquiátrica, tem o objetivo de oferecer uma atenção à saúde de qualidade e com respeito aos direitos humanos.

Bisneto (2007) refere que alguns pontos da reforma psiquiátrica estão em comum acordo ao projeto profissional que orienta a categoria, como podemos observar: o debate em torno da transformação progressista das organizações institucionais psiquiátricas e de assistência social; a ênfase no aspecto político da assistência social e da assistência psiquiátrica; a necessidade da interdisciplinaridade e de ultrapassar os limites entre os saberes e a democratização das relações de poder entre técnicas/os e usuárias/os.

As ações realizadas pela/o assistente social no serviço de saúde mental do HUWC têm como referência as atividades destacadas pelos *Parâmetros para atuação de assistentes sociais na saúde* (CFESS, 2009), senão vejamos: democratizar as informações por meio de orientações (individuais e coletivas) e/ou encaminhamentos quanto aos direitos sociais da população usuária; construir o perfil socioeconômico das/os usuárias/os, evidenciando as condições determinantes e condicionantes de saúde, com vistas a possibilitar a formu-

lação de estratégias de intervenção, bem como subsidiar a prática das/os demais profissionais de saúde; fortalecer os vínculos familiares, na perspectiva de incentivar a/o usuária/o e sua família a se tornarem sujeitos do processo de promoção, proteção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde e articular-se com os equipamentos das demais políticas públicas.

Todas essas ações são fundamentadas pela Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662/1993), o Código de Ética Profissional, os *Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde* (CFESS, 2010) e outras leis correlatas, como a Lei nº 10.216/2001, que trata dos direitos da pessoa com transtorno mental, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), dentre outras.

Compreendendo que os instrumentos de trabalho devem ter uma construção orientada pelos contextos social, político e do próprio espaço ocupacional da categoria, no cotidiano de trabalho da/o assistente social, utiliza-se de forma mais recorrente no processo de mediação os seguintes instrumentais: entrevistas sociais, relatórios sociais, relatórios situacionais, encaminhamentos para outras políticas públicas, visitas domiciliares e o livro de ocorrências do Serviço Social/saúde mental.

Os principais desafios encontrados na dimensão técnico-operativa na experiência da residência no eixo saúde mental são: organização das atividades profissionais resguardando as especificidades do núcleo profissional e os diversos saberes compartilhados; melhor estrutura física para atendimentos individuais e grupais; articulação com as demais políticas sociais em meio a um contexto de fragilidade e cortes orçamentários; e retorno ao conservadorismo e práticas manicomialis.

Apesar de grandes desafios, podemos apontar que o Serviço Social tem se inserido cada vez mais nas ações de saúde mental, sendo fundamental o aprimoramento da dimensão técnico-operativa no exercício profissional da/o assistente social, propiciando, assim, uma formação de qualidade com competências e habilidades para trabalhar no âmbito do SUS. Ademais, os novos processos de trabalho passam a exigir uma equipe multiprofissional com intervenções interdisciplinares, ampliando a compreensão sobre os determinantes sociais da história de vida das/os usuárias/os e as suas possibilidades de reinserção social.

Além da necessidade de acessar os diversos conhecimentos que envolvem os fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos e os aspectos normativos que asseguram o acesso aos direitos sociais e humanos, faz-se mister construir habilidades de operacionalizar e entender a dinâmica do acesso aos benefícios, programas e ações de cada política pública.

Considerações finais

No cotidiano da Resmulti/HUWC/UFC, diversos desafios são postos no desenvolvimento da dimensão técnico-operativa do trabalho profissional da/o assistente social residente, em que podemos destacar: necessidade de ampliação do número de assistentes sociais preceptoras/es para acompanhamento do processo de supervisão à/ao residente e criação de novos campos de atuação no HUWC; aprimoramento contínuo do processo de supervisão; maior fomento à produção científica, em particular sobre o processo de trabalho da/o assistente social; construção de relações cada vez mais horizontais no âmbito hospitalar; e fortalecimento dos processos de intersetorialidade, principalmente com as po-

líticas de assistência social, previdência e saúde, bem como com os órgãos do sistema de garantia de direitos.

Um outro desafio que se apresenta à dimensão técnico-operativa é o cumprimento da carga horária de 60 horas semanais distribuídas em plantões diários e consecutivos de 12 horas, que pode gerar uma sobrecarga física e emocional para a/o residente. Ao longo da existência da Resmulti, algumas conquistas têm sido efetivadas: foram instituídas na semana padrão duas horas diárias, das 17h às 19h, para que a/o residente possa utilizar com autonomia nas dependências do hospital; ainda na semana padrão foi assegurado pelo eixo específico do Serviço Social ao R1 um turno semanal para estudo e ao R2 dois turnos, considerando que no 2º ano da residência se faz necessária a elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso, contribuindo, assim, para o alargamento da perspectiva inicial de 20% de conteúdo teórico.

Em um cotidiano de intensa intervenção profissional (80% de conteúdo prático), faz-se necessária uma maior valorização dos conhecimentos teóricos, uma vez que estes subsidiam as ações a serem desenvolvidas, como também é um componente da formação em serviço proposta pelo programa de residência multiprofissional.

Consideramos que em meio a tantos desafios é compartilhada a ideia de que é desenvolvido no cotidiano da Resmulti um conjunto agregado de conhecimentos teórico-metodológicos e ético-políticos que dão sustentação ao aprimoramento da dimensão técnico-operativa nos desafios postos ao exercício profissional da/o assistente social no âmbito hospitalar e no desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem propiciado pela residência multiprofissional, através de uma formação de qualidade de profissionais para o SUS.

Acreditamos que resultados positivos têm sido evidentes nesse percurso do núcleo específico de Serviço Social na Resmulti, a exemplo da publicação de artigos em revistas e periódicos científicos sobre o processo de trabalho e instrumentalidade profissional nos transplantes e na saúde mental; da redefinição do processo de trabalho no Serviço Social do HUWC; da construção de metodologias ativas em processos de educação em saúde; e, por fim, da aprovação em concursos públicos, mestrados e/ou novas residências multiprofissionais de residentes que por aqui vivenciaram a experiência de serem residentes.

No processo de supervisão da Resmulti/Serviço Social, conclui-se que a dimensão técnico-operativa da instrumentalidade se evidencia no cotidiano das/os assistentes sociais residentes. Contudo, a sua efetivação apresenta muitos desafios. São percebidos avanços nesse sentido desde o início do programa de residência na realidade ora tratada, mas, como em todo programa de ensino-aprendizagem, o desafio maior é ter a coragem e a transparência de juntas/os, residentes, preceptoras/es, tutoras/es e equipe de profissionais efetiva, monitorar e avaliar sistematicamente os processos de trabalho planejados e realizados, reafirmando um compromisso efetivo com o ensino-aprendizagem presente no projeto pedagógico.

Por fim, é urgente falar ainda que, nesse contexto político de desmonte de políticas públicas, as lutas em defesa do SUS sejam permanentes e com fomento ao engajamento popular. Os programas de residência multiprofissionais são ganhos da população no sentido de formação de profissionais qualificados para o SUS. Desse modo, faz-se necessário propiciar melhores condições de trabalho para as/os profissionais de saúde e, como consequência, programas de

residências multiprofissionais cada vez mais bem estruturados. Portanto, o Serviço Social e o programa de residência multiprofissional andam de mãos dadas e possuem objetivos comuns: a defesa e o fortalecimento do SUS.

Referências

BISNETO, J. A. *Serviço Social e saúde mental: uma análise institucional da prática*. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 9 abr. 2001.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 out. 2004.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. *Código de ética do/a assistente social*. Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão. 10. ed. Brasília, DF: CFESS, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. *Parâmetros para atuação de assistentes sociais na saúde*. Brasília, DF: CFESS, 2010.

FERIOTTI, M. L. Equipe multiprofissional, transdisciplinaridade e saúde: desafios do nosso tempo. *Vínculo*, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 179-190, 2009.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

LUCHMANN, L. H. H.; RODRIGUES, J. O movimento antimanicomial no Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, Mangueiras, v. 12, p. 399-407, 2007.

MAIA, L. F. R.; ANDRADE, M. D. A.; ROCHA, M. G. Supervisão social no âmbito de um hospital universitário público em Fortaleza. In: CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL (Org.). *Desafios atuais ao trabalho do assistente social no contexto da ética profissional*. Fortaleza: Socialis, 2019.

SANTOS, C. M. A dimensão técnico-operativa e os instrumentais e técnicas no Serviço Social. *Revista Conexões Gerais*, Minas Gerais, v. 1, n. 3, p. 25-30, 2010.

SOUZA, Â. C. *Estratégias de inclusão da saúde mental na atenção básica: um movimento das marés*. São Paulo: Hucitec, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC. Complexo Hospital Universitário. *Projeto Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar à Saúde*. Fortaleza: UFC, 2009.

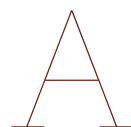
O SERVIÇO SOCIAL NO ATENDIMENTO COTIDIANO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA: REFLEXÕES SOBRE A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA

ROBERTA MENEZES SOUSA

Doutora, mestra e graduada em Serviço Social, as duas primeiras formações pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e a última pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Professora do curso de Serviço Social do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE).

E-mail: roberta_menezes@hotmail.com.

Introdução



violência contra as mulheres é uma das expressões mais explícitas das desigualdades de poder entre mulheres e homens. Como partes integrantes da sociedade capitalista, as relações de poder baseadas no gênero ou na orientação sexual são “[...] momentos concretos de uma totalidade articulada, complexa e contraditória que é o capitalismo contemporâneo” (ARRUZZA, 2017, p. 57), “[...] uma ordem que tem seu núcleo constituído de relações de exploração, dominação e alienação” (ARRUZZA, 2015, p. 38).

Segundo estudos da Organização Mundial da Saúde (OMS)¹, pelo menos 35% das mulheres no mundo podem já ter sofrido violência física e/ou sexual praticada por parceiro ou violência sexual por um não parceiro em algum momento de suas vidas e 7% correm risco de serem vítimas de estupro ao longo da vida. Ainda de acordo com a OMS, os dados mundiais revelam que entre 100 e 140 milhões de mulheres jovens e adultas sofreram mutilações genitais e pelo menos 70 milhões de meninas se casaram antes dos 18 anos, frequentemente contra a sua vontade.

¹ Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/dados-mundiais-sobre-a-violencia-contra-as-mulheres/>. Acesso em: 1º mar. 2019.

No Brasil, os registros do Ministério da Saúde afirmam que uma mulher é agredida a cada quatro minutos por ao menos um homem. Consoante pesquisa de Garcia *et al.* (2013), *Violência contra a mulher: feminicídios² no Brasil*, a estimativa é de que no Brasil morreram aproximadamente 50 mil mulheres entre os anos de 2001 e 2011, o equivalente a cinco mil mortes por ano. Considerando que um terço dessas mortes ocorreu no domicílio das mulheres, supõe-se que grande parte desses óbitos foi decorrente de violência doméstica e familiar contra a mulher.

As mulheres negras aparecem como maiores vítimas da violência doméstica. O Atlas da Violência 2018 constata que o feminicídio, em 2016, foi maior entre as mulheres negras do que entre as mulheres não negras, apresentando uma diferença de 71%. Entre os anos de 2006 e 2016, a taxa de feminicídio para cada 100 mil mulheres negras aumentou 15,4%, enquanto houve queda de 8% entre as não negras. No mesmo intervalo de tempo, o número de mulheres indígenas mortas foi de 98, sendo o estado de Roraima o que teve o maior número de vítimas indígenas assassinadas no respectivo período (CERQUEIRA *et al.*, 2018). Ainda em 2016, dos 5.930 casos notificados de violência contra homossexuais e bissexuais, 59,5% das vítimas foram mulheres. No ano seguinte, 4.936 mulheres foram assassinadas no país, o maior número desde 2007, de acordo com Cerqueira *et al.* (2018). Entre os anos de 2007 e 2017, a taxa de feminicídio de mulheres negras cresceu 29,9% e a de mulheres não negras cresceu 4,5%.

Em 2018, foram registrados 145 mil casos de violência contra as mulheres com vítimas sobreviventes, conforme os

² Expressão que designa o assassinato de mulheres, tratando-se de um crime de ódio, que acontece em sociedades marcadas pela desigualdade entre mulheres e homens.

dados do Ministério da Saúde. Através do Sistema Nacional de Agravos de Notificação (Sinan), é possível verificar um crescimento da violência contra a mulher nas categorias previstas pelo sistema (física, sexual, psicológica, tortura), entre os anos de 2014 e 2018, embora não seja possível afirmar que de fato houve um aumento dos casos ou se passaram a ser mais notificados, considerando sua subnotificação (CUBA; ZAREMBA; AMÂNCIO, 2019).

O presente capítulo tem como objetivo contribuir para o debate acerca da dimensão técnico-operativa da instrumentalidade do Serviço Social no atendimento às mulheres em situação de violência, num contexto marcado pela ascensão das políticas neoliberais e pelo recrudescimento do conservadorismo e do dismantelamento dos direitos das mulheres, em que as mulheres são “[...] especialmente afetadas pelo capitalismo patriarcal, seja na exploração do seu trabalho, na violência sobre seus corpos e na expropriação dos bens comuns que são vitais para a sobrevivência das comunidades” (PARADIS; CARRAU; BARRETO, 2017, p. 23). Trataremos ainda do processo de constituição das políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres, durante o ciclo neodesenvolvimentista no país, sob os governos de Lula e Dilma Rousseff, até o processo de reversão de conquistas que se voltaram para a igualdade de gênero e de eliminação do debate crítico sobre a violência contra as mulheres, no primeiro ano de governo de Bolsonaro.

Constituição e desmonte das políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres: de Lula a Bolsonaro

As políticas para as mulheres são produto histórico da luta do conjunto do movimento feminista e do movimento

de mulheres para o reconhecimento político das desigualdades de gênero presentes na sociedade, tensionando para que o Estado apresente respostas às expressões da questão social vivenciadas pelas mulheres. Respostas que, apesar de não alterarem em profundidade as desigualdades de gênero no interior do sistema capitalista-patriarcal-racista e encontrarem limites num contexto de neoliberalismo, também apontam para possibilidades de avanços nos direitos sociais das mulheres, quando os sujeitos políticos lutam e pressionam para que as demandas dos movimentos feministas sejam atendidas.

Como expressões das contradições existentes na sociedade capitalista e campo de intervenção política dos setores pertencentes às classes dominantes, as políticas para as mulheres são alvo de disputa entre o movimento feminista e setores conservadores, em torno de concepções, direções teórico-políticas e questões orçamentárias. As políticas sociais, portanto, são “[...] produto e resultado das relações complexas e contraditórias que se estabelecem entre Estado e sociedade civil, no âmbito dos conflitos e luta de classes que envolvem o processo de produção e reprodução do capitalismo” (BEHRING; BOSCHETTI, 2006, p. 36). É fato que historicamente as políticas de enfrentamento à violência contra a mulher caminham lentamente, ao passo que as mulheres continuam a vivenciar as múltiplas formas de desigualdades provenientes das relações sociais de dominação e exploração.

No Brasil, é no ciclo do chamado neodesenvolvimentismo ou novo desenvolvimentismo³ que se inaugura um novo

³ O neodesenvolvimentismo foi “[...] um fenômeno recente e localizado, indissociável das particularidades da economia e da política brasileiras” (SAMPAIO JÚNIOR, 2012, p. 678), correspondente ao ciclo dos governos petistas.

período de respostas estatais às reivindicações históricas do movimento feminista brasileiro. Foi um marco de incorporação da temática de gênero às políticas públicas a partir do reconhecimento do Estado brasileiro das desigualdades entre mulheres e homens e da organização das políticas de enfrentamento à violência. O primeiro ciclo compreende os anos entre 2003 e 2010, quando há o retorno da “ideologia desenvolvimentista”, em decorrência do “[...] aumento das taxas de crescimento econômico e a tímida melhora de alguns indicadores sociais” (CASTELO, 2012, p. 614). Consolidada-se no segundo mandato do governo de Luís Inácio Lula da Silva e no primeiro mandato do governo de Dilma Rousseff.

Em 2005, o governo criou o Disque 180, uma central de atendimento à mulher em situação de violência e, em 2006, foi sancionada a Lei Maria da Penha. No eixo violência contra a mulher, entre os anos de 2011 e 2014, destacou-se o Programa Brasil Viver sem Violência⁴, cujo objetivo foi integrar e ampliar os serviços públicos destinados às mulheres em

Como ideologia, traduziu-se em “[...] guia dos rumos do desenvolvimento capitalista brasileiro” (CASTELO, 2012, p. 614), no reforço do mito do suposto crescimento econômico como o motor para o enfrentamento das desigualdades sociais, articulando desenvolvimento, crescimento e justiça social (MATTOS, 2016; MOTA, 2010; SAMPAIO JÚNIOR, 2012), assim como a pacificação da luta de classes, repercutindo nas “[...] organizações e movimentos, garantindo o caminho livre para a ofensiva do capital” (MATTOS, 2016, p. 104). Diante de uma crise econômica mundial, sob o manto ideológico de superação do neoliberalismo e do subdesenvolvimento (CASTELO, 2012), combinando “[...] discurso ‘social-liberal’, de superação do neoliberalismo clássico pela perspectiva de crescimento com ‘justiça social’” (MATTOS, 2016, p. 101), fez-se crer que o país estaria vivendo um ciclo de desenvolvimento devido à “[...] modesta retomada do crescimento econômico, após quase três décadas de estagnação, a lenta recuperação do poder aquisitivo do salário após décadas de arrocho, a ligeira melhoria na distribuição pessoal da renda, o *boom* de consumo financiado pelo endividamento das famílias e a aparente resiliência do Brasil” (SAMPALIO JÚNIOR, 2012, p. 679).

⁴ Lançado em março de 2013, o Programa Brasil Viver sem Violência tornou-se programa de governo pelo Decreto-Lei nº 8.086, de 30 de agosto de 2013.

situação de violência, mediante a articulação dos serviços especializados nas áreas da saúde, justiça, segurança pública, rede socioassistencial e promoção da autonomia financeira. A Central de Atendimento às Mulheres Disque 180 foi ampliada para mais de 50% dos municípios brasileiros no governo de Dilma. No primeiro semestre de 2013, foram realizados 306.201 atendimentos, correspondendo a uma média mensal superior a 51 mil registros.

Três campanhas de enfrentamento à violência contra a mulher foram lançadas nos anos de 2013 e 2014: *Desperte para essa causa: mulher viver sem violência*, um vídeo que mostra que as mulheres têm o direito a uma vida sem violência e que os agressores precisam ser responsabilizados e condenados; *Compromisso e atitude com a Lei Maria da Penha – A lei é mais forte*, que abrangeu campanha de educação permanente para dar celeridade aos julgamentos dos casos de violência e garantir a aplicação correta da lei, em parceria com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública; e *Violência contra as mulheres – Eu ligo*, estimulando a sociedade a denunciar a violência contra a mulher e a disponibilização de um aplicativo para o celular voltado para as denúncias.

O lançamento de programas e serviços voltados para o enfrentamento da violência contra mulher, a exemplo do Disque 180 e do Programa Mulher Viver sem Violência, e a aprovação da Lei do Feminicídio (Lei nº 8.305/2014) pela Câmara dos Deputados, sancionada por Dilma, sem dúvida, representaram avanços em prol dos direitos das mulheres, atendendo às reivindicações históricas do conjunto do movimento feminista.

Entretanto, a redução de gastos públicos repercutiu na efetivação de programas e serviços voltados para a im-

plementação da Lei Maria da Penha. Sem desconsiderar um novo marco que se abre na promoção de igualdade de gênero e políticas para as mulheres nos governos petistas, quando a agenda feminista começou a ter maior permeabilidade no Estado brasileiro, a ampliação e efetivação dos direitos das mulheres esbarraram em alguns limites no governo de Dilma, entre os quais elucidaremos dois.

O primeiro refere-se à adoção de uma política macroeconômica que resultou em contração e descenso dos investimentos públicos em políticas sociais e elevação de financiamento da dívida pública entre os anos de 2011 e 2015. Os efeitos da crise externa capitalista de 2008 sobre o Brasil – a saber, a desaceleração da economia e o decréscimo dos investimentos sociais – impossibilitaram, no governo recém-eleito de Dilma Rousseff, a continuidade do neodesenvolvimentismo e, claro, do pacto de conciliação de classes que caracterizou os governos petistas. Nas palavras de Alves (2016, p. 122), “[...] é a sobredeterminação histórica da crise estrutural do capital que explica os limites irremediáveis do projeto neodesenvolvimentista”.

Foi nessas circunstâncias históricas que se abriu, ainda no primeiro mandato do governo de Dilma, uma nova quadra da luta de classes no Brasil: junho de 2013 marca o início de uma nova conjuntura assinalada pelo acirramento dos conflitos de classe, explicitando a crise de governabilidade dos governos do Partido dos Trabalhadores (PT) e os limites da democracia brasileira.

A fragilidade ou carência de mecanismos legais de proteção e coibição da violência, a exemplo das delegacias, promotorias, defensorias e varas especializadas na violência doméstica e familiar, e a presença de uma cultura machista institucional trouxeram implicações para a manuten-

ção dos índices alarmantes de violência contra as mulheres. Conforme o Centro Feminista de Estudos e Assessoria (CFE-MEA, 2012, s.p.), que tem assessorado o movimento feminista quanto ao monitoramento do orçamento público:

[...] o governo propôs no Projeto de Lei Orçamentária Anual (PLOA) um corte brusco no orçamento para o ano de 2012. Segundo a análise do CFEMEA, o orçamento previsto é de R\$ 62.674.625,00, valor este que significa uma retirada de metade dos recursos autorizados em 2011 para os programas de Enfrentamento à Violência e de Direitos das Mulheres que, juntos, em 2011 têm verba autorizada na LOA de R\$ 118.537.142,00.

Apesar das incorporações das demandas feministas no Plano Plurianual (PPA) 2012-2015 (BRASIL, 2015), a partir das formulações do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres, elaborados em 2004 e 2008, não houve transparência do orçamento para cada objetivo e meta voltados para o enfrentamento das desigualdades de gênero⁵, de acordo com as informações. Em comparação ao orçamento de 2011, o Projeto de Lei Orçamentária para 2012:

[...] reduz em 31,3% os recursos para a SPM, e em 67% os recursos para a Seppir. Para a Secretaria de Direitos Humanos, a redução é de 20,3% [...]. Prevê-se para 2012 que o orçamento chegue a R\$2,2 trilhões. Praticamente a me-

⁵ De acordo com reportagem de 2016, localizada no *site* da Secretaria de Políticas para as Mulheres, estava prevista a construção cinco casas: São Luís (MA), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Boa Vista (RR) e São Paulo (SP). Outras seis casas estavam em processo de licitação. Das 27 Casas da Mulher Brasileira previstas, nenhuma foi inaugurada no primeiro mandato. Apenas duas foram inauguradas em 2015, no segundo mandato: a de Campo Grande (MS) e a de Brasília (DF). Em 2018, foi inaugurada a Casa da Mulher Brasileira em Fortaleza e, em 2019, na cidade de São Paulo.

tade desse montante vai para a dívida pública 46%; os 65 programas temáticos representam 32% (R.\$706 bilhões), ficando os demais 22% dos recursos para o funcionamento e gestão dos órgãos públicos. (CFEMEA, 2012, s.p.).

O segundo limite esteve no avanço de uma ofensiva neoconservadora⁶, a partir do crescimento da visibilidade e importância de setores da direita cristã ao longo dos governos petistas, evidenciando a tensão permanente entre setores conservadores e reacionários e progressistas. O cenário marcado pelo exaurimento do modelo neodesenvolvimentista e pela escalada do conservadorismo ideológico no país presente nas manifestações contra os direitos das mulheres no que se refere ao sexismo, à criminalização do aborto, à

⁶ Assentado na tríade militarismo, livre mercado e família tradicional, o neoconservadorismo surge na primeira metade do século XX em “[...] reação ao Welfare State, à contracultura e à nova esquerda, fenômenos atrelados ao Pós-Segunda Guerra Mundial e ao advento do regime de acumulação fordista” (ALMEIDA, 2018, p. 29). O crescimento econômico dos países de capitalismo central – inaugurado no período Pós-Segunda Guerra Mundial – entra em colapso, visível na queda da taxa de juros reais, nos parcos dividendos e lucros e na erosão do compromisso social entre capital e trabalho, que resultou na ascensão do desemprego e na inflação acelerada (HARVEY, 2013). Para os neoconservadores, a crise econômica “[...] era antes de tudo uma crise moral, ocasionada pelo abandono dos valores tradicionais que governam a sociedade desde os primórdios, feito em nome de um igualitarismo artificialmente criado pela intervenção estatal” (ALMEIDA, 2018, p. 29). É importante ressaltar que é no bojo da crise de legitimidade do fordismo-keynesianismo e da exacerbação da crise dos valores das sociedades ocidentais que emerge o Novo Feminismo, em meados dos anos 1960 e início dos 1970, como movimento em prol de mudanças político-culturais, em negação aos valores tradicionais da sociedade ocidental, com destaque para a transformação das relações afetivas, sexuais e materiais, situadas como relações políticas, e para o estabelecimento simultâneo de uma nova imagem da mulher e de outras estruturas familiares (CARDOSO, 2005). No Brasil, o novo conservadorismo ascende a partir dos anos 2000, tendo como ator central a direita cristã, como reação ao reconhecimento estatal das demandas dos movimentos feministas e LGBT (LACERDA, 2019).

LGBTfobia e à “ideologia de gênero”⁷ (FRANCELINO, 2017) apareceu “[...] como caminho para que a direita reconquistasse ao menos uma parte da base social que perdera com as políticas de combate à miséria associadas ao PT” (MIGUEL, 2018, p. 21).

Fernandes (2016) destaca o nó nas relações entre conservadorismo, liberalismo econômico, corte de investimentos sociais e machismo à luz do crescimento progressivo do neoconservadorismo presente nos discursos de reforço à família tradicional patriarcal, de defesa da ausência do Estado no provimento da proteção social e de oposição a quaisquer avanços no âmbito da igualdade de gênero, na combinação de ultraneoliberalismo e conservadorismo cristão (MIGUEL, 2018).

As imbricadas relações entre conservadorismo, liberalismo econômico, corte de investimentos sociais e machismo são velhas conhecidas das mulheres. As estereotipadas estatísticas ligadas à violência contra a mulher, a proibição do aborto, as desigualdades das possibilidades de inserção no mercado de trabalho e a tripla jornada diária (nos cuidados da casa, dos filhos e do trabalho) demonstram as dificuldades encontradas na luta pelas conquistas de direitos. Verifica-se uma (aparentemente) estranha proximidade entre o discurso conservador de fundo religioso, que naturaliza o ‘papel da mulher’ como cuidadora e sem autonomia sobre seu próprio corpo, e o discurso neoliberal, que enaltece as mulhe-

⁷ O termo “ideologia de gênero” ganhou ressonância a partir de 2014, como uma reação retrógrada da Frente Parlamentar Evangélica contra políticas que visassem à promoção e respeito à diversidade sexual e à igualdade de gênero no âmbito da educação. Os pronunciamentos dos parlamentares geralmente enfatizam a defesa da família tradicional patriarcal, dos papéis tradicionais de mulheres e homens, contra a legalização do aborto e as pautas LGBT.

res eficientes que ‘dão conta de todo o serviço’, nos cuidados da casa, da maternidade e do emprego. (FERNANDES, 2016, p. 191).

Com o desfecho do segundo mandato de Dilma, com a destituição da presidenta, por meio de um golpe de Estado, em 2016, inaugurou-se um período mais reacionário com a chegada de Michel Temer, do Partido do Movimento Democrático Brasileiro (PMDB), ao poder para restaurar o neoliberalismo ortodoxo no Brasil.

As políticas para as mulheres foram atingidas frontalmente, mediante um verdadeiro desmonte de direitos. Nesse sentido, cita-se a aprovação da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 55, conhecida como a “PEC do teto de gastos” ou a “PEC do fim do mundo”, que congelou os investimentos públicos nas áreas sociais por 20 anos. O orçamento destinado ao enfrentamento da violência contra a mulher, por seu turno, foi reduzido em 61% em relação ao ano de 2016, passando de R\$ 42,9 milhões para R\$ 16,7 milhões para a área de assistência, bem como para a promoção da autonomia econômica, com redução de 54% no orçamento.

Após dois anos do golpe parlamentar, uma nova etapa abre-se com as eleições presidenciais de 2018. O movimento feminista torna-se um dos principais protagonistas em resistência à candidatura de Jair Bolsonaro, então do Partido Social Liberal (PSL). Um dos acontecimentos mais significativos foi a emersão de um movimento suprapartidário denominado “Mulheres Unidas contra Bolsonaro” e as manifestações “#EleNão” nas redes sociais e nas ruas de mais de 400 cidades brasileiras e em dezenas de outros países em oposição à misoginia e ao fascismo, consolidados na respectiva candidatura.

Numa coalizão neoconservadora, composta por setores evangélicos e católicos conservadores, por integrantes do movimento “Escola sem Partido” e pelo clã Bolsonaro, Jair Bolsonaro elegeu-se. A vitória nas urnas e a chegada da nova direita ao poder resultou da acumulação de forças que Bolsonaro obteve durante o mandato parlamentar, especialmente no primeiro governo de Dilma, ao mobilizar pautas neoconservadoras referentes aos direitos sexuais e reprodutivos das mulheres e aos direitos da comunidade LGBT (LACERDA, 2019).

Durante o primeiro ano de governo, a atuação do presidente eleito apontou para a efetivação de uma agenda programática de combate à “ideologia de gênero”, num processo em curso de reversão de conquistas que se voltou para a igualdade de gênero, de eliminação do debate crítico sobre a violência contra as mulheres e de reação contrária à promoção de uma cultura de respeito e valorização da diversidade de gênero e sexual, pondo em xeque a laicidade do Estado e os direitos humanos. Contraditoriamente houve um crescimento de 564% de projetos de lei que tratam da violência contra a mulher em comparação a 2018 na Câmara dos Deputados, com registro de 279 projetos de lei (GATTONI, 2019).

Dentre as alterações da Lei Maria da Penha, em 2019, destaca-se a obrigatoriedade de o agressor pagar os custos relacionados aos serviços de saúde prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), medida problemática, considerando a aplicabilidade de indenização antes da condenação definitiva do acusado e em detrimento da melhoria e expansão das políticas públicas e serviços voltados para o enfrentamento da violência doméstica.

Outra mudança na lei trata-se da apreensão de arma de fogo sob posse do agressor em casos de violência. Entre os

anos de 2012 e 2017, o número de mulheres mortas por arma de fogo em suas residências cresceu 28,7%, enquanto fora das residências aumentou 6,2% (CERQUEIRA *et al.*, 2019). Na contramão dos dados que revelam o crescimento do assassinato de mulheres por arma de fogo e que a casa é o espaço privilegiado da violência contra as mulheres, foram flexibilizadas as regras para a comercialização de armas por meio de decreto presidencial e, ao final de 2019, mesmo após a ampliação das categorias que passaram a ter acesso ao porte de armas, o presidente Bolsonaro, por meio de sua conta no Twitter, solicitou novamente ao Congresso Nacional a ampliação do “direito à posse/porte para mais cidadãos” (VEJA, 2019), utilizando como justificativa o crescimento de registro de armas de fogo e a diminuição do número de mortes no primeiro ano do seu mandato. A Câmara dos Deputados ainda aprovou a flexibilização da posse estendida de armas de fogo em propriedades rurais, medida que pode ser fatal contra as mulheres que estão à frente das lutas em defesa de seus territórios, da questão da exploração sexual e do tráfico de mulheres, além de o processo de violência doméstica ser mais extremo entre as mulheres do campo e das florestas, pelo fato de viverem mais isoladas e sem acesso às políticas.

Diante de uma conjuntura marcada pelo avanço de uma ofensiva conservadora e pela adoção de uma política macroeconômica que restringe investimentos públicos em políticas sociais, que coloca em xeque a manutenção e efetivação dos direitos das mulheres e a laicidade do Estado, exigem-se, sob condições históricas adversas, fôlego e potência do feminismo brasileiro em defesa dos direitos, da liberdade, da justiça social e da democracia. Tal ofensiva também repercute no trabalho e nas condições do exercício profissional dos/as assistentes sociais, colocando o desafio para a

profissão de mobilizar respostas profissionais e de se articular às lutas sociais sintonizadas com a defesa dos direitos das mulheres, conforme preconiza o projeto ético-político do Serviço Social.

O Serviço Social e o atendimento às mulheres em situação de violência: uma contribuição ao debate sobre a dimensão técnico-operativa

O processo de incorporação do debate feminista no Serviço Social dá-se a partir do movimento de renovação da profissão, na década de 1960, “[...] no interior da complexa dialética de ruptura e continuidade com o passado profissional” (PAULO NETTO, 2009, p. 202), no ambiente de dinâmica e crise do ciclo ditatorial brasileiro. No Brasil, é o Projeto de Ruptura, legatário do Movimento de Reconceitualização latino-americano, que enfrentará e denunciará o conservadorismo profissional, dando início à construção de um novo projeto profissional, na transição da década de 1970 à de 1980. Contribuiu para a renovação da profissão a conjuntura socioeconômica e político-cultural internacional de crise capitalista, de acirramento da luta de classes e do crescimento das desigualdades, propiciando o avanço da erosão das bases do tradicionalismo profissional e de ruptura com o conservadorismo ético-político (BARROCO; TERRA, 2012).

Não obstante, as temáticas referentes ao feminismo se inserem de forma mais ampla no Serviço Social com a consolidação do projeto ético-político, nos anos 1990, fazendo-se presentes na dimensão teórico-metodológica, no aparato jurídico-político, na organização política da categoria e conseqüentemente na construção de uma nova ética profissional. Como pressuposto teórico-político, comparece nos

princípios do Código de Ética de 1993 o termo “gênero”⁸, mediante a eleição de valores que se traduzem em princípios que buscam direcionar a dimensão técnico-operativa, senão vejamos:

VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; [...] VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero; XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física. (BRASIL, 2012, p. 23-24).

Esses princípios indicam que a profissão passa a compreender que o sistema capitalista diz respeito a uma totalidade articulada e contraditória de relações de exploração, dominação e alienação e que, portanto, existe uma dinâmica de integração entre capitalismo, patriarcado e racismo, de modo que “[...] a análise das relações de gênero não pode, assim, prescindir, de um lado, das análises das demais, e, de outro, da recomposição da totalidade de acordo com a posi-

⁸ Nossa perspectiva teórica considera que, embora existam nas relações sociais de gênero contradições e ambiguidades que permeiam os interesses de homens e mulheres, elas estão circunscritas às relações de dominação e opressão. Não podem ser explicadas por si mesmas, mas em seus nexos com outras dimensões que constituem a realidade social. Como partes integrantes da sociedade capitalista, as relações de poder baseadas no gênero ou na orientação sexual são “[...] momentos concretos de uma totalidade articulada, complexa e contraditória que é o capitalismo contemporâneo” (ARRUZZA, 2017, p. 57), “[...] uma ordem que tem seu núcleo constituído de relações de exploração, dominação e alienação” (ARRUZZA, 2015, p. 38).

ção que, nesta nova realidade, ocupam as três contradições sociais básicas” (SAFFIOTI, 2004, p. 126).

A expressão “gênero” também comparece nas Diretrizes Curriculares de 1996, em particular no Núcleo da Formação Sócio-Histórica da Sociedade Brasileira, que estabelece orientações quanto aos conteúdos necessários à formação profissional, e nas matérias básicas, a exemplo da Acumulação Capitalista e Desigualdades Sociais e Classes e Movimentos Sociais. Os núcleos e as matérias têm por objetivo viabilizar a capacitação teórico-metodológica e ético-política para a apreensão crítica dos processos sociais, na perspectiva da totalidade, e subsidiar o exercício das atividades técnico-operativas que viabilizam no cotidiano profissional o projeto ético-político do Serviço Social.

A partir dessas considerações, a dimensão técnico-operativa da instrumentalidade do exercício profissional⁹ é responsável pela mobilização das dimensões teórico-metodológica, como instrumento de aproximação, investigação e análise da realidade social, guiada por uma teoria ou matriz de pensamento, e ético-política, como objetivação de valores, finalidades e práticas comprometidas com o projeto profissional crítico. Logo, como afirma Guerra (2017, p. 50), não existe uma intervenção técnico-operativa neutra:

Ela está travejada pela dimensão ético-política e esta, por sua vez, encontra-se aportada em fundamentos teórico, donde a capacidade de o profissional vir a compreender os limites e

⁹ Os elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa do Serviço Social são “[...] as estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário à manipulação dos diferentes recursos técnico-operacionais, bem como a orientação teórico-metodológica e ético-política” (SANTOS; FILHO; BACKX, 2017, p. 31).

possibilidades não como algo interno ou inerente ao próprio exercício profissional, mas como parte do movimento contraditório constitutivo da realidade social.

Dessa forma, para o atendimento das demandas sociais e o alcance de objetivos profissionais e sociais, pressupõe pensar a dimensão técnico-operativa não de maneira autonomizada, mas em articulação com as demais dimensões do exercício profissional. Ou seja, implica a articulação consciente das três dimensões que possibilitam a efetivação de um exercício profissional crítico: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Isso posto:

Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma, permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado. Implica, portanto, pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva. (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2017, p. 28).

Pensando a profissão de Serviço Social, é mediante a instrumentalidade do exercício profissional do/a assistente social, como capacidade constitutiva da profissão de materializar as intencionalidades em respostas profissionais, sob determinadas condições objetivas e subjetivas (GUERRA, 1995), que estão dadas as possibilidades de atendimento e modificação da realidade vivenciada pelas mulheres em situação de violência.

É na vida cotidiana, espaço no qual se gesta o exercício profissional, que os/as assistentes sociais atuam no cotidiano dos sujeitos que demandam a sua intervenção e que, em grande medida, encontrarão limites objetivos e subjetivos que incidem no trabalho profissional, em razão do atual contexto histórico, que combina receituário neoliberal, com redefinição e restrição de investimentos públicos nas políticas sociais, e neoconservadorismo. Acrescenta-se que os profissionais de Serviço Social estão vulneráveis a incorporar os ideais conservadores:

[...] dadas as peculiaridades das demandas atendidas pelo Serviço Social, a herança conservadora da profissão e a influência da ideologia dominante na vida cotidiana, o assistente social não está imune aos apelos moralistas e preconceituosos que rondam o imaginário social. (BARROCO; TERRA, 2012, p. 73).

Todavia, é também diante da ofensiva de restabelecer a família tradicional patriarcal, o padrão heteronormativo, a dominação masculina, o controle sobre o corpo e a sexualidade das mulheres, na crescente aceitação e naturalização de todas as formas de discriminações e de relações sociais autoritárias e violentas, que se coloca a tarefa desafiante para os/as assistentes sociais de analisar teoricamente o real – solo em que ocorre a intervenção profissional.

A partir da adoção de um referencial teórico-crítico, coloca-se a possibilidade de mobilizar respostas técnico-operativas que enfrentem os limites postos à viabilização dos direitos e dos valores que orientam a ação profissional, ao estabelecer os nexos teórico-políticos entre patriarcado, capitalismo e racismo para subsidiar a leitura de realidade e dar direcionalida-

de aos instrumentos e técnicas, como elementos da dimensão técnico-operativa, de forma competente e crítica.

Dessa maneira, no atendimento às mulheres em situação de violência, é necessário aos/às assistentes sociais ultrapassar a leitura simplificada da realidade social, para que não reproduzam práticas profissionais preconceituosas, discriminatórias e autoritárias, que acabam por culpabilizar e revitimizar as mulheres, práticas provenientes:

[...] de uma cultura conservadora, da precarização da formação profissional, da falta de preparo técnico e teórico, da fragilização de uma consciência crítica, de processos de despolitização, de incorporação de valores e ideologias conservadoras, individualistas, irracionais, da absorção da rotina burocrática das instituições e da submissão às suas normas e aos seus valores, entre outros, o que vem sendo agravado na atual conjuntura. (BARROCO; TERRA, 2012, p. 75).

É necessário um profissional teoricamente qualificado, que tenha a pesquisa e a dimensão investigativa como estruturantes do exercício profissional, sendo capaz de compreender e intervir sobre a violência contra a mulher na realização de suas atribuições e competências profissionais, com base no entendimento do “[...] espaço onde o exercício profissional se realiza, como as demandas chegam ao serviço, as necessidades apresentadas pelos usuários e como a política social se operacionaliza na organização” (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2017, p. 31-32).

As articulações políticas no âmbito institucional, bem como com outras categorias profissionais que partilhem dos princípios do código de ética vigente e com a luta do conjunto do movimento feminista e de mulheres, são também

pressupostos para o enfrentamento da violência contra as mulheres. A luta por direitos e a resistência contra retrocessos configuram-se como uma necessária mediação política no interior da sociedade alicerçada pela tríade capitalismo-patriarcalismo-racismo. As lutas pelos direitos podem, “[...] sob determinadas condições históricas, diminuir o nível de exploração e da opressão impostas às classes trabalhadoras, bem como foram e são importantes para o seu acúmulo ideológico na disputa hegemônica” (SANTOS, 2007, p. 29).

Assim, diante da retração dos direitos, coloca-se como desafio para o conjunto da categoria profissional dar respostas profissionais em consonância com os valores emancipatórios e fortalecer os vínculos com os sujeitos coletivos que resistem ao capitalismo patriarcal para a construção de um projeto político alternativo, com vistas à construção de uma sociedade sem exploração de classe, sem discriminação e opressão de gênero, raça e etnia, que garanta mais liberdade e autonomia para as mulheres.

Referências

ALMEIDA, S. L. Neoconservadorismo e liberalismo. In: GALLEGO, E. S. (Org.). *O ódio como política: a reinvenção das direitas no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2018. p. 27-33.

ALVES, G. A. P. A esfinge do neodesenvolvimentismo e a miséria do trabalho no Brasil (2003-2013). In: MACÁRIO, E.; VALE, E. S.; RODRIGUES JÚNIOR, N. (Org.). *Neodesenvolvimentismo, trabalho e questão social*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2016. p. 101-125.

ARRUZZA, C. Considerações sobre gênero: reabrindo o debate sobre patriarcado e/ou capitalismo. *Revista Outubro*, [S.L.], v. 1, n. 23, p. 33-58, 2015.

ARRUZZA, C. Funcionalista, determinista e reducionista: o feminismo da reprodução social e seus críticos. *Cadernos Cemarx*, São Paulo, v. 1, n. 10, p. 39-60, 2017.

ARRUZZA, C. *Las sin parte: matrimonios y divorcios entre feminismo y marxismo*. Madrid: Sylone, 2010.

BARROCO, M. L. S.; TERRA, S. H. *Código de ética do/a assistente social comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. *Política social: fundamentos e história*. São Paulo: Cortez, 2006.

BRASIL. *2012 a 2015*. Brasília, DF: Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, 2015. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/assuntos/planeja/plano-plurianual/publicacoes/2012-2015>. Acesso em: 1º mar. 2018.

BRASIL. *Código de ética do/a assistente social*. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. Brasília, DF: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. Decreto-Lei nº 8.086, de 30 de agosto de 2013. Institui o Programa Mulher: Viver sem Violência e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 ago. 2013.

BRASIL. Lei nº 8.305, de 2014. Altera o art. 121 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 1º da Lei nº 8.072, de 25 de julho de 1990, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 2014.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as For-

mas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

CARDOSO, I. A geração dos anos de 1960: o peso de uma herança. *Tempo Social*, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 93-107, 2005.

CASTELO, R. O novo desenvolvimentismo e a decadência ideológica do pensamento econômico brasileiro. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 112, p. 613-636, 2012.

CERQUEIRA, D. et al. (Org.). *Atlas da Violência 2018*. Rio de Janeiro: IPEA, 2018.

CERQUEIRA, D. et al. (Org.). *Atlas da Violência 2019*. Rio de Janeiro: IPEA, 2019.

CFEMEA – CENTRO FEMINISTA DE ESTUDOS E ASSESSORIA. *Em 2012, recursos mais escassos para garantir os direitos das mulheres*. Brasília, DF: CFEMEA, 2012.

CUBAS, M. G.; ZAREMBA, J.; AMÂNCIO, T. Brasil registra 1 caso de agressão a mulher a cada 4 minutos, mostra levantamento. *Folha de S. Paulo*, São Paulo, 9 set. 2019.

FERNANDES, M. P. Mulheres que furam a onda: vozes dissonantes de um Brasil machista. In: BIANCHI, Á.; DEMIER, F.; HOVELER, R. (Org.). *A onda conservadora: ensaios sobre os atuais tempos sombrios no Brasil*. Rio de Janeiro: Mauad, 2016. p. 189-197.

FRANCELINO, S. P. Repressão e criminalização das lutas sociais no Brasil em tempos de recrudescimento do conservadorismo. *Revista Argumentum*, Vitória, v. 9, n. 2, p. 30-37, 2017.

GARCIA, L. P. *et al. Violência contra a mulher: feminicídios no Brasil*. Brasília, DF: IPEA, 2013.

GATTONI, A. 2019 tem recorde de projetos sobre violência contra mulher na Câmara. *Catraca Livre*, São Paulo, 24 nov. 2019. Disponível em: <https://catracalivre.com.br/cidadania/2019-tem-recorde-de-projetos-sobre-violencia-contra-mulher-na-camara/>. Acesso em: 10 fev. 2020.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017. p. 39-70.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.

HARVEY, D. *O neoliberalismo: história e implicações*. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2013.

LACERDA, B. M. *O novo conservadorismo brasileiro: de Reagan a Bolsonaro*. Porto Alegre: Zouk, 2019.

MATTOS, M. B. De junho de 2013 a junho de 2015: elementos para uma análise da (crítica) conjuntura brasileira. In: DEMIER, F.; HOEVELER, R. (Org.). *A onda conservadora: ensaios sobre os atuais tempos sombrios no Brasil*. Rio de Janeiro: Mauad X, 2016. p. 93-106.

MIGUEL, L. F. A reemergência da direita brasileira. In: GALLEGOS, E. S. (Org.). *O ódio como política: a reinvenção das direitas no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2018. p. 17-26.

PARADIS, C.; CARRAU, N.; BARRETO, V. A resistência feminista contra o livre comércio: a luta das mulheres pela autonomia sobre o corpo, trabalho e território. In: FARIA, N.; MORENO, R. (Org.). *Desafios feministas para enfrentar o conflito do capital contra a vida: nós, mulheres, seguimos em luta!*. São Paulo: Sempreviva Organização Feminista e Marcha Mundial das Mulheres, 2017. p. 23-62.

PAULO NETTO, J. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SAFFIOTI, H. I. B. *Gênero, patriarcado e violência*. São Paulo: Perseu Abramo, 2004.

SAMPAIO JÚNIOR, P. A. Desenvolvimentismo e neodesenvolvimentismo: tragédia e farsa. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 112, p. 672-688, 2012.

SANTOS, C. M.; SOUZA FILHO, R.; BACKX, S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017. p. 15-39.

SANTOS, S. M. M. Questões e desafios da luta por direitos. *Revista Inscrita*, Brasília, DF, v. 7, n. 10, p. 25-30, 2007.

VEJA. Bolsonaro pede que Congresso amplie posse e porte de armas. *Veja*, São Paulo, 29 dez. 2019. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/politica/bolsonaro-pede-que-congresso-amplie-posse-e-porte-de-armas/>. Acesso em: 10 fev. 2020.



SEGUNDA PARTE

EXPERIÊNCIAS DE PESQUISA
SOBRE A INSTRUMENTALIDADE



A ABORDAGEM SOCIAL NOS CASOS DE TENTATIVA DE SUICÍDIO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ATENÇÃO TERCIÁRIA: REFLEXÕES SOBRE OS DESAFIOS DA INSTRUMENTALIDADE

GÉSSICA NAIANE SILVA OLIVEIRA

Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Residente multiprofissional em Saúde Hospitalar, com ênfase em Saúde Mental.

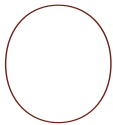
E-mail: gnaiane.oliveira@gmail.com.

ERLENIA SOBRAL DO VALE

Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), mestra em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Professora do curso de Serviço Social da UECE.

E-mail: erlenia@yahoo.com.br.

Introdução



presente capítulo foi construído com base no trabalho de conclusão de curso de bacharel em Serviço Social da então aluna Géssica Naiane Silva Oliveira, apresentado no dia 6 de março de 2018 na Universidade Estadual do Ceará, sob orientação da professora doutora Erlenias Sobral do Vale. Muitos foram os caminhos que determinaram a aproximação e interesse pela temática central deste estudo, bem como a realização da referida pesquisa, no entanto, pelos limites deste capítulo e para melhor sintetizar o percurso, optamos por nos deter especificamente nos caminhos descritos abaixo.

A construção da monografia¹, que antecedeu este texto, e a aproximação com a temática da instrumentalidade deram-se durante a graduação, mais especificamente por meio da colaboração na iniciação científica no grupo de pesquisa “Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social”, em pesquisa intitulada “A dimensão técnico-operacional da instrumentalidade do Serviço Social: práticas e desafios co-

¹ A pesquisa foi desenvolvida com base nos estudos sobre a instrumentalidade do Serviço Social, tendo como referência a produção de Yolanda Guerra (2002), em que se evidencia a necessidade de uma atuação norteada pela perspectiva da totalidade, que ponha em prática as três dimensões do fazer profissional: técnico-operacional, teórico-intelectual e ético-política, e não reduza a atuação a uma prática meramente operacional, sem perder de vista a relevância dessa dimensão técnica na cotidianidade.

tidianos do trabalho do assistente social em empresas públicas, privadas e ONGs”, realizada no Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Serviço Social (Cetros), que contribuiu de maneira significativa para a elaboração dos questionamentos deste estudo.

A pesquisa de monografia que embasa este texto foi realizada em instituição hospitalar reconhecida como referência no atendimento de urgências e emergências do estado do Ceará. O referido equipamento oferta assistência 24 horas por dia com base na classificação de risco das lesões e ocorrências à população usuária que se apresenta por demanda espontânea ou por encaminhamentos das instituições municipais e estaduais. Conta com o serviço de 20 especialidades, dentre elas: o acompanhamento social realizado pelas assistentes sociais.

A tentativa de suicídio está inserida nos diversos casos sociais² acompanhados pela equipe de Serviço Social da instituição pesquisada; suas causas não são advindas exclusivamente de patologias, visto que determinantes sociais também exercem influência nesses casos. Trata-se de um fenômeno de alta recorrência, possuidor de diversos determinantes, muitas vezes desconhecidos, os quais evidenciam a necessidade de estudos e intervenções aprofundados que levem em consideração a sua complexidade.

Mesmo sendo a tentativa de suicídio um fenômeno recorrente e com estatísticas cada vez mais elevadas, ainda é

² O lócus em que a pesquisa foi realizada permitiu o contato com variadas expressões da questão social, classificadas pela equipe como *casos sociais*, por exemplo: violência urbana, pessoas em conflito com a lei, acidentes de trânsito, violência contra o idoso, violência contra a mulher, violência contra crianças e adolescentes, negligências, usuários de substâncias químicas, pessoas em situação de rua; e o objeto deste estudo volta-se à abordagem social das *vítimas de tentativa de suicídio*.

uma temática referenciada como um tabu nas sociedades e nas instituições. Diante disso, a problemática ainda carece de estudos, produções e intervenções que compreendam a densidade de suas múltiplas determinações. A proposta de tema estudada advém da necessidade de melhor entender como estão sendo realizadas as intervenções profissionais dos assistentes sociais na perspectiva do exercício da instrumentalidade profissional, na especificidade do atendimento às vítimas de tentativa de suicídio, e também de identificar os principais desafios presentes durante os atendimentos.

Aspectos metodológicos

O estudo realizado foi composto por pesquisa de campo, bibliográfica e documental. De acordo com os requisitos para a realização de pesquisa de campo na área da saúde, inicialmente foi submetido projeto de pesquisa na Plataforma Brasil³ para a apreciação consubstanciada dos Conselhos de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da instituição de saúde. Conforme orientado, a pesquisa de campo foi iniciada após a sua aprovação, seguindo as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos⁴ contidas na Resolução

³ O projeto que antecedeu a realização da pesquisa foi submetido à avaliação consubstanciada de dois Comitês de Ética, conforme as orientações das instituições. Segue as datas de aprovação nos comitês de ética e pesquisa da UECE e da instituição hospitalar, respectivamente, 18 de setembro de 2017 e 3 de dezembro de 2017. Os pareceres de aprovação e permissão de realização deste estudo estão disponíveis na Plataforma Brasil. Seguem os números dos pareceres consubstanciados: 2.281.643 e 2.411.798, respectivamente.

⁴ Todas as entrevistas foram aplicadas respeitando os aspectos éticos para pesquisa com seres humanos estabelecidos na Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996. A participação foi permitida mediante a compreensão e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), a fim de resguardar ética e juridicamente as participantes, garantindo-lhes o anonimato.

nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

O presente estudo é de natureza qualitativa. Nas Ciências Sociais, esse tipo de pesquisa tem como objeto de preocupação aquilo que não pode ser quantificado; a apreensão e compreensão são direcionadas nesse tipo de estudo a um universo amplo de significados, aspirações, crenças, valores e atitudes advindos das relações sociais (MINAYO, 2009).

Para a construção desta pesquisa, também utilizamos dados estatísticos de caráter quantitativo, necessários para a compreensão do fenômeno do suicídio e para a análise da abordagem social realizada pelas assistentes sociais. Aqui retomamos os posicionamentos de Minayo (2009), quem explica que os dados quantitativos e qualitativos não se opõem, na verdade ambos se complementam, pois a realidade investigada interage de forma dinâmica.

Como técnicas, recorreremos à observação participante e à aplicação de entrevistas semiestruturadas; esse tipo de técnica é reconhecida como a mais utilizada para obter informações em pesquisa social. O uso da primeira possibilita o recolhimento de tudo aquilo que não é dito, mas pode ser percebido e captado por meio dos sinais, expressões e gestos esboçados pelo entrevistado; a segunda permite que o próprio interlocutor manifeste livremente suas impressões acerca do tema proposto na investigação (MINAYO, 2009).

As entrevistas foram aplicadas a oito assistentes sociais⁵, todas mulheres, fato que reflete o contexto mais amplo e histórico da categoria de Serviço Social, majori-

⁵ De acordo com o levantamento realizado em 2017, período de aplicação da pesquisa de campo, a equipe de assistentes sociais da instituição hospitalar pesquisada era composta por 35 assistentes sociais, sendo 21 profissionais concursados, sete à disposição da instituição temporariamente cedidos de outra secretaria do município e sete temporários contratados através de seleção.

tariamente feminina. Como critério de escolha das entrevistadas, selecionamos as profissionais responsáveis pelas enfermarias em que esses pacientes geralmente costumam ficar internados.

A pesquisa de campo foi aplicada mediante relação com suporte bibliográfico; leituras anteriores ao processo de entrevista auxiliaram a construção desse saber. A pesquisa bibliográfica foi, assim, desenvolvida durante todo o processo deste trabalho. Dessa forma, o resgate bibliográfico que compõe este estudo foi possível através do acesso a registros já disponíveis de obras e artigos de autores clássicos e contemporâneos que produziram sobre as categorias suicídio, questão social e instrumentalidade. Apresentaremos a discussão dessas categorias de maneira sucinta no decorrer deste capítulo, tendo em vista os limites desta publicação, o que não reduz a relevância de seu conteúdo para a discussão sobre o debate da prática profissional.

Considerações teóricas sobre o tema

A proposta de tema estudada partiu da necessidade de compreender como estão sendo realizadas as intervenções profissionais dos assistentes sociais na perspectiva do exercício da instrumentalidade profissional, na especificidade do atendimento às vítimas de tentativa de suicídio, e também de identificar os principais desafios presentes durante essa abordagem. Dessa forma, as análises teóricas feitas no trabalho que antecede este capítulo seguiram o caminho de reconhecer e compreender o suicídio como uma das formas em que a questão social se expressa, por ser uma problemática recorrente em todas as esferas das sociedades.

O presente texto reconhece, portanto, o suicídio também como uma expressão da questão social. Para Yamamoto (2010), a sociedade capitalista é a base que dá origem à questão social, sendo esta um produto derivante do caráter coletivo da produção em contraposição à apropriação privada da força de trabalho e das riquezas socialmente produzidas, ou seja, a questão social e suas expressões só podem ser compreendidas de maneira indissociável do sistema de produção capitalista.

As tentativas de suicídio são um problema de saúde pública. Segundo o relatório da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil ocupa atualmente a oitava posição na classificação mundial em óbitos por suicídio no mundo, sendo em 2012 registradas cerca de 11.821 mortes; estima-se que as tentativas de suicídio superem em cerca de 10 a 20 vezes os números de óbitos. Dentre os estados do Brasil, o Ceará é o estado do Nordeste com maior número de suicídios, com 553 casos registrados em 2015; o estado teve um crescimento de cerca de 9,2% em relação ao ano de 2014, quando foram registrados 488 casos (WAISELFISZ, 2014).

A tentativa de suicídio, mesmo sendo um fenômeno recorrente e com estatísticas cada vez mais elevadas, ainda é uma temática referenciada como um tabu nas sociedades e nas instituições. Diante disso, a problemática aqui em tela ainda carece de estudos, produções e intervenções que compreendam a densidade de suas múltiplas determinações.

No encontro com os autores clássicos, Émile Durkheim⁶, sociólogo francês, apresenta em sua obra *O sui-*

⁶ Émile Durkheim (1858-1917) nasceu na região de Lorraine, na França. É considerado um dos fundadores da Sociologia moderna e reconhecido como um dos principais autores que contribuíram para a formulação de um método de estudo sociológico.

cídio: estudo sociológico argumentos que afirmam a defesa e o reconhecimento do fenômeno do suicídio como um fato social⁷ e, portanto, objeto de estudo das Ciências Sociais.

Para o autor, os suicídios não eram somente a expressão de singularidades, mas também originários de uma ordem coletiva, pois, ao considerar a quantidade de suicídios cometidos em determinado tempo, constata-se esse fenômeno não como uma simples soma de unidades independentes, mas como um todo que constitui um fato novo, que possui unidade, individualidade e também natureza própria, sendo esta eminentemente social (DURKHEIM, 1977).

A obra de Durkheim é relevante por possibilitar a inserção do suicídio como um tema necessário nas discussões da Sociologia. Contudo, o esforço do autor em compreender a relação do suicídio com a sociedade apresenta limitações decorrentes do próprio método de investigação, que não possibilita a compreensão do fenômeno como resultado das contradições produzidas pelo sistema de produção, fato alcançado posteriormente por Marx (2006).

Em 1846, Karl Marx publica um pequeno texto que aborda o suicídio. O artigo elaborado pelo autor foi produzido a partir das leituras de memórias e reportagens do jor-

⁷ De acordo com a teoria de Durkheim, são definidas como fato social: as maneiras de agir e de pensar compartilhadas pela comunidade, as quais exercem uma determinada força nos indivíduos que os obriga a agir e se adaptar às regras estabelecidas pela sociedade. Para o autor, o fato social pode ser identificado por possuir três características: a coercitividade, que tem relação com o poder e a força, sendo estas as formas de exercer autoridade de modo imperativo aos indivíduos; a exterioridade, que corresponde às normas, padrões e leis presentes na sociedade organizada, anteriores ao indivíduo e também exteriores a ele; cabe ao indivíduo a adaptação ao que é previsto pela sociedade; a exterioridade é distinta, de acordo com a cultura do indivíduo; e, por fim, a objetividade, que define que os fatos sociais não são direcionados ao indivíduo, mas à sociedade como um todo.

nalista Jacques Peuchet⁸. De acordo com o autor, a intensa presença do suicídio nas sociedades é real e cotidiana; seus argumentos indicam que a ocorrência dos casos de suicídio não pode ser reconhecida como algo antinatural nas sociedades, já que a consumação acontece com elevada frequência (MARX, 2006).

Segundo o sociólogo, a presença do suicídio é significativa de uma sociedade, sobretudo adoecida. O caminho para alcançar a explicação para o desespero e casos de suicídio na sociedade contemporânea, consoante o autor, deveria se valer da observação e compreensão do contexto social. A relação estabelecida pelo autor entre o suicídio e o contexto social implica o entendimento de que, sem uma mudança radical no sistema evidenciado, os casos de suicídio tendem a se perpetuar; conforme o sistema é intensificado e as relações cada vez mais se apresentam de maneira alienada, os casos também continuarão a surgir (MARX, 2006).

As contribuições de Durkheim (1977) e Marx (2006) apresentam percepções e métodos diferentes de investigação ao estudar o objeto, no entanto ambos contribuíram para o entendimento do fenômeno na perspectiva social, por localizar a base que exerce força de influência dos suicídios na sociedade. Dessa forma, abrem as discussões para a visualização do fenômeno como um problema que não se restringe à esfera individual, mas que apresenta também características de determinação social.

⁸ Jacques Peuchet (1758-1830) era um arquivista policial, o qual também exerceu outros cargos públicos e foi membro do partido anarquista. Em 1800, assumiu a direção do jornal monarquista *Mercure*, de Mallet du Pan. Interessou-se pelo tema ao perceber os inúmeros casos de suicídio que chegavam ao departamento administrativo da polícia, onde ele tinha uma longa experiência, e que só foram de conhecimento do público após a sua morte. Apesar de não ser citado nas referências de Marx (2006), o arquivista policial é considerado por muitos leitores coautor do ensaio.

O cenário contemporâneo é marcado cada vez mais pela elevação dos índices de suicídio, isso significa um desafio para estudiosos, profissionais e a sociedade como um todo, no sentido de melhor compreender o fenômeno, bem como de refletir sobre estratégias de enfrentamento e prevenção do problema. Dados sobre suicídio publicados no *Mapa da violência* (WAISELFISZ, 2014) referentes à capital Fortaleza, cidade onde o lócus desta pesquisa se encontra, têm demonstrado menor quantidade de casos em relação ao total verificado na soma geral de casos do estado, fator percebido também em outras capitais. Contudo, Fortaleza ainda apresenta um dos maiores níveis de suicídio quando comparada às demais capitais do Nordeste.

A realidade é muito mais complexa e preocupante, tendo em vista que o suicídio, na maioria dos casos, é subnotificado. Como já foi exposto anteriormente, a instituição pesquisada é referência nos atendimentos emergenciais, recebendo demandas da capital, de municípios vizinhos e de outras capitais próximas. Dessa forma, a instituição e os profissionais, de maneira geral, vivenciam cotidianamente a elevação das demandas internas de atendimento dos casos. Soma-se a isso a diminuição dos investimentos na saúde, que contribui para: carência de leitos, equipamentos e medicamentos, quadro reduzido de profissionais, superlotação de pacientes nos corredores da instituição, entre outros.

No cenário observado, também percebemos que a elevação de demandas e o próprio contexto de atendimento hospitalar constituem-se como desafios para os atendimentos realizados pelas assistentes sociais. Os elementos coletados na pesquisa para a construção da monografia que relacionam a desigualdade social e expressões da questão social com os casos de suicídio também contribuíram para

evidenciar a relevância do olhar voltado para a apreensão da questão social como elemento que pode resultar na elevação dos índices de suicídio, principalmente levando em consideração as especificidades do contexto histórico de desenvolvimento brasileiro.

Adentrando no debate da instrumentalidade no exercício profissional cotidiano do assistente social, identificamos em Guerra (2012) os elementos que defendem a relevância do processo de apreensão e compreensão das questões apresentadas no cotidiano de intervenção em que o profissional realiza sua instrumentalidade. A autora aborda que o cotidiano institucional, a dinâmica, as requisições e as condições objetivas não facilitam nem costumam ser as mais adequadas para uma reflexão profissional que garanta os caminhos para a compreensão da realidade.

Segundo a teórica, nesse contexto, em razão dos elementos próprios do cotidiano, a resposta imediata às questões costuma ser a prioridade. Nesse percurso, muitas vezes os caminhos que levam ao enfrentamento dos problemas não são devidamente observados. Assim, costumam ser empreendidas práticas aligeiradas, burocráticas, instrumentais, sem reflexão, formais, sem as características e qualificações necessárias para o atendimento do que é requisitado aos profissionais, o que se contrapõe ao ideal da prática norteada pelo exercício da instrumentalidade.

A autora define a categoria como constitutiva do ser social, que incorpora o modo de existência e consciência dos indivíduos no modo de produção capitalista. Sendo assim, a instrumentalidade recebe forte influência das determinações individuais e coletivas, influenciando fortemente a consciência dos profissionais e particularidades das intervenções profissionais.

Mesmo com a compreensão de que a profissão é constituída por uma totalidade de diversas dimensões, é a dimensão técnico-operativa que confere ao Serviço Social a sua imagem e autoimagem. Ela é, portanto, a dimensão que dá visibilidade à profissão, pois dela dependem as respostas das questões apresentadas cotidianamente. No entanto, a dimensão técnico-operativa aplicada de forma isolada torna-se falha em seu principal objetivo, que é dar respostas qualificadas à realidade social, por isso é necessário compreender o instrumento técnico-operativo por sua natureza, que, segundo Guerra (2012), não é passível de conter neutralidade.

A partir da produção de Guerra (2012), a discussão sobre o fazer profissional ultrapassa as reflexões do uso exclusivo das técnicas e adentra no debate da compreensão das dimensões de forma articulada. A perspectiva de análise da autora defende o entendimento de uma instrumentalidade profissional que ultrapasse o uso dos instrumentos e das técnicas e estabeleça uma relação da categoria no cotidiano de forma articulada com as teorias e princípios ético-políticos, expressos por meio das três dimensões constituintes do exercício profissional: teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política.

A categoria instrumentalidade se apresenta como fundamental para identificar e analisar os desafios presentes no cotidiano institucional, principalmente por perceber através da observação que esses desafios não são exclusivos da aplicação das técnicas utilizadas ao atender os pacientes.

Os desafios recebem influência da própria organização institucional, do reconhecimento do lugar do Serviço Social nesse tipo de atendimento, da ausência de discussões que problematizem as determinações sociais do problema, portanto é necessidade deste trabalho compreender quais

elementos envolvem e determinam os desafios presentes no enfrentamento da temática pelo Serviço Social. Outros expoentes teóricos também estabeleceram importantes contribuições para a expansão do debate sobre a instrumentalidade; algumas dessas perspectivas serão apresentadas ao analisar os resultados da pesquisa.

Abordagem social do suicídio e instrumentalidade do Serviço Social: principais elementos coletados na pesquisa

As indagações que suscitaram a realização do estudo que originou o presente capítulo partiram principalmente do cotidiano de trabalho das assistentes sociais, possibilitadas na realização da experiência de estágio obrigatório (I e II). No conjunto de entrevistas realizadas, abordamos os seguintes aspectos: tentativa de suicídio; aproximação do Serviço Social com o problema; principais instrumentos e finalidades; desafios identificados pelas profissionais; determinantes sociais do suicídio; relevância da apropriação do tema para a atuação profissional; e intervenção e perspectiva ético-política presente no atendimento.

A pesquisa possibilitou uma extensa coleta de dados que refletem os desafios vivenciados cotidianamente pela equipe de Serviço Social na especificidade desse tipo de atendimento. Dizem respeito à prática profissional, mas também possuem relação concreta com os desafios do cotidiano institucional e com as dificuldades enfrentadas de modo geral na política de saúde pública do Brasil.

Neste tópico, apresentaremos o recorte contendo os principais desafios dos atendimentos identificados pelas assistentes sociais. A ordem que as questões são apresentadas tem finalidade apenas de organizar o texto de acordo

com os temas abordados na pesquisa; a compreensão dos aspectos aqui expostos se deu de forma a entender que os elementos estão inter-relacionados no cotidiano e, portanto, devem ser compreendidos de maneira conjunta.

Na finalidade de compreender como se dava a aproximação do Serviço Social com a temática, questionamos as profissionais sobre o contato acadêmico durante a formação e no ambiente de trabalho. Em unanimidade, as profissionais destacaram que o ambiente acadêmico não possibilitou o acesso a discussões sobre o suicídio; a inserção na área da saúde foi identificada como responsável por permitir o contato com a temática, por ser uma demanda bastante recorrente.

Durante as entrevistas⁹, vários sinais foram esboçados que confirmavam a presença de desconforto em falar sobre suicídio: o silêncio, o não se sentir bem em falar sobre o assunto e as indagações se não seria melhor que a pesquisa fosse realizada com os psicólogos, pois, de acordo com elas, o atendimento da psicologia seria mais direcionado para esses casos.

Identificamos a presença da entrevista como o principal instrumento aplicado nos atendimentos, presente na fala de todas as oito profissionais que participaram da pesquisa. É por meio da entrevista que as profissionais realizam o recolhimento das principais informações para a intervenção nos casos; em menor número: visitas ao leito, acolhimento, escuta qualificada e encaminhamentos; conhecimento do perfil, contexto social, contexto familiar; orientação às famílias sobre rotinas hospitalares e direitos sociais; identificação dos familiares caso o paciente seja desconhecido.

⁹ Na pesquisa de campo, entrevistamos oito profissionais do total de 35. Todas as entrevistadas tinham mais de dez anos de atuação na instituição hospitalar e já tinham realizado atendimentos a pacientes que haviam tentado suicídio.

As profissionais também demonstraram compreender a finalidade principal do Serviço Social junto aos casos. De acordo com elas, as ações são direcionadas ao enfrentamento da questão social. Identificamos outros aspectos como finalidade, a saber: motivações da tentativa¹⁰; identificação da existência de relação com contexto de violência doméstica ou desemprego (AS4); diálogo com os familiares sobre o suicídio para que eles compreendam que aquele não é um evento qualquer, mas sim significativo (AS6).

Guerra (2002), ao afirmar que a questão da instrumentalidade antecede os instrumentos e técnicas, indica a necessidade de compreender que a aplicação da capacidade instrumental está para além do entendimento sobre “o que faz e como faz”, implica, portanto, compreender o “para que”, o “onde”, o “para quem” e o “quando atuar”. Para a autora, a aplicação dos instrumentos e técnicas deve mobilizar uma determinada razão¹¹, de modo a contribuir para a manutenção do foco, objetivos e finalidades profissionais.

Constatamos que o atendimento direto com os usuários é dificultado por conta da situação clínica dos pa-

¹⁰ Para preservar a identidade das entrevistadas, utilizamos as legendas AS1, AS2, AS3 e assim sucessivamente.

¹¹ Ao construir o caminho e escolhas para o alcance das finalidades durante o atendimento dos casos, os assistentes sociais acionam um determinado tipo de racionalidade. Segundo Guerra (2002), no caso do Serviço Social, as racionalidades existentes são diversas e se mantêm encobertas durante o exercício das ações profissionais. A autora se refere à racionalidade formal-abstrata para exemplificar as ações projetadas na profissão que não atingem o concreto, pois não ultrapassam o aparente dos problemas sociais. Esse tipo de racionalidade tem sido responsável por uma determinada visão empobrecedora da profissão que atinge não somente o fazer profissional, mas também a formação e seu reconhecimento. Esse tipo de racionalidade, além de atingir a profissão, não permite uma transformação social por meio das ações, pois está inserida em um padrão compatível com a ordem do capital; sendo assim, contribui para a continuação do sistema.

cientes, que, na maioria das vezes, chegam à instituição em estado grave, impossibilitados de se comunicar com as profissionais. Sendo assim, as profissionais explicaram que nesses casos o atendimento do Serviço Social é direcionado geralmente aos familiares¹² dos pacientes; isso confere um papel importante para a categoria e também destaca um lugar importante que a profissão ocupa no atendimento.

A própria natureza do atendimento emergencial também foi citada como uma das dificuldades presentes no atendimento; no caso específico do suicídio, os atendimentos são feitos nos leitos com os pacientes; mesmo que estejam conscientes e orientados, o diálogo é prejudicado por conta da ausência de privacidade. Nesse sentido, as dificuldades estão para além das condições dos pacientes, as quais sofrem interferência também das condições de trabalho das profissionais. Sobre isso, cabe citar que o exercício qualitativo da profissão tem relação direta com a garantia das condições éticas e técnicas do trabalho profissional¹³.

Sobre a identificação dos determinantes sociais do suicídio, as entrevistadas tiveram dificuldades para construir as respostas, sendo necessária a repetição da pergunta para melhor compreensão. Apenas uma (AS3) não citou exemplos, por perceber em seus atendimentos que a presença de determinantes de origem psicológica é mais recorrente. Contudo, ao falar dos encaminhamentos feitos à

¹² Para Werlang (2013), o suicídio é uma tragédia pessoal e familiar, ou seja, o fato não atinge apenas o indivíduo que realiza a tentativa, sendo afetados nesse processo também familiares, amigos e pessoas próximas. Esse dado confere a percepção de que as pessoas que rodeiam e participam direta ou indiretamente desse evento também necessitam de cuidados.

¹³ As normas que estabelecem os padrões físicos e éticos de atendimento estão presentes na Resolução nº 493/2006, em que se estabelecem as exigências sobre o local de atendimento do Serviço Social. Consta no artigo 7º da mesma resolução as características físicas exigidas.

assistência social, enfatizou o enfrentamento e tentativa de resolução das problemáticas sociais, que nem sempre são a causa do suicídio, mas que, após a tentativa, necessitam de intervenção nos aspectos sociais.

Identificamos questões financeiras e econômicas na fala de seis das oito entrevistadas, apresentando-se como fatores sociais mais recorrentes que determinaram a decisão dos pacientes, dentre eles: 1) desemprego; 2) aumento das dívidas ou não quitação de pensões; 3) instabilidade financeira; 4) mudança de condição social mais elevada para uma mais baixa; e 5) falência de empresa. Em sequência, os fatores citados com relação de possível determinação do suicídio foram o uso abusivo de substâncias psicoativas, fator mencionado por quatro das oito entrevistadas, e conflitos familiares, fator mencionado por três das oito entrevistadas, que destacaram a relação de outros aspectos sociais com o suicídio.

Outras questões relevantes também apareceram nos resultados, estes presentes em menor quantidade nas falas, mas que não deixam de expressar motivações relevantes para a compreensão do problema bastante recorrente nas motivações do suicídio nas sociedades: AS4 destacou o processo de envelhecimento; AS5 exemplificou um caso de homofobia por parte dos pais; AS6 citou casos relacionados à violência contra a mulher.

Ainda são poucos os estudos que relacionam as tentativas de suicídio com os aspectos de origem social, no entanto a fala das interlocutoras sinaliza a importância de investigar a relação entre os determinantes sociais e o suicídio. As profissionais afirmaram que as fichas sociais dos pacientes poderiam ser utilizadas como instrumentos de coleta de dados para o conhecimento mais aproximado da realidade.

Quanto aos determinantes sociais, Minayo e Cavalcante (2010) explicam que as motivações divergem de acordo com a faixa etária. Na população mais jovem, prevalecem questões interpessoais, com destaque para as amorosas, financeiras, legais, escolares ou profissionais. Na população idosa, outras questões são percebidas, por exemplo: morte de pessoas queridas, inclusive cônjuge, doença terminal com dores incontrolláveis, solidão vivenciada durante o envelhecimento, medo do prolongamento da vida sem dignidade, isolamento social, mudanças nos papéis sociais e perda de reconhecimento, situações de dependência física ou mental em que o idoso se sente humilhado.

Diante das dificuldades e relatos apresentados durante as entrevistas, ao serem indagadas sobre a relevância da apropriação do tema para o fazer profissional, a maioria das profissionais identificou como necessário o aprofundamento sobre o tema suicídio como relevante para a atuação profissional, destacando que a capacitação deveria ser feita de acordo com a realidade que se trabalha, ou seja, com foco na questão social.

Uma das justificativas para a necessidade de estudos sobre o tema advém principalmente do aumento dos casos de suicídio e conseqüente elevação de demandas de atendimentos na instituição, requerendo a capacitação profissional constante para a qualificação dos atendimentos. A exceção das respostas foi identificada na fala da AS2: em seu ponto de vista, os casos de tentativa de suicídio devem ser trabalhados pela psicologia. A entrevistada localizou esse como um dos motivos de não perceber como necessário o aprimoramento sobre o tema, que compreende também refletir sobre o lugar ocupado pelo Serviço Social no atendimento, que pode não ser valorizado ou reconhecido como

relevante fato que se opõe a discussões já tratadas neste trabalho que identificam a presença de determinantes sociais nos casos atendidos, sendo, portanto, objeto de intervenção do Serviço Social.

O atendimento e o enfrentamento do suicídio são temáticas reconhecidas pela equipe de Serviço Social da instituição como carentes de capacitação. Essa necessidade inerente das demandas cotidianas estabeleceu outro questionamento para o estudo. Se no ambiente acadêmico a discussão dessa temática no período em que as assistentes sociais estavam em processo formativo esteve ausente, o ambiente de atuação profissional possibilita o aprimoramento dos conhecimentos ou reatualização profissional?

Nas respostas, as oito profissionais citaram a realização de espaços de discussão empreendidos dentro do próprio hospital, por exemplo: oficinas, palestras, cursos, minicursos. A organização desses espaços, segundo a AS3, demonstra que é uma preocupação da gestão com a formação contínua das profissionais. As demais assistentes sociais ressaltaram em suas falas que existem espaços de formação, no entanto a participação delas é complicada, tanto nos espaços organizados dentro do hospital como nos que ocorrem fora do ambiente de trabalho. Foram citadas as seguintes dificuldades para a participação: carga horária de trabalho extensa (2); espaços marcados no horário de trabalho (4); ausência de tempo e, às vezes, de interesse (5); e atividades corridas (7).

Dentre algumas condições que, segundo duas entrevistadas, impedem que as discussões importantes ocorram no ambiente de trabalho, impossibilitando a participação delas, destacaram-se: polivalência; demandas próprias do cotidiano familiar; remuneração baixa; quadro reduzido de

profissionais; e jornada de trabalho extensa. Os elementos destacados possuem uma inter-relação e não se configuram como elementos exclusivos das duas entrevistadas; por ser um trabalho coletivo e em equipe, compreende-se que as demais assistentes sociais também tenham essas características presentes em suas realidades.

No intuito de perceber o exercício da dimensão ético-política presente nos atendimentos, indagamos se as profissionais já haviam presenciado algum tipo de atitude discriminatória direcionada aos pacientes pela equipe de profissionais em geral. Sobre a presença de preconceitos na instituição durante o internamento direcionados a pacientes vítimas de tentativa de suicídio, seis das oito entrevistadas, contabilizando a maioria, afirmaram ter presenciado tal fato.

A presença de preconceitos nos ambientes de saúde direcionados a esses pacientes é bastante comum. Vidal e Gontijo (2013) realizaram um interessante estudo que esboça a preocupação sobre o atendimento prestado pelos profissionais de saúde na característica da logística do atendimento de urgência. A pesquisa foi aplicada com pacientes mulheres que haviam tentado suicídio, tendo como objetivo central extrair, a partir das percepções dessas mulheres, como o atendimento com esse perfil de pacientes tem sido realizado.

O estudo apresentou como resultado a presença de despreparo para o atendimento e hostilidade por parte dos profissionais ao prestar assistência às pacientes internadas. Também foram identificados discursos preconceituosos, moralizantes e culpabilizadores. O estudo evidenciou a necessidade de capacitação dos profissionais para a garantia da evolução dos pacientes e do atendimento humanizado,

bem como a necessidade de questionamento e problematização acerca dos atendimentos profissionais nas unidades de saúde. Os pesquisadores referem-se principalmente a médicos e a enfermeiros, caracterizando a abordagem deles como despreparada para o atendimento nos casos de tentativa de suicídio (VIDAL; GONTIJO, 2013).

Ao indagarmos as assistentes sociais sobre a presença de preconceito ou discriminação no espaço institucional, sete das oito entrevistadas confirmaram ter presenciado tais comportamentos no interior da instituição, as quais ressaltaram que os episódios são feitos por parte de profissionais de outras categorias. Segundo as entrevistadas, esse tipo de posicionamento não se constitui como algo que as colegas do Serviço Social costumam fazer, independentemente do caso atendido. Apenas uma das entrevistadas afirmou não existir preconceitos com esse tipo de paciente nem com outro tipo de caso.

A literatura profissional clássica do Serviço Social historicamente elaborou modos de como realizar as intervenções sociais. Um dos expoentes clássicos mais detalhistas no que diz respeito ao saber técnico-operacional já apontava os procedimentos de realização das entrevistas (VIEIRA, 1981). As indicações instruíam os profissionais a não ter medo de fazer perguntas específicas sobre os casos, contanto que o assunto fosse norteado pelos objetivos do atendimento (VIEIRA, 1981).

A literatura mais recente reafirma essas necessidades, mas vai além, pois identifica que a compreensão da realidade social não se resume ao domínio das técnicas, uma vez que estas devem ter como aliados fundamentais os conteúdos históricos, teórico-metodológicos e ético-políticos que constituem o projeto da profissão (GUERRA, 2002).

Questionamos as entrevistadas sobre como a perspectiva ético-política¹⁴ se apresentava dentro do exercício profissional cotidiano com os pacientes vítimas de tentativa de suicídio. Com relação aos elementos éticos presentes na intervenção, destacaram-se nas respostas o respeito às diferenças e a não discriminação, presentes nas falas de cinco das oito entrevistadas; além da garantia do sigilo profissional, presente nos discursos de quatro das oito entrevistadas.

O combate a todas as formas de preconceitos¹⁵ tem se constituído como uma das bandeiras de luta do Serviço Social, expresso principalmente no Código de Ética Profissional (1993), que enfatiza a recusa ao preconceito e todas as formas de discriminação, presente nos princípios fundamentais da profissão. A existência desse princípio deve nortear todas as ações profissionais, que devem prezar sobretudo o respeito à diversidade e o incentivo às diferenças.

Outro aspecto elencado pelas profissionais entrevistadas diz respeito ao sigilo profissional, que se apresenta como componente fundamental da atuação dos assistentes sociais, o qual consta nos direitos e deveres do profissional. A garantia do sigilo profissional dentro dos espaços de atuação possibilita a confiança entre usuário e assistente social durante e após o atendimento, permitindo o conhecimento da realidade dos casos sem prejuízos para nenhuma das partes (CFESS, 2010).

Outros elementos também foram identificados nas respostas pertinentes ao posicionamento ético-político

¹⁴Para o aprofundamento sobre o debate ético-político na literatura profissional, indicamos a leitura presente no livro: *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*, de Maria Lúcia Silva Barroco (2010).

¹⁵Sobre isso, conferir as publicações organizadas pelo Conselho Federal que afirmam essa bandeira de luta. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/livros>.

profissional no ambiente hospitalar, por exemplo: incentivo à participação; acesso à justiça para a garantia de direitos e equidade. No ambiente hospitalar, a luta das profissionais, segundo a AS6, deve caminhar no sentido da ampliação dos direitos; para isso, a assistente social indicou que a compreensão da questão social, a qualificação e o compromisso profissional são essenciais.

A partir das reflexões apontadas neste tópico, constatamos que o enfrentamento do suicídio está para além de atendimentos pontuais e uso correto de técnicas; deve-se ter como horizonte a compreensão do contexto social e dos determinantes que resultam nos casos de tentativa de suicídio. É importante também promover ações durante as entrevistas que permitam que os pacientes reconheçam a origem do problema e compreendam sua realidade.

Apesar de todas as dificuldades existentes relativas à temática do suicídio, sempre é importante lembrar que ações no âmbito social, familiar e profissional devem se direcionar em favor da saúde mental dos indivíduos, procurando, através de atitudes acolhedoras, proporcionar atenção, interesse e preocupação, de modo a fomentar a manutenção de sentimentos de esperança e oferecer orientação criteriosa ao atuar como um canal de comunicação entre o indivíduo e seu entorno.

Considerações finais

O presente estudo teve como objeto central compartilhar parte dos dados e reflexões presentes na monografia *A abordagem social nos casos de tentativa de suicídio no IJF: desafios para uma instrumentalidade mediada do Serviço Social* (OLIVEIRA, 2018), que teve como focos o estudo e a com-

preensão dos desafios presentes na abordagem social no atendimento aos casos de tentativa de suicídio pelo Serviço Social. As análises sobre a intervenção profissional específica nos casos de tentativa de suicídio deste estudo foram possíveis pela compreensão do fazer profissional na perspectiva da instrumentalidade abordada por Guerra (2002), como forma de entender os atendimentos realizados por sua dimensão de totalidade. Dessa forma, as questões que foram delineadas no estudo devem ser compreendidas por meio de uma relação indissociável, pois compõem dimensões concretas e presentes na atuação profissional.

O suicídio tem elevada recorrência no cotidiano da instituição hospitalar, sendo este um dos casos sociais atendidos pela equipe de Serviço Social. As entrevistadas afirmaram que a aproximação direta com o tema foi possível após se inserirem na área da saúde. Mesmo sendo um debate ausente nas experiências acadêmicas das profissionais, é importante destacar que a profissão de Serviço Social historicamente tem proximidade com a questão social e suas múltiplas determinações, na formação e nos atendimentos, sendo este o seu objeto de intervenção.

Desde o contato inicial, ainda como observadora no período de estágio na instituição, foi possível perceber que, mesmo sendo o suicídio uma questão presente no cotidiano hospitalar, nos atendimentos do setor e na sociedade, as assistentes sociais apresentaram certo receio ao falar sobre o tema. Tal receio ficou ainda mais evidente durante a aplicação das entrevistas, quando as profissionais demonstraram constante desconforto ao abordar o tema, chegando a indicar os psicólogos do hospital como os mais aptos para falar sobre o assunto, pois lidam mais “diretamente” com esse tipo de atendimento.

A existência dessas indicações por parte das assistentes sociais demonstrou um relativo distanciamento da profissão com a temática, que tem sua origem na hegemonia de atribuição dos casos às causas de ordem psicológica e também se constata por meio das pesquisas sobre referências teóricas do Serviço Social que evidenciaram a carência de estudos da profissão sobre o tema.

No presente estudo, adotamos perspectivas clássicas e contemporâneas para a análise social e compreensão do fenômeno, entendendo que os casos de suicídio possuem múltiplos determinantes, dentre eles, os de ordem social. Mesmo sendo um fenômeno histórico presente nas sociedades, ainda são poucos os estudos que abordam os fatores sociais, econômicos e políticos como elementos que influenciam as tentativas de suicídio.

Mesmo com a dificuldade inicial de responder quais seriam os possíveis determinantes sociais frequentes nas tentativas de suicídio, a maioria das profissionais (contabilizando sete) conseguiu estabelecer relação entre os casos atendidos com aspectos de origem social. Dentre as respostas, sobressaíram-se principalmente conflitos relacionados ao ambiente de trabalho, situação econômica ou de desemprego. Em sequência, foi citada nas falas a relação das tentativas com o uso de substâncias psicoativas e conflitos no ambiente familiar. Em menor quantidade nas falas, foram citados casos relacionados ao envelhecimento, violência contra a mulher e homofobia, que também se destacam como elementos importantes para a compreensão das motivações do fenômeno.

Constatamos que os atendimentos do Serviço Social nesses casos ocorrem principalmente com os familiares, dado o estado físico de alguns pacientes, fato considerado

como relevante, pois confere um lugar em que as assistentes sociais conseguem realizar trabalhos de maneira mais direcionada, atuando no processo de conscientização sobre o tema, como forma de orientar os familiares a incentivar os pacientes para a continuidade de tratamento especializado posterior à alta hospitalar.

Contudo, mesmo sendo o suicídio uma questão recorrente nos plantões, foi possível constatar através das falas que os atendimentos são permeados por desafios, sendo estes identificados como os principais: a condição clínica em que os pacientes se encontram; o estado emocional dos familiares; o próprio tema suicídio; a preparação profissional específica para os casos; a ausência de espaços de discussão sobre o tema na instituição; a estrutura e organização do atendimento hospitalar emergencial.

Outro elemento bastante abordado nos desafios para a realização de atendimentos qualificados e contínuos foi a lógica da assistência hospitalar emergencial. Segundo as profissionais, o atendimento é direcionado principalmente para as gravidades físicas dos pacientes, centrado na doença, fato que compromete o desenvolvimento de outras especializações nos atendimentos. A emergência foi citada como o espaço mais desafiador para a atuação, visto que a própria organização das macas e as enfermarias com muitos pacientes dificultam o diálogo e a aproximação com os casos de maneira mais aprofundada.

Os desafios presentes no cotidiano institucional também possuem uma relação direta com a ausência de debates sobre a especificidade de alguns temas, inclusive do suicídio. As profissionais destacaram em suas falas a relevância do incentivo e realização de espaços de discussão no am-

biente profissional. Segundo as entrevistadas, a instituição promove debates e eventos, porém a dinâmica do atendimento emergencial e as condições objetivas da vida das profissionais não facilitam o aprimoramento dos estudos.

A maioria das entrevistadas identificou que o Serviço Social realiza um atendimento específico com os casos de tentativa de suicídio, que se expressa principalmente: no atendimento humanizado; no direcionamento para a questão social; na conscientização para o tratamento; na confiança estabelecida entre o profissional e o usuário no atendimento e nas ações de acolhimento.

Pudemos constatar que o Serviço Social cotidianamente estabelece contatos com casos de suicídio na instituição e tem clareza que a finalidade de seu trabalho, independentemente do caso, deve estar relacionada com a compreensão da realidade social dos pacientes e com o atendimento da questão social. Contudo, mesmo sendo o enfrentamento e a compreensão dos aspectos sociais os principais objetos de trabalho do Serviço Social, elementos que diferenciam a atuação dos assistentes sociais das demais categorias no ambiente hospitalar, ainda é necessário avançar no sentido de reconhecer a relevância da intervenção social nos casos de tentativa de suicídio e ocupar esse lugar.

Foi perceptível que as profissionais identificaram o atendimento do Serviço Social como secundário dentro do hospital frente à intervenção de outros profissionais: médicos, psicólogos e psiquiatras, pois, mesmo identificando determinantes sociais, costuma-se atribuir a maioria dos casos a determinações psicológicas. Essa tendência também é presente na literatura especializada sobre o suicídio. A presença desse elemento e a insuficiência de pesquisas e produções que problematizem as determinações sociais

do suicídio contribuem para o distanciamento da profissão com a temática.

Como categoria, nossa aproximação com a temática ainda precisa avançar, com o fito de reconhecer o suicídio como um fenômeno que também possui determinação social e de identificar a importância do olhar do assistente social no atendimento dos casos e no desenvolvimento de produção científica sobre o assunto.

Concluimos que o presente estudo contribuiu para a compreensão dos desafios presentes durante o atendimento e também para estabelecer a necessidade de maior aproximação do Serviço Social com o enfrentamento do problema. Assim, pudemos constatar como são feitos os atendimentos do Serviço Social direcionados aos pacientes vítimas de tentativa de suicídio na perspectiva da realização e relação das três dimensões da atuação profissional no cotidiano.

Destacamos ainda que o tema estudado é bastante amplo, denso e inesgotável e que, portanto, o próprio objeto indica a necessidade de continuação de estudos futuros, que poderão ser feitos posteriormente, em um mestrado, por exemplo. Além disso, esperamos que a socialização deste trabalho contribua não somente para o incentivo de pesquisas e políticas públicas sobre o tema, mas para o conhecimento da comunidade em geral sobre esse problema ainda tão pouco debatido.

Referências

BARROCO, M. L. S. *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BARROCO, M. L. S.; TERRA, S. H. *Código de ética do/a assistente social comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 out. 1996.

BRASIL. Resolução CFESS nº 493, de 21 de agosto de 2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 ago. 2006.

BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas em seres humanos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 dez. 2012.

CFESS – Conselho Federal do Serviço Social. *Parâmetros para a atuação de assistentes sociais na política de saúde*. Brasília, DF: CFESS, 2010.

CFESS – Conselho Federal do Serviço Social. Resolução nº 493, de 21 de agosto de 2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 ago. 2006.

CFESS – Conselho Federal do Serviço Social. *Sou assistente social e aqui estão minhas bandeiras de luta*. Brasília, DF: CFESS, 2016.

DURKHEIM, E. *O suicídio*. 2. ed. Lisboa: Presença, 1977.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.).

A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 39-70.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social.* 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, M. V. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.* 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARX, K. *Sobre o suicídio.* São Paulo: Boitempo, 2006.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade.* Rio de Janeiro: Vozes, 2009. p. 9-29.

MINAYO, M. C. S.; CAVALCANTE, F. G. Suicídio entre pessoas idosas: revisão de literatura. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 44, n. 4, p. 750-757, 2010.

OLIVEIRA, G. N. S. *A abordagem social nos casos de tentativa de suicídio no IJF: desafios para uma instrumentalidade mediada do Serviço Social.* 2018. Monografia (Graduação em Serviço Social) – Programa de Graduação em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2018.

OMS – Organização Mundial da Saúde. *Ação de saúde pública para a prevenção do suicídio: uma estrutura.* Suíça: OMS, 2012.

VIDAL, C. E. L.; GONTIJO, E. D. Tentativas de suicídio e o acolhimento nos serviços e urgência: a percepção de quem tenta. *Cadernos Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 108-114, 2013.

VIEIRA, B. O. *O Serviço Social: processos e técnicas.* 5. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1981.

WASELFISZ, J. J. *Mapa da violência 2014: os jovens do Brasil.* Rio de Janeiro: Flacso, 2014.

WERLANG, B. *Suicídio e os desafios para a psicologia.* Brasília, DF: CFP, 2013.

A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NOS CENTROS POP DE FORTALEZA: ENTRE A POLÍTICA E O COTIDIANO

DANIELE RAYLANE SILVA DE SOUZA

Assistente social graduada pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Residente multiprofissional do Programa Saúde da Família e Comunidade em Fortaleza pela Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE).

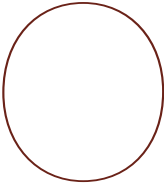
E-mail: daniele_raylane@yahoo.com.br.

ERLENIA SOBRAL DO VALE

Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), mestra em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Professora do curso de Serviço Social da UECE.

E-mail: erlenia@yahoo.com.br.

Introdução

 presente capítulo constitui-se de uma síntese dos resultados obtidos com a pesquisa de campo desenvolvida no trabalho de conclusão de curso (TCC) da primeira pesquisadora, então intitulado *A experiência do Serviço Social nos Centros Pop de Fortaleza: desafios da instrumentalidade*, sob a orientação da professora doutora Erlenias Sobral do Vale. Resultou de vivências e inquietações adquiridas no decorrer da trajetória da junção de estudos e pesquisas no curso de Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE) entre os anos de 2011 e 2018, em particular com a inserção no grupo de estudos e pesquisas de instrumentalidade¹, vinculado ao Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros).

O enfoque da monografia está no conjunto de mediações entre o que é previsto nos parâmetros normativos da

¹ Participação como bolsista de Iniciação Científico-Tecnológica (ICT), de caráter remunerado, financiada pela Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap), durante o período de junho de 2014 a junho de 2015, na pesquisa intitulada *A dimensão técnico-operativa da instrumentalidade na literatura do Serviço Social: aspectos conceituais e perspectivas ético-políticas*, sob a coordenação da professora doutora Erlenias Sobral do Vale, vinculada ao Cetros.

política de assistência social para a população em situação de rua e os desafios para a sua materialidade no cotidiano institucional dos Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros Pop) do município de Fortaleza, unidades Centro e Benfica². Essas unidades pesquisadas apresentavam, no período da investigação, precárias condições de trabalho, escassos investimentos em sua estrutura física e complexa correlação de forças.

Além das condições precarizadas, sofriam tanto a quebra de contrato de licitações públicas, que acarretava o corte de serviços prestados, quanto a redução gradual de profissionais, que reverberavam em condições subalternizadas de trabalho cada vez mais acentuadas, com uma crescente sobrecarga nos atendimentos da equipe técnica existente e conseqüentemente com o comprometimento da qualidade dos atendimentos e serviços prestados pelo equipamento³.

Segundo dados estatísticos do 1º Censo e Pesquisa Municipal sobre População em Situação de Rua⁴ realizado pela

² Os Centros de Referência para População em Situação de Rua (Centros Pop) do município de Fortaleza estão localizados nos seguintes endereços: unidade Centro, localizada na rua Jaime Benévolo, número 1059, no bairro José Bonifácio, e abrange as Secretarias Executivas Regionais (SERs) I, II, III e Centro; e a unidade Benfica, que se localizava, na ocasião desta pesquisa, na avenida da Universidade, número 3215, no bairro Benfica, e atualmente foi reinaugurada na avenida João Pessoa, número 4180, no bairro Damas, contemplando as SERs IV, V e VI.

³ Como se tem presenciado, o Brasil vem enfrentando um profundo desmonte das políticas públicas, resultando em bruscas reduções de seus orçamentos e em cortes de investimento por parte do poder público. Evidência disso é a aprovação do projeto de Lei Orçamentária Anual (PLOA) para o ano de 2018, que apresenta um corte de 97% no orçamento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) – passando de R\$ 2,3 bilhões autorizados em 2017 para R\$ 67,6 milhões em 2018 –, recursos que custeiam benefícios, serviços, programas e projetos da política de assistência social que beneficiam toda a população brasileira. Informações extraídas do *site* do Instituto Humanitas Unisinos.

⁴ Trata-se do primeiro e então único censo realizado para quantificação de pessoas em situação de rua em todo o município de Fortaleza, embora já

Secretaria de Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Setra)⁵ e pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento (Cetrede/UFC) em outubro de 2014, de uma população total de 2.571.896 habitantes, existem 1.718 pessoas em situação de rua em Fortaleza, as quais estão concentradas principalmente nas regiões do Centro da cidade e da avenida Beira Mar⁶. É fato que esse número só tem crescido e que uma parcela considerável utiliza os serviços oferecidos pelos Centros Pop, levando à preocupação de se esse contingente populacional tem tido seus direitos básicos assegurados.

Em março de 2017, ocorreu o fechamento do Centro Pop Centro devido à não renovação do aluguel do espaço com o proprietário do prédio⁷. A partir disso, toda a equipe profissional desse equipamento passou a trabalhar no Centro Pop Benfica. Na unidade do Benfica, teve-se a oportunidade de perceber a intervenção das assistentes sociais e o cotidiano do trabalho institucional de forma particular e diferenciada, isso porque, além de essa unidade possuir uma estrutura precarizada e inadequada, passou a ser o único equipamento de referência na atenção à população em situação de rua, com um número de demandas duplicado.

se tenha um registro mais atualizado sobre a estimativa desse público na região do Centro da cidade. De acordo com informações de servidores da secretaria, está sendo prevista uma nova pesquisa sobre a temática para este ano de 2020.

⁵ Destacamos que, durante a segunda gestão municipal (2017/2020), a nomenclatura da referida secretaria que administra a assistência social em Fortaleza foi oficialmente alterada em junho de 2018 para Secretaria de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS), mas, em virtude de o período de realização da pesquisa ter acompanhado esse processo de transição, ocasionalmente, ao longo deste trabalho, serão mencionadas as duas nomenclaturas.

⁶ Informações extraídas do *site* da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

⁷ A maioria dos prédios onde são oferecidos os serviços da Prefeitura Municipal de Fortaleza, nas diversas naturezas, são alugados.

No dia 17 de agosto de 2017, ocorreu a reinauguração do Centro Pop do Centro, quando toda a equipe profissional retornou ao seu equipamento de origem. Até esse momento, havia a garantia da gestão municipal de que esse seria considerado o “Centro Pop Modelo”, que supostamente teria uma infraestrutura adequada, a contratação de novos profissionais e um melhoramento na qualidade dos serviços prestados aos usuários. A realidade, entretanto, foi outra e as motivações para a investigação não somente se intensificaram, como também novos questionamentos, que perpassaram pela temática de estudo, surgiram e ganharam mais consistência.

Desse modo, a referida investigação trouxe as seguintes indagações: como se dá o trabalho das assistentes sociais, em especial sua dimensão técnico-operativa, nos Centros Pop de Fortaleza? Qual a compreensão das assistentes sociais dos Centros Pop de Fortaleza quanto à instrumentalidade da profissão? Que limites e possibilidades se apresentam à dimensão técnico-operativa do trabalho das assistentes sociais com a população em situação de rua em Fortaleza?

O objeto de pesquisa, como elemento constitutivo da realidade social e concreta, também é real, está em movimento e em constante transformação, exigindo do pesquisador um esforço para acompanhá-lo. Dadas as especificidades constitutivas desse objeto, uma vez que percorre um movimento que lhe é próprio e particular, a pesquisa teve por natureza a investigação qualitativa. Para Minayo (2009), a análise qualitativa não é uma mera classificação de opinião dos informantes, é muito mais: é a descoberta de seus códigos sociais a partir das falas, símbolos e observações. Acrescentando ainda que esta “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e ati-

tudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2009, p. 21-22).

As principais informantes e contribuintes desta investigação foram as assistentes sociais que trabalhavam nos referidos campos socioassistenciais. Em ambas as unidades, as profissionais trabalhavam nos turnos manhã e tarde, seis horas por dia, cumprindo uma carga horária de 30 horas semanais. Por estarem contratadas por meio de seleção pública de apenas dois anos de duração ou cargo comissionado, as profissionais não possuíam estabilidade empregatícia, dificultando o acompanhamento dos casos, a manutenção de vínculos para com os usuários atendidos e a continuidade das atividades por elas desenvolvidas.

Muito embora haja muitas formas e técnicas de realizar o trabalho de campo, dois foram os instrumentos principais deste tipo de trabalho: a observação e a entrevista. “Enquanto a primeira é feita sobre tudo aquilo que não é dito, mas pode ser visto e captado por um observador atento e persistente, a segunda tem como matéria-prima a fala de alguns interlocutores” (MINAYO, 2009, p. 63).

A utilização de questionário com as cinco assistentes sociais que trabalhavam nos lócus de investigação foi outra técnica empregada para a obtenção de informações referentes à dimensão técnico-operativa da profissão. Primeiramente, através da aplicação de pré-teste, tomando como base alguns elementos propostos pelo caderno *Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua* (2011) e a sua operação no cotidiano do trabalho profissional nos Centros Pop. O emprego do questio-

nário deveu-se ao fato de essa técnica possibilitar o alcance do número previsto de interlocutoras, mesmo estas se encontrando em instituições relativamente distantes, além de garantir o anonimato das respostas, permitindo que as contribuintes respondam no momento que julgarem mais conveniente (GIL, 2008).

Assim sendo, o período de aplicação e utilização dos instrumentais na pesquisa de campo teve duração de quatro meses: entre novembro de 2017 e fevereiro de 2018. Foram aplicados questionários às cinco assistentes sociais que, até o dito momento, trabalhavam nos Centros Pop de Fortaleza: duas assistentes sociais da Unidade Benfica e três assistentes sociais da Unidade Centro – com uma delas inclusive se aplicou o pré-teste de questionário. E foram entrevistadas duas assistentes sociais que já haviam tido experiência de trabalho, cada uma em uma respectiva unidade de Centro Pop, como anteriormente comentado.

Logo, contabilizou-se um número total de sete assistentes sociais convidadas que se dispuseram a contribuir com a pesquisa em questão, mantendo-se o anonimato quanto à identidade delas e ao Centro Pop⁸ a que estavam vinculadas. Para tanto, optou-se por identificá-las objetivamente com o nome da profissão seguido de números que possam diferenciá-las umas das outras: Assistente Social 1, Assistente Social 2, Assistente Social 3, Assistente Social 4, Assistente Social 5, Assistente Social 6 e Assistente Social 7.

⁸ Ressalta-se que, ante a utilização de cada técnica, foi utilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com todas as assistentes sociais contribuintes desta pesquisa e que todas as informações pessoais das interlocutoras que possibilitassem suas identificações foram mantidas em sigilo para que fossem preservadas suas integridades.

O trabalho das assistentes sociais com a população em situação de rua: desafios para a dimensão técnico-operativa da profissão nos Centros Pop de Fortaleza

O comparativo entre a política e o trabalho no cotidiano institucional: dados do questionário

Os achados que se seguem têm como base as considerações das interlocutoras a partir do caderno *Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua*. O documento foi elaborado no ano de 2011 pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Resultou de contribuições realizadas por diversas instâncias, como as três esferas governamentais, os movimentos sociais e o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População de Rua (Ciamp-Rua).

Com abrangência em todo o território brasileiro, o Caderno propõe orientações à gestão do Centro Pop e parâmetros normativos para a implementação do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua ofertado no Centro Pop, tendo como finalidade a atenção qualificada a esse público no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Foram elencados os objetivos das ações desenvolvidas pelo Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua ofertado no Centro Pop; os eixos norteadores da atenção ofertada no Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua; e as três principais dimensões das ações voltadas para o trabalho social com pessoas em situação de rua. Em seguida, foi solicitado às assistentes sociais dos Centros Pop Centro e Benfica que respondessem como compreen-

diam e essas ações e quais as possíveis dificuldades identificadas para a operação desses elementos no cotidiano do equipamento⁹.

Com isso, o objetivo da aplicação do questionário foi analisar o processo de reflexão de cada assistente social acerca de seu exercício profissional no espaço sócio-ocupacional do Centro Pop, na perspectiva da articulação entre teoria e prática e ainda da relação dessas dimensões com o que é previsto pelo referido Caderno para o equipamento.

A) QUANTO AOS OBJETIVOS QUE ORIENTAM AS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA OFERTADO NO CENTRO POP

“Possibilitar condições de acolhida na rede socioassistencial” (BRASIL, 2011, p. 76)

▪ **Executam**

A respeito de como o executam, as interlocutoras afirmaram que através de atendimento individual, utilizando instrumentos como a *entrevista* – por meio de Cadastro Inicial –, a *escuta qualificada* e os encaminhamentos, conforme demanda apresentada por usuário. A Assistente Social 4 destacou uma estratégia por ela adotada quando de seu ingresso no equipamento:

Ao chegar ao Centro Pop, foi necessário visitar primeiro os equipamentos que fazem parte da Secretaria [Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS)] [acolhi-

⁹ Destaca-se que, no presente texto, as autoras optaram por priorizar os relatos de como as assistentes sociais executavam os elementos propostos, bem como os desafios identificados.

mentos institucionais] *que são mais solicitados pelo público-alvo. Visitei ainda equipamentos (serviços não credenciados pelo poder público), mas de referência para essa população. Participo de grupo de estudo no próprio Centro que possibilita conhecer a rede socioassistencial.*

▪ Dificuldades encontradas

Sobre as dificuldades identificadas para a realização desse objetivo nos Centros Pop, foi consenso entre a maioria das profissionais: a precarização dos espaços socioassistenciais; o quantitativo profissional reduzido; e a falta de qualificação de profissionais para atender ao público usuário. A Assistente Social 4 relatou as suas impressões sobre a atual conjuntura da rede socioassistencial:

Por já ter trabalhado no município entre as décadas de 1990 e 2000, por já ter tido a oportunidade de vivenciar momentos de alguns avanços (Conselhos/Conferências/Orçamentos/Capacitação), por ter passado dez anos em empresa de sociedade mista, ao voltar para o poder público, senti um ‘choque’ na qualidade de alguns espaços democráticos, como Conselhos (Assistência Social/Conselho Tutelar, etc.), na descontinuidade de programas, projetos e/ou serviços, na apatia de alguns profissionais, mesmo em tempos complexos, não buscarem possibilidades de enfrentamentos (sempre há saídas).

A Assistente Social 5 mencionou uma dificuldade que não foi citada por outras colegas: a insuficiência de vagas para acolhimentos institucionais, elemento dificultador na efetivação da resposta profissional à demanda que o usuário apresenta de não querer mais utilizar o espaço público

como ponto de dormida, fator que leva, muitas vezes, o público usuário a descredibilizar os serviços ofertados pela rede socioassistencial.

“Contribuir para a construção ou reconstrução de novos projetos de vida, respeitando as escolhas dos usuários e as especificidades do atendimento” (BRASIL, 2011, p. 76)

▪ **Executam**

As interlocutoras mencionaram que o executam mediante os seguintes instrumentos e procedimentos: atendimento que vise à compreensão do sujeito em sua totalidade; observação; encaminhamentos para o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e acolhimento institucional; inscrição dos usuários em cursos e estágios; e busca ativa de suas famílias. Como exemplo, a Assistente Social 4 relatou: *“[...] o primeiro atendimento [Cadastro Inicial] é realizado com observação e escuta qualificadas, não fazendo juízo de valor. Procuro focar nas potencialidades do sujeito e junto com ele refletir e buscar superar determinadas situações”.*

▪ **Dificuldades encontradas**

Com relação às dificuldades encontradas para a sua execução, destacaram-se: o acesso aos serviços e políticas públicas ofertados; a demanda crescente de usuários, o que influencia no tempo que é dispensado para cada atendimento; a falta de recursos para a realização de atividades que deveriam ser ofertadas pelo equipamento; e o número de vagas ofertadas pelos cursos do Projeto Novos Caminhos¹⁰, que é

¹⁰“O projeto consiste no desenvolvimento de iniciativas intersetoriais voltadas para a reinserção social e qualificação profissional de usuários de álcool,

bastante inferior ao de usuários que procuram o projeto. Sobre outras dificuldades identificadas, a Assistente Social 1 (grifou-se) relatou:

*Dificuldade de estabelecimento de vínculos suficientes para gerar a confiança necessária no estabelecimento do diálogo entre usuário e técnica; **baixa autoestima do usuário**; falta de condições estruturais que possibilitem de fato essa reconstrução de novos projetos de vida.*

“Contribuir para restaurar e preservar a integridade e a autonomia da população em situação de rua” (BRASIL, 2011, p. 76)

▪ **Executam**

As assistentes sociais relataram que o executam respeitando as escolhas e decisões do usuário durante o atendimento; conscientizando-o sobre os seus direitos; e articulando com outras políticas públicas. Destacaram-se ainda as falas de duas interlocutoras sobre como efetivam esse objetivo: “[...] possibilitando espaços de discussão para pensar novas ideias e novos projetos de vida” (ASSISTENTE SOCIAL 5); e “[...] engajada nos espaços de discussão: seminários, acompanhando as discussões do CMAS [Conselho Municipal de Assistência Social] e agora do CNAS [Conselho Nacional de Assistência Social]. Participação no GT [Grupo de Traba-

crack e outras drogas que vivem em situação de rua no Centro de Fortaleza, por meio de atividades organizadas em três eixos: Eixo 1 – convívio social; Eixo 2 – qualificação profissional; e Eixo 3 – Inclusão produtiva. Visa promover o resgate da cidadania e autoestima de indivíduos adultos, por meio de ações de capacitação que buscam a qualificação e requalificação profissional com perspectiva na inclusão produtiva como forma de aumentar as condições de inserção social” (PMF, 2017, s.p.).

lho] *Sociojurídico do CRESS* [Conselho Regional de Serviço Social]” (ASSISTENTE SOCIAL 4).

- **Dificuldades encontradas**

As interlocutoras apontaram como dificuldades para a sua execução: a carência de espaços acolhedores, como salas de atendimento climatizadas; a falta de articulação com outras políticas públicas; uma entidade organizativa da população em situação de rua com atividades suspensas; a desmobilização da maioria dos usuários; além da inexistência de políticas eficazes para esse segmento.

Em sua fala, a Assistente Social 2 apontou: *“Uma dificuldade que percebo é fazer com que os usuários saiam da condição de vítimas e se percebam enquanto sujeitos de direitos, enquanto cidadãos que podem e devem buscar seus direitos”*. A Assistente Social 4 sugeriu ainda que o equipamento poderia melhorar a *“[...] qualidade das oficinas educativas, trazendo para o centro da discussão que o sujeito é autônomo em suas decisões”*.

B) QUANTO AOS EIXOS NORTEADORES DA ATENÇÃO OFERTADA NO SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

“Ética e respeito à dignidade, diversidade e não discriminação” (BRASIL, 2011, p. 68)

- **Executam**

As profissionais mencionaram que executam este eixo por meio de *“[...] estudos sistemáticos [...] e atendimento técnico pautado sobretudo no projeto ético-político da profissão”*

(ASSISTENTE SOCIAL 5). A Assistente Social 2 respondeu ainda que a sua atuação está limitada por condicionalidades: *“Dentro do possível e do que o espaço permite, tento sempre fazer um atendimento qualificado, manter uma postura ética, respeitar as diversidades e compreender as diferentes demandas que me são apresentadas [...]”*.

- **Dificuldades encontradas**

Destacaram-se algumas dificuldades encontradas pelas interlocutoras na execução deste eixo, como: há “resistência do próprio profissional”; o instrumental fornecido pela SDHDS não contribui para que seja mantido o sigilo das informações concedidas pelos usuários em atendimento, isso porque na referida secretaria há tabuladores de dados que “têm acesso à história de vida” dos usuários. Sobre a questão do sigilo, também foi acrescentado pela Assistente Social 4 (grifou-se): *“Como o público-alvo já é ‘bem exposto’ ao falar dos seus próprios problemas (na recepção, no atendimento, nos serviços básicos do equipamento), o Serviço Social fica o tempo todo procurando dar um ‘limite’ sobre a natureza do atendimento [...]”*.

**“Atenção especializada e qualificação do atendimento”
(BRASIL, 2011, p. 69)**

- **Executam**

Para que isso se realize na prática, é necessário que os profissionais tenham um conhecimento pelo menos básico da política em que estão atuando, das suas atribuições, dos serviços que são ofertados e de rede, bem como é preciso dispor

de condições dignas de trabalho e espaço adequado para tal. (ASSISTENTE SOCIAL 2).

▪ **Dificuldades encontradas**

Acerca das dificuldades na sua execução, as assistentes sociais elencaram as seguintes: falta de privacidade nos atendimentos realizados aos usuários devido à estrutura defasada do prédio do equipamento; “[...] *profissionais sem especialização na área e alguns profissionais sem a qualificação necessária para o atendimento a essa população*” (ASSISTENTE SOCIAL 1); inexistência de um Plano de Capacitação e Educação Permanente, como é orientado pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH) do SUAS. Como expressou e enfatizou a fala de outra interlocutora:

Ao sermos lotados em uma determinada instituição, não recebemos nenhum tipo de capacitação, na verdade, somos praticamente ‘jogados’ e vamos aprendendo com a prática a superar nossas dificuldades. Além disso, a falta de investimento nas políticas públicas as torna cada vez mais precárias e os serviços cada vez mais escassos, o que dificulta o nosso trabalho, nos colocando, muitas vezes, numa situação de impotência por não podermos dar as respostas adequadas ou que gostaríamos às demandas apresentadas. (ASSISTENTE SOCIAL 2).

Além disso, a Assistente Social 4 também alistou outras dificuldades por ela identificadas:

1) Às vezes, o equipamento não tem os produtos de higiene pessoal e material de limpeza previstos na tipificação; 2) necessidade de um computador e linha telefônica (só para os técnicos) em local mais próximo do atendimento; 3) alguns quesitos, já verificados em visita pelo Ministério

Público (segurança, vigilância sanitária) já requisitados à secretaria e sem data prevista para sanar esses pontos; [...] 4) o assistente social tem que estar sempre pontuando para a equipe interna (apoio administrativo e equipe multidisciplinar: psicólogo, jurídico) qual o seu papel, sobre o sigilo profissional, suas limitações e o que é assistência social X assistencialismo; 5) a rotatividade de profissionais devido à fragilidade de contratos (cargos, seleção pública) e os baixos salários para a complexidade do atendimento especializado, e ainda a indicação de alguns profissionais (sem perfil) [...].

“Trabalho em rede” (BRASIL, 2011, p. 71)

▪ Executam

As profissionais relataram ainda que realizam o eixo por meio de encaminhamentos; do diálogo com profissionais de outros setores e políticas (articulação institucional), como: “[...] CRAS, CREAS, abrigos e instituições não conveniadas” (ASSISTENTE SOCIAL 3); e “[...] partindo do indivíduo para o coletivo, com o objetivo de estimular a emancipação dos sujeitos” (ASSISTENTE SOCIAL 5). Destacando-se ainda a fala da Assistente Social 4: “Procuramos estar alinhadas às demais políticas e serviços, conhecendo, visitando, articulando com os outros profissionais e propondo novas possibilidades”.

▪ Dificuldades encontradas

As assistentes sociais apontaram que consideram como dificuldades: a precariedade das políticas públicas; a falta de maior integração da rede de atendimento; e a buro-

cratização por parte dos trabalhadores que compõem a rede. A Assistente Social 4 salientou que: “[...] às vezes, dialogar com a rede interna é difícil (nossos pares) no encaminhamento de usuários para os acolhimentos institucionais. Esbarra-se, muitas vezes, na falta de capacitação técnica [...] e [n]um olhar restrito de alguns profissionais/coordenadores”. A Assistente Social 2 também apontou que as políticas públicas: “[...] muitas vezes, não são ofertadas da forma como se deveria; os projetos e os programas não podem ser encontrados de forma adequada devido sobretudo à falta de recursos”.

“Mobilização e participação social” (BRASIL, 2011, p. 74)

▪ Executam

As profissionais responderam que executam a mobilização e a participação social por meio da prestação de orientações, da realização de encaminhamentos, da promoção de oficinas sociopedagógicas: “[...] de uma articulação intersectorial com entidades governamentais e não governamentais” (ASSISTENTE SOCIAL 5); e do incentivo dos usuários à participação de movimentos sociais, projetos e programas ofertados pela rede socioassistencial.

▪ Dificuldades encontradas

As interlocutoras indicaram como dificuldades: falta de acesso a informações por parte do usuário; e fragilização das políticas públicas e dos movimentos sociais. Além disso, foi mencionado que o preconceito, a discriminação e a pouca motivação à participação política são um empecilho para que os usuários participem da vida pública do território onde vivem, de movimentos sociais.

C) COM RELAÇÃO ÀS TRÊS PRINCIPAIS DIMENSÕES DO TRABALHO SOCIAL COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA DESENVOLVIDO PELO SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

“Acolhida inicial às pessoas em situação de rua que são atendidas” (BRASIL, 2011, p. 79)

▪ **Executam**

Sobre como executam a referida dimensão, foram referidos pelas interlocutoras: o compromisso com uma atuação embasada nos princípios éticos da profissão; a utilização de instrumentos e técnicas como a observação, a escuta qualificada e a entrevista a partir de instrumental de cadastro inicial, de modo que, em seguida, sejam realizadas as devidas respostas e encaminhamentos. Como exemplo, as interlocutoras apontaram:

Busco acolher os usuários de forma adequada, ética e respeitosa. Esclarecendo também os serviços ofertados, as atividades realizadas no espaço. Procuo fazer uma escuta qualificada, de forma a compreender as demandas apresentadas e dar as respostas adequadas. (ASSISTENTE SOCIAL 2).

Observação e escuta qualificadas, preenchimento de um cadastro inicial, que precisa colher o máximo de informações, visando a uma abordagem crítica, proativa do profissional, numa perspectiva de buscar potencialidades do sujeito para possíveis estratégias/encaminhamentos de acordo com suas demandas. (ASSISTENTE SOCIAL 4).

▪ **Dificuldades encontradas**

Precárias e inadequadas condições físico-estruturais dos equipamentos foram algumas das dificuldades infor-

madras pelas profissionais, como foi relatado pela Assistente Social 2: “*A precariedade dos recursos, infraestrutura e insalubridade do local de trabalho dificultam o trabalho dos profissionais em todos os aspectos*”. Outra interlocutora referiu ainda que é preciso:

Melhorar os instrumentais (cadastro inicial, mapa de atendimento, relatórios, etc.). Hoje, atendemos de porta aberta, porque falta um ventilador, mas já foi solicitado. No entanto, não prejudica o atendimento, porque as salas são individuais e afastadas umas das outras. Com o ventilador, melhorará, se quiser fechar a porta, o calor. (ASSISTENTE SOCIAL 4).

“Acompanhamento especializado (elaboração do plano de acompanhamento individual e/ou familiar; metodologias e técnicas possíveis; entrevista individual e/ou familiar; atendimento individual e/ou familiar; orientação e atendimentos em grupo; oficinas e atividades coletivas de convívio e socialização; estudo de caso)” (BRASIL, 2011, p. 82)

▪ Executam

Como foi especificado pela Assistente Social 5, o acompanhamento especializado ocorre: “[...] *através de visitas domiciliares, realização de oficinas e atividades coletivas, escuta qualificada, atendimento das demandas individuais e coletivas*”. A Assistente Social 2 comentou como executa essa dimensão, elencando procedimentos relevantes ao fazer profissional, como o registro das informações obtidas durante atendimento ao usuário e a identificação de outras possibilidades de respostas ao caso em questão:

Busco sempre evoluir no prontuário social o atendimento realizado, colocando o máximo de infor-

mações possíveis a respeito das demandas e das respostas e encaminhamentos feitos, para que possa posteriormente fazer uma análise do trabalho e buscar identificar também as demandas não ditas pelos usuários a partir de seus relatos.

- **Dificuldades encontradas**

As interlocutoras mencionaram novamente algumas dificuldades já referidas nos itens anteriores, como as “[...] *questões estruturais de funcionamento do equipamento*” (ASSISTENTE SOCIAL 1); e a “[...] *falta de condições dignas de trabalho e o fato de os profissionais trabalharem sobrecarregados devido também à excessiva demanda*” (ASSISTENTE SOCIAL 2).

Diante dessas dificuldades, apontaram propostas que melhorariam a qualidade dos serviços prestados, a saber: a definição de “[...] *um dia na semana para a realização de estudos sociais e visitas institucionais; a implantação do grupoterapia para mulheres (previsto em março [de 2018]); o incremento nas oficinas educativas e rodas de conversas*” (ASSISTENTE SOCIAL 4); e o “[...] *aprimoramento de instrumentais técnicos*” (ASSISTENTE SOCIAL 5).

“Articulação em rede (intersectorialidade)” (BRASIL, 2011, p. 92)

- **Executam**

“*Mediante diálogo e comunicação entre as políticas de saúde, educação, assistência, cultura, trabalho, enfim, tudo que se fizer necessário para a dinâmica do trabalho*” (ASSISTENTE SOCIAL 1). Também houve concordância entre as informações obtidas no que se refere à articulação entre os

próprios equipamentos da rede socioassistencial, como foi exemplificado na fala da Assistente Social 5, que revelou realizar essa dimensão:

Por meio de um bom relacionamento entre os equipamentos da rede SUAS, para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos indivíduos. Nesse sentido, ressalta-se a importância dos fluxos locais para o bom relacionamento entre esses equipamentos.

A Assistente Social 4 mencionou ainda a execução dessa dimensão no cotidiano do trabalho através do uso de instrumentos e técnicas, com base no compromisso ético-político profissional: “[...] diariamente, por telefone, e-mail, visitas, reuniões, visando a uma postura ética, proativa, crítica e comprometida com a qualidade dos serviços”.

▪ Dificuldades encontradas

Quanto às dificuldades encontradas para a execução dessa dimensão nos Centros Pop, foi identificada nas falas a observância pelas interlocutoras da precarização e da pouca articulação (matriciamento) existente na rede socioassistencial de serviços. Foram elencados alguns fatores que a justificam: “[...] a ocupação de cargos importantes, como a coordenação dos equipamentos por pessoas com parca capacitação sobre o SUAS e tão pouca afinidade com os serviços, formando uma mera ‘Rede’ de indicações politiquieras” (ASSISTENTE SOCIAL 5). Além disso, foi mencionada a incompreensão acerca das limitações e atribuições da política de assistência social:

A pouca ou ‘não’ compreensão de alguns profissionais, principalmente da área de saúde, de que

o paciente, ao receber alta médica, quer logo um local em acolhimentos institucionais. Algumas instituições e/ou profissionais acham que o assistente social e/ou educadores sociais de abordagem de rua são para 'retirar' os moradores de seus espaços para uma cidade mais limpa, mais bonita [...]. (ASSISTENTE SOCIAL 4).

A Assistente Social 2 apontou alguns elementos, destacando a dificuldade quanto ao encaminhamento de usuários aos equipamentos que possuem a finalidade de acolhimento:

Muitas vezes, não conseguimos contato com os demais setores. Além disso, em muitas ocasiões, os serviços que procuramos ou para os quais encaminhamos não estão sendo executados por falta sobretudo de recursos ou não têm vagas, como no caso dos acolhimentos (abrigos).

Com o questionário, observa-se que há uma tentativa de desenvolvimento do trabalho a partir dos parâmetros propostos pelo caderno *Orientações técnicas* (2011), que está em consonância com o que é exigido pela política de assistência social para a população em situação de rua. As dificuldades para a sua implementação, no entanto, devem-se à precarização das condições de trabalho nos equipamentos, às equipes reduzidas diante da excessiva demanda, à ausência de articulação da rede, à falta de participação dos usuários na reivindicação de melhores condições de atendimento, à falta de perfil e/ou identificação dos profissionais no trabalho com a população em situação de rua, à falta de capacitação técnica específica aos profissionais do equipamento, entre outros.

O comparativo entre a política e o trabalho no cotidiano institucional: dados da entrevista

Como relatado anteriormente, a segunda técnica utilizada para a obtenção de informações das interlocutoras foi a entrevista, que foi estruturada através de uma pergunta de partida ou norteadora, questionando essas assistentes sociais sobre a percepção acerca da experiência de trabalho nos Centros Pop, unidades Centro e Benfica, a partir das três dimensões da instrumentalidade da profissão (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa). A entrevista foi seguida de um roteiro diretivo fundamentado em quatro eixos: 1. Conjuntura; 2. Assistência Social e desafios atuais; 3. Instrumentalidade e processos de trabalho do Serviço Social; e 4. Parâmetros normativos e efetivação no Centro Pop¹¹.

Assim sendo, as entrevistas foram realizadas com duas assistentes sociais que haviam tido a experiência de trabalho em cada unidade de Centro Pop. O recurso a essa técnica deu-se por considerar que as experiências de trabalho nos Centros Pop de ambas as profissionais trariam contribuições indispensáveis para se refletir o trabalho desenvolvido como assistente social nesse equipamento e sob que condições se realizava. Aqui serão destacadas algumas falas da totalidade dos depoimentos.

No Eixo 2, “Assistência Social e desafios atuais”, quanto aos desafios operacionais identificados no cotidiano de trabalho do Centro Pop, uma das profissionais apontou a incompatibilidade entre a perspectiva da garantia de direitos trazida pelos parâmetros legais e o não oferecimento de

¹¹ Ressalta-se que foram priorizados, nesta produção, os Eixos 2 e 4, dos quais foram extraídos alguns relatos das assistentes sociais entrevistadas pertinentes à presente discussão.

condições dignas de infraestrutura aos usuários dos serviços em uma das unidades:

O cotidiano é desde um serviço que não tem uma estrutura nem higiênica, né? Parece absurdo falar disso, mas eu vou até dizer um dizer que a minha mãe dizia; ela, algumas vezes, foi me deixar no trabalho ou foi me pegar e disse assim: 'Minha filha, vocês querem dar condições dignas para esse povo, para que eles, né, pensem numa questão de um lar, de uma casa, de uma residência, com uma coisa horrível dessa, com uma estrutura horrível dessa? Não, aí está pior do que na rua, muitas vezes, né?'. (ASSISTENTE SOCIAL 7).

Outro elemento apresentado pela profissional foi a dificuldade de se materializar o quantitativo de demandas mensais de planos de acompanhamentos individuais e/ou familiares – antevisto no então caderno *Orientações técnicas* (2011) – dos usuários que eram atendidos na unidade, uma vez que na realidade se tratava de uma estimativa diária de demandas:

A gente tem as normas técnicas, né, do Centro de Referência, que sugerem que a ideia é que sejam trabalhados planos individuais de atendimento com essa população com uma média aí de 80 pessoas/mês, e a gente percebia que a gente atendia mais de 100 pessoas/dia. (ASSISTENTE SOCIAL 7).

A Assistente Social 7 narrou ainda outro ponto que, embora mencionado nos parâmetros normativos, não se concretizava à época em que atuava na unidade, as reuniões internas entre os profissionais vinculados à unidade:

E eu percebia que, assim, existia uma dificuldade de a gente discutir aquilo em equipe, porque,

como foram criados muitos serviços e a gente não tinha momentos de integração, momentos de discussão de casos com todo mundo junto, ficava difícil para a gente rever algumas coisas, alguns pontos que a gente considerava obsoletos ou que estavam aquém do que a gente necessitava [...].

No que se refere ao Eixo 4, “Parâmetros normativos e efetivação no Centro Pop”, solicitou-se às assistentes sociais uma breve avaliação comparativa entre as *Orientações técnicas* (2011) do Centro Pop e a sua realização no equipamento. A Assistente Social 7 trouxe em seu relato a seguinte ponderação:

[...] Então, eu não vou recordar mesmo, assim, minuciosamente, como é que tem nas ‘Orientações técnicas’, mas eu sei que tem algumas coisas que são vagas, que deixam em aberto, né? Que fica uma possibilidade de um trabalho que talvez não seja de tanta qualidade, né? Que é importante, que garante algumas coisas: a equipe mínima, a quantidade de atendimentos, orienta alguns serviços, como devem ser feitos, né, mas que nem sempre a qualidade desses serviços é garantida na execução. Então, eu percebia muito isso. [...] Então, mesmo o que está no âmbito da legalidade não é o que está no âmbito da realidade, né, mais uma vez: nem sempre uma legislação, um caderno de orientação, uma regulamentação, uma portaria vão de fato efetivar e garantir direitos, vão garantir uma legalidade mínima, mas não necessariamente condições dignas, né, de vida. É isso.

Em outra narrativa, a Assistente Social 6 questionou um paradoxo que atravessava o cotidiano do seu exercício profissional no Centro Pop que se refletia em precárias condições de trabalho e dificuldade de se ofertar serviços de qualidade e em efeitos danosos à sua saúde mental:

Porque eu vou falar de empoderamento, mas eu não tenho como garantir esse empoderamento, porque eu não tenho como garantir uma higiene pessoal, que é o básico. Eu não tenho como garantir um banho de qualidade, tendo em vista que tem um banheiro para 'Deus e o mundo', que a fossa estoura, que o banheiro não dá vazão. Isso reflete no meu trabalho! Porque eu estou falando e não se proporciona. No mesmo espaço em que eu falo, né, no sentido de ele ser autônomo, de o usuário se empoderar e de o usuário se restabelecer dentro dum processo de cidadania, ali aquele espaço não é de cidadania. Talvez menos do que outros, mas continua, né? Isso me angustia demais dentro do processo da assistência. É conviver com isso. É... O meu papel ser um, e todo um movimento não permitir.

Esses foram alguns dos relatos expostos no processo investigativo que sintetizam o contexto de realização do trabalho e que indicam que o Serviço Social, assim como outras profissões, vive o resultado das transformações societárias, as quais culminaram com a redução das políticas sociais e a precarização das condições do labor. Os desafios cotidianos revelam a resiliência das profissionais, o conhecimento da política e a denúncia dos limites de sua realização.

Considerações finais

Pensando no objeto de discussão, *A instrumentalidade do Serviço Social nos Centros Pop de Fortaleza, unidades Benfica e Centro: entre a política e o cotidiano*, busca-se explicar neste momento sobre os principais elementos extraídos da pesquisa de campo, aqueles que mais se destacaram dentre os relatos das assistentes sociais sobre a materialidade dos pontos sugeridos no documento *Orientações técnicas: Centro*

de Referência Especializado para População em Situação de Rua e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (2011).

As interlocutoras pontuaram a importância da articulação dos equipamentos socioassistenciais – no âmbito da própria política de assistência social – e da ação intersetorial com as políticas sociais, que precisam estar envolvidas no processo de garantia de direitos da população em situação de rua do município. Destacaram ainda o necessário conhecimento e atribuições da política de assistência social.

As assistentes sociais apontaram dificuldades encontradas nos Centros Pop, por exemplo: as precárias condições salariais; a contratação profissional por tempo determinado; o quantitativo reduzido de profissionais; a sobrecarga quanto às demandas que se apresentam no cotidiano institucional que limitam o tempo dispensado aos atendimentos e dificultam o acompanhamento dos casos atendidos; a descontinuidade de serviços outrora ofertados pelas políticas sociais; a falta de recursos para a realização de atividades que deveriam ser ofertadas nos equipamentos; a falta de infraestrutura adequada, o que compromete a qualidade dos serviços ofertados, a privacidade dos atendimentos realizados e até mesmo o sigilo das informações; a falta de capacitação profissional para atender ao público usuário, a qual deveria ser promovida pela secretaria; a apatia, o preconceito e a visão moralizadora de outros profissionais; a insuficiência de vagas para acolhimentos institucionais quando se pretende encaminhar os usuários, entre outras dificuldades.

Tendo em vista as limitadas condições de trabalho listadas que foram extraídas dos depoimentos das interlocutoras, é perceptível que parte do que é sugerido no caderno *Orientações técnicas* (2011) tem a sua efetivação comprometida ou não realizada em razão dessas situações, que não

garantem condições apropriadas e até mesmo dignas para a realização do exercício de trabalho com qualidade pelas assistentes sociais.

Por outro lado, de acordo com as falas das assistentes sociais, existem elementos do caderno *Orientações técnicas* (2011) possíveis de realização, através do recurso aos instrumentos e técnicas que, alinhados às dimensões teórico-metodológica e ético-política da profissão¹², constituem mediações fundamentais para o alcance das finalidades profissionais pretendidas. Como exemplo, as profissionais mencionaram: abordagem individual, por meio de atendimento social, de utilização do instrumental cadastro inicial, de entrevistas; elaboração de relatório social; realização de escuta qualificada, observação, reuniões, visitas domiciliares e institucionais; e encaminhamento dos usuários para outros equipamentos.

As profissionais indicaram também estratégias que elas desenvolvem no cotidiano do trabalho e que já portam em si a direção e o compromisso ético-político com a população usuária, a saber: o engajamento político em espaços organizativos e a participação em eventos da profissão e em grupos temáticos (GTs) providos pelo CRESS; o empenho na articulação socioassistencial e intersetorial com a rede de serviços ofertados; o esclarecimento do usuário quanto aos seus direitos durante a realização de atendimento; o acompanhamento social de usuários para que se possa ter clareza sobre a resolução ou não dos casos atendidos; a desburocratização quanto à oferta de alguns serviços; a mobilização para

¹²O debate da instrumentalidade no Serviço Social com arrimo nas contribuições de Yolanda Guerra ganha o estatuto de articulação entre as três dimensões da instrumentalidade: técnico-operacional, ético-política e teórico-intelectual.

a participação social e política dos usuários; o conhecimento dos fluxos institucionais e da política de assistência social.

Destaque-se ainda a disposição das assistentes sociais quanto à organização e articulação para a criação de grupos de estudos (textos, parâmetros e legislações), a fim de discutir e refletir sobre a profissão e o exercício do trabalho e principalmente como forma de afirmar suas competências e atribuições profissionais e de legitimar a profissão no interior do equipamento.

A partir dessas experiências, compreende-se que essas estratégias são mostras visíveis de como as assistentes sociais buscam driblar o cenário adverso e desafiante que se coloca como determinações objetivas ao exercício profissional no cotidiano, de como apresentam possibilidades e respondem de maneira criativa e propositiva à realidade social específica desses equipamentos. Destaca-se ainda que o conjunto de resultados da pesquisa reitera a instrumentalidade ultrapassando o conhecimento da política social e seus instrumentos. Exige do assistente social um olhar crítico e propositivo, atento às particularidades do usuário, da instituição e das condições de trabalho.

Referências

BRASIL. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 dez. 2009.

BRASIL. *Orientações técnicas*: Centro de Referência especializado para População em Situação de Rua e Serviço Espe-

cializado para Pessoas em Situação de Rua. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011.

BRASIL. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 out. 2004.

FORTALEZA. *População em situação de rua: o 1º Censo e Pesquisa Municipal sobre População em Situação de Rua*. Disponível em: <https://desenvolvimentosocial.fortaleza.ce.gov.br/menu-programas/programa-iii>. Acesso em: 17 jul. 2018.

FORTALEZA. *Prefeito Roberto Cláudio lança Projeto Novos Caminhos*. Disponível em: <https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/prefeito-roberto-claudio-lanca-projeto-novos-caminhos>. Acesso em: 9 jul. 2018.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1999.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017. p. 39-70.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

INSTITUTO HUMANITAS UNISINOS. *Orçamento 2018 ampliará desigualdade social no Brasil*. Disponível: <http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/572081-orcamento-2018-ampliara-desigualdade-social-no-brasil>. Acesso em: 17 ago. 2018.

MINAYO, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

PAULO NETTO, J. *Introdução ao estudo do método de Marx*. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

PMF – Prefeitura Municipal de Fortaleza. Prefeito Roberto Cláudio lança Projeto Novos Caminhos. *Prefeitura de Fortaleza*, Fortaleza, 14 mar. 2017.

SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

SANTOS, C. M.; SOUZA FILHO, R.; BACKX, S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. *In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017. p. 15-39.

SOUZA, D. R. S. *A experiência do Serviço Social nos Centros Pop de Fortaleza: desafios da instrumentalidade*. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Programa de Graduação em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2018.

A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DA UECE

RENATA ALBUQUERQUE CAMELO

Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Pesquisadora do laboratório Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros).

E-mail: r7_renata@hotmail.com.

ELIVÂNIA DA SILVA MORAES

Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC), mestra em Educação pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela Universidade do Vale do Acaraú (UVA) e em Filosofia Política pela UECE e graduada em Serviço Social também pela UECE. Professora do curso de graduação em Serviço Social da UECE.

E-mail: elivania.moraes@uece.br.

A formação profissional em Serviço Social: aspectos atuais

Este capítulo apresenta a síntese da pesquisa de um Trabalho de Conclusão de Curso¹: *Instrumentalidade do Serviço Social: estudo com concludentes do curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE)*, que objetivou investigar a formação profissional do/a assistente social nos marcos da atual conjuntura brasileira a partir das compreensões dos/as concludentes do curso de graduação em Serviço Social da UECE sobre a categoria instrumentalidade.

Além de abordarmos as categorias instrumentalidade e formação profissional, iremos priorizar a categoria currículo, que a consideramos como um debate pertinente nesta seara. Além disso, mediante as reflexões de autores críticos, como Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS, 1997), Goodson (2008), Guerra (2012), Iamamoto (1998, 2011), Iamamoto e Carvalho (2013), Paulo Netto (2011), Silva e Silva (1984) e Sousa (2008), e mediante os re-

¹ Monografia defendida em 2018, de autoria de Renata Albuquerque Camelo, sob a orientação da professora doutora Elivânia da Silva Moraes. O TCC tem como objeto de estudo as compreensões dos concludentes acerca da instrumentalidade. Fizemos pesquisa bibliográfica e de campo e utilizamos o método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Os sujeitos foram alguns/mas concludentes daquele ano ou do ano seguinte, 2019, e o campo social da pesquisa foi o curso de graduação em Serviço Social da UECE.

sultados da pesquisa, pontuaremos alguns caminhos para a problemática em questão.

Dito isso, escolhemos fazer uma abordagem da formação profissional a partir da década de 1980, em um âmbito nacional, por meio da qual tivemos a perspectiva que representou a intenção de romper o Serviço Social com os laços tradicionais. Segundo Yamamoto (1998, p. 19): “Pensar o Serviço Social na contemporaneidade requer os olhos abertos para o mundo contemporâneo para decifrá-lo e participar de sua recriação”. Realidade esta que, para o Serviço Social, significa “novos tempos”, novas perspectivas e novos desafios.

Vale dizer que, diante de novas transformações conjunturais e do aprofundamento das expressões da questão social, a matriz teórico-metodológica do Serviço Social também se renova, assim ocorrem redefinições, além de modificações no agir profissional e no próprio significado sócio-histórico do trabalho profissional do/a assistente social. Nesse sentido, Yamamoto e Carvalho (2013, p. 21) nos explicam que:

Há muito tempo, desde os anos 1980, vem-se afirmando que o Serviço Social é uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo da sociedade. Ora, essa afirmativa não é sem consequências. As mudanças históricas estão hoje alterando tanto a divisão do trabalho na sociedade quanto a divisão técnica do trabalho no interior das estruturas produtivas, corporificadas em novas formas de organização e de gestão do trabalho, inclusive, o serviço.

Por isso, devemos “[...] 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, 1997, p. 5). As mudanças conjunturais, portanto, têm reflexos na instrumentalidade e na formação do/a assistente social.

Assim, concordamos com Silva e Silva (1984, p. 73), quando afirma que a formação profissional: “[...] é entendida como um processo dialético, portanto aberto, dinâmico e permanente, incorporando as contradições decorrentes da inserção da profissão e dos profissionais na própria sociedade”. Por isso, a necessidade de resgatar o percurso da profissão a partir da perspectiva de intenção de ruptura ocorrida no início da década de 1980, a qual constitui a terceira perspectiva do Movimento de Reconceituação. Isso é válido para entendermos a formação profissional nos parâmetros da contemporaneidade.

“A partir desta década, tornou-se possível repensar a intenção de ruptura com o tradicionalismo, a integração social e o confessionalismo e buscar caminhos para a superação do caráter paliativo, burocratizado e fragmentado do exercício profissional” (COSTA, 2008, p. 21). Para que ocorram esses *possíveis rompimentos* com a herança conservadora enraizada nas protoformas do Serviço Social, Iamamoto (1998, p. 19) pontua:

[...] é necessário recuperar alguns dos recursos e forças teóricas e ético-políticas, acumulados a partir dos anos 1980, para enfrentar esses desafios, trabalhando especificamente o processo de trabalho em que se insere o Assistente Social – ou seja, a prática do Serviço Social – e as alternativas ético-políticas que se colocam hoje ao exercício e à formação profissional crítica e competente.

Nesse sentido, repensam-se, mais uma vez, as bases filosóficas do Serviço Social, tendo com o evento representativo

dessa nova concepção e atuação profissionais o V Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, que representou a perspectiva de intenção de desligamento do Serviço Social com as formas controlistas e as elites do capital e, por isso, com os paradigmas tradicionais. Dessa forma, as produções de cunho marxista-estruturalista passaram a fazer parte hegemonicamente da formação profissional dos/as assistentes sociais.

Assim, a representação da perspectiva de intenção de ruptura e suas críticas às direções anteriores trouxeram várias mudanças no âmbito da formação profissional, por possibilitar primeiramente a criação de um projeto de matriz teórico-metodológica em constante diálogo com diversas teorias críticas, ou seja, um arcabouço teórico-metodológico diferente, inserindo os cursos de Serviço Social no ambiente universitário. O/A aluno/a poderia fazer interações com os profissionais através do envolvimento com a pesquisa e a extensão. Houve mudanças também em âmbito institucional, pois, com o projeto de intenção de ruptura, os/as assistentes sociais podiam se dedicar à pesquisa, o que antes não acontecia.

A ação de repensar a formação profissional do/a assistente social se torna, na atualidade, pertinente e necessária, tendo em vista que estamos em tempos de novos ataques à classe trabalhadora e seus direitos historicamente conquistados e que essa realidade afeta cotidianamente nossas vidas e nos exige, por isso, respostas mais sólidas, críticas, eficazes e transformadoras.

Partindo das Diretrizes Curriculares da ABEPSS (2002, s.p.) para os cursos de Serviço Social:

A formação profissional deve viabilizar uma capacitação teórico-metodológica e ético-política, como requisito fundamental para o exercício de atividades técnico-operativas, com

vistas à compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social.

A formação profissional está extremamente ligada à categoria instrumentalidade, pois esta permeia as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas da formação profissional em Serviço Social. É imperativo dizer que existem outros espaços formativos que são imprescindíveis no auxílio da construção da instrumentalidade do/a assistente social, como corrobora Costa (2008). Além dos componentes curriculares, os/as estudantes poderão se inserir em outras vivências, as quais irão contribuir na construção da instrumentalidade do Serviço Social, a saber: programas de monitoria e de iniciação à pesquisa, atividades de estágio, participações em congressos, seminários e militância através do movimento estudantil, que também tem seu papel importante no processo de lapidar o/a discente para construir e principalmente para alcançar um processo formativo de qualidade, como nos elucida Tinti (2015, p. 77):

A reflexão sobre a formação profissional em Serviço Social deve considerar aspectos que são intrínsecos ao processo formativo do assistente social: as condições objetivas oferecidas pela universidade para a redefinição do projeto educacional do Serviço Social; a participação da profissão na rearticulação de forças na vida universitária; e o aproveitamento dos espaços criados na luta pelo avanço desse processo de redefinição da formação.

Em relação à instrumentalidade do Serviço Social, Guerra (2000) elucida que, para entender essa categoria, é necessário compreender o processo vital em que o homem, em sentido genérico, interage com a natureza em busca de suas finalidades decorrentes de suas necessidades. Compreender isso é essencial para entendermos os fundamentos da instrumentalidade. O homem, no processo de trabalho, transforma o seu meio e, ao fazer isso, transforma-se e transforma os outros seres sociais que estão ao seu redor. Contudo, neste caso, não enfatizamos especificamente a categoria trabalho, mas o resultado do processo do homem com a natureza, pois a instrumentalidade das ações dos homens é construída nesse processo, no qual construímos relações com o ambiente. Assim, o homem pode atualizar ou criar meios ou estratégias de atuação em busca de satisfazer suas necessidades.

Nessa perspectiva, o trabalho é fundamental no processo de satisfazer as necessidades humanas, uma vez que todos os objetos que temos ao nosso redor foram criados pelo homem, seja a partir de uma forma mais direta ou a partir da teleologia de aproximações e relações que o homem vai adquirindo com a natureza que quer transformar (FERNANDES, 2016).

É nesse ato de se firmar como ser social mediante o trabalho que o homem porta uma capacidade teleológica, que é “[...] uma atividade consciente em que a forma final do objeto do trabalho é pré-figurada na mente do trabalhador, antes mesmo da realização do processo de trabalho, ou seja, a atividade do homem se torna objeto do seu querer e de sua consciência” (COSTA, 2008, p. 35).

Segundo Guerra (2000), o sufixo “idade” presente na palavra instrumentalidade está relacionado ao “poder” que

o ser humano tem em construir mentalmente suas ações e prever resultados, visto que na prévia ideação (projeto) é exigida a instrumentalidade para que ocorra a conversão das coisas em meios de trabalho. É dessa maneira que o homem sobrevive, portanto a atividade de criar instrumentos é uma necessidade para sobreviver.

Ainda nas palavras de Guerra (2000, p. 5):

À primeira vista, o tema Instrumentalidade do Serviço Social parece referir-se ao uso daqueles meios e instrumentos imprescindíveis ao agir profissional, através dos quais os assistentes sociais podem passar da mera intencionalidade (finalidade, teleologia ou prévia – ideação) para a efetivação das ações profissionais. Porém, uma reflexão mais acurada sobre o termo instrumentalidade nos faria perceber que o sufixo ‘idade’ tem a ver com a capacidade, propriedade ou qualidade de algo. Com isso, infere que falar de Instrumentalidade do Serviço Social remete a uma determinada capacidade ou propriedade que a profissão adquire na sua trajetória sócio-histórica como resultado do confronto entre teleologias e causalidades.

Nesse sentido, a instrumentalidade não se refere apenas à competência técnico-operativa, mas à totalidade e ao conjunto de saberes específicos, vindos principalmente das três competências, como a teórico-metodológica, a técnico-operativa e a ético-política (COSTA, 2008). Sendo assim, a categoria em questão não se refere apenas aos vários instrumentos e técnicas que o profissional detém no seu meio de trabalho (GUERRA, 2007).

Segundo Guerra (2012, p. 56-57):

[...] a dimensão ético-política [...] preocupa-se com os valores (de que valem as respostas da-

das) e com a direção social das mesmas (que conjunto de forças está sendo contemplado nas respostas). Mas não o faz sem conflitos éticos que são próprios dos homens e mulheres que partilham desta experiência contraditória de viver no mundo burguês.

Essa competência é respaldada principalmente no Código de Ética do/a profissional, de 1993, e engloba um direcionamento ético e político do/a assistente social. Isso significa dizer que ele/a, com um “olhar” crítico e uma postura emancipadora, não deve ser neutro.

Já a dimensão técnico-operativa, no entendimento de Costa (2008, p. 58), “[...] se refere mais estritamente aos elementos e instrumentais para o desenvolvimento da intervenção”. Não quer dizer que essa dimensão seja a mais importante para a intervenção, significa dizer que essa competência concretiza as demais.

A dimensão teórico-metodológica nos capacita para enxergar um fenômeno que aparentemente parece natural e para levar o olhar mais crítico. Essa competência é que vai diferenciar as posturas profissionais do/a assistente social das opiniões do senso comum. “A dimensão teórico-metodológica nos capacita para operar a passagem das características singulares de uma situação que se manifesta no cotidiano profissional do assistente social para uma interpretação à luz da universalidade da teoria e o retorno a elas” (GUERRA, 2012, p. 54).

Currículo do Serviço Social em foco

O currículo é uma categoria ainda pouco explorada, com conceitos muito complexos, além de ser um importan-

te indicador da formação profissional do/a assistente social, advindo daí a importância de se pensar o currículo como um dos subsídios da formação profissional em Serviço Social. Sá (1995) ressalta que é necessário *investigar* o caminho de desenvolvimento do currículo, em especial do Serviço Social, em interação com o conhecimento. Isso representa um grande desafio, levando em consideração que aquele é imprescindível elemento indicador da formação do/a assistente social brasileiro.

Antes de abordar o currículo, precisamos mencionar as teorias curriculares, pois estas embasam a categoria em questão. Como afirma Goodson (2008, p. 47): “A teoria curricular e o estudo do currículo estão estreitamente interligados, uma vez que os estudos curriculares se alimentam da teoria, mas também – talvez o mais importante – porque os paradigmas teóricos orientam as tendências e aspirações do estudo sobre currículo”.

A esse respeito, Silva (2007) traz uma oportuna contribuição sobre o resgate das teorias curriculares. Na obra *Documentos de identidade: uma introdução às teorias do currículo*, ele começa com perguntas bem amplas e iniciais a respeito da categoria; na verdade, inicia com indagações sobre os estudos das teorias curriculares. Silva (2007) faz uma série de perguntas pertinentes, por exemplo: “O que é uma teoria do currículo?”; “Qual a história das teorias do currículo?”; “O que distingue uma teoria de um currículo?”; “Quais são as principais teorias do currículo e quais são as diferenças?”. Depois o autor destrincha suas perguntas no sentido de entendermos o que vem a ser teoria, a qual significa “[...] uma representação, uma imagem, um signo de uma realidade” (SILVA, 2007, p. 11).

Na visão desse autor, o conceito de teoria não se limita apenas a descrever, descobrir e explicar o objeto, dado que,

ao fazer isso, ela estaria inventando-o, por isso saber desse conceito é fundamental para entendermos o currículo, muito embora o objeto exista independentemente da teoria.

Existem diversas teorias que estão por traz de um currículo; na realidade, o conhecimento que se quer transmitir no processo formativo é um fator decisivo no que diz respeito à teoria, pois ele justifica sua escolha. Além disso, existe o fator também conjuntura, que interfere nesse processo de construção do currículo. Por exemplo, nos inícios do século XX, tínhamos vários imigrantes que, por causa da industrialização, se transferiam para os arredores das indústrias em busca de melhores condições de vida. Nesse momento, as ideias do engenheiro norte-americano Frederick Taylor estavam ficando cada vez mais presentes nas fábricas e indústrias, influenciando e dando origem ao primeiro modelo de currículo: a fábrica.

Os estudiosos analisam o currículo dentro de uma perspectiva histórica, atribuindo-lhe conceitos e características situados, portanto dentro de diversos contextos. Um bom exemplo foi dado acima, quando trouxemos o contexto histórico-social de origem da primeira teoria curricular, que se deu com o surgimento dos fundamentos sobre organização e administração industrial dos engenheiros Henry Ford e Frederick Taylor.

Assim, temos várias concepções sobre currículo, embora de forma limitada historicamente, bem como de diversas teorias curriculares que sustentam essas definições. Continuemos com a lógica de Silva (2007) sobre o processo de surgimento e contexto de origem das teorias curriculares. Os estudos, como foram afirmados anteriormente, começaram na década de 1920 nos Estados Unidos e o autor Bobbit contribuiu nesse processo com o seu livro intitulado

The curriculum, datado de 1918. Esse trabalho de Bobbit representou um marco do currículo como campo especializado de estudos. O contexto é o da industrialização e da urbanização, bem como das imigrações em torno principalmente das indústrias. Por isso, o modelo de currículo desse período é a fábrica, o que justifica as ideias desse autor em afirmar que o conceito de currículo é igual a uma empresa comercial ou industrial.

Essas ideias influenciaram o período e foram hegemônicas, porém o autor concorreu com outras teorias, como as progressistas, projetadas por John Dewey, as quais estavam ligadas ao sentido de democracia, enquanto as de Bobbit estavam ligadas ao sentido de organização. Nesse momento, o currículo era entendido “[...] como um processo de racionalização de resultados educacionais, cuidadosa e rigorosamente especificados e medidos” (SILVA, 2007, p. 12).

A partir da década de 1960, ocorreram grandes transformações, dentre elas a expansão dos movimentos feministas e dos direitos civis, o acontecimento de independência das colônias europeias, o início da ditadura militar no Brasil, etc. Tivemos também o surgimento de livros, ensaios e teorizações que avançaram o pensamento e a estrutura educacional. Nessa perspectiva, o Movimento de Reconceitualização² do currículo, que teve como expoente nos Estados Unidos o sociólogo inglês Michael Young e no Brasil o educador Paulo Freire, que se posicionaram contra as teorias tradicionais (SILVA, 2007).

A centralidade presente na discussão de currículo, nesse momento, foi a ideia do *status quo*. Consoante Goodson (2008), o currículo era visto como *status* e, por conta disso,

² Caracterizou-se por uma visão de currículo para além de uma atividade técnica. Temos três perspectivas teóricas que explicam o currículo, a saber: Fenomenologia, Teoria Crítica da Escola de Frankfurt e Marxismo (MORAES, 2014).

cada grupo social tinha uma “espécie” de currículo. Os mais ricos ficavam com um tipo de currículo de perspectiva mais avançada, enquanto os que não tinham condições de pagar ficavam com os modelos mais conservadores, ou seja, conteúdos passados pelo conhecimento religioso.

As teorias tradicionais colocavam como central a atividade técnica de como fazer o currículo e as teorias críticas, na realidade, culpavam essa referência, pois ela seria a origem das desigualdades e injustiças sociais, assim a perspectiva mais crítica do currículo problematizava a ênfase nos arranjos sociais e educacionais, pois os currículos tradicionais denotavam as diferenças de classe. “As teorias tradicionais eram teorias de aceitação, ajuste e adaptação. As teorias críticas são teorias de desconfiança, questionamento e transformação radical” (SILVA, 2007, p. 30).

Essas teorias críticas são principalmente de base marxista. Nessa perspectiva, podemos citar as contribuições para a renovação do currículo do filósofo francês Louis Althusser, por exemplo, que utilizou a ideologia e os aparelhos ideológicos do Estado para as críticas marxista-estruturalistas da educação. Os aparelhos ideológicos do Estado são a mídia, a família, a escola, a religião, dentre outros. A ideologia, na visão desse autor, embora não completa, “[...] significa aquelas crenças que nos levam a aceitar as estruturas sociais existentes como boas e desejáveis” (SILVA, 2007, p. 31); são aparelhos porque transmitem crenças.

Esse estudioso contribuiu muito nos estudos sobre o currículo. Sua obra de referência é a intitulada *A ideologia e os aparelhos ideológicos do Estado*. Cabe lembrar que a sociedade capitalista vive do que esses aparelhos reproduzem, especialmente a escola, que, segundo o autor, é o aparelho central, uma vez que atinge toda a população por bastante tempo (SILVA, 2007).

No final dos anos 1960, Silva (2007) sinaliza que as bases tradicionais que sustentavam a concepção técnica de currículo começaram a fraquejar, lembrando que o Movimento de Reconceitualização se iniciou na década de 1970. As críticas feitas a essas teorias tradicionais não vieram diretamente da área da educação. Os primeiros rebatimentos vieram das áreas da Sociologia Crítica, com o francês Bourdieu, e da Filosofia Marxista, com o também francês Louis Althusser, mencionado anteriormente.

Das correntes de pensamento europeias de origem do currículo, as quais são: Fenomenologia, Hermenêutica, Marxismo e Teoria Crítica da Escola de Frankfurt, duas delas culminaram em duas visões, uma que diz respeito a certas categorias, como a medição e a avaliação, as quais foram colocadas em parênteses, de modo a serem mais bem avaliadas para se chegar à essência da educação e do currículo; a outra já se sobressai à crítica feita à racionalidade administrativa, que reflete a dominação do capitalismo sobre a educação, fazendo a reprodução das desigualdades sociais.

“O significado na visão da Fenomenologia é algo profundamente pessoal e subjetivo. Sua conexão com o social se dá não através de estruturas sociais impessoais e abstratas, mas através de conexões intersubjetivas” (SILVA, 2007, p. 40), diferentemente da corrente de pensamento marxista. No entanto, em termos epistemológicos, a Fenomenologia rompe com a teoria tradicional.

Apesar de toda a crítica da corrente fenomenológica feita às teorias tradicionais, estudiosos continuaram com seus questionamentos sobre tais teorias, inclusive a Fenomenologia. Estamos nos reportando ao início da crítica neo-marxista às teorias tradicionais do currículo e ao seu papel ideológico, crítica feita por, dentre outros, Michael Apple,

que focou no questionamento do currículo e no conhecimento curricular. O pensamento de Apple partia da hipótese de que tudo que circunda a economia desta sociedade capitalista afeta outras esferas sociais, a exemplo da educação (SILVA, 2007). Outro pensador marxista que contribuiu para o estudo das teorias do currículo foi Henry Giroux, que:

Criticou o marxismo ortodoxo, analisou a cultura, rejeitando as análises sociológicas tradicionais e as análises feitas pelos *marxismos ortodoxos*. Criticou a razão instrumental pregada pelo Iluminismo e o pensamento positivista do mundo ocidental, desenvolvendo uma noção de Teoria Crítica a partir de alguns elementos constitutivos: a compreensão das relações que existem na sociedade, a capacidade de ser uma metateoria, refletindo o próprio desenvolvimento histórico, e a função desmistificadora através do seu espírito crítico. (LEITINHO, 2000, p. 23, grifo nosso).

Com todas essas discussões, “Conhecimento e currículo em Serviço Social passam hoje, necessariamente, pela ultrapassagem de uma dada totalidade, em busca de significações possíveis no atual contexto histórico-social” (SÁ, 1995, p. 12). Identificando as teorias que estão por trás dos modelos curriculares, o autor nos faz afirmar que elas estão em constante movimento. Contudo, as mudanças ocorridas no currículo significam uma mera passagem de uma teoria à outra? Isso conseqüentemente acontece devido às incertezas de qual teoria melhor definiria os conteúdos para a formação profissional do/a assistente social, por isso a necessidade de ir a fundo na lógica da racionalidade do currículo do curso.

Dito isso, vamos trabalhar o currículo do curso a partir da década de 1980 e trazer alguns achados da formação

profissional da UECE. Tivemos, no início desta década, a aprovação do currículo mínimo em Serviço Social pelo Conselho Federal de Educação, e ele assimilou os ideais desenvolvimentistas presentes na época, refletindo a preocupação com a modernização da formação profissional (SILVA E SILVA, 1984). A nível de esclarecimento, no âmbito do Serviço Social, estamos nos referindo ao conceito de currículo trazido pelo Projeto Político-Pedagógico do curso, de 2015, “[...] como um produto cultural e um espaço de produção e reprodução de saberes e experiências em permanente tensão com a dinâmica da sociedade e o mercado de trabalho ao qual se destina” (UECE, 2015, p. 8).

Tendo em vista que os primeiros currículos de Serviço Social são uma tentativa de “representar” algumas teorias explicativas, configurando-se uma exigência da época, tais teorias serviriam para ajudar na interpretação da realidade social. No entanto, no que diz respeito às normas de intervenção presentes nesse currículo, confundiam-se com as normas burocráticas que caracterizavam as políticas daquela época (SILVA E SILVA, 1984).

De acordo com Silva e Silva (1984, p. 50):

Iniciam-se, a nível nacional, as discussões sobre currículo pelos docentes e discentes, sob a coordenação de suas associações. A Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social – ABESS provoca uma discussão ampla e participa da XIX Convenção Nacional, em Piracicaba, em 1975, aprofundando essa questão na XX Convenção Nacional em Belo Horizonte, 1977, quando se decidiu elaborar a proposta de um novo currículo mínimo que foi aprovada, em 1979, na XXI Convenção Nacional, em Natal, tendo sido ainda tema central da XXII Convenção Nacional da ABESS, realizada em

Vitória, em 1981, sob o tema A Formação Profissional do Assistente Social no Brasil.

Com o objetivo de continuar com os debates da revisão curricular pertinentes ao mundo contemporâneo, foram realizadas oficinas em âmbito nacional e regional entre os anos de 1994 e 1996, referentes à emergência pela preocupação em termos qualitativos da formação do/a profissional (SILVA E SILVA, 1984).

Nesse sentido, a comissão pedagógica do curso de Serviço Social da UECE realizou, entre os anos de 2012 e 2015, várias oficinas pedagógicas do curso de Serviço Social nesse locus de pesquisa, nas quais estiveram presentes docentes, discentes e técnicos administrativos do curso. Os referidos eventos concentraram um acúmulo de discussões sobre revisões curriculares, dentre outros fatores pertinentes para a formação profissional do curso de Serviço Social da UECE. Além do material já acumulado pelas gestões das comissões, a reunião local contou com as pesquisas do Programa de Educação Tutorial (PET) sobre o perfil do/a aluno/a do curso com a pesquisa³ do Laboratório de Pesquisas e Estudos em Serviço Social (Lapess), coordenada pela professora Laura Cunha, e com as enquetes realizadas em algumas turmas, tanto no turno da manhã como no turno da noite, pela gestão “Sempre tem Gente pra chamar de nós: sejam milhares, centenas ou dois” (2013-2014), do Centro Acadêmico Livre de Serviço Social (Calss).

Conforme o Projeto Político-Pedagógico do curso (2015, p. 10-11), as discussões se centraram nos pontos a seguir:

³ A formação profissional em Serviço Social no Ceará: implementação das diretrizes curriculares na UECE (estágio, pesquisa, ética, trabalho, questão social) – Pesquisa em andamento.

1) rever o número de oferta de oficinas e seminários; assim como a repetição e desatualização dos conteúdos; ausência de práticas nas oficinas; falta de tempo para estudo de categorias fundamentais, como instrumentalidade; necessidade de revisão de temas, rotatividade dos temas, articulação dos conteúdos dos componentes curriculares com temas contemporâneos; e a inadequação das semanas intensivas ao processo de aprendizagem; 2) rever o número e adequação da organização curricular das disciplinas de pesquisa; esclarecer a particularidade de cada disciplina de pesquisa, repensar a oferta de pesquisa aplicada; incluir e ampliar o sentido de pesquisa para além de um projeto de pesquisa, envolver o debate da pesquisa enquanto princípio formativo e ainda prática profissional. [...].

Partindo para alguns “achados” da monografia, verificamos que muitos discentes têm certas dificuldades em conhecer ou em compreender as dimensões da profissão. Essa falta de compreensão clara das dimensões que conformam a profissão torna-se problemática, tendo em vista que a formação deve viabilizar o desenvolvimento de competências e habilidades que tenham como requisito fundamental a capacitação teórico-metodológica e ético-política para o exercício profissional das atividades técnico-operativas.

Outra crítica que foi trazida recorrentemente pelos sujeitos da pesquisa, no caso os/as alunos/as do curso de graduação em Serviço Social da UECE, foi referente aos conteúdos de algumas oficinas, os quais não abarcavam a proposta definida na ementa. Por exemplo, a ementa da Oficina III tem como objetivo explorar todas as dimensões da profissão, entretanto, por conta dos poucos créditos, fica um pouco inviável o estudo aprofundado de todas elas. Somado

a isso, temos que enfatizar também a dificuldade dos/as discentes em reconhecer a instrumentalidade dentro do fluxo curricular. Os/As estudantes identificam a instrumentalidade apenas na respectiva oficina. Diante disso, é importante rever a instrumentalidade do/a profissional na formação, em especial no currículo.

Acreditamos que este trabalho trará reflexões no que diz respeito à formação profissional, em especial nas discussões atinentes ao currículo, e proporcionará ensejos em forma de debates e pequenas contribuições para os/as discentes do curso de graduação em Serviço Social da UECE, bem como para os/as profissionais da área, que irão compreender, analisar e, assim, atuar de forma mais crítica, interventiva e propositiva. Dessa forma, o fazer profissional ficará mais comprometido com tudo que rege os nossos instrumentos legais, como o Projeto Político-Pedagógico do curso.

Referências

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social. *Cadernos ABESS*, São Paulo, n. 7, 1997.

ABEPSS, *Diretrizes Curriculares para os cursos de Serviço Social*, 2002. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_201603311141012990370.pdf>. Acesso em: 05 de julho de 2021.

ALTHUSSER, L. *A ideologia e os aparelhos ideológicos do Estado*. Lisboa: Presença, 1974.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993.

BRASIL. Resolução nº 15, de 13 de março de 2002. Estabelece as Diretrizes Curriculares para os cursos de Serviço Social. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 9 abr. 2002.

CAMELO, R. A. *Instrumentalidade do Serviço Social: estudo com concludentes do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE)*. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Programa de Graduação em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2018.

COSTA, F. S. M. *Instrumentalidade do Serviço Social: dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional*. 2008. 147 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.

FERNANDES, O. Categorias fundamentais para a compreensão da instrumentalidade no trabalho do assistente social. In: LAROVATTI, C.; COSTA, D. (Org.). *Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário*. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016. p. 217-231.

GOODSON, I. F. *Currículo: teoria e história*. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 39-70.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

GUERRA, Y. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. In: SIMPÓSIO MINEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 6., 2007, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: [s.n.], 2007.

GUERRA, Y. Instrumentalidade do processo de trabalho do Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, v. 20, n. 62, p. 5-34, 2000.

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

IAMAMOTO, M. V. *Renovação e conservadorismo no Serviço Social*. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. *Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 38. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

LEITINHO, M. C. *Concepção e currículo*: Universidade Regional do Cariri. Fortaleza: Imprensa Universitária, 2000.

MORAES, E. S. Formação profissional nos cursos de graduação em Serviço Social: pensamento e ação pedagógicos dos docentes. 2014. 255 f. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2014.

PAULO NETTO, J. *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SÁ, J. L. M. *Conhecimento e currículo em Serviço Social: análise das contradições*. São Paulo: Cortez, 1995.

SILVA E SILVA, M. O. *Formação profissional do assistente social: inserção na realidade social e na dinâmica da profissão*. São Paulo: Cortez, 1984.

SILVA, T. T. *Documentos de identidade: uma introdução às teorias do currículo*. 2. ed. 11. reimp. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

TINTI, É. C. Formação profissional em Serviço Social no Brasil e trabalho profissional. In: TINTI, É. C. *Capitalismo, trabalho e formação profissional: dilemas do trabalho cotidiano dos assistentes sociais em Ribeirão Preto*. São Paulo: Unesp: Cultura Acadêmica, 2015. p. 75-96.

UECE – Universidade Estadual do Ceará. *Projeto político-pedagógico do curso de Serviço Social da UECE*. Fortaleza: UECE, 2015.

A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL JUNTO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA: UMA ANÁLISE A PARTIR DO DEBATE DA INSTRUMENTALIDADE

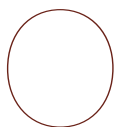
RAYANE LIMA DUDA

Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Residente multiprofissional em Saúde Hospitalar, com ênfase em Assistência em Transplante.
E-mail: rayane.mary@hotmail.com.

ERLENIA SOBRAL DO VALE

Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), mestra em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Professora do curso de Serviço Social da UECE.
E-mail: erlenia@yahoo.com.br.

Introdução



presente capítulo compreende um recorte de pesquisa de monografia realizada entre setembro de 2017 e fevereiro de 2018, sob orientação da professora doutora Erlénia Sobral do Vale. Resulta da experiência de parceria na iniciação científica do grupo de estudos e pesquisas “Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social”¹, vinculado ao Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros), atuando na pesquisa intitulada *A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: aspectos conceituais e perspectivas ético-políticas*.

O estudo aqui apresentado foi realizado² no Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (JVDFCM), instituição que é responsável por processar, julgar e executar as penalidades cabíveis àqueles que praticam crimes de violência contra a mulher. Além disso, a instituição também tem como finalidade acompanhar as vítimas, direcionando-as ao apoio profissional habilitado, e protegê-las, aplicando

¹ Grupo de pesquisa coordenado pela professora doutora Erlénia Sobral do Vale, vinculado ao Centro de Ontologia do Ser Social (Cetros), pertencente à Universidade Estadual do Ceará (UECE). Estuda temáticas relacionadas a trabalho, instrumentalidade e formação profissional.

² A instituição concedeu anuência para a pesquisa através da direção administrativa e do Serviço Social.

as medidas protetivas adequadas, tais como: afastamento do agressor, fixação de limite mínimo de distância, dentre outras.

O tema central da pesquisa é a intervenção profissional do Serviço Social junto ao público atendido no JVDFCM, focando nas dimensões da instrumentalidade que são expressas no trabalho. A investigação buscou compreender como se dá o atendimento a essas mulheres, bem como os seus limites, as possibilidades, a interação com a equipe multidisciplinar e os desafios que aparecem para a instrumentalidade desses profissionais cotidianamente. Para adentrar o campo e analisar a realidade da atuação profissional nesse espaço, foi necessário um vasto estudo bibliográfico, tendo em vista a complexidade da temática e a delicadeza das histórias que chegam até o referido espaço institucional, que envolvem tanto elementos universais como particulares. Nesse sentido, a pesquisa foi realizada tendo como embasamento um amplo estudo teórico, que compreende a relevância dessa problemática e a necessidade de apropriação desse tema por parte do Serviço Social.

Aspectos metodológicos

As preferências metodológicas foram sendo definidas conforme o rumo que a investigação foi tomando. Compreendendo o fenômeno da violência contra a mulher como uma expressão da questão social que se manifesta cotidianamente nos mais variados espaços da sociedade e se reflete em estatísticas cada vez mais alarmantes, necessitando da apropriação e intervenção do Serviço Social, este estudo empenhou-se em revelar como a categoria vem se apropriando dessa problemática e que estratégias tem traçado para o seu combate.

A pesquisa apresenta uma abordagem quantiqua-
lita. Através dela, buscou-se obter resultados mais aprofun-
dados a respeito da atuação do Serviço Social no JVDFCM,
entendendo a complexidade desse fenômeno. A investiga-
ção teve caráter descritivo e exploratório e buscou respostas
para questionamentos que foram surgindo durante o pro-
cesso de pesquisa, tendo como objetivos: investigar a atua-
ção do Serviço Social junto às mulheres vítimas de violência
que chegam ao JVDFCM; compreender a noção de instru-
mentalidade dos profissionais de Serviço Social que atuam
nessa instituição, bem como entender como as três dimen-
sões se materializam nesse espaço.

O estudo teve caráter teórico, documental e empírico,
visto que partiu primeiramente de uma revisão bibliográfica
e documental, na qual foram estudadas as principais produ-
ções teóricas referentes ao tema, bem como resoluções, leis
e outros instrumentos legislativos que dão determinações
sobre a problemática estudada no presente trabalho e funda-
mentam a importância da pesquisa, sendo norteadoras para
o momento empírico. Simultaneamente a esse momento de
levantamento bibliográfico, aconteceu a pesquisa empírica,
na qual foram realizadas a ida a campo e a interação direta
com os protagonistas da pesquisa, no caso, os sujeitos que
atuam no setor de Serviço Social do JVDFCM de Fortaleza.

O momento de ida a campo foi o mais esperado du-
rante toda a trajetória, visto que, a cada nova leitura sobre
o tema, a cada noticiário que trazia manchetes sobre casos
de violência contra a mulher, vinha a sensação de ansiedade
pelo que seria encontrado no lócus da pesquisa. Os sujei-
tos que se submeteram à pesquisa são profissionais – uma
profissional formada com registro no Conselho Regional de
Serviço Social (Cress) e dois estagiários – do setor de Serviço

Social da instituição já mencionada, na faixa etária entre 20 e 50 anos, que atuam no atendimento direto às mulheres vítimas de violência doméstica.

A coleta de dados foi realizada a partir da pesquisa de campo, bem como do uso de técnicas como observação participante e entrevista semiestruturada. No momento de observação, foram analisados aspectos como a estrutura da instituição, a sua dinâmica cotidiana, a vivência dos profissionais nesse local de trabalho, dentre outros. Tal observação foi feita com objetivos preestabelecidos a respeito do que se queria analisar, embasados principalmente nos escritos de Gil (2008), que forneceram dicas do que deveria ser priorizado nesse momento de observação, como os *sujeitos*, o *cenário* e o *comportamento social*.

Outro instrumento utilizado foi a entrevista semiestruturada³, dividida em três eixos, com perguntas direcionadas ao tema desta investigação produzidas a partir do que foi apreendido na fase bibliográfica e documental. Essa entrevista teve como finalidade traçar o perfil dos sujeitos da pesquisa, bem como mostrar qual é o seu papel na instituição, relatar os desafios dessa atuação e sobretudo compreender como a instrumentalidade vem se materializando nesse espaço sócio-ocupacional.

As entrevistas foram realizadas nos meses de dezembro de 2017 e janeiro de 2018 e duraram, em média, de 30 a 40 minutos. Associados a essas técnicas, também foram feitos o acompanhamento e a gravação de áudio de alguns atendimentos que o Serviço Social realizou junto às usuárias, com o devido consentimento delas – tanto assistente social como usuárias. Para Triviños (1987, p. 146), essa técnica enriquece

³ A entrevista foi realizada tendo como base um roteiro previamente estruturado.

a investigação, porque, “[...] ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação”.

Algumas considerações teóricas sobre a categoria instrumentalidade

Uma das categorias centrais do presente trabalho é a instrumentalidade do Serviço Social. O objeto de estudo pesquisado é a atuação profissional do Serviço Social junto a um público específico: as mulheres vítimas de violência atendidas no JVDFCM. O acompanhamento do Serviço Social na instituição envolve uma complexidade de condições de trabalho, tais como as grandes demandas que chegam para um número reduzido de profissionais, as relações de poder e hierarquia dentro da instituição, o baixo nível de autonomia profissional e a própria pressão do cotidiano, que exige cumprimento de prazos e estimula uma atuação mecanizada.

Durante a pesquisa de campo, foi observado que o atendimento junto às usuárias é bem repetitivo, mesmo sendo casos diferentes que resguardam singularidades. Essas demandas recorrentes induzem, muitas vezes, a uma intervenção pragmática e automatizada. Nesse sentido, para evitar a armadilha do pragmatismo, é necessário que o profissional tenha a capacidade de articular as três dimensões da instrumentalidade, de modo que esse momento não se resuma à aplicação de técnicas e ao manuseio de instrumentais. Para isso, é preciso também que o próprio profissional reconheça a importância de englobar elementos teóricos, metodológicos e éticos à sua prática. Sendo assim, é impor-

tante destacar algumas considerações do ponto de vista teórico sobre essa categoria antes de adentrar propriamente o universo da pesquisa e mostrar os achados a respeito do que foi investigado.

A discussão da instrumentalidade é tida como recente no Serviço Social, visto que não há ainda um número expressivo de autores que se dedique a esse debate. De certo modo, isso decorre do pouco entendimento do que de fato significa instrumentalidade. Essa compreensão limitada do termo faz a maioria das pessoas cometer um erro muito comum no que se refere ao debate desse tema: associá-lo apenas ao uso dos instrumentos e técnicas.

Uma das autoras que retomou o debate da instrumentalidade na categoria profissional foi Yolanda Guerra, com a publicação de seus estudos em 1995, em que ela questiona justamente o porquê de profissionais e estudantes reduzirem a instrumentalidade aos instrumentos e técnicas. A tese dessa autora teve uma grande repercussão e até hoje o nome dela é o principal referencial teórico no que se refere a esse conceito. Contudo, é preciso reconhecer que, antes de Yolanda Guerra, outros autores vinham tateando essa temática, ainda que esse não fosse o termo utilizado para se referir a essa categoria.

Isso é perceptível na leitura de autores do período tradicional, como Balbina Ottoni Vieira (1978)⁴ e Anna Augusta de Almeida (1980)⁵, que, a despeito do teor conserva-

⁴ Autora da literatura tradicional do Serviço Social, formada pela Escola de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ) em 1945, naquela época chamada de “Instituto Social”, e mestra em Serviço Social pela mesma instituição. Destacou-se pelo nível de detalhamento de suas obras e pela preocupação na busca por método e sistematização.

⁵ Autora formada pelo Instituto Social da PUC/RJ e professora dessa instituição por 45 anos. Destacou-se pelas contribuições teóricas no Movimento de

dor de suas obras, trazem importantes dicas sobre o fazer profissional. A pesquisa realizada pelo “Grupo de Estudos e Pesquisas em Trabalho e Instrumentalidade” trabalha nessa perspectiva de recuperação do arsenal técnico-operativo do Serviço Social de acordo com os períodos históricos, buscando extrair da literatura do Serviço Social (tradicional e moderna) os fundamentos teóricos e ético-políticos que marcam o uso de instrumentos e técnicas na profissão.

Vieira (1978), por exemplo, é uma autora que se destaca pelo nível de sistematização e detalhamento que traz em suas obras. A autora apresenta importantes indicações operacionais que ainda hoje são preservadas na profissão, como entrevistas, visitas domiciliares, reuniões e atividades com grupos, dentre outros instrumentos e técnicas que obviamente possuem novas finalidades, na perspectiva que compreende as mudanças societárias e os ditames do projeto profissional.

Almeida (1980) dedicou-se, em sua tese de doutorado, a propor um novo fazer metodológico para dar suporte à atuação profissional, embasado nos princípios da fenomenologia. A obra contém um ecletismo de perspectivas teóricas, transmitindo um conteúdo conservador e, justo na época da sua publicação, o Serviço Social buscava romper de vez com o conservadorismo através do Movimento de Reconceitualização. Devido a esse conteúdo conservador, a obra foi criticada e caracterizada por Paulo Netto (2010) como uma *reatualização do conservadorismo*.

Ainda assim, o grupo de pesquisa identificou um importante conceito destacado pela autora como relevante

Reconceitualização e pela proposta de metodologia para a atuação profissional, em âmbito de intervenção, embasada nos pressupostos da fenomenologia.

para a atuação profissional que é utilizado contemporaneamente: o diálogo. Atualmente o diálogo é um instrumento recorrente na prática profissional, mas assumiu novas roupagens: é compreendido como escuta qualificada e se configura como a principal forma de conhecer a realidade do usuário, visto que é a aproximação inicial entre ele e o profissional.

Trindade (1999) tentou desvendar, em sua tese de doutorado, o significado dos aparatos técnico-operativos para a prática profissional e suas determinações diante das demandas sociais que aparecem cotidianamente. A autora fez o resgate dos projetos profissionais desenvolvidos ao longo da história da profissão e neles tentou identificar qual o nível de atenção dado à temática da instrumentalidade, enfocando a dimensão técnico-operativa.

A estudiosa constatou que a maioria dos aparatos técnico-operativos não é verdadeiramente abolida da prática profissional de acordo com os períodos históricos, permanecendo os mesmos por variados períodos, mas assumindo outra teleologia e posicionamentos políticos diferentes, bem como inovações teóricas e metodológicas, o que, de fato, podemos notar ao ler o conteúdo das obras de Almeida (1980) e Vieira (1978) e verificar que os aparatos e as técnicas realmente são os mesmos, assumindo apenas novos significados a partir da orientação de distintas perspectivas teóricas, metodológicas, éticas e políticas. Nesse sentido, é possível compreender que a tese de Trindade (1999) verdadeiramente tem validade.

Em outra publicação, Trindade (2001) faz uma análise do significado histórico e social do instrumental técnico-operativo, entendendo-o como parte integrante da inter-

venção profissional, e não só como um conjunto de técnicas, práticas e instrumentos necessários à atuação. A autora situa a natureza do trabalho do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho, fazendo um resgate de como a sua atuação se materializa historicamente nas instituições prestadoras de serviços sociais e atualmente na própria criação, planejamento, implementação e gestão das políticas, diferenciando-se, cada vez mais, das profissões que visam à produção material. Trindade (2001) se preocupa em deixar demarcada a natureza do Serviço Social, bem como essa distinção de outros tipos de trabalho, para argumentar posteriormente sobre as particularidades dos instrumentais dessa profissão.

Para ela, os instrumentos particulares que são utilizados como suporte para a atuação profissional se diferenciam progressivamente dos demais porque, mesmo a sua aplicação sendo a mais “correta” possível, o profissional não tem garantias de que o objetivo da intervenção será atingido, visto que o trabalho é realizado na lógica da regulação das relações sociais, exercendo mediações em indivíduos que têm vivências singulares, o que não permite que o Serviço Social trabalhe com certezas absolutas.

Na maioria das vezes, não será necessariamente o modo de conduzir o instrumental ou as técnicas adotadas que determinarão os rumos da intervenção, e sim a leitura que o profissional terá da realidade que se apresenta, incorporando seus próprios conhecimentos teóricos e a sua compreensão política e ética e fazendo uso dos aparatos instrumentais para apenas solidificar isso. Sobre as particularidades dos instrumentais do Serviço Social em comparação com os instrumentais dos trabalhos que visam à produção material, Trindade (2001, p. 5-6) aponta:

Diferentemente dos instrumentos que medeiam a produção material, eles não trazem em si uma dinâmica de aplicação que, se seguida à risca, proporcionará a consecução daquilo que foi planejado. Os aspectos relativos à relação subjetividade/objetividade são muito mais decisivos, já que os resultados almejados se referem à mudança na consciência de outras pessoas, na mudança de seus comportamentos. A mediação se realiza menos pela eficiência da configuração e organização da técnica do que pela postura e atitude do sujeito que age, daí porque esses instrumentos e técnicas sociais só adquirem conteúdo à medida que são postos em movimento pela subjetividade. O alcance dos resultados pretendidos é muito mais incerto, o leque de alternativas é muito maior, e as possibilidades de controle do processo de desenvolvimento da atividade e dos resultados é muito menor.

Ainda sobre a aplicação dessas técnicas, Trindade (2001) afirma que não há neutralidade nesse processo, pois ele é realizado por sujeitos portadores de concepções ideológicas e políticas, e são esses sujeitos que mobilizam as técnicas, uma vez que elas não se aplicam sozinhas. Nesse sentido, é impossível dizer que a aplicação da técnica é neutra. No mesmo artigo, a autora dá continuidade ao debate feito na sua tese de doutorado, na qual ela investiga o significado dos instrumentais técnico-operativos e o tratamento dado a essa temática nos diferentes projetos profissionais. Trindade (2001) faz um contraponto com a realidade contemporânea e reafirma o que já havia comprovado em sua tese: as determinações sociais e históricas impactam diretamente a aplicação dos instrumentos e técnicas, mesmo que eles não sofram modificação, como já foi visto ao fazermos o resga-

te de autoras como Almeida (1980) e Vieira (1978). Sarmiento (1994) situa a discussão da instrumentalidade principalmente no período de Reconceituação e mostra que o debate foi prejudicado no referido momento, já que os autores que puxavam esse movimento não conduziram o debate dos instrumentos e técnicas da maneira mais pertinente, criticando metodologias sem ter necessariamente a compreensão do que deveria ser abolido nessa nova fase e o que deveria ser apenas remanejado.

Com o Movimento de Reconceituação, o Serviço Social ganhou um novo arranjo teórico, metodológico e político, fundamentado na concepção marxista, que apontava uma racionalidade crítica e reflexiva e que permitiu também a incorporação de novas diretrizes para os instrumentais técnico-operativos da profissão.

Nessa lógica, o autor citado reconhece os avanços que esse período trouxe para a aplicação dos instrumentos e técnicas na atuação profissional propriamente dita, dado que o profissional passou a assumir essa postura crítica, incorporando os fundamentos da Reconceituação. Porém, embora registre esses avanços, Sarmiento (1994) não ignora o fato de que esse período não fomentou o debate sobre a temática, ficando caracterizado como empobrecido no que se refere à produção de conhecimento nessa área.

Quase dez anos após a publicação da sua dissertação, o pesquisador reafirmou a atualidade do debate, mostrando que as transformações em curso no mundo do trabalho e na estrutura societária de modo geral traziam implicações que atingiam diretamente a prática profissional. Nesse contexto de modernização e variadas inovações tecnológicas, a própria questão social também se reconfigura, ganhando novos traços e incorporando novas expressões.

Dessas novas determinações inerentes, surgem também novas demandas apresentadas pelos sujeitos-usuários, que acabam por exigir dos profissionais inovações referentes a suas habilidades. Nesse sentido, Sarmiento (2013) sugere que esse momento de novas exigências à prática profissional acabou por demandar também novidades em relação ao arsenal técnico-operativo da profissão. O autor mostra exemplos de como as demandas vêm se reconfigurando nos diferentes espaços de atuação do Serviço Social, quando afirma:

Nesta direção podem ser indicadas algumas expressões de nossos espaços sócio-ocupacionais. No espaço do judiciário, hoje, no que se refere aos conflitos de paternidade, têm um componente que demarca o terreno biológico desta questão, que é o exame genético (mesmo que o conflito não se reduza a esta realidade). Nas áreas da assistência social ou da saúde, sem dúvida, nossas ações implicam e são acompanhadas pelos registros técnicos que fazemos nos sistemas de informação próprios destas políticas e seus respectivos programas informatizados. O processo de descentralização das políticas força os profissionais a uma atuação ampliada no campo da organização e implementação de políticas nos municípios e de seus mecanismos de participação e controle social. Estes exemplos indicam novas requisições aos profissionais, e por que não, novas racionalidades e conseqüentemente inovações instrumentais (mesmo que a racionalidade instrumental ainda seja predominante). (SARMENTO, 2013, p. 23).

Sarmiento (2013) traz, nesse artigo, provocações no tocante a pensar e criar esses novos instrumentais, ressal-

tando a necessidade de qualificação técnica e política para a aplicação deles. Para o autor, é urgente que se pense em um sistema que incorpore procedimentos técnicos, políticos, teóricos e éticos, que aliem a qualificação para lidar com as novas tecnologias que se apresentam, a habilidade de fazer projeções embasadas no vasto campo teórico da profissão, com um posicionamento que esteja em harmonia com os princípios éticos e políticos da categoria. Diante da apresentação desses e de outros elementos, Sarmento (2013) constata que o debate, de fato, precisa de continuidade.

Guerra (2014) também discute a primazia da dimensão técnico-operativa em relação às demais. A autora adentra esse debate em sua tese de doutorado ao questionar por que o debate da instrumentalidade é resumido, pela maioria das pessoas, como referente apenas à utilização de instrumentos e técnicas. Sobre isso, a intelectual assevera: “[...] há algo que precede a discussão de instrumentos e técnicas para a ação profissional, que no nosso entendimento refere-se à sua instrumentalidade, ou melhor, à dimensão que o componente instrumental ocupa na constituição da profissão” (GUERRA, 2014, p. 64).

A publicação desse trabalho completou 18 anos em 2014, e isso foi comemorado com o lançamento da décima edição do livro, que foi a utilizada no presente trabalho. A obra é um marco teórico na discussão de instrumentalidade, e a autora situa esse debate instigando provocações ao leitor, convidando-o para ir além da formalidade abstrata, desvelando as três dimensões da prática profissional: técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política.

Na apresentação dessa edição específica, Guerra (2014) reafirma a necessidade de encontrar respostas para os questionamentos feitos na primeira publicação, perce-

bendo que finalmente esse debate chegou à “maturidade teórica”, mostrando também como essa discussão permanece atual e inesgotada, ou seja: ainda permite uma série de novos questionamentos, ponderações, bem como a incorporação de novos elementos. A autora afirma a atualidade da discussão dessa temática com base em dois argumentos:

O primeiro, em razão de que o tema, só recentemente abordado pela bibliografia crítica da profissão, ainda possui lacunas a serem preenchidas pelas sistematizações da prática, pela pesquisa rigorosa e pela produção de conhecimento na área. O segundo, porque o tema nem sempre tem sido apropriado no seu significado original. (GUERRA, 2014, p. 22).

Embora argumente de forma pertinente quanto à atualidade desse debate, a autora reconhece o fato de que essa discussão entrou para o conjunto de temas “discriminados” no Serviço Social e que isso se deve a alguns fatores específicos, entre eles: o pouco destaque dado ao assunto na formação profissional e uma definição simplista e errônea do que é instrumentalidade, o que Yolanda Guerra considera dois graves equívocos. Dito isso, a autora comemora o fato de que a instrumentalidade foi incorporada às discussões sobre trabalho, reafirmando o seu caráter teleológico.

Contemporaneamente o grande desafio em torno dessa temática é pensar a instrumentalidade do Serviço Social para além dos conceitos operacionais e mecanicistas (o que faz, como faz), de forma que os questionamentos passem a ser: “Para quê?”; “Por quê?”; “Para quem?”; “Onde?”; e “Quando?”. É necessário analisar criticamente quais as implicações no nível mediato que as ações profissionais dos assistentes sociais produzem. Nesse sentido, também é ne-

cessário perceber como se articulam as suas três dimensões – técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política –, tendo em vista que a maioria dos profissionais relaciona a instrumentalidade apenas à primeira, que é a mais sugestiva quando se fala nesse conceito.

Por isso que é tão enfatizada a necessidade da articulação dessas três dimensões, para possibilitar ao profissional o entendimento necessário de que a sua prática não se resume a ações instrumentais que a tornam apenas mais uma reprodutora do que dita o sistema, mas sim que é composta por variadas mediações, que, em conjunto, irão dar suporte ao assistente social para superar o pragmatismo do cotidiano e proporcionar uma intervenção em totalidade.

Guerra (2007, p. 1) conceituou instrumentalidade “[...] como uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico”. Para a autora, essa capacidade se manifesta no cotidiano profissional, quando o profissional demonstra o seu poder de responder às demandas mediatas ou imediatas que lhe chegam, operacionalizando suas intenções através dos meios disponíveis para atingir seus objetivos profissionais. O movimento desse processo seria, então, numa definição breve, a materialização da instrumentalidade. Essa materialização seria o elemento que traria o reconhecimento social da profissão.

Para a autora, a instrumentalidade é intrínseca a qualquer profissão, tendo em vista que todas elas necessitam de meios para operacionalizar suas intenções e pôr em prática seus objetivos, tenham eles finalidades de transformação da realidade – como no caso do Serviço Social – ou apenas de produção de algum objeto. Dessa forma, a instrumentalidade

pode ser percebida ao passo que os profissionais de Serviço Social reinventam, reestruturam e articulam as condições que lhes são postas para atender às demandas imediatas que lhes aparecem no cotidiano profissional.

Nesse sentido, a instrumentalidade profissional se configura como uma condição essencial à categoria. É por meio dessa capacidade que os profissionais potencializam suas intenções e ganham reconhecimento social nos processos de trabalho. Os usuários e a sociedade como um todo pouco têm conhecimento sobre essa questão em conjunto com habilidades e conhecimentos teóricos. Guerra (2014, p. 215) afirma:

Mais especificamente: se o produto final do trabalho do assistente social consiste em provocar alterações no cotidiano dos segmentos que o procuram, os instrumentos e técnicas a serem utilizados podem gerar os resultados concretos esperados. Para tanto, as ações instrumentais – mobilização de meios para o alcance dos objetivos imediatos – são não apenas suficientes, como necessárias. Contudo, não pode prescindir de um conjunto de informações, conhecimentos e habilidades que o instrumentalize.

Guerra (2007) também afirma o quanto essa materialização da instrumentalidade é teleológica e destaca isso. A autora aponta o fato de que a teleologia está presente nas ações que se desenvolvem com finalidades específicas e que, portanto, são idealizadas previamente. Sendo assim, a instrumentalidade profissional também assume postura teleológica, à medida que utiliza suas potencialidades de transformação para modificar seus instrumentais, na intenção de atingir determinadas finalidades. Nessa perspectiva, a autora identifica que esse processo de conversão e modifi-

cação dos instrumentais também pode ser compreendido como processo teleológico.

Para Guerra (2007), o cotidiano se configura como um espaço para a realização das ações instrumentais, pois é nele que a instrumentalidade se materializa, a partir do momento que ele reelabora os instrumentais que lhe são fornecidos com a finalidade de atender às demandas imediatas que lhe chegam, usando seu embasamento oriundo da dimensão teórico-metodológica, bem como orientado por valores éticos e políticos. É nesses processos de trabalho que os profissionais dão instrumentalidade às suas ações: no momento que colocam em prática a sua capacidade de transformação das condições dadas pelo Estado e sociedade e operacionalizam as suas intenções de modificação da realidade.

A instrumentalidade pode ser percebida na medida em que os profissionais manipulam as condições de trabalho existentes, fazendo delas instrumentos e objetos de intervenção. Sendo vista dessa forma, há instrumentalidade em todo trabalho, pois ela nada mais é do que a capacidade de construir e reconstruir as suas condições de existência. É possível entender que essa categoria está expressa no modo como os profissionais conseguem alterar seu cotidiano profissional e o cotidiano das classes que chegam até eles, transformando suas condições e suas ferramentas para chegar ao seu objetivo final.

É preciso compreender também que o exercício dessa instrumentalidade nem sempre é tarefa fácil no cotidiano das instituições e na atual conjuntura de desmonte de políticas públicas e cortes de verbas, que incidem diretamente sobre as condições de trabalho; os desafios se complexificam. Na instituição pesquisada, o Serviço Social é composto por apenas uma profissional formada para atender a uma

imensa demanda de casos de violência contra a mulher. Isso incide diretamente sobre o exercício da instrumentalidade, visto que, no intenso movimento cotidiano, dificulta as possibilidades de reflexão sobre as ações profissionais e sobre o porquê e para que da aplicação dos instrumentos e técnicas.

Na instituição investigada, o próprio objeto de trabalho sobre o qual o profissional opera já é algo desafiador, uma vez que, além de lidar com as diversas expressões da questão social já conhecidas, ele ainda tem que desenvolver a sensibilidade de lidar com mulheres que estão não somente em situação de vulnerabilidade social, mas também em condição de sofrimento físico e emocional, mulheres que se sentem constrangidas, humilhadas e envergonhadas por algo que acreditam ter culpa.

Durante a pesquisa, no período de observação dos atendimentos, foi perceptível que os objetivos das ações profissionais pareciam estar muito claros para os sujeitos que estavam atuando, mas que dificilmente havia tempo hábil para a reflexão sobre os instrumentos e técnicas aplicados.

Resultados da pesquisa: aspectos relacionados à instrumentalidade do Serviço Social

Aqui se abrevia a exposição de alguns achados da pesquisa, sem aprofundar os elementos teóricos e empíricos que resultaram na totalidade da monografia. Optou-se por trazer os aspectos mais diretamente relacionados ao debate da instrumentalidade. Antes de adentrar propriamente os aspectos pertinentes à compreensão de instrumentalidade e à articulação entre as suas três dimensões, foram feitos questionamentos a respeito de como foi ou como está sendo a formação acadêmica dos/as entrevistados/as, a fim de

compreender as influências que ela tem sobre a atuação específica nessa instituição.

Nessa direção, a primeira indagação foi se os sujeitos da pesquisa consideravam a formação acadêmica em Serviço Social suficientemente preparatória para a inserção no mercado de trabalho. Sobre isso, as respostas divergiram. A Assistente Social afirmou não saber se hoje ainda é suficientemente preparatória, mas indicou que era na época em que se formou, em 1997. Ainda acrescentou que a formação marxista que havia recebido na universidade fundamenta, até hoje, a sua prática profissional e a sua visão de mundo. O/A Estagiário/a 1 relatou não se sentir suficientemente preparado/a, acreditando que a formação deixa muito a desejar no que se refere à prática. O/A Estagiário/a 2 também informou que a formação deixa a desejar, principalmente pelo fato de que o Serviço Social vem se ramificando e integrando novos espaços sócio-ocupacionais. Nesse sentido, ele/a revelou acreditar que é necessário mais do que uma graduação para se sentir preparado/a para ingressar no mercado de trabalho.

O que os discursos sugerem é que hoje os estudantes têm mais sede de conhecer os aspectos da instrumentalidade mais ligados ao sentido pragmático do termo. Basta observar que, ao contrário da Assistente Social, nenhum/a dos/as estagiários/as considerou os aspectos teórico-metodológicos ou ético-políticos da formação, apenas o técnico-operativo.

Segundo Santos (2006), essa problemática é uma questão antiga no Serviço Social. A autora atribui isso a uma compreensão equivocada da relação teoria e prática no materialismo dialético, que resulta também na compreensão equivocada do que é a prática profissional. Nesse sentido, para a autora, é fundamental que se compreenda a teoria como integrante da ação. Sobre isso, ela aponta:

A teoria pode oferecer – não somente ela, haja vista a importância dos valores dos sujeitos – subsídios para as escolhas entre alternativas, tanto da finalidade, quanto dos meios necessários. É ela que vai oferecer um conhecimento sobre as determinações que envolvem o objeto da ação; é ela que ajuda a compreender e analisar o resultado real, a partir da análise dos elementos intervenientes durante o processo; é ela que permite compreender que o projeto ideal nunca poderá ser igual ao produto real e, dessa forma, compreender esse resultado final. (SANTOS, 2006, p. 197).

Assim, o pensamento da autora supracitada corrobora a análise de que o fundamental para a prática/inserção no mercado de trabalho é o entendimento correto dos fundamentos teóricos, das indicações metodológicas e dos princípios éticos e políticos da profissão.

Ainda sobre a interlocução entre campo e academia, indagou-se especificamente à Assistente Social se ela considera importante que o profissional estude cotidianamente e se consegue fazer isso. Ela afirmou que considera fundamental, mas que não consegue fazer isso frequentemente e que compreende que outros profissionais também não consigam, porque o cotidiano faz de tudo para empurrá-los para o pragmatismo. Contudo, disse que se esforça para conseguir realizar, ressaltando que tem horror a cair no trefismo. Ainda pontuou que, dentro da instituição, há uma proposta de realizar, junto aos estagiários, grupos de estudos para debater temas relacionados a gênero e violência contra a mulher, mas que, devido à grande demanda cotidiana, isso não tem sido possível, o que revela mais um rebatimento da sobrecarga de trabalho sobre a atuação profissional.

Os sujeitos da pesquisa também foram questionados a respeito dos últimos materiais que haviam lido na área do Serviço Social, gênero ou violência contra a mulher. Quanto a isso, a Assistente Social informou que havia lido recentemente *Gênero, patriarcado e violência*, de Safiotti (2015), e artigos variados sobre violência contra a mulher. O/A Estagiário/a 1 também citou o referido livro de Safiotti (2015) e elencou artigos sobre gênero e família. O/A Estagiário/a 2 relatou que o último livro que havia lido tinha sido sobre questão social e violência contra a mulher, mas não se recordou de quem era a autoria.

Quando questionados/as se a instituição oferecia algum espaço de capacitação, a Assistente Social relatou que, às vezes, apareciam cursos em áreas administrativas ou de informática, mas nunca haviam aparecido área do Serviço Social ou mesmo de gênero e violência contra a mulher; já os/as Estagiários/as informaram apenas que não, em nenhuma área.

Quando indagados/as se iam a eventos do Serviço Social, as respostas diferiram. A Assistente Social informou que ia pouco e que a última vez que tinha ido havia sido na Semana do Assistente Social do Cress, havia alguns anos. O/A Estagiário/a 1 informou que ia com frequência, principalmente porque também tinha que cumprir a carga horária de atividades complementares; ele/a relatou que o último evento ao qual havia ido tinha sido o III Diálogos sobre a Violência Doméstica e Familiar e o I Diálogos sobre Relações de Gênero, em 2017. O/A Estagiário/a 2 relatou que também ia com frequência e que o último ao qual havia ido tinha sido a Semana do Assistente Social do Cress, em 2017.

Em nova pergunta específica para a Assistente Social, foi indagado se a atuação no juizado tinha exigido algum conhecimento que não havia sido contemplado na formação

profissional. Ela respondeu que sim, que a própria questão de gênero só tinha sido contemplada porque ela havia ido buscar conhecimento nessa área, tendo em vista que esse foi o tema do seu trabalho de conclusão de curso. Ainda ponderou que isso foi algo notado na sua graduação, mas que imagina que hoje a academia deve tocar mais no debate da questão de gênero.

Os dados revelados acima mostram que a interlocução entre campo e academia vem se dando de maneira ainda tímida. As condições de trabalho na instituição não dão bases para o incentivo a uma formação continuada, visto que não oferecem capacitações e cursos na área e também não estimulam leituras, pesquisas científicas, participações em eventos, entre outros aspectos que poderiam apoiar o estudo contínuo e a interlocução com a universidade, o que sugere que isso deva partir do profissional, que, além de estar sobrecarregado de demandas e sufocado pelo cotidiano, deve encontrar tempo para procurar cursos fora do ambiente profissional para buscar a atualização, mesmo que isso traga consequências mais graves, como adoecimento mental⁶. Vale lembrar que, conforme afirma Faleiros (2014), essa ideia de responsabilização do sujeito e de esforço individual faz parte do discurso neoliberal.

Os/As entrevistados/as também foram indagados/as sobre a existência de identidade com a profissão. Sobre isso, todos afirmaram que sim, mas apenas a Assistente Social e o/a Estagiário/a 1 justificaram a resposta. A Assistente Social explicou que era “engraçado”, porque, até quando ela tentava se distanciar do Serviço Social, ele parecia estar nas suas veias. Relatou que, embora não acredite que seja uma

⁶ Ver artigo de Faermann e Val de Mello (2016) sobre as condições de trabalho dos assistentes sociais e suas contribuições para o adoecimento mental.

profissional extremamente atualizada e que isso até a preocupa um pouco, sua identidade com a profissão é muito forte e que sua formação acadêmica é um arcabouço que até hoje lhe dá suporte não só na sua atuação profissional, mas também em outros aspectos da vida. Ainda pontuou que o fato de ter que se dividir entre ser artista⁷ e ser Assistente Social lhe demanda muita energia, mas que acredita que uma coisa completa a outra, já que a subjetividade artística acaba proporcionando a sensibilidade que alguns casos exigem e a atuação profissional influencia muitas das suas composições. Sobre sua identidade com a profissão, ela afirmou:

[...] é muito engraçada essa pergunta, porque... Esse livro que eu tô lendo é do Jessé num sei das quantas, que é sobre o golpe, né, que teve agora, 'Elite do atraso' é o nome do livro, não sei se tu já viu. Aí eu, morrendo de ler o livro, não sei o que falando com meu marido, aí eu disse assim: 'Rapaz, é muito engraçado, viu, às vezes já tentei negar o Serviço Social, mas ele tá no meu sangue', porque, assim, esse livro não é um cara do Serviço Social, é um teórico, não sei se ele é sociólogo, alguém dessa área de Humanas, mas, assim, ele vai falar justamente da formação brasileira, aí fala que as pessoas agora, com esse negócio, tudo é a corrupção, a corrupção, mas no fundo as pessoas se sentiram incomodadas porque no fundo as pessoas das camadas menos favorecidas tiveram algum progresso, foi lançado um olhar sobre elas, etc. Aí eu, brincando, disse que já tentei, mas não adianta, não [...]. Então, não sou aquela profissional, confesso a você, isso, às vezes, até me preocupa um pouco, eu não sou aquela profissional que tá o tempo todo se reciclando no Serviço Social propriamente dizen-

⁷ Além de assistente social, a entrevistada também é cantora e compositora.

do, mas, por exemplo, na área que eu tô atuando e, é claro, como eu te disse, a minha formação acadêmica até hoje é um arcabouço muito forte pra mim, que é importante, mas eu não sou aquela profissional que tá todo tempo se reciclando. Mas, na área que eu tô, eu tento minimamente, assim, ler, né, tem até um livro aí da Safiotti, mas, mesmo assim, eu acho que era pra ser mais, mas, como eu me divido muito entre ser artista e ser assistente social, você acaba dividindo muito as energias também; mas, por outro lado, também é bom, porque uma coisa entra dentro da outra: por exemplo, o Serviço Social acaba entrando dentro das minhas composições quando, por exemplo, faço uma composição sobre uma mulher que é chefe de família e tudo mais; a questão da mulher, né, e a música entra no Serviço Social, por exemplo, no grupo de reflexão, quando a gente faz a metodologia que a gente usa, às vezes, eu trago o violão ou a gente vê alguma música, enfim... (ASSISTENTE SOCIAL).

O/A Estagiário/a 1 relatou que atualmente se identifica com a profissão, mas, quando havia ingressado no curso, não possuía essa relação de identidade e que só passou a ter quando começou a estagiar, quando percebeu o quão significativo é o trabalho do Serviço Social para as pessoas que o procuram. Já o/a Estagiário/a 2 mencionou que a sua identidade com a profissão teve início quando começou a ver como o Serviço Social poderia atuar frente aos usuários, o que revela que a aproximação com a prática foi um fator determinante na criação dessa identidade com a profissão.

Novamente, as respostas dos/as entrevistados/as subdivide entre os/as que privilegiam a prática e os/as que privilegiam a teoria e os fundamentos ético-políticos. Na resposta dada pela Assistente Social, ela afirmou incorporar

elementos políticos e indicou que a formação acadêmica influencia, até hoje, vários aspectos da sua vida e que o Serviço Social está no seu sangue. Tal afirmação remete a pensar que sua identidade profissional se dá mais pelo viés teórico e político do que propriamente pelo prático, embora também mencione a atuação profissional.

Sobre instrumentalidade e articulação entre as três dimensões

Como visto na seção anterior, alguns dos sujeitos da pesquisa mostraram acreditar em um descompasso entre a formação profissional e o mercado de trabalho, o que levou a pensar em uma possível compreensão equivocada sobre teoria e prática numa perspectiva do materialismo dialético. A presente seção entrará novamente nessa pauta – relação teoria e prática –, tendo em vista que ela também é importante para a análise da compreensão de instrumentalidade e da articulação entre os três pilares da atuação profissional.

Os/As entrevistados/as foram indagados/as sobre como compreendem essa articulação entre teoria e prática. No tocante a essa temática, a Assistente Social informou ter “horror” ao discurso que diz que teoria e prática são incompatíveis. Para ela, a teoria existe para ser aplicada na prática e a prática, para fazer refletir sobre a teoria. O/A Estagiário/a 1 referiu que acredita que essa articulação se materializa na atuação profissional, na medida em que os conhecimentos teóricos são utilizados para embasar as intervenções. Já o/a Estagiário/a 2 informou acreditar nessa relação, mas fez ponderações, afirmando que há um descompasso, porque a teoria não tem como se igualar à prática, em vista das especificidades e do movimento dinâmico do cotidiano.

Tomando como base a fala do/a Estagiário/a 2, pode-se perceber, então, que articular teoria e prática no cotidiano profissional também se apresenta como um desafio. Iamamoto (1998, p. 52) já sinalizava isso, ao apontar que:

O grande desafio na atualidade é, pois, transitar da bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade, atribuindo, ao mesmo tempo, uma maior atenção às estratégias, táticas e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objetos de estudo e ação do assistente social.

Nesse sentido, é notável que essa não é uma dificuldade específica da atuação no JVDFCM, mas que é cara à profissão como um todo. Aplicar a aparelhagem teórica e metodológica, com comprometimento ético e posicionamento político, junto às técnicas da prática profissional, é uma tarefa demasiado complexa, tanto que é um assunto abordado não só por Iamamoto (1998), mas por inúmeros autores, no intuito de tornar essa articulação o mais fortalecida possível.

Um dos principais pontos da entrevista foi quando se adentrou a temática da instrumentalidade bem como a sua compreensão, a articulação das três dimensões, os principais instrumentos e técnicas, entre outros aspectos. O primeiro questionamento foi sobre a compreensão de instrumentalidade. No que se refere a isso, as respostas se distanciaram. A Assistente Social afirmou que era difícil conceituar instrumentalidade, em razão da complexidade dessa categoria e da quantidade de tempo que se passou desde o período em que esse assunto foi abordado na sua graduação. Ainda assim, mostrou compreender um pouco do real

sentido da instrumentalidade, ao citar que ela se configura como um meio para chegar a objetivos profissionais concretos. Sobre isso, ela afirmou:

A minha compreensão do que é a instrumentalidade do Serviço Social: instrumental, né? É, assim, se você pensa nas profissões, se você pensa no instrumental do dentista, é aquele instrumental que ele vai usar para... Então, eu vejo mais ou menos isso, isso que eu acabei de falar pra você, é um instrumental pra gente chegar ao nosso objetivo, pra gente chegar, né, que vai intermediar a minha abordagem, vamos dizer assim, junto àquele usuário, vamos dizer, aquela usuária da política que eu estou atuando, do serviço. Eu vejo isso como um meio, como um instrumento mesmo, um meio pra que se chegue a um conhecimento, a uma determinada ação, né, porque, a partir daquele meio, eu vou ter resultados, que eu vou refletir sobre a minha prática e tal. Acho que é mais ou menos isso. Eu não me lembro muito bem, assim, da definição, não. (ASSISTENTE SOCIAL).

Na fala da Assistente Social, é possível perceber que são elencados elementos a respeito do caráter teleológico da profissão, principalmente quando cita que a instrumentalidade é um meio para chegar a resultados concretos. Com relação a isso, Guerra (2000, p. 6) pontua:

A instrumentalidade do Serviço Social remete a uma determinada capacidade ou propriedade que a profissão adquire na sua trajetória sócio-histórica, como resultado do confronto entre teleologias e causalidades. Estamos, pois, nos referindo às propriedades e às capacidades sócio-históricas que a profissão vai adquirindo na sua trajetória no confron-

to entre as condições objetivas e as posições teleológicas de seus agentes profissionais e dos agentes sociais que demandam o exercício profissional, entre as respostas profissionais e as demandas colocadas à profissão, as quais lhe atribuem determinados significados e reconhecimento social, que precisam ser compreendidos.

Ainda sobre o conceito de instrumentalidade, o/a Estagiário/a 1 associou a categoria ao debate dos instrumentos e técnicas e afirmou que a compreende como algo que diferencia, instrumentaliza e pode dar embasamento ao trabalho, visto que as perguntas contidas nos instrumentais são as informações necessárias ao estudo dos casos das usuárias. Já o/a Estagiário/a 2 assinalou que a compreende como tudo aquilo que está envolto no âmbito profissional e que pode auxiliar a colher os resultados. Relatou também acreditar que, independentemente do campo de atuação, o profissional de Serviço Social é pesquisador e precisa de ferramentas para coletar os dados e que é nesse sentido que a instrumentalidade se materializa.

Analisando as respostas dos sujeitos da pesquisa, também foi possível verificar que a compreensão de instrumentalidade ainda é uma deficiência tanto na academia quanto no campo. Das três falas, a da Assistente Social é a que contempla mais elementos que de fato compõem a instrumentalidade, ainda que não mencione as três dimensões. Para corroborar o fato de que a profissional tem uma compreensão correta, ainda que limitada, sobre o que é instrumentalidade, vale lembrar a conceituação de Guerra (2007, p. 54):

[...] instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos.

Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. Ao alterarem o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão dando instrumentalidade às suas ações. Na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade.

Embora no início da narrativa a entrevistada tenha associado instrumentalidade ao instrumental, no decorrer do seu discurso foi possível captar que ela incorpora o pensamento de Guerra (2007), quando aponta instrumentalidade como um meio que objetiva as ideias na abordagem profissional. Ela ainda indicou, mesmo que sem articular às produções de Guerra (2007), aspectos elencados pela autora, como o fato de que todas as profissões possuem instrumentalidade. A entrevistada fez menção a isso ao refletir sobre o instrumental em outras profissões, como no caso dos dentistas.

Os/As entrevistados/as também foram questionados/as se faziam uso de instrumentais na instituição e quais seriam. Quanto a isso, a resposta da Assistente Social contempla os instrumentais citados por todos:

Sim, sim, a gente tem uma ficha de atendimento que traça esse perfil da mulher, que a gente chama de promotente, em termo jurídico, né, promotente que tá promovendo o processo. Essa ficha – uma face dela – tem vários dados direcionados pra traçar esse perfil, se ela segue religião, cor, escolaridade, se ela tem filhos, se ela tem filhos com o agressor, o tempo de relacionamento, o tipo de violência que ela sofreu, o grau de parentesco com esse agressor, enfim, são várias vertentes que vão traçar esse perfil; e, no verso da ficha, o histórico, né, que aí já é mais dissertativo, o histórico dessa violência, quanto tempo desse relacionamento, quanto tempo ela observa essa violência, o que ela observa como violência, porque, às vezes, a pessoa nem observa que sofre violência, porque a lei tipifica, né, cinco tipos. Aí, por exemplo, isso, no geral, quando a gente tá fazendo estudo, especificamente quando a mulher pede pra desistir, é a mesma ficha, mas aí, além da gente pegar o histórico, a gente vai pegar os motivos pelos quais ela quer desistir: então, é por isso e por isso, porque retomou, porque quer dar uma chance, porque tem filhos, porque não sei o que, a gente anota... Encaminhamentos que a gente faz também, pra grupo, pra reflexão, é bom anotar na ficha, como se fosse um prontuário, vamos dizer assim, né... Não é bem o termo, mas... E temos um outro instrumental, que a gente chama ficha de desistência, que essa é anônima; assim, a gente não coloca dados da mulher, mas coloca motivos que quer desistir, tipo de violência que sofreu, se é a primeira vez que denuncia. Essa é pra estatística, é... Todas duas, né, uma traça o perfil e outra é esse perfil mais específico da desistência em si, entendeu?

Um aspecto observado é que, ao serem questionados sobre os instrumentais, os sujeitos da pesquisa só mencio-

naram aqueles que eram quase que específicos da instituição, por exemplo, a *ficha de atendimento* citada tem um nome dentro do Serviço Social: entrevista social. Quando mencionada a parte de trás da ficha, em que a entrevistada afirmou ter uma parte reservada para relatar o *histórico*, isso também tem um nome: relatório social.

Outro aspecto observado é que o instrumental mais importante dessa atuação não foi mencionado: o parecer social. Em uma das respostas dadas pela Assistente Social, ela indicou que a principal frente de trabalho é assessorar o núcleo jurídico com a emissão de parecer sobre os processos solicitados. No entanto, nenhum/a dos/as entrevistados/as citou esse instrumental. Também não foram citados como instrumentais ou técnicas as visitas domiciliares, os grupos de reflexão e os encaminhamentos realizados pela equipe.

Isso leva à percepção de outro elemento: os/as entrevistados/as têm uma compreensão limitada do que são os instrumentos e técnicas e o que ambos representam. Para Sarmiento (1994), instrumento se refere a algo que é utilizado com a finalidade de atender a determinados objetivos, o que reafirma o caráter teleológico da instrumentalidade já mencionado aqui. Segundo o autor, “[...] é através do instrumento que vamos experimentando a teoria social, na medida em que permite que se vá objetivando as categorias da realidade” (SARMENTO, 1994, p. 245). Já as técnicas são caracterizadas como elementos que podem se modificar conforme a utilização dos instrumentos. Para Trindade (2001, p. 23), “[...] as técnicas se aprimoram a partir da utilização dos instrumentos, diante da necessidade de sua adequação às exigências de transformação dos objetos, visando ao atendimento das mais variadas necessidades humanas”.

Se tomarmos como base a conceituação de Sarmiento (1994), perceberemos que nas falas dos/as entrevistados/as de fato são elencados alguns instrumentos. No entanto, nota-se que eles/as percebem os instrumentos próprios do Serviço Social como instrumentos próprios da instituição, além do que não reconhecem os outros já mencionados aqui.

Também foi questionado se o instrumental utilizado pelo Serviço Social é o mesmo utilizado pelas outras profissões que compõem a equipe multidisciplinar, já que a atuação da Psicologia é muito semelhante à do Serviço Social dentro da instituição. Nesse sentido, as respostas destoaram um pouco, como se percebe a seguir:

Não, não é o mesmo formato, nem a mesma escrita, assim, é basicamente uma narrativa do caso e um posicionamento, mas, mas é diferente, assim, elas têm uma forma diferente de se colocar, mas, enfim, é um pouco diferente; assim, não sei se é porque a Psicologia tem um objeto de estudo e o Serviço Social tem outro, não sei se é por isso, mas é diferente, a redação, e claro que isso aí influi, mas, especificamente pensando no nosso ambiente aqui, aí não sei, porque a nossa psicóloga aqui tá estudando Direito, aí ela traz muitos elementos da jurisprudência pro relatório dela que eu já não faço isso, mas basicamente é narrar e se posicionar. (ASSISTENTE SOCIAL).

É o mesmo formato, mas não é a mesma escrita, a gente se baseia mais nas informações, tais como as promoventes falam do jeito que a gente escuta, a gente coloca no relatório e, por final, tem o parecer, que é o parecer da assistente social, que é analisar todo o contexto da violência, e aí a gente dá um parecer a favor ou a desfavor. Já o da Psicologia também é um relatório que tem um parecer, só que ela se baseia mais em leis, ela

usa muito a jurisdição, aí se diferencia um pouco nesse âmbito. (ESTAGIÁRIO/A 1).

Não. O relatório psicossocial, que é o da equipe, cada profissional vai redigir um junto com os seus estagiários, numa forma diferente. Assim, o Serviço Social ele olha mais pra questão social da mulher, tendo em vista todo o contexto social em que ela se envolve e é totalmente diferente; se você pegar os dois relatórios, vai ver que a escrita é totalmente diferente, as formas são diferentes, então não é igual. (ESTAGIÁRIO/A 2).

Confrontando as respostas dadas com o observado na instituição, o que se compreende é que o instrumental tem o mesmo formato para as duas profissões, já que é instrumental da equipe multidisciplinar. Contudo, não é a mesma escrita, já que, como afirmado pelos/as entrevistados/as, o Serviço Social e a Psicologia incorporam elementos diferentes nas suas redações.

Quando perguntados/as se o tema instrumentalidade foi ou vem sendo bem debatido na formação, eles/as também discordaram um pouco. A Assistente Social informou que não acredita que tenha sido bem debatido na época da sua graduação. Afirmou que foi algo pontuado, mas que ficou muito vago e que não sentiu aprofundamento nesse debate. Acrescentou como sugestão que trouxessem para a sala de aula, na disciplina cabível, os instrumentais de cada área de atuação, de modo que os alunos tivessem mais contato com isso. O/A Estagiário/a 1 assinalou que acredita que tenha sido bem debatido, tanto na Oficina III⁸ como nas outras disciplinas. Já o/a Estagiário/a 2 informou que não acredita

⁸ Oficina que debate a temática da instrumentalidade no fluxo curricular da UECE.

que tenha sido debatido o suficiente e que acha que é necessário aprofundar mais esse tema, desenvolver a Oficina III e a forma como essa disciplina é dada – apenas uma vez na semana –, tendo em vista que a maioria dos estudantes e profissionais não compreende de fato o que é instrumentalidade.

As respostas dadas pela Assistente Social e pelo/a Estagiário/a 2 reforçam o apontamento de Guerra (2000) sobre o fato de a instrumentalidade ter entrado para o conjunto de temas polemizados na profissão em decorrência do seu papel de coadjuvante na formação acadêmica, que o faz ser pouco debatido, principalmente na graduação. No entanto, embora não seja bem demarcada em cadeiras específicas sobre o tema, a instrumentalidade é debatida em outras disciplinas, como as que falam sobre trabalho, sociologia, ética, etc. A não compreensão dessa relação também é parte da compreensão limitada sobre instrumentalidade.

Nesse sentido, foi perguntado se eles/as acreditavam ter compreendido esse tema e, no caso de resposta afirmativa, qual meio teria proporcionado tal compreensão – a própria disciplina, algum curso extracurricular, leituras realizadas por conta própria, entre outros. Sobre isso, o/a Estagiário/a 1 alegou que sim, que havia compreendido e que esse entendimento havia se dado a partir de algumas leituras e de um grupo de estudos do qual havia participado, mesmo não sendo a instrumentalidade o tema central do grupo.

Já a Assistente Social e o/a Estagiário/a 2 informaram não ter compreendido totalmente e ressaltaram a necessidade de entender mais sobre o tema. Assim afirmaram:

[...] eu não sei se eu compreendi o que é instrumentalidade, não. Vai ver eu acho que eu compreendi e talvez não tenha compreendido total-

mente, entendeu? Porque eu estou dizendo que, aqui na nossa entrevista, a gente fala de instrumentalidade, eu falei das fichas que a gente usa, mas eu acho que instrumentalidade é mais do que isso e eu lembro que tinha essa polêmica, porque, cada vez que alguém falava, dizia: 'Ai, mas isso não é instrumentalidade, instrumentalidade é mais, é não sei o que... Então, assim, eu não posso nem dizer que eu compreendi totalmente o que é, mas, com certeza, pelo pouco que acho que compreendo, a formação profissional ajudou a compreender, claro, não só a da faculdade, mas a dos cursos que eu fiz depois, pra me preparar pra concurso e tudo, mas eu acho que ainda não compreendo a contento, entende? Eu acho que ainda tenho que ler e tal pra compreender essas nuances da instrumentalidade. Fica como sugestão aí das leituras da sexta-feira. (ASSISTENTE SOCIAL).

[...] eu preciso entender mais sobre instrumentalidade, eu tenho uma noção muito vaga, mas o pouco que tenho é devido à cadeira de Oficina III, também pelas conversas em laboratório e por causa dos seminários. (ESTAGIÁRIO/A 2).

As respostas dadas a essa indagação pelos referidos sujeitos comprovam o que já haviam citado no questionamento anterior: a instrumentalidade precisa receber um trato maior na graduação⁹, tendo em vista que tanto sujeitos formados na grade antiga como na atual mostram deficiência ao tratar do mencionado tema.

Em relação à articulação das três dimensões da instrumentalidade – técnico-operativa, teórico-metodológica e

⁹ Aqui tratamos da graduação específica da UECE, visto que todos os sujeitos entrevistados estudaram/estudam nessa instituição.

ético-política –, os/as entrevistados/as foram perguntados/as se compreendiam essa relação e se consideravam que essa articulação está presente na atuação no JVDFCM. Os três afirmaram que sim, que compreendiam a relação, mas, sobre o fato de essa articulação se concretizar ou não na instituição, todos afirmaram que não e justificaram.

Ao ser questionada, a Assistente Social imediatamente lembrou da resposta que havia dado quando perguntada sobre a compreensão de instrumentalidade e lamentou o fato de não ter mencionado as três dimensões, mas informou que acredita totalmente que essa articulação exista e que tenta viabilizar sua materialização na instituição, mas que isso aparece como um desafio. Nesse sentido, afirmou:

Olha aí, tá vendo? Eu não te disse que tava faltando coisa, isso que é instrumentalidade, ou seja, eu falei besteira, eu falei do instrumental... Não, mas porque antes tinha uma pergunta que falava dos instrumentais, né? Porque instrumental é uma coisa, instrumentalidade é outra. Instrumental é só na dimensão técnico-operativa, instrumentalidade é tudo. Se eu acredito na articulação entre essas três? Totalmente, totalmente! Se eu tenho um arcabouço teórico-metodológico, eu vou utilizar na minha abordagem, ele também tem que estar respaldado numa questão ético-política; e o terceiro, que é a técnico-operativa, que é a forma que eu vou, né, me referir à pessoa, enfim, na prática ali do cotidiano profissional, pra mim, tudo isso está ligado e não tem como separar. E eu acredito que a gente tenta materializar isso aqui, mas, pra começo de história, ninguém é perfeito, né, todo mundo é ser humano, né, e, por mais que você tenha, é, como é que se diz, excelência na sua área ou, né, tem hora que você vai pisar na bola mesmo e de repente você pode até faltar com a ética

sem saber que tá faltando, ou você pode, sei lá... Mas a gente tenta, e esse é um grande desafio é uma tecla que eu bato muito com os meninos, com as estagiárias e o estagiário. (ASSISTENTE SOCIAL).

Já o/a Estagiário/a 1 afirmou compreender a relação entre as três, mas acha que elas não se praticam tais como são, que é como se elas viessem acontecendo de forma isolada ou como se algumas se sobressaíssem em relação às outras. O/A entrevistado/a expressou essa opinião no trecho a seguir:

[...] elas não caminham pra se concretizar, o ético-político... Acho que, assim, principalmente no momento que a gente está, que estamos deixando muito de lado a questão do ético-político, o Brasil tá pegando fogo e a gente não tem forças pra tá acompanhando os movimentos. Acredito que se materializam a técnico-operativa e a teórico-metodológica quando a gente vai elaborando esse relatório e a gente utiliza das leis, do LOAS, dessas leis que a gente vê a formação toda, aí já tá se materializando ali, e o ético-político é... A técnico-operativa se materializa a partir desses nossos instrumentais, né? (ESTAGIÁRIO/A 1).

O/A Estagiário/a 2 também afirmou compreender essa articulação, mas ponderou que no âmbito do trabalho é complicado concretizá-la, tendo em vista a sua complexidade e que, muitas vezes, o cotidiano faz com que a equipe não tenha artifícios para realizar de fato a instrumentalidade.

Ao analisar tais discursos, pode-se perceber que em geral os sujeitos mostraram compreender, ainda que sumariamente, o modo como se dá essa relação. No entanto, reconheceram a dificuldade de manter as três dimensões articuladas no cotidiano da atuação.

Considerações finais

O objetivo geral do presente texto foi expor alguns aspectos da pesquisa realizada por ocasião da referida monografia. Na fase de estudo bibliográfico, foi possível perceber que a realidade desse fenômeno vai muito além do que é mostrado pela mídia, do que é visto nos espaços que frequentamos e da compreensão do senso comum. Para este, a violência contra a mulher é apenas mais uma expressão da violência que acomete a maioria das pessoas e que acontece cotidianamente, como um assalto. Não se considera que esse fenômeno aconteça especificamente por questões decorrentes das desigualdades de gênero. E essa foi uma questão que ficou muito clara ao fazer o estudo teórico das categorias gênero e violência contra a mulher.

Através do resgate bibliográfico, foi possível compreender também o porquê de a instrumentalidade ser um tema no qual as pessoas encontram dificuldades de compreensão: há pouca produção de conhecimento na área, como sinalizado por Guerra (2014). Contudo, o estudo dessa categoria foi fundamental para a pesquisa de campo, uma vez que embasou a formulação das perguntas do roteiro de entrevista e proporcionou um olhar crítico sobre a abordagem do Serviço Social no JVDFCM.

Tomando como ponto de partida a violência contra a mulher, o pressuposto elencado quando do início da pesquisa era de que existissem particularidades na atuação do Serviço Social junto a esse público e a essa temática. No entanto, o notado foi que a maioria dos desafios e demais aspectos pesquisados são comuns à atuação profissional em outras áreas, basta analisar outras pesquisas que foquem na prática profissional. Não foram citadas nem observadas, em

nenhum momento, dificuldades decorrentes da atuação específica com mulheres vítimas de violência, mas sim da atuação no campo sociojurídico e integrada a uma equipe multidisciplinar que não estabelece comunicação frequente.

No entanto, foi possível perceber que os/as entrevistados/as compreendem a violência contra a mulher como refração da questão social, dado o seu recorte de classe mostrado pelas estatísticas e sua caracterização como questão de saúde pública. Também mostraram compreender que, sendo uma refração da questão social, conseqüentemente esse tema se coloca como objeto de intervenção do/a assistente social, que necessita mesclar os conhecimentos advindos da formação e da própria experiência profissional para dar conta de atender a todas as demandas que lhe aparecem, considerando as particularidades de cada uma.

Nesse sentido, partindo do pouco que já se conhecia sobre a realidade e sobre as condições de trabalho do Serviço Social, foi traçada uma discussão sobre instrumentalidade que deu abertura para refletir sobre os desafios contemporâneos postos à atuação profissional. Foi possível notar que ainda permanece a tendência de priorizar a dimensão técnico-operativa em detrimento das outras duas, mesmo com as diretrizes curriculares afirmando a necessidade de articulação entre aspectos teóricos, metodológicos, éticos e políticos. Ainda que essa constatação tenha sido notória, foi interessante observar que os sujeitos da pesquisa compreendem o quão importante é essa articulação, mesmo não conseguindo materializá-la cotidianamente.

Também foi interessante perceber que a relação entre teoria e prática é valorizada na instituição e que os/as entrevistados/as compreendem basicamente os princípios do projeto ético-político da profissão. Um resultado que ficou

claro, mas que é sempre difícil de aceitar, principalmente como futura assistente social, é o fato de que a profissão vem sofrendo cada vez mais com os ataques neoliberais que precarizam o trabalho e estimulam uma atuação mecânica e pragmática. Isso se reflete na visível dificuldade que a profissional tem de conseguir realizar uma formação continuada, comparecendo a eventos da profissão e participando dos espaços viabilizados pelas entidades da categoria. No entanto, vale ressaltar que o esforço da profissional em tentar realizar grupos de estudo dentro da instituição mostra que ela vem tentando resistir a essa ofensiva vanguardista.

A concretização do idealizado foi efetivada e o objetivo geral da pesquisa – que era investigar como vem se dando a atuação profissional nessa instituição – foi atingido. Foi possível perceber que é uma atuação desafiadora e limitada pela estrutura hierárquica da instituição, mas que está sempre atenta a não se permitir cair na armadilha do trefismo.

Referências

ALMEIDA, A. A. *Possibilidades e limites da Teoria do Serviço Social*. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980.

FAERMANN, L. A.; VAL DE MELLO, C. C. As condições de trabalho dos assistentes sociais e suas implicações no processo de adoecimento dos profissionais. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 96-133, 2016.

FALEIROS, V. P. O Serviço Social no cotidiano: fios e desafios. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 120, p. 706-722, 2014.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2008.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2016. p. 49-76.

GUERRA, Y. A instrumentalidade do processo de trabalho e o Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, v. 62, p. 5-33, 2000.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

GUERRA, Y. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. In: SIMPÓSIO MINEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 4., 2007, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: CRESS, 2007. p. 53-62.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

PAULO NETTO, J. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SAFIOTTI, H. I. B. *Gênero, patriarcado e violência*. 2. ed. São Paulo: Perseu Abramo, 2015.

SANTOS, C. M. *Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil*. 2006. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

SARMENTO, H. B. M. Instrumentais e Serviço Social, é preciso continuar o debate!. *Conexão Geraes*, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 19-24, 2013.

SARMENTO, H. B. M. *Instrumentos e técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão*. 1994. 329 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-

Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1994.

TRINDADE, R. P. 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.

TRINDADE, R. P. *Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social*. 1999. 340 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Escola de Serviço Social Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA, B. O. *Serviço Social: processos e técnicas*. 4. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1978.



TERCEIRA PARTE

REFLEXÕES E INDICAÇÕES
CONTEXTUALIZADAS DA
INSTRUMENTALIDADE
(FORMA E CONTEÚDO)



INSTRUMENTOS TÉCNICOS E SEUS REBATIMENTOS PARA A POPULAÇÃO USUÁRIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS: RELATÓRIO, PARECER E PERÍCIA SOCIAL

IRENE JUCÁ PAIVA AGUIAR

Assistente social do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), especialista em Violência Doméstica contra Crianças e Adolescentes pela Universidade de São Paulo (USP).

E-mail: ijuca06@gmail.com.

RÉGIA MARIA PRADO PINTO

Doutoranda em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Assistente social do Instituto Doutor José Frota e da Secretaria de Assistência Social e Cidadania de Maracanaú, Ceará.

E-mail: regiapradop@gmail.com.

Introdução



colhemos no II Seminário Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social¹ o desafio de abordar os três instrumentos, relatório social, parecer e perícia social, que fazem parte do trabalho do/a assistente social em diversos espaços sócio-ocupacionais que nos interpelam com reflexões, questionamentos, preocupações e dúvidas entre os/as estudantes na academia e no mercado profissional.

Atribuição privativa dos/as assistentes sociais prevista na Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, que regulamenta a profissão de assistentes sociais, tais instrumentos constituem-se da realização de vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre matérias afetas ao Serviço Social. Tais instrumentais podem constituir-se como possibilidades de materialização do projeto ético-político da profissão, explicitado na Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social (Lei nº 8.662/1993), no Código de Ética Profissional (1993) e nas Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Abepss).

Nesse sentido, acreditamos que a elaboração desses instrumentais está intrinsecamente articulada com todo o nosso arcabouço teórico-metodológico, ético-político e téc-

nico-operativo acumulado na vida acadêmica e profissional. Além disso, não menos importante, está a análise da conjuntura econômica, social e política, bem como as respostas dadas pelo Estado às contradições inerentes às relações entre o capital e o trabalho por meio das políticas públicas.

Posto isso, a intenção deste texto é abordar aspectos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos necessários à elaboração desses instrumentos; é discutir em que medida essas requisições postas à profissão contribuem para o reconhecimento e ampliação de direitos da população usuária do Serviço Social nos seus diversos espaços sócio-ocupacionais.

Assim, o capítulo encontra-se dividido em quatro momentos, que estão extremamente interligados entre si. No primeiro, pretendemos trazer os principais elementos acerca do debate do significado sócio-histórico da profissão do Serviço Social. Em seguida, abordamos a relação entre as demandas expostas ao trabalho profissional e a conjuntura brasileira: desafios à instrumentalidade do Serviço Social. No terceiro momento, entramos em nossa análise, apresentando diretrizes importantes na construção do conteúdo dos três instrumentais em questão. Por fim, nas considerações finais, apresentamos algumas contribuições do nosso estudo na perspectiva de apontar algumas reflexões e contribuições para um melhor trato desses instrumentais fundamentais no trabalho do/a assistente social cotidianamente.

O significado sócio-histórico da profissão do Serviço Social

A história do Serviço Social no Brasil tem sua origem na doutrina social da igreja católica, tipicamente caritativa e humanista, que orienta as chamadas protoformas do

Serviço Social, até sua institucionalização como profissão. No momento em que foram criados os primeiros cursos de Serviço Social no país, foram lançadas bases filosóficas que passaram a dar sustentação à profissão, embora sem fugir a influência católica, visto que buscaram no neotomismo as bases teóricas e práticas da profissão. Houve outras influências, como a do positivismo, funcionalismo, fenomenologia, até a aproximação com a teoria social crítica, momento que demarcou a ruptura da profissão. Tratou-se de um momento de efervescência e questionamento das práticas conservadoras, voltadas ao ajuste e adaptações dos indivíduos à sociedade. Passou-se a uma leitura mais crítica da realidade, de suas contradições, da relação capital-trabalho e da identificação de outras formas de intervenção na sociedade. Foi no Movimento de Reconceituação (PAULO NETTO, 2010) que a profissão constituiu uma perspectiva teórica e prática antenada com as lutas sociais e compromissos com os interesses da classe trabalhadora.

A partir da década de 1980, à luz do movimento de renovação na categoria, posteriormente objetivado no Código de Ética Profissional do/a assistente social, de 1993, na lei que regulamenta a profissão (Lei nº 8.662/1993) e nas diretrizes curriculares da Abepss para os cursos de Serviço Social, de 1999, a profissão passou a ocupar outros espaços e conquistou o reconhecimento social também por meio de sua atuação no planejamento, gestão de políticas públicas, assessoria, consultoria e docência. Nesse ínterim, historicamente lançamos mão de diversos instrumentos técnico-operativos que foram revisitados, superando a lógica das metodologias de caso, grupo e comunidade. Guerra (1999) sistematiza o conceito de instrumentalidade a partir da necessidade de romper com o viés puramente tecnicista

da prática do assistente social, recuperando a articulação entre as três dimensões: ético-política, teórico-intelectual e técnico-operacional. Sua sistematização já é, entretanto, resultado da maturação constituída a partir do processo de reconceituação da profissão.

É certo afirmar que a profissão inscreve-se na dinâmica das relações de trabalho e no âmbito das profissões da divisão sociotécnica do trabalho com um *status* diferenciado e consubstanciado no projeto ético-político profissional (PAULO NETTO, 1999), porém nos cabe refletir acerca do papel da formação profissional, da história pessoal e profissional, bem como do espaço ocupacional, enfim, do perfil profissional, nas respostas apresentadas e seus impactos nas vidas das populações atendidas nas políticas públicas no Brasil pelos/as assistentes sociais. Cabe mencionar que compreendemos a formação profissional como um processo em constante construção que possui uma dimensão de sociedade.

Nesse sentido, no processo de construção dos instrumentais, não podemos prescindir de todo o arcabouço teórico-político, que nos possibilita realizar a análise de conjuntura da nossa realidade e tramas institucionais, superando a velha dicotomia entre teoria e prática. Assim, trataremos da relação entre conjuntura e profissão de Serviço Social.

A conjuntura e a profissão: desafios à instrumentalidade do Serviço Social

Pensar a instrumentalidade do Serviço Social, no atual estágio de desenvolvimento do capital, é fundamental e estratégico para a profissão, quando, diante do crescente aumento do conservadorismo no país, ressurgem na profissão

tentativas de “voltar ao passado” (IAMAMOTO, 2001; PAULO NETTO, 2010).

O recrudescimento do neoliberalismo, orquestrando sucessivos e articulados ataques aos direitos da classe trabalhadora, promove a degradação socioambiental e submete os países de economia dependente a uma série de medidas macroeconômicas que ampliam as desigualdades sociais, o desemprego, a pauperização da classe trabalhadora, o trabalho precário e desprotegido, aprofundando consideravelmente a intervenção do Estado nas prestações dos serviços públicos e das políticas públicas.

Nesse contexto, a ampliação das novas tecnologias e o fetiche do “novo empresariado”, a partir da “*uberização* do trabalho”¹, influenciados por uma larga propagação ideológica do empreendedorismo, tornam ainda mais complexa a realidade com a qual nos deparamos em nossos campos ocupacionais. Esse processo de “*uberização* do trabalho” tem impactos severos para a classe trabalhadora à medida que implementa a redução de direitos trabalhistas e previdenciários com o único intuito de baratear o valor da força de trabalho e favorecer a acumulação do capital. Vale ressaltar que a acumulação do capital só é possível com a intervenção financeira, política e jurídica do Estado, garantindo a liberação e desregulamentação necessárias à exploração desmedida do capital.

Em cada conjuntura sócio-histórica o Serviço Social teve configurações diferenciadas, saltando de bases vinculadas à tradição católica e conservadora à conformação crítica, à medida que se aproximou de textos ligados ao pen-

¹ Segundo Antunes (2019), “*uberização* do trabalho” é o mascaramento de relações assalariadas que assumem a aparência do trabalho do empreendedor, do trabalho do prestador de serviços, dos trabalhos desprovidos de direitos.

samento de Marx e ao próprio marxismo. Nesse sentido, o Serviço Social foi chamado a rever seu referencial teórico-metodológico e seu estatuto social e a intervir na realidade a partir da adoção de uma leitura crítica da realidade e de uma estreita relação com a classe trabalhadora e movimentos sociais. Internamente o Movimento de Reconceituação e posteriormente o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (III CBAS), conhecido como Congresso da Virada (1979), são marcos na profissão.

A redemocratização brasileira e o amplo movimento na sociedade que reivindicava uma nova relação do Estado com a população, dando origem à retomada das eleições diretas, da Constituinte e finalmente da Constituição de 1988, de forte caráter social e democrático, foram fatos históricos de grande influência em nossa categoria profissional. Merece destaque a criação da seguridade social brasileira, em que a saúde, previdência e assistência social formam um sistema de proteção social.

No interior da profissão, esse processo foi igualmente renovador, conferiu nova direção social para a profissão e contribuiu para a construção do projeto ético-político hegemônico da profissão. O Serviço Social brasileiro propugna por profissionais capacitados teórico-metodológica e ético-politicamente.

Iniciou-se nesse período a ampliação das ações profissionais tanto no âmbito das políticas públicas como em outras organizações da sociedade ligadas aos direitos humanos, à assistência social, ao desenvolvimento urbano e rural, dentre outras. À medida que os direitos são regulamentados e os programas criados, novos postos de trabalho se abrem para a profissão tanto nas capitais quanto nos municípios do interior dos estados.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), implantada em 2004, prevê o desenvolvimento de serviços, programas, projetos e benefícios organizados em níveis de proteção social, básica e especial, que se estruturam por meio do Sistema Único de Assistência Social (Suas) em todo o território nacional, que são executados nos Centros de Referência da Assistência Social (Cras), Centros de Referência Especializados da Assistência Social (Creas), Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros Pop), unidades de acolhimentos, entre outros².

No tocante à saúde, podemos citar o Programa de Estratégias de Saúde da Família (PSF), os Centros de Atenção Psicossocial (Caps), os Núcleos de Apoio à Saúde da Família (Nasf), dentre outros. Já na política de previdência social, o Conselho Federal de Serviço Social (Cfess) e o Conselho Regional de Serviço Social (Cress) têm trilhado um caminho junto à categoria e à sociedade, numa luta contrária à contrarreforma da previdência social em diversos governos brasileiros, inclusive contra a reforma aprovada pelo governo Bolsonaro, que aprofunda o ataque aos direitos e benefícios sociais, atingindo severamente a classe trabalhadora e reduzindo ainda mais o sistema de proteção social.

É no cenário das políticas sociais e nos diversos espaços sócio-ocupacionais que os/as assistentes sociais são constantemente demandados/as por meio do atendimento direto à população ou mesmo indireto, como nos casos de serviços prestados à justiça relacionados a requisições de relatórios, pareceres e perícias sociais.

Outra questão importante é que, mesmo que tenhamos conquistado importantes direitos com a promulgação

² Os principais benefícios da política nacional de assistência social são de transferência de renda, como mediante o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família.

da Constituição Federal de 1998, a crise do capital iniciada na década de 1970 e os interesses representados pela economia dos países desenvolvidos, por meio de seus organismos, como o Banco Interamericano de Desenvolvimento e o Banco Mundial, pressionaram os governos brasileiros a adotarem medidas de ajuste fiscal e frearam o otimismo advindo da Constituição Cidadã, que passa a ser alvo das primeiras alterações.

A crise contemporânea do capitalismo ensejou profundas alterações no cenário mundial e nas políticas públicas, em especial nos anos mais recentes, hegemonzados internacionalmente pela extrema direita e pelo ataque frontal aos direitos sociais da população. As demandas e desafios postos à profissão estão também sob a pressão das correlações de forças e com as respostas que o Estado brasileiro destina à população por meio do Serviço Social e ao campo profissional que os profissionais atuam. Ainda que em um contexto de descenso da luta dos/as trabalhadores/as, é possível lutar pelos interesses dos/as usuários/as no cotidiano institucional.

O Serviço Social brasileiro assumiu postura de vanguarda ao se colocar ao lado e em defesa da classe trabalhadora, confrontando a pretendida neutralidade propagada em momentos anteriores na categoria. Deixa nítido um projeto de sociedade comprometida com valores emancipatórias, pelo fim de formas de opressões e radicalmente democrática.

Nesse aspecto e em geral, pensamos que a instrumentalidade assume uma perspectiva mediada; constitui-se em meio a muitos desafios de realização, dadas as condições de trabalho e de efetivação das políticas sociais. A despeito dos limites, muitos instrumentos podem ser ressignificados com vistas aos interesses do trabalho. Tratamos aqui da particu-

laridade dos relatórios, pareceres e perícia social, que têm potencial e capacidade de ampliar os direitos da população usuária. Esses instrumentos técnicos do Serviço Social, como os relatórios e pareceres, devem expressar o posicionamento do/a profissional a partir de determinada realidade social, situada em um contexto histórico, sendo demandados por terceiros, geralmente órgãos do Executivo, Judiciário e Ministério Público, para responderem a determinadas demandas institucionais ou interesses dos/as usuários/as.

É nesse movimento que se insere o conceito de instrumentalidade do Serviço Social. Ao mesmo tempo que parte de uma análise geral da conjuntura, reconhece-se a intencionalidade desse fazer profissional. É a partir da leitura crítica da realidade que são identificados os elementos que a compõem, suas articulações, contradições e formas de enfrentamento.

O/A assistente social, consoante seu arcabouço teórico, busca decifrar a realidade, no sentido de compreender o conjunto de expressões da questão social³ e suas relações com a população usuária, na perspectiva de reconhecimento como sujeito de direito dos bens produzidos coletivamente.

Assim, a conjuntura atual, em âmbito mundial, sofre inflexões decorrentes da ascensão de ideários fascistas e movimentos conservadores na política e na sociedade, com exaltação a (des)valores nacionalistas, separatistas e xenó-

³ “Questão social que, sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem. [...]. Formas de resistência já presentes, por vezes de forma parcialmente ocultas, no cotidiano dos segmentos majoritários da população que dependem do trabalho para a sobrevivência. Assim, apreender a questão social é também captar as múltiplas formas de pressão social, de invenção e de reinvenção da vida construída no cotidiano, pois é no presente que estão sendo recriadas formas novas de viver, que apontam um futuro que está sendo germinado” (IAMAMOTO, 2001, p. 14).

fobos e perseguição a pessoas LGBTQs, mulheres e afrodescendentes. Governos ultradireitistas são eleitos e ameaçam o mundo ao quebrar tratados ambientais e armamentistas, além de expandirem ao máximo a exploração do trabalho humano e as políticas liberais.

No Brasil, vivencia-se um cenário de extremas contradições e desigualdades sociais. Muitos elementos da realidade se colocam às instituições e aos/às assistentes sociais, que se deparam com a ampliação do desemprego, informalidade, insegurança alimentar, aumento da população de miseráveis, aumento da população carcerária, feminicídio, população em situação de rua, etc. Reduzem-se as políticas públicas e ampliam-se os critérios para acesso a programas, serviços, projetos e benefícios, aumentando ainda mais o caráter seletivo e focalizado das políticas públicas no Brasil.

É no cenário de ampliação das desigualdades e restrições do acesso aos direitos sociais que as demandas por relatórios, pareceres e perícias sociais às/aos assistentes sociais crescem. Dessa forma, a categoria é chamada a analisar ou se posicionar acerca da inserção ou não da população às políticas sociais, cada vez mais restritivas, e acerca da perspectiva de amenizar a situação de pobreza que vive a maioria da população no Brasil. A atual realidade impõe ainda mais ao/à assistente social o compromisso com a ampliação dos debates e estudos a respeito do leque de instrumentais que elaboramos.

A realidade tão complexa e contraditória que vivenciamos exige do profissional de Serviço Social qualificar-se para novas competências, buscar novas legitimidades, indo além da mera requisição instrumental-operativa do mercado de trabalho. Esse enriquecimento da instrumen-

talidade do exercício profissional resulta num profissional que, sem prejuízo da sua instrumentalidade no atendimento das demandas, possa antecipá-las, que, habilitado no manejo do instrumental técnico, saiba colocá-lo no seu devido lugar (qual seja: no interior do projeto profissional) e ainda que, reconhecendo a dimensão política da profissão, inspirado pela razão dialética, invista na construção de alternativas que sejam instrumentais à superação da ordem social do capital.

Com essa direção, algumas provocações nos interpe- lam: como se inserem os instrumentos de que nos apropriamos historicamente? Para que servem? O que os diferencia? A quem se destinam? Existe uma regra geral para a elaboração de cada instrumento? Quais os impactos na vida dos sujeitos envolvidos? O que pode ou deve constar em cada um desses instrumentos?

Relatório, parecer e perícia social: a que será que se destinam?

Os relatórios, pareceres e perícias sociais são demandados principalmente pelo Estado, historicamente com prevalência de órgãos do Judiciário e da previdência social. Nesse aspecto, coube ao Serviço Social, no âmbito da sociedade capitalista brasileira e na divisão social e técnica do trabalho, apresentar determinadas respostas e mediações no sentido de subsidiar a tomada de decisões e/ou reivindicar direitos da população usuária de seus serviços.

Para Guerra (1999), o conceito de instrumentalidade não está relacionado ao conjunto de instrumentos e técnicas utilizado no exercício profissional. Nesse aspecto, reduzi-lo a tais objetivações resultaria no empobrecimento da

prática profissional e, por conseguinte, de sua função social. Em contraponto, instrumentalidade diz-se do acúmulo conquistado no processo sócio-histórico pela profissão, que demonstra sua capacidade e necessidade na divisão socio-técnica do trabalho.

Nesse sentido, os instrumentais não se restringem meramente ao uso de técnicas e procedimentos de forma mecânica e sem consonância com o nosso projeto de profissional. Pressupõem a capacidade de desvendar a realidade, superando a visão imediata e superficial das demandas expostas pelo/a usuário/a ou pelos órgãos públicos, de modo a compreender que as demandas estão inseridas no bojo das desigualdades sociais.

O processo da realização na elaboração do relatório, parecer e perícia social se materializa por meio da condução da investigação que irá resultar no material escrito. Nessa dinâmica, todas as indicações ético-políticas presentes no Código de Ética da Profissão devem ser observadas, dos princípios às demais normativas. Além disso, o domínio teórico das situações deve ser traduzido pela pesquisa das particularidades das demandas expostas sem perder a conexão com a realidade. É preciso que descrições ultrapassem a mera exposição dos fenômenos e busque as determinações sociais de suas expressões, somente assim é possível uma prática interventiva que supere o senso comum e articule as três dimensões da instrumentalidade. Não podemos negar a importância do registro e da documentação como parte do processo, significando o resultado das escolhas do estudo social. Daí a competência técnica ser fruto de todo um conjunto de escolhas num contexto de determinações sociais e institucionais.

No cotidiano institucional, lidamos com diversas expressões da questão social, sendo de fundamental impor-

tância a identificação de suas relações com a realidade mais ampla que a produz e reproduz. Pensar as desigualdades sociais, a exploração do trabalho, os elevados contingentes de desempregados, em suma, as expressões da questão social, como produtos da sociedade capitalista, é reconhecer a existência da luta de classes, dos lados em oposição, bem como a relevância do Código de Ética Profissional e de sua direção social, ao colocar-se ao lado na condição de classe trabalhadora, porque também somos.

Retomando Yamamoto (2001, p. 17):

A questão social diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, indispensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. [...] . A questão social expressa, portanto, disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações de amplos segmentos da sociedade civil e do poder estatal.

Considerando que em cada contexto sócio-histórico as expressões da questão social obtiveram tratamento diferenciado pelo Estado e no âmbito da própria profissão, visto o referencial e acúmulo teórico-metodológico da época, podemos inferir que, somente a partir da reconceituação e da ruptura com o conservadorismo, nossas intervenções profissionais adquiriram um caráter mais questionador, tomando como referência o reconhecimento de direitos das populações envolvidas.

Nesse sentido, as intervenções profissionais, embora não de forma homogênea, mas hegemônica, passaram a ter como norte a necessidade das análises das contradições presentes na sociedade capitalista, relacionando os “problemas sociais” às expressões da questão social. Reconhecem-se na luta de classes as estratégias da classe trabalhadora no sentido de enfrentar a questão social e posicionar-se diante do Estado.

Embora exerça uma profissão considerada liberal, o/a assistente social tem no Estado um dos seus principais empregadores. Em outros espaços onde também atua, constrói, muitas vezes, uma relação contraditória com seu empregador, à medida que se intensificam as desigualdades sociais e exploração do trabalho.

É no âmbito das instituições que a pressão da população para acesso aos benefícios e serviços ocorre. Sob pretexto de restrição de recursos em razão de crises econômicas, cada vez mais são escasseadas as possibilidades de atendimento a direitos básicos da população.

Teorizar sobre os instrumentais utilizados pelo Serviço Social é um exercício que envolve uma particularidade ética, posto que trata das dimensões da prática e práxis profissional; uma crítica e autocrítica; uma análise sobre a capacidade de aproximação com o real e a teleologia de seu projeto profissional – projeto ético-político do Serviço Social.

Assim, antes de adentrar nas características do relatório, parecer e perícia social, convém identificar aspectos que lhes são comuns, a saber: pressupõem a realização de estudo social anterior, cujas técnicas utilizadas para a coleta de dados são de inteira responsabilidade do/a assistente social. Vale ressaltar que as metodologias para a coleta de dados ou informações devem respeitar a autonomia do profissional.

Devemos, nesse processo de elaboração dos instrumentos, tomar como referências informações estritamente relevantes e nos eximir de juízo de valor e construções teóricas que reflitam o senso comum e pensamentos conservadores.

Não podemos deixar de mencionar que a escrita deve ser nítida e concisa, com uma linguagem técnica acessível que favoreça a compreensão de quem se destina e sobretudo atender aos princípios, direitos e obrigações do Código de Ética Profissional do/a assistente social.

Os relatórios sociais são requisitados a fim de obter determinados aspectos da realidade social vivenciada pela população usuária e/ou por suas famílias. Estão presentes em processos que tramitam nos diversos espaços sócio-ocupacionais do campo sociojurídico, (Varas de Família, Infância e Juventude, Varas Criminais, Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, etc.). Podem subsidiar decisões relacionadas à guarda, tutela e curatela e ao poder familiar, além de servirem para acompanhamento de medidas judiciais ou protetivas dos Conselhos Tutelares. Devem ter como referência os direitos assegurados na nossa Constituição Federal e legislações que nos subsidiem, tendo como parâmetro a ampliação do acesso aos direitos sociais. O relatório social não requer conclusão ou posicionamento profissional, assim como deve se ater ao que foi requerido pelo setor demandante.

Para Fávero (2014, p. 27, grifo nosso):

[...] o conteúdo significativo do Estudo Social expresso no relatório reporta-se à expressão ou expressões da questão social; se apresenta com maior ou menor detalhamento como sistematização do Estudo realizado. Guarda em si um determinado poder ou um *poder de*

verdade, que contribui para a definição de aspectos da vida dos sujeitos.

Diferente do relatório social, o parecer social representa o posicionamento do/a assistente social a respeito de situação determinada. Não se trata de descrever uma realidade, mas exige do profissional uma análise a respeito da questão apresentada, subsidiada a partir da eleição de elementos que lhe são relevantes, concluindo-a com o seu parecer.

É importante considerar que o estudo social que fundamenta o parecer pode ou não ser registrado, a depender da cultura institucional do campo sócio-ocupacional. No entanto, é fundamental na elaboração de um parecer social, muitas vezes, a realização de um estudo social, visando subsidiar o posicionamento profissional. E vale lembrar que o estudo social não é necessariamente enviado ao demandante, pois é um conteúdo construído a partir de informações coletadas para a construção e fundamentação do posicionamento frente à demanda ou questão apresentada pela demanda do parecer social.

Na previdência, por exemplo, temos o hábito da transcrição dos elementos do estudo social, embora reconheçamos que, por mais informações e dados que possamos obter da realidade, esse estudo será sempre uma aproximação do todo. Nesse sentido, quais elementos merecem destaque na elaboração dos estudos sociais que subsidiarão relatórios, pareceres e perícias? Esses elementos estão diretamente relacionados com os propósitos de cada demanda, sem perder a compreensão de totalidade e sem cair na banalização dos instrumentos, visto que têm finalidades institucionais e subsidiarão decisões com repercussões na vida dos sujeitos envolvidos.

No âmbito da previdência social e nos remetendo à Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social (1994, p. 25-26):

[...] o parecer social, enquanto instrumento da intervenção profissional dos/as assistentes sociais do INSS, é definido como a opinião profissional do assistente social, com base na observação e estudo de uma dada situação, fornecendo elementos para concessão de um benefício, recurso material e decisão médico-pericial.

É demandado em razão de análises quanto à dependência econômica; união estável; comprometimento de renda; avaliação socioeconômica; ou avaliação de se a requerente e a respectiva família vivem em estados de miserabilidade, vulnerabilidade e hipossuficiência, a depender do benefício assistencial ou não.

Nem sempre os setores demandantes dessas requisições profissionais têm a devida compreensão da profissão e de seus preceitos teórico-metodológicos, ético-políticos e prático-operativos, não sendo incomuns solicitações que confrontam diretamente a profissão. Cabe-nos, nessas oportunidades, agir criticamente e dialogar direta ou indiretamente através de setores representativos da categoria na instituição ou via Cress, situando-os acerca das nossas finalidades profissionais.

É importante considerar que a emissão de relatórios, pareceres e perícias demanda responsabilidades ao/à assistente social e está sujeita às penalidades previstas no Código de Ética Profissional. Esse aspecto consiste em prática recente junto à categoria e traz uma polêmica em seu cerne: a utilização de imagens dos/as usuários/as a fim de compor relatórios, pareceres e perícias. É imprescindível um debate

aprofundado à luz do Código de Ética Profissional e de outras normas que asseguram o direito de imagem e a não comprovação vexatória da pobreza, violando a dignidade humana. Além desses aspectos, consideramos os precedentes, relacionados à desvalorização das sistematizações e elaborações profissionais frente à superficialidade e imediatividade das imagens.

As perícias sociais são requisições advindas do Judiciário e demandam aprofundamento por meio de estudo social referente à situação analisada, apresentando em conjunto dos argumentos respostas a quesitos determinados. Em resumo, é a elaboração de um estudo com o parecer, ou seja, com o posicionamento do profissional.

A realização da perícia requer também domínio teórico-técnico, ético-político e prático-operativo, além de atenção da recorrente preocupação com os princípios éticos explicitados no Código de Ética. A perícia social é um processo em que um especialista – no caso, assistente social – realiza o exame de situações sociais que dizem respeito a indivíduos e/ou famílias com a finalidade de emitir um parecer. Vale mencionar que a perícia social, por vezes, é demandada por autoridades de diversas instituições, por exemplo: Judiciário, saúde, previdência, educação. Entretanto, a perícia social é demandada principalmente pelas instituições vinculadas ao Judiciário.

Na elaboração do relatório, parecer ou perícia social, o/a profissional deve munir-se de informações acerca do/a usuário/a, podendo recorrer a entrevistas, visitas domiciliares e articulações com a rede socioassistencial existente no seu território, sempre no intuito de obter informações que subsidiem o posicionamento profissional.

Considerações finais

Primeiramente gostaríamos de alertar que não existe uma receita mágica para a elaboração dos instrumentos sobre os quais tratamos neste capítulo. Não pretendemos trazer respostas prontas e acabadas sobre os instrumentais que utilizamos no trabalho profissional na relação com as demandas dos/as usuários/as. Acreditamos que o fundamental é utilizá-los na perspectiva de ampliar direitos sociais, garantindo, assim, uma melhor qualidade de vida dos/as envolvidos/as com a questão apresentada.

O processo de construção dos conteúdos dos instrumentais prescinde da análise crítica acerca das diversas expressões da questão social inerente às desigualdades sociais. Realizar análise de conjuntura é um grande desafio, no entanto apreender as diversas nuances da realidade é fundamental para que possamos, com competência profissional e compromisso político, colocar-nos na defesa radical da democracia, da liberdade, do pluralismo, da equidade e da justiça social.

Sabemos que a realidade é extremamente complexa, inclusive concordamos com o poeta Guimarães Rosa (1994, p. 86), “[...] o real não está na saída nem na chegada: ele se dispõe para a gente é no meio da travessia [...]”. Mas temos capacitação teórica e prática para desvelar a realidade, construir estratégias e realizar alianças com outras categorias profissionais que comungam dos nossos princípios e sejam comprometidas com os direitos sociais da classe trabalhadora.

Os desafios na contemporaneidade exigem do profissional de Serviço Social qualificação para novas competências diante das complexas demandas expostas no cotidiano, superando as legitimações das instituições, que se centram,

não raro, na mera requisição por relatórios, estudos sociais e perícias. Não podemos nos esquecer da dimensão política da profissão, inspirados pela razão dialética e compromisso com a instrumentalidade que possam ampliar direitos.

O profissional que é capaz de responder ao tempo presente em consonância com o projeto profissional deve romper com as práticas sociais e profissionais conservadoras. É fulcral apostar na elaboração dos instrumentais tratados neste capítulo para além de requisições institucionais, bem como no fato de que a nossa profissão tem um compromisso explícito com o projeto de sociedade, comprometido com a defesa intransigente dos direitos humanos, na afirmação dos valores da democracia, da liberdade, do pluralismo, da equidade e da justiça social.

Não podemos deixar de alertar para o fato de que o relatório, o estudo social e a perícia trazem impactos para a vida da população usuária a que atendemos nos diversos espaços sociocupacionais, que podem ser instrumentos para ampliar o acesso aos direitos e às políticas sociais. Contudo, tais instrumentais não devem contribuir para vivências discriminatórias, preconceituosas e de negação dos direitos, tampouco nos limitar a exigências formais e a barreiras expostas pelas políticas públicas.

Por fim, o tempo presente exige um profissional com competência teórico-técnico-operativa e ético-política. No “tempo presente” é constante o desafio na afirmação dos princípios explicitados no nosso projeto ético-político, na perspectiva de o articular com outras forças políticas da nossa sociedade, comprometida com a construção de uma ordem societária sem dominação de classe, raça, etnia e gênero.

Referências

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. *Diretrizes curriculares da ABEPSS*. Brasília, DF: ABEPSS, 1999.

ANTUNES, R. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2019.

BRAGA, L.; CABRAL, M. S. R. (Org.). *Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes*. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASIL. *Código de ética do/a assistente social*. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. Brasília, DF: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. Constituição de 1988. Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 5 out. 1988.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 jun. 1993.

BRASIL. *Matriz teórico-metodológica do Serviço Social*. Brasília, DF: INSS, 1994.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social (Org.). *O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: debates atuais no judiciário, no penitenciário e na previdência social*. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

FÁVERO, E. T. O estudo social: fundamentos e particularidades de sua construção na área jurídica. In: CFESS – Conselho Federal de Serviço Social (Org.). *O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: debates atuais no judiciário, no penitenciário e na previdência social*. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2014. p. 9-52.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

PAULO NETTO, J. *A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea*. Brasília, DF: CFESS, 1999.

PAULO NETTO, J. *Ditadura e o Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ROSA, J. G. *Grande sertão: Veredas*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1994.

VALE, E. S.; SOUSA, R. B.; CAMELO, R. A. (Org.). *Trabalho e instrumentalidade do Serviço Social*. Fortaleza: UECE, 2018.

O USO DA REUNIÃO NO COTIDIANO DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DE FORMA E CONTEÚDO

RENATA MARIA PAIVA DA COSTA

Doutoranda em Educação Brasileira pela Universidade Federal do Ceará (UFC), mestra em Serviço Social, Trabalho e Questão Social, especialista em Serviço Social, Políticas Públicas e Direitos Sociais pela UECE e graduada em Serviço Social, essas três últimas formações pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Membro do Laboratório de Estudos do Trabalho e Qualificação Profissional (Labor). Assistente Social do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), *campus* Fortaleza.

E-mail: renatampc5@gmail.com.

MÁRCIA BEATRIZ RODRIGUES GONZAGA DA SILVA

Graduanda em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Bolsista de Iniciação Científica e Tecnológica no Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros). Estagiária na Visão Mundial.

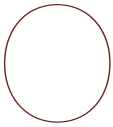
E-mail: marcia.biarodrigues@gmail.com.

POLIANA MACHADO GOMES DA SILVA

Mestra em Serviço Social, Trabalho e Questão Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE) e graduada em Serviço Social pelo Centro Universitário Leão Sampaio (Unileão). Professora colaboradora do Laboratório de Pesquisas e Estudos em Serviço Social (Lapess).

E-mail: poliana.machado@uece.br.

Considerações iniciais



presente capítulo é síntese da oficina sobre reunião ministrada pelas autoras durante o II Seminário Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, ocorrido nos dias 9 e 10 de outubro de 2019 na Universidade Estadual do Ceará (UECE). Nessa óptica, objetivamos problematizar a reunião como um instrumental técnico-operativo da/o assistente social. Num primeiro momento, elucidamos os aspectos onto-históricos das reuniões como instrumentais mediadores das relações sociais. Noutra momento, apresentamos as reuniões como instrumentais técnico-operativos da/o assistente social e, portanto, imbricadas nas dimensões teórico-metodológica e ético-política orientadoras do trabalho profissional.

O movimento do objeto de estudo aqui tratado demanda metodologicamente o tipo de pesquisa teórica pela possibilidade de uma maior variedade de informações e dados que possam saturar esta investigação com os subsídios necessários para aproximações com o fenômeno, para compreendê-lo e decifrá-lo. Ademais, utilizamos como técnica de coleta de dados a pesquisa bibliográfica, a qual ultrapassa a simples observação de dados localizados nas fontes pesquisadas, posto que imprime sobre eles a teoria, isto é, “[...] a

compreensão crítica do significado neles existente” (LIMA; MIOTO, 2007, p. 44).

Em sendo assim, os modos de apropriação ideal do movimento concreto da reunião como um instrumental técnico-operativo da/o assistente social implicam a apreensão da sua processualidade e a constante articulação das categorias que se apresentam na realidade como “[...] formas de vida, determinações de existência” (MARX, 2008, p. 265). À vista disso, este capítulo se debruça sobre três categorias analíticas centrais: reunião, instrumental técnico-operativo e instrumentalidade.

As reuniões permitem que a cultura profissional se movimente para conferir instrumentalidade às suas ações. Dessa forma, problematizá-la como um instrumental técnico-operativo da/o assistente social exige reconhecer a consubstancialidade das direções constitutivas e constituintes da instrumentalidade do Serviço Social, a saber: a) a capacidade teórico-metodológica, cuja apropriação do materialismo histórico-dialético, ao imbricar teoria, método, metodologia e história, permite desvelar o cotidiano, a conjuntura, a questão social e suas expressões – objetos de estudo e matérias de trabalho da profissão; b) a direção ético-política, atenta para finalidades da ação profissional e para o seu compromisso, demarcado sobretudo no/pelo Código de Ética da/o assistente social em 1993 e no/pelo projeto profissional ético-político; c) a dimensão técnico-operativa, cujos elementos constitutivos compreendem os instrumentos, técnicas, habilidades, estratégias e instrumentais técnico-operativos que plasmam o fazer profissional.

Analisamos, assim, que a consubstancialidade entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do Serviço Social permite a transformação de

objetos e instrumentos em objetos e instrumentos para o alcance das finalidades profissionais, tornando rica a instrumentalidade da/o assistente social. Nesse processo, as reuniões, como um instrumental técnico-operativo, possibilitam a ultrapassagem da esfera do *como fazer*, corroborando o atravessamento das questões relativas ao *para que fazer, por que fazer, para quem*.

Como um instrumental técnico-operativo consubstanciado por um arsenal teórico-crítico e ético-político, a reunião permite conferir instrumentalidade às ações profissionais das/os assistentes sociais. Para efeito ilustrativo: a reunião, como parte da instrumentalidade do Serviço Social, contribui para o trânsito de ações meramente instrumentais para um exercício profissional competente e qualitativo, isso porque é um elemento potencializador dos processos de mediação profissionais.

A categoria de mediação abrange tanto dimensões relativas aos projetos institucionais quanto às que se referem ao projeto ético-político do Serviço Social. Numa reunião, faz-se fulcral a apreensão da categoria de totalidade para a superação da mera expressão fenomênica do real. Dito isso, nas reuniões, importa conceber a realidade como totalidade em movimento. Nesse movimento dialético, as aparências necessitam ser dissolvidas para a emergência de mediações. É no âmbito da particularidade que o singular se universaliza, e vice-versa. Nesse espaço de síntese de múltiplas determinações, “[...] a razão cognoscente, tendo negado e superado a imediaticidade (aparência), vai processar o nível do *concreto pensado*, penetrando em um *campo de mediações*” (PONTES, 1999, p. 16, grifos do autor). Nessa processualidade, uma das formas de materialização das mediações em Serviço Social é, pois, a reunião.

Aspectos onto-históricos da reunião

À luz do materialismo histórico e dialético, vislumbramos retomar a preocupação com as causas primeiras do objeto de estudo deste capítulo: a reunião como um instrumental técnico-operativo da/o assistente social. Saturando a dialética de bases materiais, Marx (2008, p. 47) anuncia que “[...] o modo de produção da vida material condiciona o processo de vida social, política e intelectual”. Com efeito, justificamos a centralidade da categoria trabalho para elucidar as determinações onto-históricas da reunião.

Como fundante do ser social (MARX, 2008), o trabalho é uma “[...] relação dialética e síntese entre teleologia (capacidade humana de projetar previamente a finalidade de uma ação – prévia-ideação) e causalidade [...], que se objetiva em um resultado/objeto [...]” (CISNE; SANTOS, 2018, p. 27). O trabalho, constituindo o salto ontológico (momento de diferenciação do indivíduo em relação à natureza), possibilita a formação do ser social e o afastamento das determinações meramente biológicas ou barreiras naturais. Nesse processo de afastamento das barreiras naturais, o trabalho constitui a via para a produção de instrumentos como elementos de mediação e de potenciação do trabalho para responder às necessidades humanas (TRINDADE, 2004). O trabalho detém a capacidade de manipulação e transformação de objetos em instrumentos para o atendimento das necessidades humanas. A habilidade humana de construção e utilização dos instrumentos, por sua vez, denomina-se técnica (TRINDADE, 2004).

Ao passo que são respondidas determinadas necessidades sociais, outras necessidades vão sendo gestadas. A criação dos instrumentos de trabalho para responder a tais

necessidades está, assim, intrinsecamente atravessada nas e pelas relações sociais. Estas, mediadas por antagonismos e hierarquias, processam a produção e a reprodução sociais. A produção social não se refere somente à produção material da vida em sociedade, mas também à reprodução das relações sociais. Noutras palavras, a reprodução da totalidade da vida social “[...] engloba não apenas a reprodução da vida material e do modo de produção, mas também a reprodução espiritual da sociedade e das formas de consciência social através das quais o homem se posiciona na vida social” (YAZBEK, 1999, p. 89). Por conseguinte, a reprodução social é a reprodução de um certo modo de vida, da forma como se reproduzem as ideias do cotidiano, os princípios e valores, as práticas culturais e políticas que permeiam a trama das relações sociais.

Almejando-se atender às necessidades sociais, as técnicas são aprimoradas através do uso dos instrumentos; elas os qualificam a partir de um composto de procedimentos que permitem uma mediação embasada por objetivos previamente determinados. A consubstancialidade dos instrumentos e das técnicas confere o soerguimento de instrumentais. Os instrumentais apresentam finalidades específicas, das quais emanam demandas para a produção e reprodução sociais. Na medida em que essas demandas são materializadas em respostas, concretizando-se os objetivos previamente definidos, a instrumentalidade¹ é conferida ao trabalho social.

¹ A instrumentalidade é uma capacidade ou condição inerente ao trabalho e “[...] dada pelos homens no processo de atendimento às necessidades materiais (comer, beber, dormir, procriar) e espirituais (relativas à mente, ao intelecto, ao espírito, à fantasia) suas e de outros homens. Pelo processo de trabalho, os homens transformam a realidade, transformam-se a si mesmos e aos outros homens” (GUERRA, 2000, p. 53).

Toda postura teleológica encerra instrumentalidade, o que possibilita ao homem manipular e modificar as coisas a fim de atribuir-lhes propriedades verdadeiramente humanas, no intuito de converterem-nas em instrumentos/meios para o alcance de suas finalidades. Converter os objetos naturais em coisas úteis, torná-los instrumentos é um processo teleológico, o qual necessita de um conhecimento correto das propriedades dos objetos. (GUERRA, 2000, p. 55-56).

À guisa de exemplo, tem-se como um dos instrumentais nos processos de trabalho a reunião. As reuniões são encontros grupais que podem objetivar: realizar planejamentos de atividades e sua avaliação; socializar experiências do grupo; tomar decisões coletivas por meio de posturas democráticas; esclarecer sobre um determinado assunto; refletir e realizar encaminhamentos acerca de certa temática, etc. Nesse sentido, as reuniões apresentam imbricadas dimensões teórica, ética e política: a) a dimensão teórica põe e repõe em âmbito do pensamento o movimento de um determinado fenômeno a ser tematizado; b) a dimensão ética evidencia o direcionamento reflexivo, crítico e propositivo das/os participantes de uma reunião, uma vez que os grupos partilham ou não de certos princípios e valores semelhantes; e c) a dimensão política reconhece e afirma o espaço da reunião como um lócus de tomada de decisões, de tensões entre projetos, de negociações e de embates de forças.

À vista disso, todos os tipos de reunião devem realizar uma convocatória, bem como devem apresentar os seus pontos de pauta. Estes últimos dizem respeito aos assuntos que serão tratados em uma reunião e podem proporcionar o surgimento e a inclusão de outros pontos de pauta. As reu-

niões devem dispor de um tempo hábil para que os pontos de pauta possam ser discutidos/resolvidos. Desse modo, as reuniões podem ser de caráter: a) ordinário – são aquelas reuniões de caráter cotidiano (mensal, semestral, etc.); e b) extraordinário – são aquelas reuniões que apresentam um caráter de urgência ou quando a temática a ser tratada não pode ser contemplada em uma reunião ordinária.

Para a realização de uma reunião, é imprescindível, portanto, o seu planejamento: a escolha dos pontos de pauta; a definição dos objetivos; os procedimentos técnicos para a sua efetuação; a sua avaliação. O planejamento de uma reunião é, pois, um processo permanente e dialético que almeja suscitar reflexões, ensejar tomadas de decisões, realizar outros planejamentos, etc. Para a materialização de uma reunião, é preciso uma/um: a) coordenadora/or (aquela/e que conduzirá e mediará democraticamente as discussões em uma reunião); b) relatora/or (aquela/e membro do grupo ou pessoa designada para relatar a ata de uma reunião, para registrar as problematizações, as deliberações e os participantes envolvidos); e c) profissionais/grupo/comunidade (aquelas/es participantes envoltas/os numa reunião).

Os procedimentos de execução de uma reunião podem ocorrer flexivelmente, isto é, sem um passo a passo imutável ou fixo. Todavia, faz-se salutar inicialmente uma apresentação ou introdução à reunião a partir da delimitação da temática a ser discutida e o detalhamento dos objetivos propostos durante a convocação. Para mais, importa: apresentar os pontos de pauta, ler a aprovação da ata da reunião anterior, expor e discutir as pautas da convocatória, formular e defender as propostas, votar ou entrar em consenso e finalizar com os informes das/os participantes.

A ata de uma reunião constitui um instrumento para a coleta de informações apresentadas em uma determinada reunião. “É o registro de todo o processo de uma reunião, das discussões realizadas, das opiniões emitidas, e, sobretudo, da decisão tomada – e da forma como o grupo chegou a ela (por votação, por consenso, ou outra forma)” (SOUSA, 2008, p. 129). A reunião, como um instrumental, é a síntese da capacidade criativo-propositiva e do entendimento das necessidades e demandas expressas na realidade social.

A reunião como parte da instrumentalidade do Serviço Social

A abordagem sobre os aspectos da reunião como instrumental utilizado nas ações de assistentes sociais aparenta ser um tanto óbvia, visto que esse recurso permeia o seu cotidiano de trabalho nas instituições, naturalizando-se como uma prática vinculada ao Serviço Social, do qual não se pode descolar. De fato, a reunião está diariamente presente nos diversos espaços sócio-ocupacionais de assistentes sociais, os quais ensejam diferentes processos de trabalho, a depender da política social e da natureza da instituição a que estão atrelados. Desse modo, a reunião, como parte da dimensão técnico-operativa da instrumentalidade do Serviço Social, permeia as ações desde o planejamento até a avaliação. No entanto, realizar uma reflexão acerca da reunião e do seu caráter, mais aprofundadamente, é uma tarefa que exige a apreensão de estudos já realizados sobre essa matéria, de modo a percebê-la como um importante instrumental para nortear o trabalho de assistentes sociais nos seus campos de atuação profissional.

Afinal de contas, o que é uma reunião? Ora, mais uma vez a obviedade vem à tona diante dessa questão: reunião é

uma reunião. Tal é a primeira resposta que vem à ideia, porém, quando tentamos imprimir uma resposta mais elaborada para a pergunta, é preciso envolver diversos elementos que compõem uma reunião, fazendo com que aquela resposta já não seja tão evidente e dada na imediaticidade. A questão se complexifica quando percebemos que a reunião é um instrumento que provoca reflexões acerca de temas e de situações vivenciadas no bojo das relações sociais. Conforme indica Souza (1996, p. 188), “[...] a reunião é um instrumento coletivo de reflexão sobre as necessidades, preocupações e interesses comunitários, assim como de organização e ação”.

No Serviço Social, o caráter interventivo da profissão requer a construção de ações que propiciem aos sujeitos usuários a análise e interpretação da realidade, do contexto das relações sociais de produção e de suas contradições. Assim sendo, a reunião se apresenta como um recurso que viabiliza a realização de uma leitura mais apurada, contextualizada e crítica acerca dos fenômenos sociais que envolvem indivíduos, grupos e comunidades. Além disso, como uma estratégia de intervenção coletiva, a reunião se mostra relevante por possibilitar uma análise conjunta da realidade e suas problemáticas, permitindo:

[...] ressignificar espaços, pensar coletivamente alternativas de enfrentamento, redescobrir potencialidades, associar experiências, buscar identificações, dar visibilidade às fragilidades para tentar superá-las, desvendar bloqueios, processos de alienação, revigorar energias, vínculos, potencial organizativo, reconhecer espaços de pertencimento. (PRATES, 2003, p. 2).

Assim, podemos inferir que a importância da reunião como um dos instrumentos de intervenção do Serviço

Social está também no reconhecimento da efetividade da dinâmica grupal, o seu movimento, no qual os sujeitos expressam suas opiniões, visões de mundo, paixões e anseios, num intenso processo em que se mesclam individualidade e coletividade. Ademais, esse tipo de abordagem em grupo possibilita o desenvolvimento de processos sociais a partir de identificações entre os sujeitos que vivenciam situações semelhantes, fortalecendo o seu potencial de organização e de enfrentamento conjunto, para além de viabilizar processos de ajuda mútua, partilha de sofrimentos, cooperação, solidariedade, estratégias de superação e veiculação de informações (PRATES, 2003).

Considerando, então, esse caráter relevante da reunião, observamos que a sua realização, desde o planejamento até a execução, requer rigor – e não rigidez – na organização para que os objetivos sejam alcançados. Como já exposto anteriormente, a reunião deve apresentar forma e conteúdo, isto é: deve conter pontos de pauta bem delineados; dispor de tempo necessário e local adequado; especificar a natureza ou o tipo de reunião; apresentar planejamento e avaliação; conter a indicação dos membros/participantes, bem como as formas de registro (atas, relatórios, fotografias, filmagens, lista de frequência dos participantes)². Não podemos descartar, contudo, a espontaneidade do grupo, pois, como já demarcamos anteriormente, a rigidez em excesso pode truncar o movimento próprio e natural do coletivo abordado, travando as trocas e inibindo as opiniões. Desse modo, é preciso estar atento à dinâmica grupal para

² É necessário nos atentarmos, entretanto, para as formas de registro por meio de fotografias e filmagens, tendo em vista que a natureza de algumas reuniões requer a preservação do sigilo dos discursos e da imagem dos participantes.

dar fluidez à reunião, sem, no entanto, fugir do assunto e se distanciar dos objetivos ora traçados.

Souza (1996) afirma que a realização de uma reunião pressupõe algumas condições: primeiro, a autora indica que é necessário ter objetivos claros, tanto para o profissional/equipe de trabalho quanto para o público-alvo da ação. Segundo, a estudiosa diz que é preciso adotar uma agenda sugestiva, em que se possa organizar as tarefas, estimular a reflexão do grupo sobre a realidade, exercitando o debate acerca do cotidiano, seus problemas, necessidades e possíveis estratégias de enfrentamento, bem como estimular a participação dos indivíduos no processo de transformação social. Em terceiro plano, Souza (1996) sugere que a reunião seja oportuna, podendo ser provocada tanto pelos profissionais como pelo público, desde que haja a discussão acerca da pertinência de sua realização. Em quarto lugar, a autora aponta a adoção de uma coordenação democrática e participativa, em que o profissional incentive o grupo a coordenar e conduzir a reunião, exercitando a ação e reflexão.

Embora a autora acima citada tenha traçado tais considerações sobre o tema da reunião, trazendo referências das ações de Desenvolvimento de Comunidade³ realizadas pelo Serviço Social a partir do final da década de 1950, as quais se aproximam mais de um caráter integrador do que de um viés crítico e transformador, não podemos descartar elementos imprescindíveis à realização de uma intervenção

³ O Desenvolvimento de Comunidade (DC) no Brasil se apresenta como parte de uma política social presente no projeto de modernização desenvolvimentista (final da década de 1950 e início da década de 1960). Porém, somente nos anos 1970 é que há uma atuação mais incisiva dessa política nas áreas de moradia. Sob o ângulo da política social, “[...] o DC é considerado um dos meios de trabalho de interferência nessas áreas através da política social, a qual evoca a participação popular como condição importante para se chegar ao desenvolvimento global do país” (SOUZA, 1996, p. 15).

coletiva, como a participação, a organização, a mobilização, a reflexão e a ação.

Mediante experiências profissionais, podemos afirmar que existem diversos tipos de reunião: de planejamento, de avaliação, de estudo, deliberativas e socioeducativas/informativas. As reuniões de planejamento são essenciais para nortear as ações a serem executadas, seus objetivos, suas etapas de desenvolvimento, os recursos e técnicas necessários à sua realização. Já as reuniões de avaliação são imprescindíveis para tecer considerações acerca da ação já executada, verificando sua efetividade, os pontos positivos e as fragilidades, com a finalidade de aprimorar o processo interventivo. As reuniões de estudos são necessárias para o aprofundamento de conhecimentos sobre determinados temas e áreas, estabelecendo trocas por meio de discussões e debates. Em se tratando de reuniões deliberativas, podemos afirmar que se configuram em processos de tomada de decisões, como nas assembleias de categorias. No que remete às reuniões socioeducativas/informativas, visam à socialização de informações atinentes a direitos, bem como à abordagem e discussão de temáticas pertinentes ao conjunto das relações sociais.

No âmbito do Serviço Social, as reuniões em ações socioeducativas permeiam o cotidiano de intervenção profissional quase que ininterruptamente, ratificando a dimensão educativa da profissão. Ademais, apresentam-se como um tipo de ação que está presente no rol das competências da/o assistente social descritas na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662/1993)⁴.

⁴ “Art. 4º. Constituem competências do Assistente Social: [...] III- Encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e população; [...] V- Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sen-

Dessa maneira, as reuniões socioeducativas têm foco nos usuários como sujeitos de direitos e são mediatizadas pelas políticas sociais, as quais visam garantir o acesso a serviços, programas e benefícios sociais. Além de viabilizar a democratização do acesso à informação e a participação dos sujeitos nos processos decisórios, as ações socioeducativas assumem um papel transformador no cenário da sociedade capitalista atual. Assim sendo, tais ações podem fornecer um conteúdo que proporcione uma interpretação crítica da sociabilidade, estimulando uma leitura mais apurada e uma reflexão acerca das relações sociais na sua complexidade, sobre a estrutura de classes e suas relações desiguais. Conforme sinaliza Mioto (2009, p. 500):

Nessa lógica, desenvolve-se, por meio das relações que se estabelecem entre assistentes sociais e usuários, um processo educativo que possibilita aos usuários, a partir de suas individualidades, apreender a realidade de maneira crítica e consciente, construir caminhos para o acesso e usufruto de seus direitos (civis, políticos e sociais) e interferir no rumo da história de sua sociedade.

Podemos depreender que as ações socioeducativas, processadas por meio de reuniões – em formato de rodas de conversa, palestras, oficinas, etc. –, denotam um importante papel na questão da efetivação dos direitos dos indivíduos, isso porque tais reuniões não só viabilizam a socialização de informações, mas também provocam um processo reflexivo, em que a/o assistente social, por meio de um movimento interativo, faz com que os usuários elaborem respostas para

tido de identificar recursos e fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos” (BRASIL, 1993).

suas demandas, imediatas ou não. É válido ressaltar que, para além de facilitar o acesso às informações e de incitar a reflexão, o principal objetivo desse instrumental de trabalho é a formação da consciência crítica dos sujeitos, por meio da interpretação da realidade concreta (o ponto de partida), da problematização, da identificação das contradições e da elaboração do diálogo. Portanto, as ações socioeducativas se apresentam como uma estratégia que torna possível a politização da demanda e o fortalecimento dos usuários como sujeitos de direitos (MIOTO, 2009).

Compreendemos, entretanto, que o contexto de trabalho de assistentes sociais nos diversos espaços sócio-ocupacionais, os quais estão associados a diferentes políticas sociais, é permeado por inúmeros fatores limitantes da prática profissional, sejam eles recursos humanos e materiais, bem como os conflitos de interesses institucionais e dos usuários. Desse modo, a organização e a realização de ações coletivas, com o intuito de propiciar a formação de uma consciência crítica e o fortalecimento da participação dos sujeitos, requer das/os assistentes sociais não somente a elaboração de estratégias eficazes para burlar aquelas limitações institucionais, mas também exige dessas/es profissionais a identificação com as demandas dos usuários e o compromisso ético de viabilização dos seus direitos. Para além de um dever profissional, isto se configura, na nossa concepção, como um ato de resistência da categoria contra as ameaças cotidianas aos direitos da população usuária dos serviços sociais.

A reunião, como instrumento de intervenção coletiva em ações socioeducativas, demanda das/os profissionais ainda o reconhecimento da diferenciação dos grupos, levando em consideração suas especificidades. Dessa maneira, o

tipo de abordagem orientada para um grupo de adolescentes, por exemplo, contém particularidades que não se encaixam numa ação voltada para o público idoso. Isso não quer dizer, no entanto, que não seja possível a realização de abordagens intergeracionais, mas que é preciso perceber as particularidades e necessidades de cada segmento. Do mesmo modo, o tipo de intervenção elaborada para o atendimento de um grupo de mulheres vítimas de violência doméstica difere de uma ação voltada para o público usuário de substâncias entorpecentes. Assim, a forma e o conteúdo de uma reunião se alinham a cada situação apresentada e aos sujeitos nela envolvidos, a fim de que as/os assistentes sociais possam elaborar respostas consistentes para as demandas postas.

Um outro fator relevante nas reuniões socioeducativas diz respeito ao conhecimento de causa, à propriedade do saber acerca dos temas sobre os quais as reuniões são organizadas. É evidente, porém, que as/os profissionais de Serviço Social não detêm o conhecimento de todos os assuntos que emergem nos coletivos, portanto é imprescindível a interlocução com profissionais de outras áreas do saber, num constante exercício da interdisciplinaridade. Um processo tal que não somente enriquece a prática, mas que também corresponde às expectativas dos usuários e ratifica o compromisso profissional com a qualidade do serviço prestado.

Podemos pontuar ainda outros elementos essenciais na realização das reuniões socioeducativas, como a clareza no repasse de informações e a utilização de técnicas de trabalho com grupos. Destarte, compreendemos que, quanto mais o profissional utilizar uma linguagem acessível ao público, mais rapidamente a informação será entendida e absorvida por ele e maior será a eficácia da ação. Para tanto, as/os assistentes sociais podem se munir de arsenal de técnicas

facilitadoras do diálogo e da interação entre os sujeitos, por exemplo, a realização de dinâmicas de grupo, a exibição de vídeos e a leitura de textos.

Diante da breve discussão apresentada acerca dos aspectos da reunião como parte da instrumentalidade do Serviço Social, observamos que o tratamento ora dado a esse instrumento, considerando-o como algo simplório e óbvio, já não é cabível. Percebemos, então, que a reunião, para além de ser uma estratégia de ação coletiva presente no cotidiano de trabalho de assistentes sociais, apresenta-se como um instrumento que aproxima as/os profissionais – e as instituições a que estão vinculadas/os – da realidade dos usuários, permitindo o conhecimento e o atendimento de suas múltiplas necessidades. Ademais, a reunião se configura como um processo que fragiliza práticas autoritárias ao contribuir com a constituição de sujeitos críticos e ativos.

Considerações finais

Conforme a elaboração traçada linhas acima, observamos que a reunião, como parte da instrumentalidade do Serviço Social, imersa na dimensão técnico-operativa, apresenta-se como um instrumental mediador das relações sociais, o qual fornece suporte ao trabalho de assistentes sociais nos diversos espaços sócio-ocupacionais. Assim, a reunião compõe o conjunto das estratégias elaboradas pelas/os profissionais nos seus processos de trabalho, os quais ensejam a apreensão de todo um arcabouço teórico-crítico e um direcionamento ético-político, de modo a dar consistência e sentido às ações construídas.

Eis duas questões a serem desveladas na afirmação acima: a primeira é a de que a reunião, embora seja uma es-

tratégia que compõe a dimensão técnico-operativa da instrumentalidade do Serviço Social, jamais poderá se distanciar das dimensões teórico-metodológica e ético-política, pois é somente por meio da articulação entre essas três dimensões que podemos imprimir fundamento e direção às ações. Isso é o que podemos denominar de consubstancialidade das dimensões da instrumentalidade do Serviço Social, em que uma não prescinde da outra, estão imbricadas. A segunda questão a ser tomada diz respeito ao desvelamento do caráter onto-histórico da reunião, como um instrumento que decorre da categoria fundante do ser social, o trabalho. Este, compreendido como uma atividade eminentemente humana, do qual decorrem as demais práticas, tem por objetivo a transformação da natureza e dos homens (a consciência e as relações sociais) e pressupõe uma teleologia, em que as ações são dotadas de finalidades previamente concebidas. Desse modo, temos no trabalho o caminho para a produção de instrumentos de mediação para responder às necessidades humanas. Podemos depreender, então, que a reunião é um instrumento mediador dos processos de trabalho das/os assistentes sociais, em que importa o alcance de suas finalidades.

Para tanto, a estruturação de uma reunião requer dessas/es profissionais a capacidade de reconhecimento do terreno onde se propaga a intervenção, em seus aspectos sociais e históricos, estabelecendo uma reflexão sobre a realidade que envolve os sujeitos por meio de um processo de idas e vindas do pensamento, com base numa teoria que permite a apreensão do real na sua totalidade. Nesse sentido, compreendemos que a reunião não se configura como um simples agrupamento de pessoas em torno de um assunto de interesse comum. Na verdade, ela é um instrumental

de trabalho que exige organização e planejamento, que possui objetivos/finalidades, que pressupõe o uso de recursos e técnicas e principalmente requer compromisso ético com os demandantes dessa ação.

Podemos asseverar ainda que as reuniões socioeducativas são fundamentais no processo de socialização de informações, repercutindo na viabilização do acesso dos usuários aos seus direitos. Ademais, as reuniões se caracterizam como um instrumento coletivo de reflexão e ação, em que os sujeitos são estimulados a protagonizarem discussões e debates acerca de demandas emergentes da realidade social, emitindo opiniões e exercitando a participação. Dessa maneira, as reuniões de cunho socioeducativo tanto identificam o papel educativo do Serviço Social como geram um movimento que dota as/os profissionais de elementos constitutivos de respostas para as diversas necessidades levantadas.

Por fim, observamos que a reunião é uma importante estratégia coletiva de ação, a qual reverbera na materialização do projeto ético-político profissional do Serviço Social ao facilitar o acesso dos indivíduos a informações e serviços concernentes à efetivação de seus direitos. Ainda permite o reconhecimento dos indivíduos como sujeitos dotados de capacidade crítica, fortalecendo a luta pela transformação da sociabilidade em direção a um modelo alternativo ao hegemônico.

Referências

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências.

Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993a.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 jun. 1993b.

CISNE, M.; SANTOS, S. *Feminismo, diversidade sexual e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2018.

GUERRA, Y. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. *Capacitação em Serviço Social e Política Social*, Brasília, DF, v. 4, p. 53-63, 2000.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Katálysis*, Florianópolis, v. 10, n. esp., p. 37-45, 2007.

MARX, K. *Contribuição à crítica da economia política*. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MIOTO, R. C. T. Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias. In: CFESS/ABEPSS (Org.). *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília, DF: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 497-512.

PONTES, R. A categoria de mediação em face do processo de intervenção do Serviço Social. *Cadernos Técnicos*, Brasília, DF, n. 23, p. 1-23, 1999.

PRATES, J. C. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético crítica de inspiração marxiana. *Revista Virtual Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 1-8, 2003.

SOUSA, C. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *Emancipação*, Ponta Grossa, v. 8, n. 1, p. 119-132, 2008.

SOUZA, M. L. *Desenvolvimento de comunidade e participação*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

TRINDADE, R. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. *Temporalis*, Londrina, v. 2, n. 4, p. 21-39, 2004.

YAZBEK, C. *Classes subalternas e assistência social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

O USO DA ENTREVISTA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO SOCIAL: INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DE FORMA E CONTEÚDO

DANIELE DA SILVA DE LIMA

Mestra em Serviço Social, Trabalho e Questão Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE) e graduada em Serviço Social pelo Centro Universitário Fametro (Unifametro). Conselheira do Conselho Regional de Serviço Social (Cress) da 3ª Região (Gestão: Nossa voz na rua, vem para lutar – triênio 2017-2020). Docente do curso de Serviço Social – Programa Nacional de Educação na Reforma Agrária (Pronea) / UECE.
E-mail: danielelima.ssocial@hotmail.com.

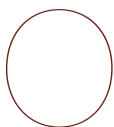
JOANA IDAYANE SILVEIRA MOREIRA

Mestra em Serviço Social, Trabalho e Questão Social, especialista em Serviço Social, Políticas Públicas e Direito Social e bacharel em Serviço Social, todas as informações pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Atua como analista do seguro social com formação em Serviço Social no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
E-mail: joana.moreira@inss.gov.br.

NEUBEJAMIA ROCHA DA SILVA LEMOS

Mestra em Saúde Pública e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Assistente social do Instituto Doutor José Frota e do Hospital Geral Doutor César Cals de Oliveira.
E-mail: neubalemos@gmail.com.

Introdução



Serviço Social, por meio de sua instrumentalidade, manifesta uma racionalidade como fundamento e expressão de teorias e práticas, com vistas a esclarecer as finalidades da intervenção profissional, a partir das quais o aparato técnico-operativo é mobilizado (GUERRA, 2011).

Contudo, segundo Guerra (2011), o assistente social precisa ultrapassar a racionalidade formal-abstrata, a qual tem exercido grande influência no meio profissional. Fundamentada no pensamento de Durkheim, esta não alcança a processualidade dos fenômenos, oferecendo uma interpretação limitada da sociedade. Assim, ajusta-se perfeitamente à lógica capitalista e reduz a ação profissional a atividades imediatas e tecnicistas.

Considerando a realidade multifacetada sobre a qual o assistente social vai atuar, em que se manifestam diversas expressões da questão social, a autora supracitada aponta a necessidade de uma racionalidade, pautada pela razão dialética, no trabalho do Serviço Social. Desse modo, o profissional poderá compreender as demandas postas, numa perspectiva ontológica e totalizante, superando a aparência dos fatos e o exercício de ações pragmáticas e imediatistas para apreender a essência dos processos sociais.

Para isso, o assistente social poderá utilizar seu instrumental de trabalho como potencializador de sua ação profissional. Esse é o caso da *entrevista*, que pode ser usada como instrumento mediador do conhecimento, permitindo ao profissional, a partir de uma leitura crítica da realidade, ultrapassar a aparência dos fenômenos em direção ao real, com vistas a intervenções mais efetivas (RODRIGUES, 2014).

Essa temática foi objeto de reflexões por ocasião de uma das oficinas realizadas no II Seminário Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, em 10 de outubro de 2019, promovido pelo Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (Cetros), vinculado ao curso de graduação em Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE).

A oficina foi desenvolvida por meio de exposição dialogada, com uso de dinâmicas, apresentação de *slides* e dramatizações, no sentido de facilitar a apreensão do conteúdo em tela. Partindo do conhecimento preliminar dos participantes sobre o tema, foram apresentados inicialmente aspectos históricos e conceituais do uso da entrevista no Serviço Social. Posteriormente se debateu sobre os aspectos éticos, políticos e operacionais a serem considerados no uso desse instrumento, tomando como base o trabalho do assistente social em dois espaços sócio-ocupacionais constituintes da seguridade social, nos quais atuam duas das facilitadoras da oficina supracitada, a saber: um na área da saúde, em um hospital da rede municipal integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), referência no estado do Ceará no atendimento em traumas, sobretudo decorrentes da violência urbana; o outro na área da previdência social, com uma atuação voltada para a viabilização do acesso aos benefícios e serviços previdenciários, entendendo essa política como direito social e de cidadania.

Como resultado dessas reflexões, surgiu a produção deste capítulo, em que estão sistematizados elementos considerados relevantes para uma melhor compreensão do instrumento entrevista, em termos conceituais e históricos, bem como sua utilização no trabalho cotidiano do assistente social no SUS e na previdência social.

A entrevista como instrumento de mediação no trabalho do assistente social

O uso da entrevista como instrumento no cotidiano do trabalho do assistente social é adotado desde a origem da profissão em diversos espaços sócio-ocupacionais, bem como vem sendo marcado por diferentes abordagens éticas e políticas, ou seja, representadas pelo Serviço Social tradicional/conservador X uma perspectiva crítica.

Desde a gênese até meados da década de 1970, os clássicos da literatura da área do Serviço Social correspondentes a esse período apontam a utilização do instrumento entrevista fundamentado em matrizes conservadoras. Em 1917, ao publicar a obra *Diagnóstico social*, Mary Ellen Richmond apresenta o uso desse instrumento sob uma abordagem conservadora. Gordon Hamilton, em seu livro *Teoria e prática do Serviço Social de casos*, expõe que o referido instrumento era utilizado para o controle social e a solução de problemas considerados individuais. Na obra *A entrevista: seus princípios e métodos*, de Annette Garret, a entrevista era direcionada para o ajustamento dos sujeitos ao *status quo*. Nas obras de Balbina Ottoni Vieira, o uso da entrevista ancora-se na matriz positivista-conservadora (CRAVEIRO, 2018).

O Serviço Social tradicional/conservador apresenta a entrevista como um momento de relacionamento entre as-

sistente social e cliente, podendo ser realizada em clínicas, residências e outros lugares. Nessa perspectiva, a entrevista visa à informação (Serviço Social com comunidade), mobilização (Serviço Social com grupos e com comunidades) e terapêutica ou clínica (individuais), tendo como principais objetivos: 1) obter informações do sistema-cliente ou de outras pessoas relacionadas, direta ou indiretamente, com a situação-social-problema; 2) dar informações a essas mesmas pessoas; 3) conscientizar o sistema-cliente quanto à natureza da situação-social-problema; e 4) levar o sistema-cliente a tomar decisões e executá-las (VIEIRA, 1979).

No decorrer da década de 1970, com a eclosão do Movimento de Renovação do Serviço Social brasileiro, a profissão rompe com a perspectiva conservadora no campo ideológico, buscando uma práxis profissional emancipatória. É fundamentado nessa concepção que o uso da entrevista ganha nova finalidade – afirmação de direitos sociais. Para o Serviço Social crítico, a entrevista constitui-se “[...] como um processo de diálogo entre o assistente social e os seus usuários, com o objetivo de intervir na realidade social” (LAVORATTI *apud* CRAVEIRO, 2018, p. 27). Para Sarmiento (2012, p. 116): “[...] a entrevista é o estabelecimento de um diálogo que vai se realizando à medida que vamos desvelando o real, o concreto, e ampliando a consciência crítica ou reduzindo a alienação dos entrevistados e do próprio assistente social”.

O diálogo, a ética, o respeito, a empatia e a escuta sensível devem ser princípios primordiais durante a realização da entrevista junto aos usuários que buscam atendimento no Serviço Social. Nessa mesma compreensão, Magalhães (2016, p. 48) afirma: “A entrevista implica relacionamento profissional em todos os sentidos: na postura atenta e com-

preensiva, sem paternalismo; na delicadeza do trato com o usuário do serviço, ouvindo-o, compreendendo-o e, principalmente, ‘enxergando-o’ como um sujeito de direitos”.

A entrevista pode ser do tipo individual ou grupal. Segundo Craveiro (2018), ela inclui quatro etapas: 1) planejamento, 2) execução, 3) registro e 4) avaliação. A seguir, veremos como essas etapas se efetivam nos dois espaços sócio-ocupacionais aqui já citados.

Uso da entrevista pelo assistente social na área da saúde

Atuar na área da saúde é um desafio, considerando o contexto de transformações e crise que perpassa pela política de saúde, vinculada à dinâmica sociopolítica e econômica internacional¹. Como resultado disso, temos a ampliação do projeto de saúde voltado para o mercado (fundamentado na ideologia neoliberal, de cortes nos gastos públicos) em detrimento do projeto de Reforma Sanitária (pautado na concepção de saúde como direito de todos e dever do Estado). Isso tem ocasionado a precarização do sistema de saúde, com deficiências nas unidades de atendimento, falta de materiais/equipamentos/medicamentos e carência de recursos

¹ No Brasil, como parte da crise global da sociedade contemporânea, desde a década de 1970, existem dois grandes projetos societários antagônicos que também se manifestam na área da saúde: 1) um baseado em uma democracia restritiva de direitos sociais e políticos, focado em um Estado mínimo, com redução de gastos, privatizações, políticas focalizadas, característico do projeto de saúde voltado para o mercado; 2) o outro fundado em uma democracia que prima pela participação popular, que se expressa na saúde pelo projeto de Reforma Sanitária. Este último desenvolveu-se na década de 1980, como fruto das lutas dos profissionais de saúde, articulados aos movimentos populares. Uma de suas propostas foi o SUS, pautando-se na concepção de Estado democrático e de direito e, por conseguinte, nos princípios de universalização da saúde, integralidade das ações, descentralização e controle social (BRAVO, 2006).

humanos (BRAVO, 2007). Ademais, existem os desafios do contexto institucional em que o assistente social está inserido, pois estão em jogo, sobretudo na área da saúde, relações de poder e saber com as quais o profissional necessitará ter habilidade para lidar, articulando estratégias com fundamentação teórica e ideológica, numa perspectiva de correlação de forças, sempre com vistas à emancipação dos sujeitos (FALEIROS, 1997).

No caso da instituição hospitalar aqui retratada, consiste em um hospital de urgência e emergência, que recebe vítimas de vários tipos de violência, como: urbana, com destaque para aquelas no trânsito e as relacionadas ao uso/tráfego de drogas, disputas territoriais (facções); violência de gênero, contra a criança e o adolescente, idosos, pessoas em situação de rua, etc. Assim, além dos desafios estruturais e institucionais supracitados, o Serviço Social, na referida unidade hospitalar, depara-se com várias expressões da questão social, que terão rebatimentos no processo de recuperação e programação de alta hospitalar dos usuários atendidos, sobretudo quando estes apresentam vulnerabilidades referentes a vínculos familiares, comunitários e societários fragilizados ou rompidos.

É a partir dessa realidade, considerando as dimensões do trabalho do assistente social, que definimos nossas ações profissionais, tendo em mente que isso envolve escolhas/posicionamentos (dimensão ético-política) para determinar o que se quer e onde se quer chegar (fins/finalidade). Também temos clareza de que é necessário decifrar a realidade para além do aparente (dimensão teórico-metodológica), a partir dos fundamentos que orientam nossa profissão, e utilizar os meios adequados (dimensão técnico-operativa) para alcançar os fins propostos.

Nesse sentido, em nosso cotidiano de trabalho, lançamos mão do instrumental técnico-operativo para operacionalizar nossas intervenções, como impulsionador das finalidades profissionais. No estudo em questão, destacamos o uso do instrumento entrevista, apresentando sua importante contribuição na obtenção de informações sobre os usuários atendidos (inclusive as de caráter subjetivo), que, sendo devidamente contextualizadas, serão de fundamental importância no processo do conhecimento para a compreensão do real, facilitando o entendimento das demandas institucionais.

Segundo Rodrigues (2014), numa perspectiva crítica, não se deve pensar em modelos de entrevista ou em perguntas prontas para serem feitas em cada caso específico, mas é preciso ter objetivos predefinidos e com sustentação teórica, tendo em mente as possíveis mediações que esse instrumento pode proporcionar como meio de passagem de informações que oscilam entre o imediato e o mediato.

A entrevista pode ter vários objetivos, sempre voltados para potencializar as intencionalidades teórico-práticas para a efetivação da ação (SANTOS, 2007). No hospital em estudo, utilizamos a entrevista visando ao conhecimento e às orientações/encaminhamentos. Vale ressaltar que uma mesma entrevista pode ter simultaneamente ambos os objetivos. No primeiro objetivo, a intenção é conhecer, de forma aprofundada e crítica, uma determinada realidade. Para isso, realizamos a entrevista, com apoio de outro instrumento, denominado prontuário social, em que registramos informações dos usuários atendidos, visando à construção do perfil socioeconômico e da dinâmica familiar destes.

Essas informações que vão sendo colhidas no decorrer da entrevista precisam passar pelo processo de media-

ção, na perspectiva do método dialético, considerando três importantes categorias para a apreensão de uma realidade: a singularidade, a particularidade e a universalidade. Conforme explica Pontes (2010), ao nos depararmos com as situações fragmentadas trazidas pelos usuários (*singularidade*), precisamos abstraí-las, especificando suas determinações, por meio da *particularidade*, a qual, ao captar as conexões que estas situações estabelecem com uma determinada totalidade (*universalidade*), permite desvelar o real, alcançando a sua essência.

É assim que podemos compreender que aspectos de uma universalidade, como viver em uma sociedade capitalista, podem repercutir de maneira diferente entre os usuários, de acordo com sua condição de classe social, gênero/orientação sexual, etc. Um usuário atendido, por exemplo, vítima de violência urbana, chefe de família, desempregado, sofre de forma mais drástica os efeitos do capitalismo do que um que possui vínculo formal de trabalho, podendo pleitear o auxílio-doença junto à previdência social, no caso de necessidade de afastamento do trabalho. Somente por meio dessas mediações, realizando aproximações sucessivas com o real, é que podemos intervir de forma mais efetiva nas demandas institucionais, direcionando nosso “[...] acervo de conhecimentos em favor das demandas dos usuários, contribuindo para o acesso aos seus direitos e para estimular processos de reflexão, de organização e mobilização sociopolítica” (FAERMANN, 2014, p. 317).

Dito isso, entende-se que contextualizar esses aspectos é importante não só para o assistente social, mas também para os usuários. Observamos em nosso cotidiano profissional que alguns usuários até chegam a se revoltar com a realidade que vivenciam, porém se limitam a uma atitude

de meros espectadores, e alguns, em se tratando de precariedades no atendimento em saúde, querem ser tutelados pelo assistente social, no sentido de que este resolva suas problemáticas dentro da instituição na qual estão internados. Daí a importância de problematizar essa questão com os usuários, numa linguagem compreensível, a fim de que estes entendam o contexto em que estão inseridos e a importância de se posicionarem como protagonistas na busca por melhores condições de vida/trabalho, numa perspectiva de autonomia do sujeito (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Havendo condições favoráveis, podemos realizar esse tipo de intervenção no momento da entrevista, tendo claro que são necessárias várias intervenções para aprofundar esse processo reflexivo do assistente social com o usuário acerca das questões que lhe foram apresentadas (FAERMANN, 2014).

O segundo objetivo a ser alcançado, com relação à entrevista na unidade hospitalar em questão, está focado no atendimento aos usuários, fornecendo orientações sobre direitos sociais e encaminhamentos para a rede socioassistencial e sociojurídica. Em se tratando de sujeitos que, muitas vezes, nem têm conhecimento dos direitos que lhes assistem, receber os devidos esclarecimentos sobre estes e como acessá-los faz uma diferença significativa na vida dos usuários, contribuindo para o exercício da cidadania e emancipação dos sujeitos.

Nesse sentido, como afirma Faleiros (1997, p. 44): “[...] para além do relacionamento e da solução imediata de problemas [...], é fundamental destacar a intervenção nas condições de vida e de trabalho (re-produzir-se) articuladas à formação das identidades individual e coletiva (re-presentar-se na vinculação sujeito-estrutura)”.

Nos dois objetivos expostos, a ação é realizada tanto no plantão social (atendimentos da demanda espontânea ao nosso setor) quanto na visita aos leitos dos usuários internados, podendo as orientações serem repassadas conjuntamente a estes e a seus acompanhantes/familiares, ou somente aos últimos, nos casos de usuários mais debilitados, sem condições de interação/diálogo.

Após definir os objetivos da entrevista, é preciso pensar nas etapas para a utilização desse instrumento, que aqui apresentaremos segundo a classificação de Craveiro (2018), conforme citado anteriormente. O planejamento, a primeira das etapas, é o momento em que precisamos ter claro que informações serão necessárias coletar e para quê. Ter um roteiro de entrevista ajuda bastante. No caso do hospital em estudo, utilizamos um roteiro de perguntas que integra o prontuário social. Nele constam perguntas consideradas básicas para o conhecimento da realidade do usuário, contudo o profissional tem liberdade para fazer as perguntas que achar necessárias, sondando razões e motivos, dando esclarecimentos, etc.

A próxima etapa da entrevista, que é a execução propriamente dita, refere-se à coleta das informações. Nesse momento, é necessário um ambiente acolhedor, de forma que o usuário se sinta à vontade para dialogar com o profissional. No hospital aqui apresentado, onde lidamos com vítimas de violência, com histórias de vida complexas, os assistentes sociais precisam estar sensíveis a essa questão, isso porque, considerando a dinâmica hospitalar, as entrevistas são realizadas junto aos leitos dos usuários, nos corredores ou na sala do Serviço Social, cujo espaço físico (com exceção de duas salas com portas) deixa a desejar, podendo inclusive comprometer a privacidade destes. Não obstante, o usuário

não pode ser exposto a constrangimentos, sendo necessário utilizarmos algumas estratégias para a realização da entrevista, como convidar o usuário e/ou seu acompanhante/familiar para conversar fora do espaço da enfermaria, adiar algumas perguntas mais delicadas para outro momento em que o ambiente esteja mais favorável.

Aqui também incluímos a receptividade do usuário para a realização da entrevista, pois, por vezes, eles não se mostram disponíveis para dialogar ou manifestam certa desconfiança para expor as informações que demandamos. Desse modo, procuramos tomar alguns cuidados, conforme orienta Craveiro (2018), deixando claro para o usuário nosso compromisso ético com as informações repassadas, esclarecendo os objetivos da entrevista, chamando-o pelo nome, mantendo uma postura de acolhimento e respeito, inclusive quando este se esquiva de dar algumas informações ou mesmo se nega a dar a entrevista naquele momento. Essa atitude, em se tratando de usuários hospitalizados, é perfeitamente compreensível, pois, ao serem surpreendidos por um evento que modificou sua rotina e que poderá mudar sua vida drasticamente, estão vivenciando um processo difícil de negação/aceitação do ocorrido. Alguns ficarão com sequelas definitivas da violência sofrida, tanto no aspecto físico como no mental/psicológico, passando, por exemplo, para uma condição de pessoas com deficiência (tetraplégicos, paraplégicos, etc.), cabendo ao assistente social prestar apoio e contribuir, como parte da equipe multiprofissional, nos processos de reconstrução e superação a serem desenvolvidos pelos sujeitos.

Tendo o usuário se mostrado disponível para a entrevista, o assistente social deverá colher as informações, utilizando uma linguagem acessível a este e, ao mesmo tempo,

buscando compreender o linguajar do usuário, que, por vezes, é caracterizado pelo uso de gírias, expressões populares, como é o caso de parte daqueles que são atendidos na unidade hospitalar em questão. Aqui, vale destacar tanto a linguagem verbal como a não verbal, as pausas/silêncios do usuário, que, às vezes, manifestam dor/sofrimento, necessitando do nosso respeito e solidariedade.

Outro aspecto que não se pode perder de vista é a condução da entrevista sempre de forma ética e focada em suas finalidades. De acordo com as autoras Lewgoy e Silveira (2007), o profissional deverá perguntar somente o necessário para alcançar os objetivos propostos, principalmente quando se tratar de assuntos delicados, e não formular perguntas por mera curiosidade sobre a vida dos sujeitos. Também precisa saber ouvir de maneira atenta, registrando apenas o essencial, evitando interrupções descabidas, a fim de manter o diálogo fluente, mas sem o caráter de um interrogatório, em que o usuário está limitado a responder ao que o assistente social pergunta. Por fim, deve apreender as necessidades do usuário, identificando prioridades, orientando e encaminhando os usuários para acesso a seus direitos sociais.

Realizada a entrevista, seguimos para a etapa de registro das informações colhidas, envolvendo também a sua análise/avaliação. No caso do hospital em estudo, são sistematizados o perfil socioeconômico e a dinâmica familiar, procurando analisar como o usuário, em sua individualização, vivencia as repercussões de seu contexto histórico, de sua condição de classe, baseado em determinados valores, registrando também as orientações e encaminhamentos realizados.

O momento de registro da entrevista, segundo Faermann (2014, p. 322):

Implica a construção de sínteses provisórias sobre a totalidade das situações apresentadas. [...] Trata-se do momento em que os objetivos da entrevista são retomados e ressignificados e no qual são apontadas as mediações construídas, avaliadas e acordadas em conjunto com os usuários no intuito de responder às suas necessidades sociais.

Desse modo, depreende-se que uma intervenção focada nessa perspectiva não se restringe a uma única entrevista com um mesmo usuário. Na unidade hospitalar aqui apresentada, os registros são feitos em um prontuário social individual, visando a um acompanhamento subsequente dos usuários atendidos e constituindo-se em uma memória dos atendimentos realizados, que poderá servir de base, por exemplo, para estudos e planejamentos de ações.

Uso da entrevista pelo assistente social na previdência social

A previdência social compõe uma das três políticas de seguridade social previstas no artigo 194 da Constituição Federal. Com seu caráter contributivo e sua filiação obrigatória, tornou-se a maior política de redistribuição de renda do país, estando presente em mais de 50 milhões de lares brasileiros através dos benefícios previdenciários. Essa política é operacionalizada através do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a qual atualmente se encontra presente em mais de mil municípios, totalizando mil e quinhentos pontos de atendimento.

O Serviço Social do INSS existe há 75 anos e, desde então, vem desenvolvendo suas prerrogativas profissionais na mediação entre as demandas institucionais e as necessida-

des da população que procura os serviços previdenciários. Nesse movimento, faz uso de vários instrumentos e técnicas que permitem uma aproximação e intervenção nas expressões da questão social que chegam através dos usuários e são postas como horizonte de trabalho.

Um dos instrumentos mais utilizados no cotidiano do assistente social é a entrevista. Esta ganha espaço relevante na dinâmica de trabalho, uma vez que se torna uma ferramenta de captura de informação e de reconhecimento da realidade do usuário. Segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 235), trata-se de “[...] um momento épico, único e especial, de encontro entre sujeitos, no qual se faz presente o embate democrático e saudável de ideias, trajetórias e singularidades”.

Para a realização de uma boa entrevista, o profissional necessita se arvorar de conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que viabilizem o bom desenvolvimento do instrumental e o alcance das finalidades predefinidas.

Na entrevista se expressarão as condições de vida do usuário, suas experiências, modos de pensar e agir na sociedade, portanto precisa ser conduzida com muito respeito às singularidades desses sujeitos. Tornar-se-á espaço de fortalecimento de vínculos e construção de pontes entre a realidade do usuário e os saberes profissionais/possibilidades institucionais. Revelará elementos que vão além dos limites da intervenção do assistente social, logo precisa ser planejada e organizada para o alcance de finalidades específicas dentro das competências de cada profissional que vier a realizá-la. Assim, a entrevista é uma tomada de conhecimento sobre a vida dos usuários. Dotada de teleologia, passa previamente por um planejamento sustentado nos eixos teóri-

cos, técnicos e éticos, garantindo a efetividade na aplicação do instrumental.

No âmbito da previdência social, a entrevista vem sendo utilizada em praticamente todos os atendimentos voltados à população, isso faz dela um instrumento importantíssimo e objeto contínuo de estudos. Os assistentes sociais que desenvolvem suas atividades nas Agências da Previdência Sociais (APS) costumam aplicar a entrevista em três momentos específicos: 1) durante os atendimentos de socialização das informações previdenciárias² e assistenciais; 2) durante a avaliação social da incapacidade do Benefício de Prestação Continuada (BPC)³; e 3) durante os estudos sociais para a elaboração de parecer social.

Em todos esses momentos, a entrevista parte de um interesse previamente definido pelo usuário (obtenção de um benefício previdenciário e/ou assistencial) e requer a aplicação de quatro etapas, inicialmente citadas nessa produção, quais sejam: planejamento, execução, registro e avaliação.

Durante o planejamento, o profissional dará clareza à própria ação. É o momento em que começam a se entrelaçar as dimensões que qualificam o trabalho do assistente social, colocando na arena interventiva os conhecimentos teóricos, éticos e técnicos adquiridos durante a formação profissio-

² “É o momento em que o assistente social constrói, conjuntamente com o usuário, estratégias para facilitar o acesso ao direito. Ela pode acontecer intra ou extrainstitucionalmente e de forma individualizada ou coletiva durante os atendimentos nas agências da previdência social (APS), as visitas domiciliares e institucionais” (MOREIRA; SEVERIANO, 2018, p. 177).

³ A avaliação social é parte integrante do modelo social de avaliação da incapacidade do BPC. É o momento da avaliação conduzido pelo assistente social, que visa qualificar os fatores sociais, ambientais, relacionais e atitudinais que podem se tornar barreiras na vida das pessoas com deficiência. A avaliação social também avalia o nível de atividade e participação social desse público e, juntamente com a avaliação médica, define quem atende ou não aos critérios de incapacidade para acesso ao BPC.

nal, as particularidades sobre a política social em que atua e o recorte da realidade trazida pelos usuários através de demanda pessoal. Aqui, criam-se estratégias para facilitar a condução da entrevista (tópicos, perguntas, abordagens, etc.), considerando a expectativa dos usuários e as reais possibilidades de acesso aos direitos que estão postos diante da burocracia da política pública.

A execução da entrevista é o momento da coleta de dados. Inicia-se com o acolhimento, que deve ter como parâmetro as regras de cordialidade e educação, primando pela relação profissional. Parte-se para a apresentação mútua entre entrevistado e entrevistador e para o revelar das primeiras informações que irão definir/qualificar a natureza e objetivo da entrevista. O entrevistado relata a que veio (demanda real) e o entrevistador, atento ao conteúdo apresentado pelo usuário, apresenta a instituição e identifica as necessidades e demandas atendidas na própria instituição e/ou passíveis de serem encaminhadas para outros serviços. Durante a execução da entrevista, serão clarificados objetivos exequíveis na legislação vigente e estabelecidas estratégias de ação para facilitar o acesso aos direitos previdenciários e assistenciais.

É fundamental que o profissional disponha de um espaço que garanta a privacidade do usuário (uma vez que este é um direito dele garantido no Código de Ética Profissional); também que desenvolva um diálogo claro, técnico e respeitoso, materializando a dimensão pedagógica da profissão e aplicando uma escuta qualificada, capaz de capturar o que consegue ser verbalizado e aquilo que não é dito, mas expresso nas entrelinhas e se configura como informação importante para a intervenção profissional.

Devido à burocracia típica da instituição, à precariedade das condições logísticas e humanas (sistemas lentos, computadores antigos, atendimentos remotos pouco eficientes, escassos recursos humanos, morosidade na análise dos processos e falta de incentivo e capacitação dos servidores) e à falta de compreensão dos usuários sobre a legislação previdenciária, é comum que as pessoas tenham que comparecer mais de uma vez a uma agência da previdência social e ainda se sintam descontentes com o atendimento recebido. Portanto, o assistente social deve iniciar o acolhimento entendendo que a relação do usuário com a instituição não começou naquele momento e que pode estar carregada de frustrações que podem implicar prejuízos na coleta de informações e no comportamento do usuário.

O momento do registro das informações colhidas – evolução do atendimento – pode acontecer durante e/ou após a conclusão da entrevista. Caso o profissional opte por fazer registros durante a entrevista, principalmente por receio de perder a integralidade das informações prestadas, é necessário tomar cuidado para não desviar a atenção da fala do usuário e perder elementos preciosos que ele pode vir a apresentar. O sugerido é que alguns pontos sejam registrados no momento da entrevista e desenvolvidos imediatamente após a sua conclusão.

O registro deve respeitar as normas cultas da língua portuguesa e ser sintético e profundo, com linguagem clara, evitando avaliações morais. É importante esclarecer que, durante o atendimento de *socialização e estudo social para a construção do parecer social*, os registros são utilizados para garantir a melhor interpretação e análise dos fatos apresentados, bem como para possibilitar a continuidade do atendi-

mento caso a situação não se esgote em um único encontro. Os registros podem ser utilizados por um único profissional ou por vários assistentes sociais que venham a acompanhar o caso.

Já na *avaliação social*, os registros estarão acessíveis à equipe multiprofissional – com assistentes sociais e médicos peritos. Logo, deve-se optar por uma dissertação sintética e clara, primando pela análise dos elementos que compõem a competência de formação do assistente social, quais sejam: os fatores sociais e o nível de atividade e participação que definem a vida do usuário e podem gerar barreiras que prejudiquem as mais diversas esferas de suas vidas. Por mais que estejamos tratando de avaliação da incapacidade, as funções e estruturas do corpo são de competência da perícia médica e não devem ser o foco de análise do assistente social, com riscos de realizar uma avaliação superficial e restritiva ao modelo biomédico⁴.

Os assistentes sociais do INSS devem compreender e valorizar a concepção ampla de saúde defendida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e registrada na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) – (OMS/ONU), na qual é redimensionado o olhar sobre a pessoa com deficiência ao compreender que a deficiência não é um atributo único da pessoa, mas diz respeito a um conjunto de condições que resulta da relação da pessoa com deficiência e seu ambiente externo. Assim, a deficiência deixa de estar associada à “incapacidade” e passa a ser compreendida como a relação da pessoa com deficiência e as barreiras

⁴ Formação clínica, centrada nas ciências biomédicas, que reforça a prática individualista da Medicina, com foco na medicalização e descoberta de diagnósticos. Nessa perspectiva, a saúde é vista como ausência de doença e a cura passou a significar a eliminação dos sintomas.

ras (ambientais, contextuais e sociais) que estão à sua volta, sendo esses fatores determinantes de sua qualidade de vida e desenvolvimento.

A avaliação das entrevistas é fundamental e deve ser realizada considerando uma amostra de todas as entrevistas realizadas em período determinado. Serve como elemento balizador da ação profissional, pois assinala os pontos que estão bons e os que devem ser melhorados, qualificando, cada vez mais, a aplicação do instrumental e o alcance de objetivos – os direitos previdenciários e assistenciais.

Considerações finais

Os estudos apontam que, no percurso histórico do Serviço Social, a entrevista tem sido um dos principais instrumentos adotados no cotidiano do trabalho dos assistentes sociais, nas diversas áreas de atuação profissional. Vale destacar que a perspectiva conservadora não foi eliminada após o Movimento de Renovação do Serviço Social brasileiro, desafiando o profissional na contemporaneidade a ultrapassar as práticas imediatistas e pragmáticas e que, ao utilizar-se do seu conjunto de instrumentos, sua ação interventiva possa fundamentar-se numa racionalidade emancipatória.

É notório que, nos campos de trabalho aqui apresentados, os profissionais de tais espaços, ao utilizarem a entrevista no seu cotidiano profissional, buscam aplicá-la da forma mais adequada possível, de maneira que esta tem se mostrado nesses espaços sócio-ocupacionais realmente como um instrumento de mediação que vem potencializando suas ações para o alcance de seus objetivos profissionais.

A entrevista é um importante instrumento não somente para obter informações acerca da realidade dos usu-

ários – de desvelar o real –, mas, na condição de um processo de diálogo, constitui-se como oportunidade de realizar trabalho de base junto à classe trabalhadora (usuários).

Referências

- BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993a.
- BRASIL. Constituição de 1988. Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 5 out. 1988.
- BRASIL. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 jun. 1993b.
- BRAVO, M. I. S. Política de saúde no Brasil. In: MOTA, A. E. et al. (Org.). *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2006. p. 1-24.
- BRAVO, M. I. S. Serviço Social e saúde: desafios atuais. *Temporalis*, Brasília, DF, n. 13, p. 121-150, 2007.
- CRAVEIRO, A. V. *A entrevista no Serviço Social*. Curitiba: Nova Práxis, 2018.
- FAERMANN, L. A. A processualidade da entrevista no Serviço Social. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 13, n. 2, p. 315-324, 2014.
- FALEIROS, V. P. *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1997.
- GARRET, A. *A entrevista: seus princípios e métodos*. Rio de Janeiro: Agir, 1981.

GUERRA, Y. D. A. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

HAMILTON, G. *Teoria e prática do Serviço Social de casos*. 3. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1958.

KLEBA, M. E.; WENDAUSEN, A. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 733-743, 2009.

LEWGOY, A. M. B.; SILVEIRA, E. M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251, 2007.

MAGALHÃES, S. M. *Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres*. 4. ed. São Paulo: Veras, 2016.

MOREIRA, J. I. S.; SEVERIANO, E. Serviço Social na previdência social: condições técnicas, éticas e políticas no cenário contemporâneo. In: LOPES, C. F. (Org.). *Competências e atribuições do/a assistente social: requisitos e conhecimentos necessários*. Fortaleza: Socialis, 2018. p. 168-196.

PONTES, R. N. *Mediação e Serviço Social*. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

RICHMOND, M. E. *Diagnóstico social*. Lisboa: Instituto Superior de Higiene Dr. Ricardo Jorge, 1950.

RODRIGUES, S. M. *Entrevista em Serviço Social: uma rediscussão crítica do instrumento técnico-operativo*. 2014. 163 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal do Pará, Belém, 2014.

SANTOS, C. M. Instrumentos e técnicas: intenções e tensões na formação profissional do assistente social. *Libertas*, Juiz de Fora, v. 1, n. 2, p. 70-96, 2007.

SARMENTO, H. B. M. Instrumental técnico e o Serviço Social. *In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. D. A. (Org.). A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 103-121.

VIEIRA, B. O. *Metodologia do Serviço Social: contribuições para sua elaboração*. 2. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1979.

VISITA DOMICILIAR: INDICAÇÕES CONTEXTUALIZADAS DE FORMA E CONTEÚDO

MARIA LENILÚCIA PEREIRA GOMES

Especialista em Serviço Social, Políticas Públicas e Direitos Sociais e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Assistente social da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania da Prefeitura de Maracanaú, Ceará.

E-mail: leniluciamov@yahoo.com.br.

INGRID LORENA DA SILVA LEITE

Doutoranda em Sociologia pela Universidade Federal do Ceará (UFC), mestra em Sociologia, especialista em Serviço Social, Políticas Públicas e Direitos Sociais, essas duas formações pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), e graduada em Serviço Social pela Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (Fametro). Pesquisadora do Grupo de Estudos e Pesquisas (GEP) Margens e do Laboratório Artes e Juventudes (Lajus) da UFC.

E-mail: lorenaleitte17@gmail.com.

LUCIA CONDE DE OLIVEIRA

Pós-Doutora em Saúde Coletiva pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), doutora em Saúde Coletiva pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), mestra em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Professora do curso de Serviço Social do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva e do Mestrado Acadêmico em Serviço Social da UECE.

E-mail: conde.lucia@gmail.com.

Introdução



ideia e, ao mesmo tempo, o desejo de participarmos da produção deste trabalho surgiu a partir da participação no II Seminário Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, realizado nos dias 9 e 10 de outubro de 2019, na Universidade Estadual do Ceará (UECE), no qual tivemos a oportunidade de ministrar uma oficina sobre o instrumento de trabalho visita domiciliar.

Nosso objetivo é trazer ao debate a instrumentalidade do Serviço Social, com foco na sua dimensão técnico-operativa, com ênfase no instrumento de trabalho visita domiciliar, considerando-a como parte integrante da metodologia utilizada no processo de intervenção profissional. Apesar de a dimensão técnico-operativa adquirir destaque nesta discussão, é importante salientar que não pode ser pensada desarticulada das dimensões teórico-metodológica e ético-política, haja vista a imprescindível articulação entre as três.

Para discorrermos sobre a temática, precisamos inicialmente situar a prática profissional no contexto atual de crise do capitalismo, trazendo também à discussão o projeto ético-político do Serviço Social.

Torna-se imperativo termos clareza acerca da direção que vem tomando nossas ações profissionais diante da ir-

racionalidade do grande capital, que produz e reproduz incansavelmente as mais nefastas consequências, não só para os homens e mulheres, mas para todas as formas de vida. Como pensar a atuação da/o assistente social diante de tanto sofrimento humano, em razão de suas necessidades não atendidas, ao mesmo tempo que temos um avanço significativo das forças conservadoras, um aumento considerável da concentração de renda, uma elevação dos índices de desemprego e um processo de minimização do Estado?

Primeiro, é indispensável voltarmos nossa atenção para os referenciais teóricos que norteiam o Serviço Social e, num processo de imersão, construirmos argumentos que possam, a partir das múltiplas mediações, dar sustentação às nossas intervenções profissionais de forma que nos capacitem para o enfrentamento das situações apresentadas.

Segundo, é importante trazermos ao centro das discussões o projeto ético-político da profissão, considerando o seu significado histórico-social e sua importância para o enfrentamento das relações perversas que se estabelecem na sociedade no tempo presente e, de modo particular, no âmbito dos espaços de trabalho.

Por fim, é mister pensarmos a prática profissional nas suas três dimensões – técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política – e utilizarmos os instrumentos e técnicas conforme a perspectiva apresentada pela autora:

A maneira como o profissional utiliza os instrumentos e técnicas historicamente reconhecidos na profissão encontra-se referenciada pelas expectativas que sustentam suas ações. Em outras palavras: o Serviço Social possui modos particulares de plasmar suas racionalidades que conforma um ‘modo de operar’, o qual não se realiza sem instrumen-

tos técnicos, políticos e teóricos, tampouco sem uma direção finalística e pressupostos éticos, que incorporam o projeto profissional. (GUERRA, 1995, p. 203).

Portanto, pensar o instrumento visita domiciliar nos remete a uma reflexão sobre o nosso agir profissional. Em que medida, temos, em nossa prática profissional, tomado como referência o projeto ético-político da profissão? Os princípios do Código de Ética norteiam, de fato, nossas intervenções e metodologias utilizadas? É importante reafirmá-los nesse contexto adverso, no qual nos surpreendemos com discursos e práticas preconceituosas e antidemocráticas.

Quais os fundamentos teórico-metodológicos que orientam o trabalho da/o assistente social na realização da visita domiciliar? Contudo, para respondermos a essa questão, precisamos situar o leitor na compreensão do trabalho da/o assistente social no contexto brasileiro de ajuste ultraliberal do Estado.

O contexto brasileiro contemporâneo e o trabalho da/o assistente social

Compreender o contexto brasileiro contemporâneo é desvelar o que Yamamoto (2008) aponta como tempos orquestrados pelo grande capital financeiro, acirrando a generalização de seus fetichismos que afeta todas as dimensões da vida social, além de impulsionar um grande desmonte das conquistas civilizatórias dos trabalhadores. Nesse contexto, há intensas repercussões na órbita das políticas públicas, demarcadas pela focalização, descentralização, desfinanciamento e regressão do legado dos direitos do trabalho (IAMAMOTO, 2008).

Essa conjuntura traz ao Serviço Social demandas e desafios diretamente vinculados a uma dinâmica societária centrada na maximização dos lucros e na conformação do ideário da *finaceirização*, que, por sua vez, atravessa diversas esferas de sociabilidade, tendo em vista que o conceito de modo de produção nos remete também à produção da totalidade da vida social e dos modos de existência (FONTES, 2012).

Por outro lado, o contexto brasileiro examinado pelas referidas autoras foi bastante agravado a partir de 2016, quando ocorreram o golpe parlamentar-midiático com apoio do Judiciário, a reforma trabalhista e a aprovação da Emenda Constitucional (EC) nº 95/2016, que congelou os gastos com as políticas sociais por 20 anos. Essa EC tem consequências diretas no trabalho das/os assistentes sociais, pois repercute diretamente no *desfinanciamento* das políticas sociais, levando ao seu sucateamento e afetando a garantia de direitos previstos na Constituição. Tal emenda rompe com o pacto federativo celebrado em 1988.

Contudo, o avanço neoliberal só se aprofundou com a eleição de 2018, que trouxe ao poder um presidente representante da ultradireita e um congresso mais conservador. Tudo isso impôs novos desafios para o trabalho da/o assistente social, não só na formulação e execução das políticas públicas, mas nas condições objetivas de contratação e remuneração do trabalho profissional, agravando a precarização do trabalho e afetando a perspectiva de aposentadoria dos trabalhadores com a reforma da previdência.

Tal cenário exige mais investimentos das/os assistentes sociais para compreenderem essa realidade e poderem ter uma ação propositiva. Como profissionais que possuem um viés eminentemente interventivo, implica a necessária compreensão da indissociabilidade das dimensões teóri-

co-metodológica, ético-política e técnico-operativa, principalmente pela dimensão contraditória do trabalho da/o assistente social. A particularidade da profissão, no âmbito da divisão social e técnica do trabalho coletivo, está no útero das configurações estruturais e conjunturais da “questão social” e das “[...] formas históricas de seu enfrentamento, que são permeadas pela ação dos trabalhadores, do capital e do Estado” (ABESS/CEDEPSS, 1996, p. 154).

Dessa forma, a “questão social”, no cotidiano da vida social, é “matéria” do trabalho da/o assistente social. Assim, torna-se fundamental que a/o profissional, através de suas competências e atribuições, faça uso do método crítico-dialético constituído pela historicidade, totalidade e contradição, estratégia para desvendar a realidade e apreender as mediações entre as situações particulares e as mais amplas, como afirma Baptista (2002).

Segundo Guerra (2002), a complexificação da questão social e seu tratamento por parte do Estado, ao tempo que fragmentou e recortou “questões sociais” a serem atendidas pelas políticas sociais, instituiu-se como um espaço na divisão sociotécnica do trabalho para um profissional que atuasse na gestão e execução das políticas sociais, instância em que a população vulnerabilizada recebe e requisita direta e imediatamente respostas fragmentadas através das políticas sociais setoriais.

Nesse contexto, a constituição da profissão, assim como a intencionalidade das/os assistentes sociais, passa a ser mediada pela própria lógica da institucionalização, pela dinâmica da instauração da profissão e pelas estruturas em que a profissão se insere. Diante disso, em muitos casos, as/os assistentes sociais são submetidas/os a essa lógica, assim podem desempenhar funções que lhes são alocadas por

organismos e instâncias próprios da ordem burguesa no estágio monopolista, em que a/o assistente social adquire a condição de trabalhadora/or assalariada/o com todos os condicionamentos que disso decorrem.

Vale ressaltar que a intervenção é direcionada pela teologia, já que existe intencionalidade no ato de intervir, entendendo que os momentos de apreensão e intervenção se relacionam permanentemente e que a apreensão teórica dos fenômenos sociais supõe sucessivas aproximações com as expressões da questão social, objeto de intervenção, o que requer a apreensão dos fundamentos teóricos que orientam a leitura da realidade onde se adensam as expressões da questão social. O entendimento da instrumentalidade compreendida como a capacidade ou a propriedade da profissão, construída e reconstruída no processo histórico, pressupõe que a/o profissional esteja atento ao uso dos procedimentos técnicos (entrevistas, visitas domiciliares, etc.), das estratégias articuladas e mediações teóricas e ético-políticas a fim de atingir os seus objetivos profissionais, como assinala Guerra (2002).

Desta feita, a condição objetiva e subjetiva da profissão poderá levar a/o profissional a ficar presa/o aos muros da instituição e incorporar os limites postos por ela, o que pode ocorrer pelo processo de naturalização das demandas, fortalecendo o tecnicismo e pragmatismo profissional, afetando a compreensão das expressões da questão social e suas múltiplas expressões – vulnerabilidade social, pobreza, fragilidade dos laços afetivos, enfim, evidencia-se uma distorção da realidade. Suas práticas profissionais ficam amarradas à imediaticidade, o próprio movimento dialético da consciência e ação fica empobrecido.

Segundo Martinelli e Koumrouyan (1994), a utilização dos instrumentais no cotidiano da prática profissional

é um fator preponderante para a/o assistente social. Como todas/os as/os profissionais têm seus instrumentos de trabalho e sendo a/o assistente social uma/um trabalhadora/or inserida/o na divisão social e técnica do trabalho, precisa de bases teóricas, metodológicas, técnicas e ético-políticas necessárias para o seu exercício profissional. Os instrumentais técnico-operativos são como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Ainda recomendam Martinelli e Koumrouyan (1994) que os instrumentos e técnicas utilizados pela/o profissional precisa de conhecimento das finalidades com resultados concretos, ações desenvolvidas com objetivos e meios para concretizá-los.

A partir disso, adentraremos especificamente nas reflexões acerca da instrumentalidade e da dimensão técnico-operativa do Serviço Social, tecendo contribuições e articulações para aprofundar a compreensão da dinâmica do cotidiano, que estratégias de atuação devem ser criadas, recriadas e articuladas buscando fortalecer a relação entre teoria e prática, desentranhando as possibilidades de superação do tecnicismo e do imediatismo que podem prejudicar a materialidade do trabalho da/o assistente social, bem como o compromisso ético-político da categoria profissional.

A instrumentalidade e a dimensão técnico-operativa do Serviço Social

Retomar e trazer ao centro dos debates a discussão sobre a instrumentalidade na atual conjuntura brasileira, em que as expressões da questão social atingem níveis de complexidade cada vez mais altos, é tarefa primordial para a categoria de assistentes sociais, que, inserida na divisão social

e técnica do trabalho, precisa dar respostas às mais diversas situações que são apresentadas à categoria no cotidiano de sua prática profissional.

Com esse intuito, colocamos em relevo a discussão sobre a instrumentalidade do trabalho da/o assistente social, destacando inicialmente que aqui trataremos da instrumentalidade não numa perspectiva determinista, mas histórico-dialética, por compreendermos que é nessa direção que poderão ser criadas as condições para desvendarmos a realidade em suas nuances e nela agirmos como sujeitos protagonistas para transformá-la e, ao mesmo tempo, transformar-nos, pois, concordando com Marx e Engels (2001, p. 21-22), serão antes os homens que, desenvolvendo a sua produção material e as suas relações materiais, transformam, com esta realidade que lhes é própria, o seu pensamento e os produtos desse pensamento”.

Sabemos, no entanto, que o protagonismo dos sujeitos se dá a partir das relações sociais, pelas quais perpassam tensões e interesses de classes; desse modo, é importante reafirmarmos a posição que assumimos nesse embate. Para tanto e para que possamos entrar na discussão sobre a instrumentalidade, é imprescindível voltarmos nossa atenção para o projeto profissional, construído coletivamente a partir de uma ampla discussão que se tornou enfática na década de 1980, como bem relata Yamamoto (2001, p. 50):

A década de 1980 foi extremamente fértil na definição de rumos técnico-acadêmicos e políticos para o Serviço Social. Hoje existe um projeto profissional, que aglutina segmentos significativos de assistentes sociais no país, amplamente discutido e coletivamente construído ao longo das duas últimas décadas.

O projeto ético-político da profissão tem o Código de Ética Profissional, de 1993, como uma de suas diretrizes norteadoras. Nele se explicita o posicionamento político das/os assistentes sociais, rompendo-se com o tradicionalismo profissional pautado na moral conservadora, que fundamenta os códigos anteriores. Essa conquista, vale ressaltar, foi alcançada ao longo de um processo de organização política da categoria e de uma vasta produção teórica na literatura do Serviço Social. Como assinala Barroco (2001, p. 206):

[...] o Código contribui para o processo contraditório de construção de uma nova moralidade profissional direcionada socialmente para uma ruptura com o conservadorismo e para a construção de uma nova cultura profissional democrática que colide com a hegemonia política do capital [...].

Os princípios fundamentais do Código de Ética vigente trazem, em sua essência, a intencionalidade da prática profissional e nos lança a responsabilidade de traçarmos nossos objetivos e construirmos o caminho para alcançá-los eticamente. Eis que está posto um desafio para os profissionais de Serviço Social, cuja prática é essencialmente de intervenção na realidade e de modo expressivo no cerne da questão social, traduzida em suas múltiplas expressões, que, na atualidade, no contexto de uma profunda crise do capital, evidenciam-se para todos, como descreve Harvey (2011, p. 175):

Em tempos de crise, a irracionalidade do capitalismo se torna evidente para todos. Capital e mão de obra excedentes existem lado a lado sem haver aparentemente uma forma de uni-los no meio de um imenso sofrimento humano e necessidades não realizadas [...]. Vidas humanas são afetadas e até fisicamen-

te destruídas, carreiras inteiras e sucessos de uma vida ficam sob risco, crenças profundas são postas em questão, mentes são feridas e o respeito pela dignidade humana fica de lado. A destruição criativa detona o bom, o belo, o mau e o feio do mesmo modo. Crises, pode-se concluir, são os racionalizadores irracionais de um sistema irracional.

É nesse contexto que somos desafiados a reafirmar o nosso projeto ético-político e sustentar os valores e princípios preconizados no nosso Código de Ética, enfrentando os debates necessários e qualquer ameaça de retorno ao conservadorismo. Essa reafirmação é imprescindível para o nosso fazer profissional, haja vista a importância referencial que representa o projeto profissional para a identidade da categoria de assistentes sociais e para a legitimidade e reconhecimento social da profissão. “O Código aponta para as determinações da competência ético-política profissional; ela não depende somente de uma vontade política e da adesão a valores, mas da capacidade de torná-los concretos [...]” (BARROCO, 2001, p. 205). Nessa perspectiva, os instrumentos de trabalho devem ter centralidade nas reflexões sobre a prática profissional. No entanto, concordando com Guerra (1995, p. 30):

Há algo que precede a discussão de instrumentos e técnicas para a ação profissional, que no nosso entendimento refere-se à sua instrumentalidade, ou melhor, à dimensão que o componente instrumental ocupa na constituição da profissão. Para além das definições operacionais (o que faz, como faz), precisamos compreender ‘para que’ (para quem, onde e quando fazer) e analisar quais as consequências que no nível ‘mediato’ as nossas ações produzem.

É fundamental compreendermos que a instrumentalidade não se reduz aos instrumentos e técnicas, mas abrange ainda as dimensões ético-política e teórico-metodológica, que articuladas vão dar a direção ao exercício profissional. Não podemos, como profissionais interventivos, priorizar a dimensão técnico-operativa, sem trazer para a prática profissional as demais dimensões, pois não somos isentos de uma teoria, nem de valores éticos, nem de uma direção política e social.

A dimensão técnico-operativa do Serviço Social nos remete à nossa intervenção, à nossa capacidade e habilidade de dar respostas às situações que se apresentam no cotidiano do exercício profissional. No entanto, deve ser apreendida a partir de uma perspectiva de totalidade, se quisermos ir além de dar respostas às questões imediatas. Para isso, é preciso nos implicarmos, é necessário termos uma direção ético-política e fazermos reflexões teóricas constantemente.

Desse modo, exercendo um papel de mediador na prestação de serviços à população, ao utilizarmos os instrumentos e técnicas, precisamos ter clareza dos nossos objetivos. À luz do pensamento crítico-dialético e do projeto ético-político, a ação profissional precisa ser pautada nos princípios da liberdade e da democracia.

São, portanto, esses elementos, dentre muitos outros, que a/o assistente social necessita apreender no seu processo de intervenção para que o produto do seu trabalho se aproxime o máximo possível do projeto defendido pela categoria, que, conectado a uma outra forma de sociabilidade, assume compromissos e valores, conforme preconizados no Código de Ética.

Introduziremos agora a discussão sobre o instrumento de trabalho visita domiciliar, temática da oficina que con-

duzimos no II Seminário de Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social.

Visita domiciliar

Neste tópico, apresentamos o funcionamento da oficina, trazendo a contribuição de autores sobre a visita domiciliar e as reflexões produzidas com os indivíduos que participaram dela. A oficina foi desenvolvida de forma participativa. Iniciamos com a apresentação das/os participantes e de suas expectativas. A maioria das/os participantes era estudante de graduação. Apenas uma profissional era recém-formada. As/Os estudantes estavam realizando estágio supervisionado em diferentes áreas: saúde, sociojurídica, assistência social. Algumas já haviam tido experiência com visita domiciliar nos estágios.

O segundo momento da oficina foi pensado a partir da proposta dialógica de Paulo Freire (2008), na qual os sujeitos participantes trazem seus conhecimentos e experiências sobre a temática. Formaram-se três subgrupos para debaterem as seguintes questões: “O que é visita domiciliar?”; “Por que a/o assistente social realiza visita domiciliar?”; “Quais os objetivos da visita domiciliar?”; “Quais os desafios na realização da visita domiciliar?”.

Após as discussões nos pequenos grupos, cada grupo apresentou seu trabalho e, à medida que as questões eram apresentadas, fomos verticalizando as contribuições a partir dos referenciais teóricos sobre o tema. Inicialmente é preciso destacar que a visita domiciliar é um instrumento utilizado por várias categorias profissionais, instrumento que pode também ser realizado por uma equipe multiprofissional.

A visita domiciliar vem sendo utilizada desde os primórdios do Serviço Social. Contudo, tinha um caráter polícialesco, fiscalizador, de controle e imposição de comportamentos sociais. Com o movimento de reconceituação e a intenção de ruptura, busca-se romper com essa perspectiva fiscalizatória e desenvolver a visita domiciliar como “[...] *um instrumento para conhecer a realidade dos usuários em seu ambiente social e familiar*” (GRUPO DE PARTICIPANTES). Com suporte no conhecimento sobre o usuário na sua realidade social e sobre a rede de serviços, busca-se construir uma proposta de intervenção com a participação do usuário e realizar os devidos encaminhamentos que se fizerem necessários. Esse aspecto da participação do usuário na construção da proposta de intervenção é um elemento que não pode ser desconsiderado, pois a/o profissional precisa reconhecer o usuário como sujeito de direito e também com capacidade de ação.

Tais questões levantadas anteriormente são pontuadas por Sarmiento (2017, p. 122):

A visita domiciliar é um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade do usuário (conhecendo com ele as suas dificuldades, a sua realidade e não o uso polícialesco e disciplinador de reafirmação do poder de controle institucional) e que tem como ponto de referência a garantia de direitos (através dos serviços que lhe são levados), sendo construído um papel educativo, colocando o saber técnico à disposição da reflexão sobre a qualidade de vida.

Por outro lado, é preciso registrar que essa vertente conservadora não desapareceu. Ainda persiste essa perspectiva fiscalizatória ou de tutela na visão dos profissionais

que estão desconectados com o projeto ético-político e os avanços alcançados pela profissão nos últimos 40 anos.

Os objetivos da visita domiciliar vão variar em função de quem demanda a visita, se o usuário ou a instituição. Todavia, o profissional não pode se restringir às finalidades da instituição, pois a ação profissional tem uma intencionalidade orientada pelos valores e princípios do projeto ético-político da profissão, que tem como expoente a viabilização e/ou garantia dos direitos sociais dos cidadãos e identificação de estratégias para o enfrentamento das expressões da questão social.

Na realização da visita domiciliar, o profissional geralmente utiliza outras técnicas que viabilizam o trabalho. A observação das condições materiais dos usuários deve orientar o processo da visita. O olhar atento e respeitoso deve fornecer informações importantes que, muitas vezes, não são verbalizadas. A entrevista também é utilizada durante a visita. Por meio dessa técnica, numa relação face a face, a/o profissional realiza uma escuta qualificada e levanta questões para compreender essa realidade na visão do usuário, sua dimensão subjetiva.

As informações colhidas e as reflexões produzidas geralmente são organizadas em um relatório social ou parecer social. Esses documentos, na maioria das vezes, serão utilizados por outras/os profissionais para a tomada de decisão sobre a vida do usuário. Isso é muito comum no âmbito do Judiciário ou para incluir ou não o usuário em algum serviço ou benefício. Daí a responsabilidade da/o profissional na elaboração dos referidos documentos. Eles devem ser elaborados numa linguagem clara, sem preconceitos e discriminações, preservando o sigilo profissional, em relação a questões que não irão influenciar a decisão. Ao final da visi-

ta, são realizados os devidos encaminhamentos pertinentes à realidade estudada.

São vários os espaços sócio-ocupacionais que utilizam a visita domiciliar: na atenção primária à saúde, as equipes de saúde da família e as equipes do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (Nasf); nos hospitais que possuem o Programa de Assistência Domiciliar para acompanhamento de pacientes com condição crônica ou em cuidados paliativos; nos centros de atenção psicossocial, nos Centros de Referência da Assistência Social (Cras), nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (Creas) e no sociojurídico, especialmente nas varas de família.

Por outro lado, a realização de visita domiciliar comporta vários desafios: a falta de recursos materiais, especialmente o transporte para os profissionais se deslocarem. Outro grande desafio é adentrar nos territórios urbanos no contexto de violência, com a disputa desses territórios pelas facções do crime organizado, havendo dificuldade de articular a rede intersetorial para atender às demandas e necessidades dos usuários. Também não podemos deixar de registrar que nem sempre é clara para o usuário a finalidade real da visita.

É importante mencionar também um aspecto crucial da visita domiciliar: a casa é o espaço privado, o lugar da intimidade do usuário, e a/o profissional é um agente do Estado que se insere nesse ambiente íntimo, a/o qual, para tanto, deve pedir autorização aos seus proprietários, devendo agendar a visita e informar seus objetivos. A linguagem e a atitude de respeito devem nortear a ação profissional.

No terceiro momento da oficina, propomos aos subgrupos pensarem uma situação fictícia para realizar o planejamento de uma visita domiciliar, pensando situações em

três contextos sócio-ocupacionais diferentes a partir das experiências das/os participantes: no programa de assistência domiciliar de um hospital, no setor sociojurídico e no Cras. O planejamento da visita deve levar em consideração os objetivos institucionais e os profissionais já mencionados anteriormente, bem como a comunicação com o usuário para agendar a visita. O assistente social deve procurar obter informações preliminares sobre o usuário, bem como sobre sua família, para orientar a visita. Também deve cuidar da linguagem e de uma postura dialógica com o usuário e sua família para que a visita alcance os objetivos planejados.

Ao final da oficina, realizamos uma avaliação: “O que deixo?”; “O que levo?”; e “Sugestões para melhorar”. Nesse momento, as/os estudantes relataram que as dúvidas foram esclarecidas, pois o debate e o diálogo realizados contribuíram para a compreensão da visita domiciliar. Sobre o que levaram da oficina, muitas/os participantes afirmaram que teceram outros saberes, elaboraram ideias e informações, sendo a oficina uma experiência enriquecedora para a construção de conhecimentos. Foi o conhecimento algo levado e valorizado pelas/os alunas/os que fizeram parte da oficina. No último aspecto da avaliação, as/os estudantes solicitaram informações e orientações sobre “o que não deve ser feito na visita domiciliar”. Ressaltamos que as/os participantes da oficina demonstraram dúvidas quanto à materialização da visita domiciliar, aspectos imbricados na dimensão ético-política da profissão da/o assistente social.

Considerações finais

Apreendemos que discorrer acerca do trabalho da/o assistente social profissional faz-se necessário, além de

compreender as relações do capital, de modo a ressaltar a forma de inserção dessa/e profissional no mundo do trabalho e as relações de produção e reprodução da vida social. A/O assistente social adentra no mercado laboral como trabalhadora/or assalariada/o, que necessita dos meios e instrumentos que são fornecidos e/ou facilitados pela instituição empregadora. Diante disso, configura-se como elemento fundante o aporte nas dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa. Nesse sentido, a visita domiciliar torna-se um instrumento que, articulado com outras técnicas e instrumentos, possibilita que o trabalho da/o assistente social se materialize na perspectiva da garantia de direitos sociais.

Destacamos que, nos debates e diálogos tecidos na oficina sobre a visita domiciliar, identificamos que os espaços de trocas e construções teóricas e reflexivas contribuíram para a formação das/os estudantes de Serviço Social, sobretudo pela possibilidade de compartilhar experiências, questionamentos, ideias e conceitos.

Durante o debate, enfatizamos a importância do projeto ético-político para a prática profissional nas diversas relações que se estabelecem no decorrer do exercício da profissão, principalmente no que diz respeito à visita domiciliar, ocasião em que muitos aspectos precisam ser considerados, tendo em vista a grande aproximação com a realidade das pessoas e famílias atendidas.

Referências

ABESS/CEDEPSS. Proposta básica para o projeto de formação profissional. *Serviço Social & Sociedade: o Serviço Social no século XXI*. São Paulo, v. 27, n. 50, p. 143-171, 1996.

BAPTISTA, M. V. *Planejamento social: intencionalidade e instrumentação*. São Paulo: Veras, 2002.

BARROCO, M. L. S. *Ética: fundamentos sócio-históricos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BARROCO, M. L. S. *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*. São Paulo: Cortez, 2001.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Resolução nº 273, de 13 de março de 1993. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1993a.

BRASIL. Constituição de 1988. Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 5 out. 1988.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 dez. 2016.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 jun. 1993b.

FONTES, V. *O Brasil e o capital-imperialismo: teoria e história*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012.

FREIRE, P. *Educação e mudança*. 31. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2008.

GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, Y. As dimensões da prática profissional e a possibilidade de reconstrução crítica das demandas contemporâneas. *Libertas*, Juiz de Fora, v. 2, n. 2, p. 9-22, 2002.

GUERRA, Y. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, v. 20, n. 62, p. 5-34, 2000.

HARVEY, D. *O enigma do capital e as crises do capitalismo*. São Paulo: Boitempo, 2011.

IAMAMOTO, M. V. Mundialização do capital, “questão social” e Serviço Social no Brasil. *Em Pauta*, Maracanã, n. 21, p. 117-139, 2008.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, v. 15, n. 45, p. 137-141, 1994.

MARX, K.; ENGELS, F. *Manifesto do Partido Comunista*. São Paulo: Perseu Abramo, 2001.

SARMENTO, H. B. M. Instrumental técnico e o Serviço Social. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017. p. 103-122.



DECLARAÇÃO DE REVISÃO DO VERNÁCULO

Declara-se, para constituir prova junto à Coleção Práticas Educativas, vinculada à Editora da Universidade Estadual do Ceará (EdUECE), que, por intermédio do profissional infra-assinado¹, foi procedida a correção gramatical e estilística do livro intitulado **Instrumentos e técnicas do Serviço Social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada**, razão por que se firma a presente declaração, a fim de que surta os efeitos legais, nos termos do novo Acordo Ortográfico Lusófono, vigente desde 1º de janeiro de 2009.

Fortaleza-CE, 11 de abril de 2020.

Felipe Aragão de Freitas Carneiro

 Felipe Aragão de Freitas Carneiro



DECLARAÇÃO DE NORMALIZAÇÃO TÉCNICA

Declara-se, para constituir prova junto à Coleção Práticas Educativas, vinculada à Editora da Universidade Estadual do Ceará (EdUECE), que, por intermédio do profissional infra-assinado, foi procedida a normalização técnica do livro intitulado **Instrumentos e técnicas do Serviço Social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada**, razão por que se firma a presente declaração, a fim de que surta os efeitos legais, nos termos das normas vigentes decretadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Fortaleza-CE, 11 de abril de 2020.

Felipe Aragão de Freitas Carneiro

Felipe Aragão de Freitas Carneiro

¹ Número do registro: 89.931.

COLEÇÃO PRÁTICAS EDUCATIVAS

01. FIALHO, Lia Machado Fiuza. *Assistência à criança e ao adolescente infrator no Brasil: breve contextualização histórica*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 105 p. ISBN: 978-85-7826-199-3.
02. VASCONCELOS, José Gerardo. *O contexto autoritário no pós-1964: novos e velhos atores na luta pela anistia*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 63 p. ISBN: 978-85-7826-211-2.
03. SANTANA, José Rogério; FIALHO, Lia Machado Fiuza; BRANDENBURG, Cristine; SANTOS JÚNIOR, Francisco Fleury Uchôa (org.). *Educação e saúde: um olhar interdisciplinar*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 212 p. ISBN: 978-85-7826-225-9.
04. SANTANA, José Rogério; VASCONCELOS, José Gerardo; FIALHO, Lia Machado Fiuza; VASCONCELOS JÚNIOR, Raimundo Elmo de Paula (org.). *Golpe de 1964: história, geopolítica e educação*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 342 p. ISBN: 978-85-7826-224-2.
05. SILVA, Sammia Castro; VASCONCELOS, José Gerardo; FIALHO, Lia Machado Fiuza (org.). *Capoeira no Ceará*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 156 p. ISBN: 978-85-7826-218-1.
06. ADAD, Shara Jane Holanda Costa; PETIT, Sandra Haydée; SANTOS, Iraci dos; GAUTHIER, Jacques (org.). *Tudo que não inventamos é falso: dispositivos artísticos para pesquisar, ensinar e aprender com a sociopoética*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 488 p. ISBN: 978-85-7826-219-8.
07. PAULO, Adriano Ferreira de; MIRANDA, Augusto Ridson de Araújo; MARQUES, Janote Pires; LIMA, Jeimes Mazza Correia; VIEIRA, Luiz Maciel Mourão (org.). *Ensino de História na educação básica: reflexões, fontes e linguagens*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 381 p.
08. SANTOS, Jean Mac Cole Tavares; PAZ, Sandra Regina (org.). *Políticas, currículos, aprendizagem e saberes*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 381 p. ISBN: 978-85-7826-245-7.
09. VASCONCELOS, José Gerardo; SANTANA, José Rogério; FIALHO, Lia Machado Fiuza (org.). *História e práticas culturais na educação*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 229 p. ISBN: 978-85-7826-246-4.
10. FIALHO, Lia Machado Fiuza; CASTRO, Edilson Silva; SILVA JÚNIOR, Roberto da (org.). *Teologia, História e Educação na contemporaneidade*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 160 p. ISBN: 978-85-7826-237-2.
11. FIALHO, Lia Machado Fiuza; VASCONCELOS, José Gerardo; SANTANA, José Rogério (org.). *Biografia de mulheres*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 163 p. ISBN: 978-85-7826-248-8.
12. MIRANDA, José da Cruz Bispo de; SILVA, Robson Carlos da (org.). *Entre o derreter e o enferrujar: os desafios da educação e da formação profissional*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 401 p. ISBN: 978-85-7826-259-4.
13. SILVA, Robson Carlos da; MIRANDA, José da Cruz Bispo de (org.). *Cultura, sociedade e educação brasileira: teceduras e interfaces possíveis*. Fortaleza: EdUECE, 2014. 324 p. ISBN: 978-85-7826-260-0.
14. PETIT, Sandra Haydée. *Pretagogia: pertencimento, corpo-dança afrodescendente e tradição oral africana na formação de professoras e professores – contribuições do legado africano para a implementação da Lei nº 10.639/03*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 253 p. ISBN: 978-85-7826-258-7.
15. SALES, José Albio Moreira de; SILVA, Bruno Miguel dos Santos Mendes da (org.). *Arte, tecnologia e poéticas contemporâneas*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 421 p. ISBN: 978-85-7826-262-4.

16. LEITE, Raimundo Hélio (org.). *Avaliação: um caminho para o descortinar de novos conhecimentos*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 345 p. ISBN: 978-85-7826-261-7.
17. CASTRO FILHO, José Aires de; SILVA, Maria Auricélia da; MAIA, Dennys Leite (org.). *Lições do projeto um computador por aluno: estudos e pesquisas no contexto da escola pública*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 330 p. ISBN: 978-85-7826-266-2.
18. CARVALHO, Maria Vilani Cosme de; MATOS, Kelma Socorro Lopes de (org.). *Psicologia da educação: teorias do desenvolvimento e da aprendizagem em discussão*. 3. ed. Fortaleza: EdUECE, 2015. 269 p.
19. FIALHO, Lia Machado Fiuza; CACAU, Josabete Bezerra (org.). *Juventudes e políticas públicas*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 247 p. ISBN: 978-85-7826-298-3.
20. LIMA, Maria Socorro Lucena; CAVALCANTE, Maria Marina Dias; SALES, José Albio Moreira de; FARIAS, Isabel Maria Sabino de (org.). *Didática e prática de ensino na relação com a escola*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 245 p. ISBN: 978-85-7826-296-9.
21. FARIAS, Isabel Maria Sabino de; LIMA, Maria Socorro Lucena; CAVALCANTE, Maria Marina Dias; SALES, José Albio Moreira de (org.). *Didática e prática de ensino na relação com a formação de professores*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 145 p. ISBN: 978-85-7826-293-8.
22. SALES, José Albio Moreira de; FARIAS, Isabel Maria Sabino de; LIMA, Maria Socorro Lucena; CAVALCANTE, Maria Marina Dias (org.). *Didática e prática de ensino na relação com a sociedade*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 213 p. ISBN: 978-85-7826-294-5.
23. CAVALCANTE, Maria Marina Dias; SALES, José Albio Moreira de; FARIAS, Isabel Maria Sabino de; LIMA, Maria Socorro Lucena (org.). *Didática e prática de ensino: diálogos sobre a escola, a formação de professores e a sociedade*. EdUECE, 2015. 257 p. ISBN: 978-85-7826-295-2.
24. VASCONCELOS, José Gerardo; RODRIGUES, Rui Martinho; ALBUQUERQUE, José Cândido Lustosa Bittencourt de (org.). *Contratualismo, política e educação*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 73 p. ISBN: 978-85-7826-297-6.
25. XAVIER, Antônio Roberto; TAVARES, Rosalina Semedo de Andrade; FIALHO, Lia Machado Fiuza (org.). *Administração pública: desafios contemporâneos*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 181 p.
26. FIALHO, Lia Machado Fiuza; CASTRO, Edilson Silva; CASTRO, Jéssyca Lages de Carvalho (org.). *(Auto)Biografias e formação docente*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 229 p. ISBN: 978-85-7826-271-6.
27. FIALHO, Lia Machado Fiuza; VASCONCELOS, José Gerardo; SANTANA, José Rogério; VASCONCELOS JÚNIOR, Raimundo Elmo de Paula; MARTINHO RODRIGUES, Rui (org.). *História, literatura e educação*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 299 p. ISBN: 978-85-7826-273-0.
28. MAGALHÃES JUNIOR, Antonio Germano; ARAÚJO, Fátima Maria Leitão (org.). *Ensino & linguagens da História*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 371 p. ISBN: 978-85-7826-274-7.
29. NUNES, Maria Lúcia da Silva; MACHADO, Charliton José dos Santos; VASCONCELOS, Larissa Meira de (org.). *Diálogos sobre Gênero, Cultura e História*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 175 p. ISBN: 978-85-7826-213-6.
30. MATOS, Kelma Socorro Lopes de (org.). *Cultura de paz, educação e espiritualidade II*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 471 p. ISBN: 978-85-8126-094-5.
31. MARINHO, Maria Assunção de Lima; ARAÚJO, Helena de Lima Marinho Rodrigues; ANDRADE, Francisca Rejane Bezerra (org.). *Economia, políticas sociais e educação: tecendo diálogos*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 194 p. ISBN: 978-85-7826-317-1.

32. FIALHO, Lia Machado Fiuza; MACIEL, Francisco Cristiano Góes (org.). *Polifonia em juventudes*. Fortaleza: EdUECE, 2015. 234 p. ISBN: 978-85-7826-299-0.
33. SANTANA, José Rogério; BRANDENBURG, Cristine; MOTTA, Bruna Germana Nunes; FREITAS, Munique de Souza; RIBEIRO, Júlio Wilson (org.). *Educação e métodos digitais: uma abordagem em ensino contemporâneo em pesquisa*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 214 p. ISBN: 978-85-7826-318-8.
34. OLINDA, Ercília Maria Braga de; SILVA, Adriana Maria Simião da (org.). *Vidas em romaria*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 438 p. ISBN: 978-85-7826-380-5.
35. SILVA JÚNIOR, Roberto da (org.). *Educação brasileira e suas interfaces*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 158 p. ISBN: 978-85-7826-379-9.
36. MALOMALO, Bas'Illele; RAMOS, Jeannette Filomeno Pouchain (org.). *Cá e acolá: pesquisa e prática no ensino de história e cultura africana e afro-brasileira*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 238 p.
37. FIALHO, Lia Machado Fiuza. *Assistência à criança e ao adolescente "infrator" no Brasil: breve contextualização histórica*. 2. ed. Fortaleza: EdUECE, 2016. 112 p. ISBN: 978-85-7826-337-9.
38. MARQUES, Janote Pires; FONSECA, Emanuelle Oliveira da; VASCONCELOS, Karla Colares (org.). *Formação de professores: pesquisas, experiências e reflexões*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 194 p. ISBN: 978-85-7826-407-9.
39. SILVA, Henrique Barbosa; RIBEIRO, Ana Paula de Medeiros; CARVALHO, Alanna Oliveira Pereira (org.). *A democratização da gestão educacional: criação e fortalecimento dos Conselhos Municipais de Educação no Ceará*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 144 p. ISBN: 978-85-7826-367-6.
40. SILVA, Lucas Melgaço da; CIASCA, Maria Isabel Filgueiras Lima; OLIVEIRA, Roberta Lúcia Santos de (org.). *Estudos em educação: formação, gestão e prática docente*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 425 p. ISBN: 978-85-7826-433-8.
41. SILVA JÚNIOR, Roberto da; SILVA, Dogival Alencar da (org.). *História, políticas públicas e educação*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 183 p. ISBN: 978-85-7826-435-2.
42. VASCONCELOS, José Gerardo; ARAÚJO, Marta Maria de (org.). *Narrativas de mulheres educadoras militantes no contexto autoritário brasileiro (1964-1979)*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 104 p. ISBN: 978-85-7826-436-9.
43. MATOS, Kelma Socorro Lopes de (org.). *Cultura de paz, educação e espiritualidade III*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 456 p. ISBN: 978-85-7826-437-6.
44. PORTO, José Hélcio Alves. *Escritos: do hoje & sempre poesias para todos momentos*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 124 p. ISBN: 978-85-7826-438-3.
45. FIALHO, Lia Machado Fiuza; LOPES, Tania Maria Rodrigues; BRANDENBURG, Cristine (org.). *Educação, memórias e narrativas*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 179 p. ISBN: 978-85-7826-452-9.
46. FIALHO, Lia Machado Fiuza; TELES, Mary Anne (org.). *Juventudes em debate*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 355 p. ISBN: 978-85-7826-453-6.
47. ANDRADE, Francisca Rejane Bezerra; SANTOS, Geórgia Patrícia Guimarães dos; CAVAINAC, Mônica Duarte (org.). *Educação em debate: reflexões sobre ensino superior, educação profissional e assistência estudantil*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 243 p. ISBN: 978-85-7826-463-5.
48. SILVA, Lucas Melgaço da; CIASCA, Maria Isabel Filgueiras Lima (org.). *As voltas da avaliação educacional em múltiplos caminhos*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 425 p. ISBN: 978-85-7826-464-2.
49. SANTOS, Jean Mac Cole Tavares; MARTINS, Elcimar Simão (org.). *Ensino médio: políticas educacionais, diversidades, contextos locais*. Fortaleza: EdUECE, 2016. 235 p. ISBN: 978-85-7826-462-8.
50. NUNES, Maria Lúcia da Silva; TEIXEIRA, Mariana Marques; MACHADO, Charlton José dos Santos; ROCHA, Samuel Rodrigues da (org.). *Eu conto, você*

- conta: leituras e pesquisas (auto)biográficas. Fortaleza: EdUECE, 2016. 235 p. ISBN: 978-85-7826-506-9.
51. MARTINHO RODRIGUES, Rui. *Diálogos transdisciplinares*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 142 p. ISBN: 978-85-7826-505-2.
 51. ANDRADE, Francisca Rejane Bezerra (Org.). *Serviço Social: uma profissão, distintos olhares*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 278 p. ISBN: 978-85-7826-478-9.
 52. VASCONCELOS, José Gerardo; XAVIER, Antônio Roberto; FERREIRA, Tereza Maria da Silva (org.). *História, memória e narrativas biográficas*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 191 p. ISBN: 978-85-7826-538-0.
 53. SANTOS, Patrícia Fernanda da Costa; SENA, Flávia Sousa de; GONÇALVES, Luiz Gonzaga; FURTADO, Quezia Vila Flor (org.). *Memórias escolares: quebrando o silêncio...* Fortaleza: EdUECE, 2017. 178 p. ISBN: 978-85-7826-537-3.
 54. CARVALHO, Scarlett O'hara Costa; FIALHO, Lia Machado Fiuza; VASCONCELOS, José Gerardo. *O pedagogo na Assistência Social*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 122 p. ISBN: 978-85-7826-536-6.
 55. FIALHO, Lia Machado Fiuza; LOPES, Tania Maria Rodrigues (org.). *Docência e formação: percursos e narrativas*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 198 p. ISBN: 978-85-7826-551-9.
 56. LEITE, Raimundo Hélio; ARAÚJO, Karlane Holanda; SILVA, Lucas Melgaço da (org.). *Avaliação educacional: estudos e práticas institucionais de políticas de eficácia*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 242 p. ISBN: 978-85-7826-554-0.
 57. CIASCA, Maria Isabel Filgueiras Lima; SILVA, Lucas Melgaço da; ARAÚJO, Karlane Holanda (org.). *Avaliação da aprendizagem: a pluralidade de práticas e suas implicações na educação*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 380 p. ISBN: 978-85-7826-553-3.
 58. SANTOS, Jean Mac Cole Tavares (org.). *Pesquisa em ensino e interdisciplinaridades: aproximações com o contexto escolar*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 178 p. ISBN: 978-85-7826-560-01.
 59. MATOS, Kelma Socorro Lopes de (org.). *Cultura de paz, educação e espiritualidade IV*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 346 p. ISBN: 978-85-7826-563-2.
 60. MUNIZ, Cellina Rodrigues (org.). *Linguagens do riso, práticas discursivas do humor*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 186 p. ISBN: 978-85-7826-555-7.
 61. MARTINHO RODRIGUES, Rui. *Talvez em nome do povo... Uma legitimidade peculiar*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 340 p. ISBN: 978-85-7826-562-5.
 62. MARTINHO RODRIGUES, Rui. *Política, Identidade, Educação e História*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 172 p. ISBN: 978-85-7826-564-9.
 63. OLINDA, Ercília Maria Braga de; GOLDBERG, Luciane Germano (org.). *Pesquisa (auto)biográfica em Educação: afetos e (trans)formações*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 445 p. ISBN: 978-85-7826-574-8.
 64. MARTINHO RODRIGUES, Rui. *O desafio do conhecimento histórico*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 130 p. ISBN: 978-85-7826-575-5.
 65. RIBEIRO, Ana Paula de Medeiros; FAÇANHA, Cristina Soares; COELHO, Tâmara Maria Bezerra Costa (org.). *Costurando histórias: conceitos, cartas e contos*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 182 p. ISBN: 978-85-7826-561-8.
 66. BRANDENBURG, Cristine; SILVA, Jocysa Cavalcante da; SILVA, Jáderson Cavalcante da (org.). *Interface entre Educação, Educação Física e Saúde*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 211 p. ISBN: 978-85-7826-576-2.
 67. FARIAS, Isabel Maria Sabino de; JARDILINO, José Rubens Lima; SILVESTRE, Magali Aparecida; ARAÚJO, Regina Magna Bonifácio de (org.). *Pesquisa em Rede: diálogos de formação em contextos coletivos de conhecimento*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 171 p. ISBN: 978-85-7826-577-9.
 68. MOREIRA, Eugenio Eduardo Pimentel; RIBEIRO, Ana Paula de Medeiros; MARQUES, Cláudio de Albuquerque (Autores). *Implantação e atuação do Sis-*

- tema de Monitoramento e avaliação do Programa Seguro-Desemprego: estudo de caso. Fortaleza: EdUECE, 2017. 340 p. ISBN: 978-85-7826-591-5.
69. XAVIER, Antônio Roberto; FERREIRA, Tereza Maria da Silva; MATOS, Camila Saraiva de (org.). *Pesquisas educacionais: abordagens teórico-metodológicas*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 271 p. ISBN: 978-85-7826-602-8.
 70. ADAD, Shara Jane Holanda Costa; COSTA, Hercilene Maria e Silva (org.). *Entrelugares: Tecidos Sociopoéticos em Revista*. Fortaleza: EdUECE, 2017. 273 p. 978-85-7826-628-8.
 71. MACHADO, Maria do Livramento da Silva (org.). *Jovens bailarinas de Vazantinha: conceitos de corpo nos entrelaces afroancestrais da dança na educação*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 337 p. ISBN: 978-85-7826-637-0.
 72. MACHADO, Maria do Livramento da Silva (org.). *Jovens bailarinas de Vazantinha: conceitos de corpo nos entrelaces afroancestrais da dança na educação*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 337 p. ISBN: 978-85-7826-638-7 (E-book).
 73. SANTOS, Maria Dilma Andrade Vieira dos. *Jovens circenses na corda bamba: confetes sobre o riso e o corpo na educação em movimento*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 227 p. ISBN: 978-85-7826-639-4.
 74. SANTOS, Maria Dilma Andrade Vieira dos. *Jovens circenses na corda bamba: confetes sobre o riso e o corpo na educação em movimento*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 227 p. ISBN: 978-85-7826-640-0 (E-book).
 75. SILVA, Kricia de Sousa. *"Manobras" sociopoéticas: aprendendo em movimento com skatistas do litoral do Piauí*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 224 p. ISBN: 978-85-7826-641-7.
 76. SILVA, Kricia de Sousa. *"Manobras" sociopoéticas: aprendendo em movimento com skatistas do litoral do Piauí*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 224 p. ISBN: 978-85-7826-636-3 (E-book).
 77. VIEIRA, Maria Dolores dos Santos. *Entre acordes das relações de gênero: a Orquestra Jovem da Escola "Padre Luis de Castro Brasileiro" em União-Piauí*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 247 p. ISBN: 978-85-7826-647-9.
 78. XAVIER, Antônio Roberto; FIALHO, Lia Machado Fiuza; VASCONCELOS, José Gerardo (Autores). *História, memória e educação: aspectos conceituais e teórico-epistemológicos*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 193 p. ISBN: 978-85-7826-648-6.
 79. MACHADO, Charliton José dos Santos (org.). *Desafios da escrita biográfica: experiências de pesquisas*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 237 p. ISBN: 978-85-7826-654-7.
 80. MACHADO, Charliton José dos Santos (org.). *Desafios da escrita biográfica: experiências de pesquisas*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 237 p. ISBN: 978-85-7826-653-0 (E-book).
 81. OLIVEIRA, Mayara Danyelle Rodrigues de. *Rabiscos rizomáticos sobre alegria na escola*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 210 p. ISBN: 978-85-7826-651-6.
 82. OLIVEIRA, Mayara Danyelle Rodrigues de. *Rabiscos rizomáticos sobre alegria na escola*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 210 p. ISBN: 978-85-7826-652-3 (E-book).
 83. SOUZA, Sandro Soares de. *Corpos movediços, vivências libertárias: a criação de confetes sociopoéticos acerca da autogestão*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 275 p. ISBN: 978-85-7826-650-9.
 84. SOUZA, Sandro Soares de. *Corpos movediços, vivências libertárias: a criação de confetes sociopoéticos acerca da autogestão*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 275 p. ISBN: 978-85-7826-649-3 (E-book).
 85. SANTOS, Vanessa Nunes dos. *Sociopoetizando a filosofia de jovens sobre as violências e a relação com a convivência na escola, em Teresina-PI*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 257 p. ISBN: 978-85-7826-664-6.
 86. SANTOS, Vanessa Nunes dos. *Sociopoetizando a filosofia de jovens sobre as violências e a relação com a convivência na escola, em Teresina-PI*. Fortaleza: EdUECE, 2018. 257 p. ISBN: 978-85-7826-662-2 (E-book).

87. MACHADO, Charliton José dos Santos; NUNES, Maria Lúcia da Silva; SANTA-ANA, Ajanayr Michelly Sobral (org.). *Gênero e cultura: questões políticas, históricas e educacionais*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 281 p. ISBN: 978-85-7826-673-8.
88. XAVIER, Antônio Roberto; MALUF, Sâmia Nagib; CYSNE, Maria do Rosário de Fátima Portela (org.). *Gestão e políticas públicas: estratégias, práticas e desafios*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 197 p. ISBN: 978-85-7826-670-7.
89. DAMASCENO, MARIA NOBRE. *Lições da Pedagogia de Jesus: amor, ensino e justiça*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 119 p. ISBN: 978-85-7826-689-9.
90. ADAD, Clara Jane Costa. *Candomblé e Direito: tradições em diálogo*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 155 p. ISBN: 978-85-7826-690-5.
91. ADAD, Clara Jane Costa. *Candomblé e Direito: tradições em diálogo*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 155 p. ISBN: 978-85-7826-691-2 (E-book).
92. MACHADO, Charliton José dos Santos; NUNES, Maria Lúcia da Silva (Autores). *Tudo azul com dona Neuza: Poder e Disputa Local em 1968*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 141 p. ISBN: 978-85-7826-670-7.
93. XAVIER, Antônio Roberto; MALUF, Sâmia Nagib; CYSNE, Maria do Rosário de Fátima Portela (org.). *Gestão e políticas públicas: estratégias, práticas e desafios*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 197 p. ISBN: 978-85-7826-671-4 (E-book).
94. GAMA, Marta. *Entrelugares de direito e arte: experiência artística e criação na formação do jurista*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 445 p. ISBN: 978-85-7826-702-5.
95. GAMA, Marta. *Entrelugares de direito e arte: experiência artística e criação na formação do jurista*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 445 p. ISBN: 978-85-7826-703-2 (E-book).
96. LEITINHO, Meirecele Calíope; DIAS, Ana Maria Iorio (org.). *Discutindo o pensamento curricular: processos formativos*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 203 p. ISBN: 978-85-7826-701-8.
97. BEZERRA, Milena de Holanda Oliveira; GADELHA, Raimunda Rosilene Magalhães; CARNEIRO, Stânia Nágila Vasconcelos; FERREIRA, Paulo Jorge de Oliveira (org.). *Educação e saúde: vivendo e trocando experiências no Programa de Educação pelo Trabalho (PET)*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 233 p. ISBN: 978-85-7826-713-1 (E-book).
98. SUCUPIRA, Tânia Gorayeb; VASCONCELOS, José Gerardo; FIALHO; Lia Machado Fiuzza. *Quilombo Boqueirão da Arara, Ceará: memórias, histórias e práticas educativas*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 151 p. ISBN: 978-85-7826-687-5.
99. RIBEIRO, Luís Távora Furtado; SILVA, Samara Mendes Araújo; CASTRO, Francisco Mirtiel Frankson Moura (org.). *Debates em História da Educação e Formação de Professores: perspectivas da educação contemporânea*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 300 p. ISBN: 978-85-7826-724-7 (E-book).
100. BRANDENBURG, Cristine; SILVA, Jocyana Cavalcante da (org.). *Práticas de ensino: semeando produções científicas parceiras*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 179 p. ISBN: 978-85-7826-725-4.
101. MACHADO, Charliton José dos Santos; NUNES, Maria Lúcia da Silva; SANTANA, Ajanayr Michelly Sobral (org.). *Exercício da escrita (auto)biográfica*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 398 p. ISBN: 978-85-7826-723-0 (E-book).
102. SILVA; Adryel Vieira Caetano da; NASCIMENTO; Jordana Marjorie Barbosa do; VIEIRA, Livia Moreira Lima; LOPES, Thaynara Ferreira; CARVALHO, Rhanna Emanuela Fontenele Lima de (org.). *25 Anos de PET Enfermagem: uma trajetória de pesquisa, conhecimento e promoção de saúde*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 215 p. ISBN: 978-85-7826-745-2 (E-book).
103. SILVA, Maria do Socorro Borges da. *De "mulher-maravilha" a "cidadão persi": professoras capulana do educar em direitos humanos*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 109 p. ISBN: 978-85-7826-753-7.

104. COSTA, Hercilene Maria e Silva; ADAD, Shara Jane Holanda Costa (org.). *Círculo de cultura sociopoético: diálogos com Paulo Freire sempre!*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 190 p. ISBN: 978-85-7826-741-4 (E-book).
105. MELO, Deywid Wagner de; MOTA, Maria Danielle Araújo; MAKIYAMA, Simone (org.). *Letramentos e suas múltiplas faces: experiências do PIBID na UFAL*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 458 p.
106. AMARAL, Maria Gerlaine Belchior; MACIEL, Maria José Camelo; OLIVEIRA, Antonio Marcone de (org.). *Pedagogia do trabalho: a atuação do pedagogo na educação profissional*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 214 p. ISBN: 978-85-7826-774-2.
107. AMARAL, Maria Gerlaine Belchior; MACIEL, Maria José Camelo; OLIVEIRA, Antonio Marcone de (org.). *Pedagogia do trabalho: a atuação do pedagogo na educação profissional*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 214 p. ISBN: 978-85-7826-775-9 (E-book).
108. LEITE, Luciana de Lima Lopes. *Ocupar é resistir! Práticas artísticas como tática de resistência nas ocupações do coletivo ocupArthe, em Teresina (2014)*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 266 p. ISBN: 978-85-7826-779-7 (E-book).
109. GOMES, Wagner. *Ensino de História e interdisciplinaridade: reflexões epistemológicas*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 185 p. ISBN: 979-65-86445-00-8. (E-book).
110. MELO, Deywid Wagner de; MOTA, Maria Danielle Araújo; MAKIYAMA, Simone (org.). *Letramentos e suas múltiplas faces: experiências do PIBID na UFAL*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 458 p. ISBN: 978-65-86445-05-3. (E-book).
111. ALVES, Danielle Coelho; VALE, Erlenias Sobral do; CAMELO, Renata Albuquerque (org.). *Instrumentos e técnicas do Serviço Social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 411 p. ISBN: 978-65-86445-01-5.
112. NUNES, Maria Lúcia da Silva (org.). *Paisagens da história da educação: memórias, imprensa e literatura*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 216 p. ISBN: 978-65-86445-07-7.
113. MORAES, Ana Cristina de; CASTRO, Francisco Mirtiel Frankson Moura; RODRIGUES, Cicera Sineide Dantas (org.). *Arte, docência e práticas educativas: experiências e contextos*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 656 p. ISBN: 978-65-86445-25-1. (E-book).
114. SILVA, Maria do Socorro Borges da; FARIAS, Emerson de Souza. *Educação e direitos humanos de crianças e adolescentes*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 110 p. ISBN: 978-65-86445-29-9 (E-book).
115. VIANA, Patrícia Ferreira de Sousa; ADAD, Shara Jane Holanda Costa. *A socio-poética como inovação metodológica na pesquisa em saúde bucal coletiva, com jovens em formação*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 186 p. ISBN: 978-65-86445-34-3. (E-book).
116. OLINDA, Ercília Maria Braga de; PAZ, Renata Marinho (org.). *Narrativas autobiográficas e religiosidade*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 421 p. ISBN: 978-65-86445-43-5. (E-book).
117. ARAÚJO, Conceição de Maria Sousa. *Ensinar e aprender filosofia numa perspectiva ética*. Fortaleza: EdUECE, 2020. 236 p. ISBN: 978-65-86445-48-0. (E-book).
118. MACHADO, Charliton José dos Santos; NUNES, Maria Lúcia da Silva; LACET, Juliana Aparecida Lemos. *Maria Camélia Pessoa da Costa: educação como missão de vida*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 216 p. ISBN: 978-65-86445-55-8 (E-book).
119. MACHADO, Charliton José dos Santos; NUNES, Maria Lúcia da Silva; LACET, Juliana Aparecida Lemos. *Maria Camélia Pessoa da Costa: educação como missão de vida*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 216 p. ISBN: 978-65-86445-51-0.

120. ADAD, Shara Jane Holanda Costa; LIMA, Joana D'arc de Sousa; BRITO, Antônia Edna. *Práticas educativas: múltiplas experiências em educação*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 558 p. ISBN: 978-65-86445-62-6 (E-book).
121. RIBEIRO, Luís Távora Furtado; SILVA, Samara Mendes Araújo; CASTRO, Francisco Mirtiel Frankson Moura (org.). *Formação e experiências docentes: práticas pedagógicas em diferentes contextos e cenários: perspectivas da educação contemporânea*. Fortaleza: EdUECE, 2019. 475 p. ISBN: 978-65-86445-70-1 (E-book).
122. CARVALHO, Maria Vilani Cosme de; MATOS, Kelma Socorro Alves Lopes de (Org.). *Psicologia da educação: teorias do desenvolvimento e da aprendizagem em discussão*. 3. ed. Fortaleza: EdUECE, 2021. 277 p. ISBN: 978-65-86445-69-5. (E-book).
123. SILVA, Hebelyanne Pimentel da. *Uma década de prosa: impressos e impressões da professora e jornalista Maria Mariá (1953-1959)*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 289 p. ISBN: 978-65-86445-71-8. (E-book).
124. LIMA, Caciano Silva. *Sociopoética no Brasil: uma pesquisa com Educadores Museais*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 193 p. ISBN: 978-65-86445-79-4. (E-book).
125. LIMA, Caciano Silva. *Sociopoética no Brasil: uma pesquisa com Educadores Museais*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 193 p. ISBN: 978-65-86445-80-0.
126. AMARAL, Maria Gerlaine Belchior; SEVERO, José Leonardo Rolim de Lima; ARAÚJO, Talita Medeiros de (Org.). *Pedagogia jurídica no Brasil: questões teóricas e práticas de um campo em construção*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 453 p. ISBN: 978-65-86445-88-6.
127. AMARAL, Maria Gerlaine Belchior; SEVERO, José Leonardo Rolim de Lima; ARAÚJO, Talita Medeiros de (Org.). *Pedagogia jurídica no Brasil: questões teóricas e práticas de um campo em construção*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 453 p. ISBN: 978-65-86445-89-3 (E-book).
128. CARVALHO, Scarlett O'Hara Costa; FIALHO, Lia Machado Fiuza. *Irmã Maria Montenegro: uma vida dedicada à educação*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 166 p. ISBN: 978-65-86445-95-4. (E-book).
129. SANTOS, Francisca Mayane Benvindo dos; FIALHO, Lia Machado Fiuza; SALES, José Albio Moreira de. *Maria Socorro Lucena Lima: educadora cearense referência na formação de professores*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 183 p. ISBN: 978-65-86445-98-5. (E-book).
130. SOUZA, Antoniele Silvana de Melo; FIALHO, Lia Machado Fiuza; SALES, José Albio Moreira de. *Donêta Leite: biografia de uma educadora religiosa*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 207 p. ISBN: 978-65-86445-96-1 (E-book).
131. ALVES, Danielle Coelho; VALE, Erlenias Sobral do; CAMELO, Renata Albuquerque (Org.). *Instrumentos e técnicas do Serviço Social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada*. Fortaleza: EdUECE, 2021. 411 p. ISBN: ISBN 978-65-86445-97-8. (E-book).