



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: DIMENSÕES  
TEÓRICO-METODOLÓGICA, ÉTICO-POLÍTICA E TÉCNICO-OPERATIVA E  
EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

**FRANCILENE SOARES DE MEDEIROS COSTA**

**NATAL/RN  
DEZ/2008**



# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**FRANCILENE SOARES DE MEDEIROS COSTA**

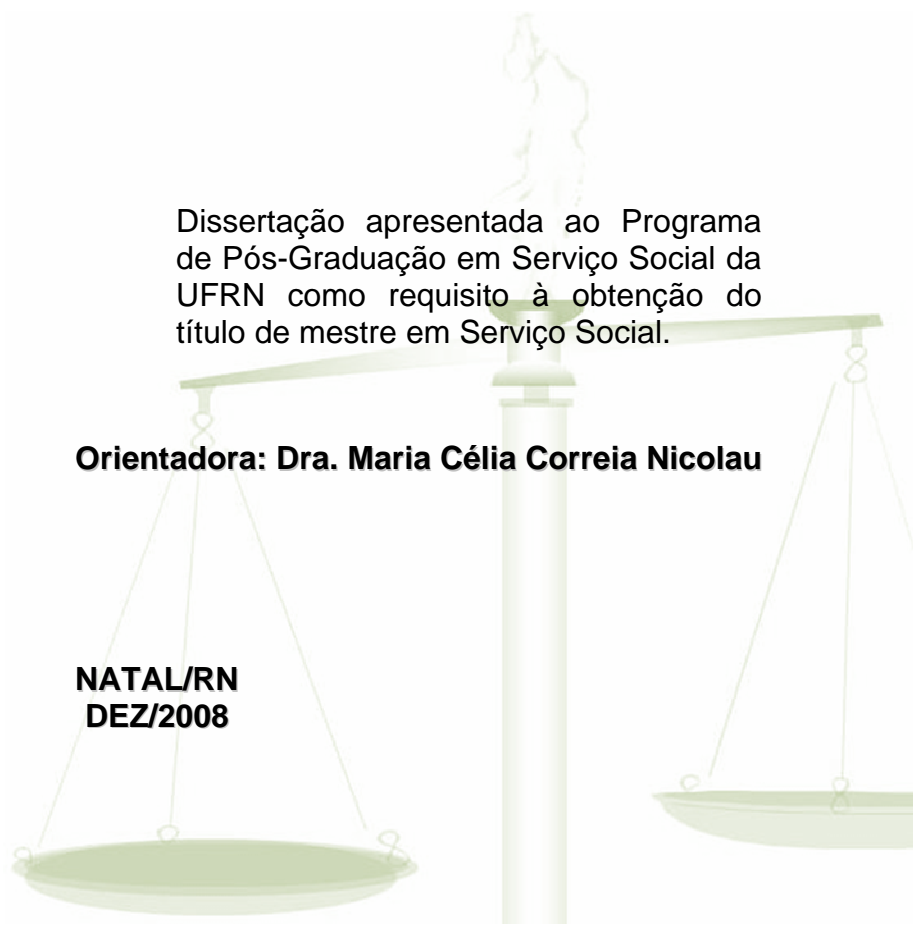
**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: DIMENSÕES  
TEÓRICO-METODOLÓGICA, ÉTICO-POLÍTICA E TÉCNICO-OPERATIVA E  
EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa  
de Pós-Graduação em Serviço Social da  
UFRN como requisito à obtenção do  
título de mestre em Serviço Social.

**Orientadora: Dra. Maria Célia Correia Nicolau**

**NATAL/RN  
DEZ/2008**



**INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: DIMENSÕES  
TEÓRICO-METODOLÓGICA, ÉTICO-POLÍTICA E TÉCNICO-OPERATIVA E  
EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

**FRANCILENESOARES DE MEDEIROS COSTA**

Dissertação apresentada ao Programa  
de Pós-Graduação em Serviço Social da  
UFRN como requisito à obtenção do  
título de mestre em Serviço Social.

**Aprovada em: 22/12/2008**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Célia Correia Nicolau (Orientadora)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Silvana Mara de Moraes dos Santos (Membro Titular Interno)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ângela Santana do Amaral (Membro Titular Externo)  
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Severina Garcia de Araújo (Suplente)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

**NATAL/RN  
DEZ/2008**

*Dedico este trabalho  
Ao autor da vida: Cristo, o meu Senhor.  
Ao meu marido Tiago e ao meu filho Davi. Inspirações de carinho,  
força e amor.  
E a todas as colegas que fazem cotidianamente o Serviço Social  
brasileiro.*

## AGRADECIMENTOS

Por mais solitário que possa parecer o caminho que se percorre na construção de um trabalho dissertativo, não seria possível a sua concretização de maneira tão solitária.

Há uma diversidade de companhias que, muitas vezes, só são evidenciadas na hora de escrever os agradecimentos. São pessoas, acontecimentos, alguns tristes, outros alegres. São sentimentos, por vezes extasiantes, estimulantes, por outras, paralisantes. Várias pessoas, vários momentos, vários sentimentos. É chegada a hora de lembrar as presenças marcantes ao longo dessa trajetória de quase três anos.

Gostaria de agradecer àqueles que, com suas peculiaridades, foram os meus presentes, em todos os sentidos que se possa compreender essa palavra.

Em primeiro lugar à Deus, de onde vem toda a dádiva. Da vida, da família, dos amigos e irmãos na fé. Da inteligência, da saúde, dos bens materiais, da capacidade de amar e realizar...

Agradeço aos meus familiares: à minha mãe, por muito, mas principalmente pelas suas orações. Ao meu pai, por aprendizados que desde a infância me acompanham e pelos desafios que, da sua forma, me levou a enfrentar. Aos meus irmãos, pela confiança e pelo esforço em tentar me compreender.

Agradeço aos meus sogros, que foram viabilizadores de condições essenciais para a realização desse mestrado do início ao fim. Agradeço à Isabel, minha cunhada, pelo amor com que cuidou de Davi nessa reta final. E aos demais familiares por toda a força e torcida.

Aos irmãos da Igreja Presbiteriana de Cidade Satélite, em especial à Maria José, assistente social, com quem desde a graduação compartilho vibrantemente sonhos e realizações profissionais.

Agradeço, também, a todos os meus amigos e amigas. Em especial, a Ana Paula, Nuara e Flavinha, pelo carinho e torcida.

Às colegas e companheiras da turma 2006 do mestrado em Serviço Social da UFRN, pelos momentos instigantes de discussão e pelas contribuições na elaboração do projeto de pesquisa. E às assistentes sociais dos CRAS de Natal, que

colaboraram diretamente com a realização desse trabalho concedendo pacientemente as entrevistas.

À minha orientadora, Maria Célia Correia Nicolau, que talvez não tenha a dimensão do quanto contribuiu para o meu amadurecimento. Obrigada por acreditar no trabalho.

Gostaria de agradecer a todos os professores do Departamento de Serviço Social da UFRN, em especial, à Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Silvana Mara, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Denise Câmara e Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Severina Garcia, pelo incentivo no momento da qualificação, e à professora Prof<sup>a</sup>. Ms. Mônica Calixto, com quem tive o prazer de realizar o estágio-docência. À Lúcia, por sua paciência e presteza, sempre.

À Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ângela Santana do Amaral, do Departamento de Serviço Social da UFPE, pela gentileza em aceitar participar da banca de defesa da dissertação.

Agradeço, ainda, a CAPES por ter fomentado a realização da pesquisa através da bolsa, o que de fato viabilizou financeiramente a minha manutenção no mestrado.

E finalmente agradeço ao meu marido, Tiago, e ao meu filho Davi. A Davi, porque mesmo na sua tenra idade, tem sido uma criança amável, paciente e bastante cooperativa diante dos desafios da construção da nossa família. E a Tiago, por tudo. Pelo seu amor, por sua presença incentivadora, pelo estímulo ao desenvolvimento das várias esferas da minha vida, inclusive profissional e acadêmica. Pelas muitas e agradáveis horas de conversa contemplativa. Pelo compartilhar da vida, na alegria e na dor.

## RESUMO

A dissertação propõe uma discussão acerca da instrumentalidade do Serviço Social, na tentativa de visualizá-la, assim como a profissão, numa perspectiva de totalidade à luz da racionalidade crítico-dialética. Entendida como a capacidade que os sujeitos profissionais adquirem de dar respostas às demandas que se colocam à profissão, constroem-se sócio-historicamente, num conflito de teleologias e causalidades. Propõe-se, pois, a discussão da instrumentalidade enquanto um conjunto de saberes específicos, composto essencialmente pelo desenvolvimento de três dimensões prático-formativas. A teórico-metodológica refere-se à capacidade de apreensão do método e das teorias e, por conseguinte, da relação que faz com a prática. A dimensão ético-política diz respeito ao desenvolvimento da capacidade de analisar a sociedade e a própria profissão como campo de forças contraditórias, considerando-se o caráter eminentemente político do exercício profissional, assim como a consciência do profissional acerca da direção social que imprime em sua intervenção. E a dimensão técnico-operativa refere-se mais estritamente aos elementos técnicos e instrumentais para o desenvolvimento da intervenção. Buscou-se evidenciar como essas dimensões compõem no exercício profissional, a partir da experiência vivenciada pelas assistentes sociais dos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, em Natal/RN.

Palavras-chave: Instrumentalidade, dimensão teórico-metodológica, dimensão ético-política, dimensão técnico-operativa, CRAS.



## **ABSTRACT**

The dissertation proposes a discussion about the instrumentality of the Social Work, in the attempt of visualizing her, as well as the profession, in a totality perspective to the light of the rationality critical-dialectical. Understood as the capacity that the professional subjects acquire of giving answers to the demands that are placed to the profession, itself built partner-historically, in a teleologys conflicts and causalities. So, it is proposed the discussion of the instrumentality while a group of you know specific, composed essentially by the development of three practical-formative dimensions. The theoretical-methodological refers to the capacity of apprehension of the method and of the theories and, consequently, of the relationship that does with the practice. The dimension ethical-politics concerns the development of the capacity of analyzing the society and the own profession as field of contradictory forces, being considered the character eminently political of the professional exercise, as well as the professional's conscience concerning the social direction that prints in your intervention. And the technician-operative dimension refers more strictly to the technical elements and you score for the development of the intervention. It was looked for to evidence as those dimensions they attend in the professional exercise, starting from the experience lived by the social workers of the Social Attendance Reference Centers, in Natal/RN.

**Keywords:** instrumentality, theoretical-methodological dimension, ethical-politics dimension, technician-operative dimension, Social Attendance Reference Centers.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Objetivos .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Justificativa.....</b>	<b>18</b>
<b>2. A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Os fundamentos sócio-históricos do Serviço Social e a ampliação do debate da instrumentalidade .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. A dialética das racionalidades subjacentes ao conceito.....</b>	<b>37</b>
<b>2.3. As dimensões prático-formativas do Serviço Social .....</b>	<b>43</b>
<b>2.3.1. Dimensão teórico-metodológica.....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.2. Dimensão ético-política .....</b>	<b>55</b>
<b>2.3.3. Dimensão técnico-operativa .....</b>	<b>58</b>
<b>3. A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, OS CRAS E O SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>61</b>
<b>3.1. A Assistência Social enquanto política de seguridade: trajetórias inconclusas.....</b>	<b>61</b>
<b>3.2. Novo modelo de gestão da Assistência Social: o SUAS em debate .....</b>	<b>68</b>
<b>3.2.1. Os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS .....</b>	<b>73</b>
<b>3.2.2. Os CRAS no Rio Grande do Norte: um foco em Natal .....</b>	<b>77</b>
<b>3.3. O Projeto Ético-Político do Serviço Social e as particularidades da atuação no âmbito do SUAS .....</b>	<b>79</b>
<b>4. EXPRESSÕES DA INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DOS CRAS: A dinâmica de uma realidade complexa .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1. Perfil pessoal, profissional e acadêmico das assistentes sociais das entrevistadas .....</b>	<b>85</b>
<b>4.2. Leitura do contexto sócio-institucional: Os CRAS e o Serviço Social na ótica das entrevistadas .....</b>	<b>92</b>
<b>4.2.1 Benefícios, programas, serviços e desenvolvimento e avaliação dos CRAS .....</b>	<b>94</b>
<b>4.3. Organização do Serviço Social para a execução de suas atividades .....</b>	<b>104</b>

<b>4.4. Avaliação das condições de trabalho.....</b>	<b>110</b>
<b>4.5. Na prática a teoria é outra? A difícil relação entre as construções teóricas e as necessárias mediações com a realidade.....</b>	<b>119</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>124</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>134</b>
<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>140</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A instrumentalidade do Serviço Social, expressa no exercício profissional, demarcando suas dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política, constitui-se o objeto de discussão e análise do estudo que ora se apresenta.

No Brasil, o Serviço Social se institucionalizou como uma profissão estratégica no processo de controle racional dos conflitos entre capital e trabalho e, conseqüentemente, da questão social<sup>1</sup>.

Desde o seu surgimento até o final da década de 1970 a profissão, predominantemente<sup>2</sup>, orientou-se por uma racionalidade conservadora, própria da sociabilidade capitalista, valendo-se de referenciais teóricos e ídeo-culturais, baseados no positivismo empiricista e pragmatista, os quais foram essencialmente funcionais para a explicação e justificação da ordem estabelecida com a dominação burguesa.

Porém, a partir do início dos anos 1980, a profissão aprofundou seu processo de rompimento com o pacto conservador<sup>3</sup> estabelecido entre a profissão e o projeto desenvolvimentista burguês, tornando uma crítica mais substancial<sup>4</sup>. Assim, o Serviço Social, através de setores progressistas tanto da própria categoria, quanto externos a ela, tem incorporado uma modalidade de razão, a qual tem conferido um patamar diferenciado ao projeto profissional.

Essa razão, compreendida como crítico-dialética, tem substanciado a construção de um projeto de profissão, que tenta vinculá-la ao projeto social da classe trabalhadora, comprometendo-se com a defesa dos seus direitos universais e

---

<sup>1</sup> A concepção de questão social está enraizada na contradição capital x trabalho. Em outros termos, é uma categoria que tem sua especificidade definida no âmbito do modo capitalista de produção. A concepção de questão social mais difundida no Serviço Social é a de CARVALHO e IAMAMOTO, (1983, p.77): *A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão*

<sup>2</sup> Considere-se que ao longo da história a profissão registra a influência de setores progressistas (internos e externos), mesmo sob forte influência da racionalidade formal-abstrata.

<sup>3</sup> Deve-se registrar que desde a década de 1960, com o Movimento de Reconceitualização esses setores progressistas já questionavam o tradicionalismo e o conservadorismo na profissão.

<sup>4</sup> Para isso a apropriação da tradição marxista como substrato do referencial teórico-metodológico que a profissão começava a construir desde meados dos anos 1970, foi essencial.

as ações profissionais respaldadas em valores humano-genéricos e não individualistas.

Portanto, ainda que surgindo no universo das práticas reformistas integradoras que visavam controlar e adaptar comportamentos às forças progressistas que passaram e passam pela profissão fizeram e ainda fazem-na questionar, rever os fundamentos que abraça de modo a questionar a sua funcionalidade à ordem burguesa, permitindo a ampliação das bases sobre as quais sua instrumentalidade se desenvolve (GUERRA, 2002, p. 61).

Dessa forma, a concepção de instrumentalidade do Serviço Social que se pretende reforçar nesse trabalho dissertativo, construída na base da racionalidade crítico-dialética, é aquela que assim como a própria profissão, é considerada como uma totalidade (mesmo que parcial), resultado de múltiplas determinações histórico-sociais.

Por conseguinte, não se resume ao aspecto puramente instrumental, mas ao conjunto das mediações que a conformam. O que significa conferir um redimensionamento conceitual do acervo técnico-instrumental da profissão no sentido em que compreende a construção de sua instrumentalidade baseada em um conjunto de saberes específicos, composto tanto do desenvolvimento da competência técnico-operativa, quanto ético-política e teórico-metodológica, vinculadas ao contexto sócio-histórico que o envolve.

Essa compreensão acerca da instrumentalidade do Serviço Social ancora-se na construção dos fundamentos históricos, teóricos e metodológicos que a profissão vem desenvolvendo ao longo das últimas décadas no Brasil, sobretudo pelas correntes progressistas, as quais têm significativa influência sobre o debate do projeto ético-político profissional na atualidade.

Em termos normativos, o esforço da categoria em garantir as conquistas alcançadas até hoje, expressam-se no atual Código de Ética Profissional de 1993, na Lei que Regulamenta a Profissão e nas atuais Diretrizes Curriculares.

Nessas últimas consta que o objetivo da formação é viabilizar o desenvolvimento de competências e habilidades que tenham como requisito

fundamental a capacitação teórico-metodológica e ético-política para o exercício das atividades técnico-operativas.

Porém, a tendência da ordem capitalista é o constante movimento de metamorfosear o processo de trabalho num conjunto de ações repetitivas, padronizadas, fragmentadas. Na realidade do Serviço Social isso se processa na sua inserção no ambiente institucional, nas práticas cotidianas, na padronização dos procedimentos pelas demandas institucionais. Tendo que vender a sua força de trabalho e exercer suas atividades profissionais no âmbito sócio-institucional, a sua instrumentalidade em grande medida sofre influências desses elementos, indo além das proposições meramente profissionais.

Por isso, a instrumentalidade é forjada pelos sujeitos profissionais, em seu acúmulo histórico, em sua cultura profissional, mas também o é pela dinâmica societária em que a profissão se insere. O mercado de trabalho, não é o único, nem deve ter exclusividade na sua definição, mas é um forte mediador da instrumentalidade do serviço Social, uma vez que esse materializa as requisições que são feitas à profissão.

Nesse ponto, para a necessária aproximação com objeto de análise dessa pesquisa, foram elaborados os seguintes questionamentos:

- Diante da riqueza do alcance que a profissão atinge na contemporaneidade e considerando a permanente tensão entre as projeções teóricas e normativas e os aspectos sócio-históricos e institucionais, como a instrumentalidade do Serviço Social, segundo o entendimento acima, se evidencia no exercício profissional dos assistentes sociais?
- Com que grau de propriedade relacionada aos conteúdos que compõem as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa os profissionais vivenciam o exercício profissional?
- Quais são os pontos de atenção, os desafios e as potencialidades que se apresentam ao conjunto da categoria no processo de avanço do debate e construções coletivas no que diz respeito à instrumentalidade do Serviço Social?

Tais questionamentos foram elaborados principalmente a partir de observações empíricas, feitas ao longo do próprio processo de formação acadêmica, na vivência da experiência profissional e, no curso do mestrado através de algumas experiências de ensino<sup>5</sup>.

Nessas situações, foram recorrentes afirmações com as seguintes: – *Na prática a teoria é outra*<sup>6</sup>. – *Na formação deveria ter mais espaço para a gente treinar as técnicas e os instrumentos de trabalho*<sup>7</sup>. – *O curso de Serviço Social é teórico demais. Quando a gente vai pra a prática toda a teoria que a gente estudou na universidade não serve muito para atuar.* – *Na instituição se eu for me contrapor aos meus superiores, perco o meu emprego. Não dá pra fazer nada não.* – *Eu faço Serviço Social por amor, porque eu gosto de ajudar as pessoas*<sup>8</sup>.

Tais afirmações, recorrentes tanto no ambiente acadêmico quanto profissional, aguçaram a necessidade de se buscar os determinantes que configuram a problemática que leva aos profissionais evidenciarem em suas falas aspectos tão contraditórios aos projetos de formação e ético-político profissional.

O foco deste trabalho dissertativo foi a busca pela sistematização de aspectos da realidade profissional que substanciassem uma reflexão sobre a instrumentalidade do Serviço Social, oportunizando um espaço de diálogo e interação com uma mostra do que é vivenciado pelos assistentes sociais em seu exercício profissional.

As bases empíricas se viabilizaram a partir de um recorte que tomou os 05 (cinco) Centros de Referência da Assistência Social – CRAS do município de Natal/RN como lócus de pesquisa e como os sujeitos todos os 10 (dez) profissionais de Serviço Social neles atuantes.

---

<sup>5</sup> No curso do ano de 2007 teve-se a oportunidade de experienciar algumas situações de ensino. Entre abril e maio, auxiliando a prof. Dra. Silvana Mara de Moraes dos Santos, houve a ministração da disciplina “A Instrumentalidade do Serviço Social no Campo Sócio-Jurídico”, componente curricular do curso de especialização em “Assistência Sócio-Jurídica e Segurança Pública” da Faculdade de Ciência e Cultura – Facex. No semestre 2007.1, realizou-se o estágio-docência na “Oficina Campos do Fazer Profissional e Instrumentalidade” (componente curricular do curso de Serviço Social da UFRN), sob responsabilidade da Profa. Ms. Mônica Maria Calixto de Farias Alves, na qual também foi ministrado um módulo referente a 6h/aula no semestre 2007.2, também referente à discussão da instrumentalidade. E em outubro de 2007, ministrou-se o curso de curta duração XVIII Congresso de Iniciação Científica da UFRN.

<sup>6</sup> Chavão ainda muito dito e ouvido tanto entre estudantes do curso como entre profissionais.

<sup>7</sup> Fala registrada na oportunidade do Estágio-docência.

<sup>8</sup> Estas três últimas falas são de assistentes sociais que participavam do curso de especialização da FACEX na ocasião da ministração do módulo de instrumentalidade.

Na perspectiva da Política Nacional de Assistência Social (2004), diante da complexificação e diferenciação das necessidades sociais, a Política de Assistência Social deverá se constituir na forma de proteção básica e especial.

Os CRAS constituem-se a via de efetivação do Programa de Proteção Social Básica à Família (PAIF), previsto como ação de proteção social básica no atual Sistema Único da Assistência Social – SUAS. São, prioritariamente, os responsáveis pela execução dos serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica, além da organização e coordenação da rede de serviços sócio-assistenciais locais.

Os CRAS constituem-se uma unidade pública estatal de base territorial, que se localizam em delimitadas de cada município. A sua capacidade de atendimento varia de acordo com o tamanho do município. A execução do trabalho no CRAS é feita por uma equipe composta de no mínimo um assistente social, um psicólogo, um auxiliar administrativo e eventuais estagiários.

Na perspectiva de identificar e analisar as expressões da instrumentalidade nas configurações do saber e do fazer profissional do assistente social tomou-se como base empírica as particularidades da atuação desses profissionais nos Centros de Referência da Assistência Social do município de Natal/RN.

Nesses espaços sociocupacionais foi realizada a pesquisa foram entrevistadas 10 assistentes sociais que estavam atuando nos 5 Centros de Referência da Assistência Social – CRAS de Natal na época da entrevista, o equivalente ao universo do público alvo da pesquisa. As entrevistas foram realizadas entre os meses de abril e junho e cada uma teve uma duração média de 2 horas.

É importante registrar a receptividade e adesão das entrevistadas à pesquisa, o que facilitou bastante o processo, tendo em vista que o questionário era um tanto extenso. No geral, as entrevistas transcorreram de forma bastante tranqüila e significaram um momento rico de reflexões tanto para a pesquisadora quanto para as assistentes sociais entrevistadas, tal como manifesto pelas mesmas ao final de cada encontro.

Para a orientação das entrevistas foi utilizado um roteiro com questões abertas e fechadas, sendo a maioria das questões classificadas na primeira categoria, o que qualifica a pesquisa como eminentemente qualitativa. O modelo do roteiro elaborado encontra-se disponível no apêndice desse trabalho.



No tratamento e análise dos dados foi usada a técnica de análise de conteúdo e para analisar as respostas. Ou seja, o foco da análise não se encontra na necessária coerência e coesão expressa ou não pelas entrevistadas no decorrer do seu discurso, mas sim as significâncias ou as relações do conteúdo expresso com os objetivos estabelecidos no trabalho.

Em sendo uma pesquisa qualitativa, a maioria das respostas foram abertas. Contudo, além dos dados quantitativos, naturalmente expressos em gráficos, tabelas e percentuais, foram criadas tabelas que contém boa parte dos conteúdos das falas das entrevistadas, recebendo, a grande maioria, um tratamento para ficarem mais coerentes e inteligíveis ao leitor que não acompanhou o momento da entrevista. Segue cada fala uma letra do alfabeto que varia de A a J. Este foi o código escolhido aleatoriamente para gerar algum tipo de identificação às falas das entrevistadas, preservando o sigilo de suas identidades originais.

Cabe registrar o cuidado constante na manutenção da originalidade e do conteúdo de cada resposta. Optou-se por essa metodologia para que fosse possível apresentar o máximo do material coletado, oportunizando ao leitor a sua apreciação em conjunto com a análise apresentada neste trabalho.

Os objetivos da pesquisa são alcançados na interface estabelecida em todos os grupos de questões que compuseram o questionário e que aparecem diluídas na análise dos dados.

A estratégia utilizada na elaboração do roteiro de entrevista foi tentar construir questões que levassem à evidenciar a compreensão, através da fala das assistentes sociais, de como a instrumentalidade está forjada nessas profissionais e, conseqüentemente, como os conteúdos das dimensões, consideradas no referencial teórico deste trabalho transmitidas na ambiência acadêmica, se fazem presentes desenvolvidas no exercício profissional.

As evidências foram buscadas nas falas das assistentes sociais entrevistadas acerca do seu contexto, da capacidade de analisá-lo e fazer as devidas mediações com um referencial teórico-metodológico e com um projeto ético-político profissional construído e defendido por essa categoria, fazendo a devida interface desses fundamentos com as concepções que perpassam a elaboração e utilização dos instrumentos técnico-operativos no exercício profissional.

A idéia foi tentar não trabalhar as dimensões de modo estanque. Assim, tentou-se elaborar o roteiro de maneira a que ao longo de toda a entrevista aspectos

que diziam respeito a cada uma das dimensões fossem abordados, sem delimitar em blocos, dada a intrínseca relação entre as dimensões.

A exposição dos resultados alcançados com o estudo do objeto desta pesquisa encontra-se organizada nesse trabalho na forma de capítulos, sendo nesse primeiro, além dos pontos introdutórios já apresentados, a exposição dos objetivos e da justificativa da pesquisa.

O capítulo segundo situa a discussão da instrumentalidade a partir de uma retomada das principais abordagens teóricas já realizadas em âmbito nacional em relação à temática, evidenciado a progressão qualitativa dessas elaborações e relacionando-a aos avanços que a profissão tem galgado no sentido do amadurecimento dos seus fundamentos.

Apresenta, também, uma compilação e um detalhamento dos principais conteúdos pertinentes às dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que são consideradas nesse trabalho como as principais dimensões que constituem a instrumentalidade do Serviço Social.

No terceiro capítulo encontra-se uma elaboração teórica referente às reformulações vivenciadas pela Política Nacional de Assistência Social, através principalmente da implementação do Sistema Único da Assistência Social.

Nesse capítulo busca-se fazer a interface da análise com a realidade do lócus da pesquisa empírica, que são os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, sobre os quais são tecidas algumas reflexões e descrições. Faz-se uma interface, ainda nesse capítulo, entre as prerrogativas e desafios postos ao Serviço Social diante do contexto do SUAS e o projeto ético político-profissional.

No quarto e último capítulo, estão registradas as análises dos dados coletados nas entrevistas com as assistentes sociais dos CRAS, seguidas das considerações finais.

Cabe frisar que a realização da pesquisa empírica não poderia ter se concretizado sem a valiosa disponibilidade das assistentes sociais entrevistadas em oferecer a sua contribuição para a realização da pesquisa. Foram registrados relatos, alguns emocionados outros inflamados, mas todos marcados por uma autenticidade e sinceridade, a que se deve todo o respeito.

Portanto, é importante registrar que os relatos apresentados nesse trabalho, assim como a análise dos dados empíricos não deverão ser interpretadas como um julgamento de valor acerca do trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais dos

CRAS. Muito pelo contrário, as reflexões tecidas nesse trabalho, as quais sem a contribuição dos dados empíricos não teria a mesma substancialidade, são um intento de valorização e de propiciação de um momento de evidenciamento da difícil realidade vivenciada por essas profissionais em seu cotidiano de trabalho.

### **1.1. Objetivos**

Registra-se como objetivo central dessa pesquisa identificar, caracterizar e analisar as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa presentes na composição da instrumentalidade do Serviço Social evidenciando-as no exercício profissional das assistentes sociais dos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS em Natal/RN.

Para isso, foram delimitados os seguintes objetivos específicos:

- Fazer um resgate da discussão da instrumentalidade do Serviço Social no Brasil
- Delimitar a noção de instrumentalidade adotada na pesquisa
- Delimitar a atuação do Serviço Social no contexto dos CRAS
- Evidenciar com que grau de propriedade relacionada aos conteúdos que compõem as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa os profissionais vivenciam a instrumentalidade do Serviço Social no exercício profissional.
- Evidenciar os pontos de atenção, os desafios e as potencialidades que se apresentam ao conjunto da categoria no processo de avanço do debate e construções coletivas no que diz respeito à instrumentalidade do Serviço Social

## 1.2. Justificativa

O interesse pelo estudo da instrumentalidade é resultado de uma construção paulatina, iniciado nas primeiras reflexões tecidas ao longo do curso de graduação, realizado na Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN entre os anos 2000 e 2005.

Algumas inquietações, geradas por reflexões, discussões, estudos e observações, acerca da formação acadêmica básica no que diz respeito à competência teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, aos dilemas da relação teoria-prática, ao reconhecimento social do Serviço Social e o seu compromisso com um projeto profissional, hegemônico, que vem se construindo historicamente por setores representativos da categoria, estiveram presentes ao longo do processo de formação acadêmica.

Tais reflexões se estenderam ao exercício profissional, na oportunidade de vivenciar a prática profissional numa instituição filantrópica, de poucos recursos, que projetava ao Serviço Social amplas expectativas no que se refere às resoluções de questões das mais diversas naturezas, sem, no entanto, disponibilizar as condições devidas para o desenvolvimento do trabalho.

A inserção no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social representou uma oportunidade de sistematização e qualificação das reflexões em relação à profissão. Foram fundamentais as leituras e os debates desenvolvidos no mestrado, os quais viabilizaram um maior aprofundamento de conhecimentos e concepções, necessários a uma melhor apropriação do objeto de estudo, o que por fim o definiu.

Mais recentemente, já na reta final do mestrado, uma nova inserção profissional, desta feita no contexto de uma grande corporação nacional, bem diferente da primeira experiência, corroborou com esse processo oportunizando novos olhares para esse objeto, sem, contudo, desvencilhar-se das preocupações iniciais. Muito pelo contrário, confirmando que, independentemente do contexto de inserção profissional, a discussão sobre os fundamentos que alicerçam a profissão são preocupações sempre prevalentes nessa trajetória.

Portanto, contribuir para o debate em torno da instrumentalidade do Serviço Social é uma das motivações propulsoras para a realização deste estudo, entendendo que atravessa a discussão o reconhecimento social da profissão e o

fortalecimento da categoria, no sentido de que suas ações também ganhem legitimidade e força (política), através de um fazer profissional cada vez mais conseqüente, assim como a luta por melhores condições de trabalho para os profissionais da área.

A busca pela efetivação do projeto ético-político profissional do Serviço Social, materializado em seu Código de Ética vigente, na Lei que Regulamenta a Profissão e nas atuais Diretrizes Curriculares para o Curso de Serviço Social, também é viabilizada por uma concepção de instrumentalidade que se coadune com esse projeto profissional.

Dessa forma, o debate e o aprofundamento das discussões em torno da instrumentalidade do Serviço Social apresentam uma substancial importância no sentido em que contribui para o histórico processo de superação de traços conservadores tradicionais que constituíram a profissão, dos quais são emblemáticos o tecnicismo, o imediatismo e o metodologismo. Ou seja, da dicotômica relação teoria-prática.

A relevância das construções teóricas elaboradas sobre a instrumentalidade evidencia-se, ainda, pelo fato de haver um reduzido número de produções teóricas acerca da temática, fato reforçado pela seguinte afirmação:

A instrumentalidade do Serviço Social é um campo saturado de mediações que não foram suficientemente discutidas na e pela categoria profissional [...]. A ausência ou a insuficiência da tematização desta dimensão da profissão produz, por um lado, o discurso que a nega; por outro, intervenções que se reduzem a ações finalísticas, repetitivas, modelares. (GUERRA, 2007, p. 38).

Como o objetivo central deste trabalho é recolher as expressões da instrumentalidade nas configurações do saber e do fazer profissional, forjadas a partir das matrizes teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que fundamentam a formação e o exercício profissional, tomando como base empírica as particularidades da atuação do Serviço Social nos Centros de Referência da Assistência Social do município de Natal/RN, ainda há algo a dizer sobre a importância da escolha desse lócus de pesquisa.

O SUAS, em suas configurações e demandas, representa hoje um rico campo de lutas, desafios e possibilidades de legitimação tanto para a assistência social, enquanto política pública, quanto para o Serviço Social, enquanto profissão que se compromete com o aprofundamento da cidadania e com a defesa dos direitos da população brasileira.

Portanto, essa opção oportuniza trazer para o debate elementos concretos da realidade vivenciada por assistentes sociais que estão no enfrentamento cotidiano de um contexto de contradições e de complexidade, que faz parte do cenário que compõem os desafios contemporâneos para a profissão.

## 2. A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL

### 2.1. Os fundamentos sócio-históricos do Serviço Social e a ampliação do debate da instrumentalidade

No debate da instrumentalidade do Serviço Social a década de 1990 do século XX representa o período que concentra as principais produções acerca da temática postas à público. E, neste debate, foi empreendido um esforço de análise e de respostas dos agentes profissionais que estudaram e traduziram para o conjunto da categoria o papel e o lugar dos instrumentos e técnicas do Serviço Social.

A profissão saía da década de 1980 do século XX, considerada o seu período de “maioridade intelectual” (NETTO, 1991, p. 275) com produções bastante frutíferas, em termos de avanços críticos demarcados pela *importância das discussões desencadeadas a partir de 1982, sobre a prática de Serviço Social enquanto uma das especializações na divisão social e técnica do trabalho.*<sup>9</sup>

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 superação do caráter paliativo, burocratizado e fragmentado do exercício profissional. Os rumos das análises sinalizaram compreender

[...] a historicidade da profissão, seu caráter transitório e socialmente condicionado - ela se configura e se recria no âmbito das relações entre o Estado e a sociedade, fruto de determinantes macro-sociais que estabelecem limites e possibilidades ao exercício profissional, inscrito na divisão social e técnica do trabalho e nas relações de propriedades que a sustenta. Mas é, também, fruto dos agentes que a ela se dedicam em seu protagonismo individual e coletivo (IAMAMOTO, 2002, p.18 e19).

---

<sup>9</sup> As análises de Iamamoto e Carvalho (1982, 1ª edição) demarcaram o estatuto de trabalho no exercício profissional do assistente social, situando a profissão como uma das especializações do trabalho coletivo. Às contribuições desta autora foram se somando a estudos e publicações de outros pesquisadores, ampliando o veio analítico e ensejando significativos avanços neste meio acadêmico-profissional (NICOLAU, 2005, p 18.).

Note-se que o debate que se instaurou na década de 1980 contribuiu para construir no âmbito do Serviço Social uma visão crítica da sociedade e da profissão nela inserida. Os questionamentos postos naquele momento significaram um salto qualitativo nas discussões acerca da história, da teoria e do método no Serviço Social<sup>10</sup>. Os desdobramentos deste debate redimensionaram as discussões acerca da relação entre o saber e o fazer profissional, e sua dimensão política, ao mesmo tempo em que garantiram espaço e avanço na análise das políticas sociais e dos movimentos sociais e sua relação com a profissão.

O estabelecimento, no debate de 1980, da diferença entre a concepção teórico-metodológica e as estratégias e técnicas e procedimentos da intervenção profissional denotaram a preocupação em refletir sobre as técnicas e instrumentos no exercício profissional. A partir deste debate, o aporte da técnica e dos instrumentos tomados de forma fragmentada no exercício profissional ao longo da trajetória da profissão, vai cedendo lugar à preocupação da sua articulação com a fundamentação teórico-metodológica que deve permitir apreender, refletir e intervir, criticamente nos espaços sócioocupacionais em que a profissão transita e se materializa.

O debate levou ao entendimento da questão teórico-metodológica, a qual segundo Iamamoto, compreende

[...] o modo de ler, de interpretar, de se relacionar com o ser social; uma relação entre o sujeito congoscente - que busca compreender e desvendar essa sociedade – e o objeto investigado. Encontra-se estreitamente imbricada à maneira de explicar essa sociedade e os fenômenos particulares que a constituem. Para isso implica uma apropriação da teoria – uma capacitação teórico-metodológica – e um ângulo de visibilidade na leitura da sociedade, um ponto de vista político, que, tomado em si, não é suficiente para explicar o social (IAMAMOTO, 1994:174).

E, nesse processo discursivo é demarcada nos estudos de Iamamoto (1991) a concepção de competência teórico-metodológica, articulada a competência ético-política e técnico-instrumental que, segundo a autora, não *reifique o saber fazer, subordinando-o a direção do fazer, recusando os espontaneísmo, os voluntarismos,*

---

<sup>10</sup> Ver a propósito (IAMAMOTO, 1994. p. 172a ...) .A questão da metodologia no serviço social: indicações para o debate. In: *Renovação e conservadorismo no serviço social*.



*os determinismos e demais 'ísmos' que cindem o exercício profissional, desviando as rotas desejáveis da ação* (IAMAMOTO, 1994, p. 184)

Note-se que o debate da década de 1980 permite uma retomada da questão dos instrumentos técnicos operativos na profissão sob novas bases teórico-metodológicas, mas ainda sem estudos focados na questão propriamente dita, e chega à década de 1990 apresentando desafios consideráveis e questionamentos no âmbito do Serviço Social, sobretudo por aqueles que protagonizam estudos e respostas a categoria profissional, em que o sentimento de legitimidade profissional dos assistentes sociais era posto à prova veementemente.

Era comum se atribuir os motivos desses questionamentos e desafios postos às dificuldades vividas pela profissão em razão do alheamento na análise dos instrumentos e às técnicas vivenciado no processo de renovação da década de 1980. Ao mesmo tempo esse aspecto estava sempre associado ao entendimento de que a adoção da matriz teórica crítica não era suficiente para atender às especificidades no tratamento analítico dos instrumentos técnicos e operativos que estão presentes no fazer profissional do assistente social em seu cotidiano.

Na década de 1990 alguns autores voltaram seus focos de pesquisa à questão da instrumentalidade da profissão, ou mesmo da problemática que envolvia os instrumentos e as técnicas usadas pelo Serviço Social. As contribuições de Hélder Sarmiento, Rosa Prêdes Trindade, Sandra Campagnolli e Yolanda Guerra foram significativas no avanço do debate da instrumentalidade.

Hélder Sarmiento preocupou-se com a carência de acervo técnico-operativo no Serviço Social e, conseqüentemente, com o ensino das técnicas e dos instrumentos.

Sem desconsiderar os pressupostos teórico-políticos, sustentou que o aspecto técnico implica um elemento de eficiência, sem perder a *disciplina da vigilância crítica e o controle político-ideológico* (SARMENTO, 1994, p. 191).

Problematizou o lugar dos instrumentos durante e após a Reconceituação<sup>11</sup>, esboçando um panorama da institucionalização do Serviço Social no Brasil, com

---

<sup>11</sup> Segundo Nicolau (2005, p 156- nota 6 do capítulo 3), [...] *É digno de nota a importância do Movimento de Reconceituação como marco inicial e decisivo para um novo repensar do Serviço Social Latino-Americano, particularmente no Brasil; a partir dele desencadeou-se um processo de revisão crítica do Serviço Social em todo o continente. Se hoje tem-se um debate intelectual e plural com as fontes clássicas e contemporâneas do pensamento social na modernidade, direcionando a consolidação de um projeto ético-político-profissional, deve-se ao Movimento de Reconceituação iniciado a partir de 1965, com a participação de cinco países da América Latina. No Brasil, na*

destaque para as concepções operativas mais próprias de cada momento, inclusive a *vertente crítica*.

Fez também uma crítica aos encaminhamentos dados pelos reconceituadores à temática, negando ter havido necessariamente um abandono da discussão da prática e dos instrumentos e técnicas naquele período. Mas, do ponto de vista do autor, os profissionais criticaram as práticas metodológicas do Serviço Social tradicional sem saberem bem o que estavam negando e o que se estava colocando no lugar.

Descreveu a dinâmica dos instrumentos no Serviço Social no processo de renovação profissional e resgatou as perspectivas teóricas que marcaram o debate entorno dos instrumentos e técnicas do Serviço Social.

De acordo com o autor, no Serviço Social antes da Reconceituação em Richmond, Hamilton e Bartlett, os instrumentos e técnicas eram compreendidos como maneiras próprias de conduzir a ação, e correspondiam basicamente a regras formais e procedimentos previamente estipulados, acabando por normatizar o agir profissional.

O movimento de reconceituação da América Latina, por sua vez, trouxe uma grande alteração com esta perspectiva, posicionando os profissionais de maneira constantemente crítica. Mas, segundo Sarmento, não conseguiriam sistematizar uma discussão sobre a temática, acabando por cair em um abandono.

Com a apropriação da teoria marxiana, compareceram as questões da produção e reprodução, a práxis, o processo de trabalho e as técnicas, como características da atividade prática como trabalho humano, que tem na capacidade de por finalidades às suas atividades um elemento singular.

Resgatou, portanto, um elemento importantíssimo que é a práxis do indivíduo social e histórico, afirmando que esta impõe duas modalidades de atividades: uma teórica e outra prática, adentrando na discussão sobre a dicotomia dessas duas instâncias. Neste sentido, a teoria teria unidade com a prática, o que

---

*conjuntura dos anos de 1960 e 1970, em virtude das condições sóciopolíticas de repressão e autoritarismo, só foi permitido ao Serviço Social modernizar as técnicas e estratégias de intervenção, sob a orientação conservadora. Foi precisamente este movimento que determinou o Processo de Renovação do Serviço Social no Brasil, sobretudo na sua direção de intenção de ruptura, a qual possibilitou a interlocução com o marxismo, primeiro sem Marx, depois assumindo um resgate da inspiração marxista voltado para a interpretação da sociedade e da profissão, numa perspectiva de totalidade social.*

permite uma relativa autonomia entre elas, mas teria a prática como fundamento, critério de verdade e finalidade.

A atividade teórica transforma representações em conceitos, mas não transforma a realidade. A atividade teórica, contudo, seria fundamental, uma vez que [...] *é a ela que corresponde a produção de objetivos e conhecimentos, seu objeto são as sensações ou percepções (subjetivas) e a elaboração de conceitos e representações ideal* (Idem, p. 214). Já a atividade prática, o que a definiria seria o caráter real objetivo da matéria-prima sobre a qual se atua, dos meios ou instrumentos, com que se exerce a ação e o seu resultado, com que se exerce o produção.

O autor desenvolveu tais reflexões com a preocupação de indicar a necessidade de não se ver mais a profissão apenas com a especificidade de *aplicar conhecimentos*, mas precisamente em *inserir a prática profissional para além do praticismo, pensando-a nos quadros complexos que constituem a totalidade da vida social* (Idem, p.232).

É marcante na contribuição do autor a sua preocupação com a compreensão dos elementos norteadores do fazer profissional, oferecendo indicações importantes sobre questões referentes à relação teoria e prática, adentrando no campo das indicações para (re)elaboração e substancialização dos instrumentos e técnicas abordados pelo Serviço Social.

Apesar de ter alcançado em sua análise a constatação da necessidade de se pensar a prática na ótica da totalidade, não logrou êxito na profundidade com que o fez, ficando essa contribuição para autores que lhe sucederam.

Rosa Prêdes Trindade (1999), por sua vez, buscou a compreensão do significado do instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social conjugando pressupostos teórico-metodológicos e as implicações prático-políticas do exercício profissional.

O foco da sua abordagem voltou-se para os diferentes *projetos profissionais* construídos na história da profissão e para as configurações históricas da base sócio-ocupacional do Serviço Social no âmbito das políticas sociais.

Para isso, partiu do pressuposto de que as atividades e tarefas desempenhadas pelo assistente social, cuja aparência pode ser a de um conjunto unívoco de práticas, escondem a essência histórica de demandas heterogêneas,

que estão inseridas numa dinâmica social, na qual participam diversas forças políticas, em constante movimento.

O conjunto formado pelos profissionais de Serviço Social comporta diferentes objetivos profissionais, posturas ético-políticas, atitudes e habilidades técnico-instrumentais, os quais encerram diferentes concepções teórico-políticas e ideológicas sobre a sociedade e a profissão.

Delineou em seu trabalho o perfil dos principais projetos constituídos ao longo da história do Serviço Social brasileiro: o *projeto de institucionalização da profissão*, o *projeto de modernização* e o *projeto de ruptura*, dos quais resgata suas condições históricas genéticas, seu desenvolvimento e, principalmente, sua perspectiva de tratamento da dimensão técnico-operativa do Serviço Social. Neste sentido afirma:

[...] partimos da premissa de que a configuração das relações sócio-políticas desenvolvidas na base sócio-ocupacional do Serviço Social rebete no perfil dos instrumentos mobilizados pelos profissionais. Isto porque, à medida que se altera o perfil do mercado profissional de trabalho, as demandas se colocam sob novas condições, modificando as requisições profissionais. Conseqüentemente, como o instrumental técnico-operativo é acionado para potencializar as ações profissionais – voltadas ao atendimento dessas demandas e requisições – ele assume configurações diferenciadas à medida que muda a base sócio-ocupacional do Serviço Social (TRINDADE, 1999, p. 14).

A autora considerou apropriadamente que a legitimidade da profissão frente à sociedade e aos desafios postos não depende apenas do aprimoramento do acervo teórico-metodológico. Mas que é preciso o desenvolvimento constante por parte do assistente social de uma capacidade de leitura clara das mudanças que se operam tanto no nível mais geral da sociedade quanto na rotina de seu fazer profissional.

Refutando a idéia de que o referencial teórico crítico seria insuficiente para dar conta das demandas práticas da profissão, situa que esse referencial possibilita um lugar diferenciado ao instrumental técnico-operativo, ampliando sua compreensão para além da dimensão puramente técnica. Assim, é possível deslocar a discussão do campo restrito da intervenção para o

[...] âmbito social macroscópico, possibilitando entender os instrumentos para além do que se coloca na operacionalização da ação, tomando os parâmetros intelectuais e culturais mais amplos, que dão sentido a este instrumental (Idem, p. 13).

O trabalho de Rosa trindade é bastante denso. A autora além do já exposto faz um resgate histórico vasto da profissão, analisando os projetos profissionais, os fundamentos do trabalho e categorias teóricas marxiana/lukacsianas como *posições teleológicas, objetivação e ser social*<sup>12</sup>.

Trindade acrescenta ao debate a discussão sobre os projetos profissionais, trazendo o entendimento de que os instrumentos se repetem na história, sendo o elemento mais importante o significado que vão tomando em cada período histórico e nas posições teleológicas dos agentes profissionais.

Sandra Campagnolli (1993), por sua vez, confere importante contribuição no aspecto da delimitação dos lapsos históricos importantes vivenciados pela profissão no Brasil. O que qualifica mais a sua análise é a sua forte referência à obra de Paulo Netto, assim como a abordagem de documentos importantes produzidos pela categoria que evidenciaram o tratamento conferido pelos profissionais à questão dos instrumentos e técnicas. Já aparece no texto da autora a histórica funcionalidade do instrumental técnico à ordem burguesa, sem, contudo, aprofundar e dimensionar a questão.

Campagnolli apresenta a concepção sobre o instrumental técnico expressa pela categoria profissional, através da literatura produzida pela categoria após o Movimento de Reconceituação, mais especificamente entre o último terço da década de 1960 e a década de 1990.

A partir de meados dos anos 1960, iniciou-se um processo de erosão do Serviço Social tradicional, substanciado em um referencial conservador<sup>13</sup> e amplamente orientado pela racionalidade formal-abstrata.

---

<sup>12</sup> A propósito ver Lukács (1979).

<sup>13</sup> O pensamento conservador não significa apenas a continuidade e a perpetuação, no tempo, de um conjunto de idéias herdadas do pensamento intelectual europeu do século XIX, mas, também, um ideário que, reinterpretado no presente, transforma-se em uma forma de interpretação e explicação da sociedade, ao mesmo tempo em que orientador de projetos voltados para uma intervenção favorável à manutenção da ordem burguesa. Desta forma tem-se que "Os atuais problemas e

Uma das determinações para a instauração desse processo foi a crise estrutural gestada em meados dos anos 1950 na América Latina e seu aprofundamento nos anos 1960. No Brasil, por exemplo, a crise político-econômica dessa década, oriunda do estilo de desenvolvimento capitalista, configurou-se numa conjuntura de baixo ciclo industrial e de dificuldades agrárias e ascensão do movimento de massa no contexto de um governo de inspiração populista.

Em decorrência, naquele decênio, surgiram e evoluíram fortes movimentos sociais contestatórios dos trabalhadores urbanos e rurais, as universidades, os profissionais liberais, as ciências sociais. E outros movimentos expressam nas reivindicações das mulheres, jovens, negros, emigrantes. São movimentos que se colocam questionando a racionalidade do Estado burguês, suas instituições, e, no limite, negavam a ordem burguesa e seu estilo de vida.

E nesse contexto, surgiu na América Latina um movimento no âmbito do Serviço Social em contestação ao conservadorismo e tradicionalismo profissional, o movimento de reconceituação, inicialmente nos países do Cone Sul - Brasil, Argentina, Chile, Uruguai. Países que, segundo Carvalho (1983, p. 11)

no interior da América latina, apresentavam características comuns, enquanto países que, a partir da crise de 1930, começaram a desenvolver um processo de industrialização orientado por diretrizes político-organizativas de experiências populistas. Tal processo de industrialização, implicando o aparecimento de massas proletárias urbanas, ligadas por uma certa organização, levou a uma agudização da luta de classe, criando condições objetivas para a eclosão de um questionamento ao Serviço Social tradicional, no seu desempenho voltado para a correção das chamadas disfunções sociais

Os reconceituadores fizeram uma crítica ao Serviço Social tradicional por sua postura de neutralidade e prática assistencialista, cuja proposta de intervenção era individualizante e particularista, que analisava os problemas e situações de forma isolada e propunha soluções individualizantes sem perceber a “clientela” como classe, mas sim como população carente, mendigos e pobres.

---

hipóteses sobre a ordem social, integração e desintegração grupal e sobre a natureza da personalidade de hoje, presentes na sociologia norte-americana, estão enraizadas muito profundamente na tradição conservadora do pensamento moderno europeu do que no sistema liberal do século XIX, que é mais comumente tomado como fundamento da sociologia moderna” (Nisbet, 1969, p.64-65).

Entediam que era impossível trabalhar em realidades locais, tentando responder desafios próprios destas realidades com métodos e técnicas importadas.

A geração 1965 de Assistentes Sociais começa a lutar por um Serviço Social com características próprias, ou seja, com métodos e técnicas mais de acordo com a realidade de seus países.

Contudo, a instauração da ditadura militar abortou para aquele momento, respondendo às necessidades de tecnificação da política desenvolvimentista amplamente intensificada no ciclo autocrático burguês no contexto de um plano de transformação econômica para América Latina com base na Intervenção do Estado em prol da industrialização - da expansão do capital.

A autora partiu do seguinte questionamento: porque à primeira vista e principalmente após o movimento de reconceituação a literatura sobre a questão dos instrumentos e técnicas apresenta-se tão escassa? A tônica da sua análise é desvendar a relação do Serviço Social com seus instrumentos a partir da década de 1970, no processo de renovação<sup>14</sup> da profissão no Brasil.

Para dar corpo ao seu trabalho, faz uma análise documental dos seminários, congressos nacionais da categoria (incluindo os encontros sobre funções ocorridos em 1970), desde 1967 – com o I Seminário de Teorização do Serviço Social (Araxá), até 1992 – Com o VII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais.

Sandra faz uma considerável análise dos instrumentos e procedimentos operativos do Serviço Social desde a sua gênese no Brasil, resgatando sua história, origens e influências. Analisou o Serviço Social de caso, grupo e comunidade, com detalhes e contextualizando a questão dos instrumentos.

No Serviço Social tradicional pode-se perceber com clareza a adoção de técnicas e instrumentos no Serviço Social de caso, grupo e comunidade técnicas adotadas e transpostas da Psicologia, Sociologia e Educação. A partir do Movimento de Reconceituação, esse padrão não permaneceu de forma tão delimitada, principalmente pela heterogeneidade dos momentos que compõem o período de renovação da profissão no Brasil.

---

<sup>14</sup> Netto entende por renovação o conjunto de características novas que, no marco das constrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, e de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais (2001, p. 131).

Com base na obra de José Paulo Netto (2001a) balizou a sua análise com a referência das três direções da renovação do Serviço Social: Modernização conservadora<sup>15</sup>, Reatualização do Conservadorismo<sup>16</sup> e Intenção de Ruptura<sup>17</sup>.

O primeiro momento encontra-se situado entre o fim de 1960 e meados de 1970 – continuidade do tipo de abordagem verificada nos anos anteriores, ou seja, *valorização do instrumental técnico*. Predominava na discussão a metodologia de caso, grupo e comunidade construída na sistematização teórico - prática no Serviço Social tradicional. Demarca a existência neste período da proposta de integração dos métodos – ‘método-único’, ‘método-básico’, em que Balbina Vieira era a referência e propõe para além dos três métodos, a organização, administração e a supervisão em Serviço Social. E para cada método indicava instrumental mais adequado.

Neste período ainda havia influência norte-americana, principalmente para o método de grupo e comunidade, uma vez que o método de caso já recebia críticas quanto a sua inoperância (Gordon Hamilton, Florence Hollis).

Os documentos expressivos do período foram os escritos de Araxá e Terezópolis, que revelavam atenção aos aspectos metodológicos do Serviço Social.

Este período coincide com o da perspectiva modernizadora, em que a preocupação da profissão estava centrada na adequação às demandas modernizadoras postas pela autocracia burguesa. A idéia era instrumentalizar o assistente social para que participasse do processo de desenvolvimento nacional – núcleo central da perspectiva modernizadora. A técnica e o instrumento eram vinculados a objetivos e finalidades, mas articulado a cada processo, método ou situação particular.

---

<sup>15</sup>Segundo a análise de Netto, o fundamento teórico metodológico dessa direção é a sociologia funcionalista. A profissão moderniza seu caráter missionário, através do status de técnico, ao mesmo tempo em que, na perspectiva estrutural-funcionalista, moderniza e inova seu instrumental técnico-operativo. No Brasil, na conjuntura dos anos 60 e 70, em virtude das condições sócio-políticas de repressão e autoritarismo, só foi permitido ao Serviço Social modernizar as técnicas e estratégias de intervenção, sob a orientação conservadora.

<sup>16</sup> A Reatualização do Conservadorismo tem como perspectiva teórico-metodológica a Fenomenologia e recupera os componentes mais estratificados da herança conservadora da profissão, nos domínios da (auto) representação e da prática, e os repõem sobre uma base teórico-metodológica que se reclama nova, repudiando, simultaneamente, os padrões mais nitidamente crítico-dialético, de raiz marxiana.

<sup>17</sup> A interlocução com o Marxismo em seu momento de autocritica e busca das fontes originais da teoria social crítica. Tem momentos distintos: A emersão, de 1972 a 1975, a consolidação acadêmica, de 1975 a 1978 e o espraiamento na categoria, a partir de 1982/1983



Outro período situa-se entre meados de 1970 ao início da segunda metade dos anos 1980 demarcando a inexistência de abordagens significativas para a discussão do instrumental técnico.

Denominado pela autora como um período de *desatenção ao instrumental* técnico, coincide com a emergência e adensamento da perspectiva de reatualização do conservadorismo e da intenção de ruptura.

A Intenção de Ruptura trouxe como principal traço inovador a recorrência à tradição marxista, mas nos seus primeiros momentos, com uma “aproximação enviesada”, que se deu pela invasão do positivismo via marxismo na profissão. São expressões de tal processo, o ecletismo teórico e ideológico, na mistura teórica entre Louis Althusser e Paulo Freire, por exemplo, além do simplismo reducionista e da falta de clareza e profundidade no trato do pensamento marxista<sup>18</sup>.

São aspectos que ocorrem em razão das condições sócio-históricas existentes naquele momento, tendo um peso considerável o rebatimento dos determinantes macro-sociais e culturais do ciclo autocrático burguês sobre a universidade e o fato da aproximação do Serviço Social com o pensamento marxista ter se dado através de fontes secundárias, quase sempre de qualidade e confiabilidade questionáveis.

Os profissionais que se auto-proclamavam marxistas, entendiam o assistente social como um agente da transformação social, reportando em outros termos, a idéia de ‘vocação’ e de ‘servir’ – características anteriores ao movimento de reconceituação vinculadas aos valores cristãos – desta feita através do militantismo messiânico ou heróico, que entendia que somente fora das instituições seria possível a realização satisfatória de um trabalho com referencial marxista.

Este era, também, um momento de forte recusa ao Serviço Social tradicional, em que, de uma forma geral havia crítica e repulsa teórico-metodológica e ídeo-cultural contra tudo que com ele se associasse, o que atingiu frontalmente o instrumental.

---

<sup>18</sup> Para Iamamoto (2006, p.211), o encontro do Serviço Social com a tradição marxista “Deu-se predominantemente por manuais do ‘marxismo oficial’. Aliou-se a isso a contribuição de autores ‘descobertos’ pela militância política, como Lenin, Trotsky, Mao, Guevara - cujas produções foram seletivamente apropriadas, numa óptica utilitária, em função de exigências prático-imediatas, prescindindo-se de qualquer avaliação crítica. “A essas fontes de inspiração intelectual alia-se, no auge do movimento de reconceituação, o estruturalismo haurido em Althusser, entre outros, e também o marxismo vulgar, que vêm temperar uma análise de cunho marcadamente positivista e empiricista da sociedade, mas acalentada por um discurso dito marxista, aparentemente progressista e radical.(IAMAMOTO,1994, p.174-175). A Aproximação sem Marx resulta em fortes traços ecléticos, cedendo lugar a “uma invasão as ocultas do positivismo no discurso marxista do Serviço Social” (Quiroga: 1989).

Havia, ainda, uma confusão quanto à percepção da direção política da profissão, em que a possibilidade de transformação era reduzida quase que exclusivamente ao compromisso individual do assistente social, como se fosse suficiente para realizar a transformação.

O terceiro período delimitado pela autora refere-se ao último terço da década de 1980 à metade da década de 1990, em que houve uma retomada da questão, então sobre novas bases, o que indicou uma tendência de reaproximação ao instrumental técnico. Defende esta idéia, com base na observação dos seguintes aspectos.

Para a autora, naquele curso de tempo foram intensificadas as críticas à retomada do tecnicismo no Serviço Social, considerando, contudo, que dado o caráter interventivo da profissão, o instrumental técnico seria um elemento essencial da mesma, não devendo ser desprezado, mas sim entendida a sua vinculação à dimensão política do Serviço Social.

A vinculação da profissão aos interesses e às lutas da classe trabalhadora foi se intensificando e a noção de competência profissional foi gradativamente sendo entendida nas dimensões intelectual e técnica, articulada, por conseguinte, à dimensão política da profissão.

Na análise de Campagnolli, esses aspectos apontam para uma intenção de repensar o instrumental técnico e sua posição no nível da ação concreta e da formação profissional. Aspectos que são resultantes do grau de superação dos equívocos da reconceituação, tendência vinculada ao patamar diferenciado que a categoria atingiu desde meados da década de 80 em sua interlocução com a tradição marxista, num esforço por recorrer às fontes originais da obra de Marx. [...] *toda essa movimentação rebate na forma de conceber, de tratar e de utilizar o Instrumental Técnico* (CAMPAGNOLLI, 1993, p. 290).

Portanto, na compreensão da autora, a profissão avançou nas suas concepções em relação aos instrumentos e técnicas obtendo um ganho qualitativo com novos olhares e concepções acerca das possibilidades e dos limites próprios do manejo desses instrumentos na sociabilidade capitalista.

Os três autores referenciados, Sarmiento, Trindade e Campagnolli, sobretudo esta última, representam através da sua produção uma importante contribuição para o debate da instrumentalidade do Serviço Social. Contudo, conferiu uma

substancialidade à análise da problemática da instrumentalidade a obra de Yolanda Guerra.

Assim como os demais, a autora resgatou a referência que vinha sendo construída pela profissão desde meados da década de 1980 no seu processo de renovação. Porém, com uma profundidade não antes alcançada, no que se refere ao balizamento da discussão da instrumentalidade, a partir da compreensão das particularidades do surgimento do Serviço Social no marco da divisão sócio-técnica do trabalho, o que contribuiu para uma requalificação do significado sócio-histórico da profissão na sociabilidade capitalista, negando as concepções que consideram-na uma decorrência necessária da racionalização e organização da filantropia e do assistencialismo:

É somente quando o Serviço Social passa a ser considerado [...] um ramo da divisão do trabalho, cuja inserção se dá no âmbito da prestação de serviços (cf. Karsch, 1987), uma ocupação especializada que pressupõe preparo técnico e intelectual e o assistente social como aquele que vende a sua força de trabalho, e junto com ela um conjunto de procedimentos de natureza instrumental socialmente reconhecidos, os quais constituem-se no acervo cultural da profissão, que se pode expressar de maneira mais aproximada a natureza da profissão e os significados que adquire (GUERRA, 2000, p. 23).

Considera-se a renovação do Serviço Social, os resultados dos intentos captaneadas pelos setores progressistas da profissão empreendidos desde a década de 1960, que amadureceram e se aprofundaram nos anos 1980, passando pela década seguinte, construindo as concepções atuais sobre a profissão.

Através desses intentos, houve no seio da categoria, o reconhecimento da competência *intelectual* do assistente social<sup>19</sup> propondo-o, *ademais de um agente técnico especializado, como um protagonista voltado para o conhecimento dos seus papéis sociopolítico e profissional, envolvendo exigências teóricas mais rigorosas* (NETTO, 2001, p. 303).

A valorização do estatuto intelectual em suas funções profissionais implicou a ampliação das suas atividades para além dos níveis de intervenção microssocial.

---

<sup>19</sup> É importante lembrar que os antecedentes desse fato datam do Movimento de Reconceituação.

Desde então, o Serviço Social vem se afirmando enquanto uma profissão que intervém refletidamente na realidade social, assim como vem desenvolvendo a sua competência intelectual como forma de pensar a realidade social e nela a sua inserção. Para isso, a sistematização teórica da prática, tem sido imprescindível.

A ruptura com a visão e a condição do técnico, bem como a procura de inscrição da prática do Serviço Social nos quadros complexos da totalidade social, afirmam o estatuto de um profissional que quer entender sua prática e entender-se na globalidade do processo social. E isso representa um recurso indispensável para não nos tornarmos profissionais cooptados (IAMAMOTO, 2004, p. 180).

Outro fator crucial na redefinição profissional foi que, incorporando elementos fundamentais do pensamento marxista, pode-se recuperar categoricamente a centralidade do trabalho na prática social e na ontologia do ser social.

Prática social<sup>20</sup> entendida como práxis, essencialmente histórica, transformadora da realidade, que expressa a maneira de ser, de organização coletiva de uma sociedade, tem o trabalho como elemento essencial e que em grande medida viabiliza-a.

O trabalho é a atividade primeira dos homens, aquela, mediante a qual eles produzem, reproduzem e transformam suas vidas. Por meio do trabalho o homem satisfaz suas necessidades e se afirma como ser objetivo.

Se é através do trabalho que o homem se produz como ser social, o trabalho constitui-se uma atividade criadora por excelência. É em si portador de uma determinada potencialidade teleológica. Ou seja, 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.

O trabalho significa, portanto, não um gesto mecânico, mas *um ato de se pôr consciente, e, portanto, pressupõe um conhecimento concreto, ainda que jamais perfeito, de determinadas finalidades e de determinados meios* (LUKÁCS, 1978, p.

---

<sup>20</sup> Especificamente aquela da “[...] sociedade baseada na indústria, da sociedade capitalista em sua fase monopolista” (IAMAMOTO, 2004, p. 177).

8). Enquanto atividade teleológica, com uma dimensão projetiva, reveste as ações humanas de intencionalidade, incorporando além do próprio “fazer”, o “por que”, o “para que” e o “quando fazer”.

A historicidade marcante na análise tem levado a apreender a profissão em sua processualidade, se modificando ao transformarem-se as condições e as relações nas quais ela se inscreve. Superando em grande medida a análise endógena da profissão e à luz da matriz teórica marxiana,

[...] tornou-se possível abrir a perspectiva de extrair do movimento do ser social, nessa sociedade burguesa, suas determinações sociais e concretas, num processo de reprodução e reconstrução de sua ontologia. Isto feito, [tornou-se] possível entender e apreender o Serviço Social como uma das especializações do trabalho coletivo que presta serviços socioassistenciais no contexto dessa sociedade, no processo de produção e reprodução das relações sociais (NICOLAU, 2005, p. 129).

A apreensão do Serviço Social enquanto uma especialização do trabalho coletivo significou o alcance de uma considerável ampliação da noção da prática profissional, tendo em vista suas implicações sociais, éticas e políticas, uma vez consideradas as contradições que lhe fundam.

O Serviço Social, entendido como especialização do trabalho coletivo permite a compreensão de que *a atividade profissional se realiza no universo do assalariamento, por meio de um processo social e técnico de trabalho* (ABESS/CEDEPSS, 1996, p. 162), a qual tem por *lócus* de materialização as instituições, *espaços sociocupacionais, por excelência, do trabalho profissional do Assistente Social* (NICOLAU, 2005, p. 130).

Contudo, há que se considerar, como já referido, que a prática profissional, assim como o significado social da profissão na divisão social e técnica do trabalho tem um caráter essencialmente *político, travestido, porém, de uma aparência de atividades dispersas, descontínuas, de caráter filantrópico, marcadas pelo fornecimento de ‘benefícios’ sociais* (IAMAMOTO, 2004, p. 114). Daí a compreensão de prática – tanto a social quanto a profissional –, histórica e tradicionalmente, predominante no meio profissional oscilar entre o fatalismo e o messianismo.

A postura fatalista se expressa nas análises que naturalizam a vida social, que tomam a ordem do capital como natural e perene. O Serviço Social atrelado ao poder dominante fica sem possibilidades de realizar ações alternativas, críticas, estratégicas, nada lhe restando a fazer. *No máximo, caberia a ele aperfeiçoar formal e burocraticamente as tarefas que são atribuídas aos quadros profissionais pelos demandantes da profissão* (Idem, p. 115). Trata-se de uma visão esvaziada da dinâmica contraditória, do movimento e das possibilidades de superação na prática social.

Já o messianismo utópico é uma postura pautada em uma visão de cunho voluntarista, subjetivista e ingênua, que privilegia as intenções, os propósitos do sujeito profissional individual, que descaracteriza o sentido das construções coletivas que marcam o conjunto de uma categoria profissional. Além disso, não dá conta *do desvendamento do movimento social e das determinações que a prática profissional incorpora nesse mesmo movimento* (Idem, Ibid).

Em grande medida, consideradas todas as construções características do conservadorismo profissional, essas visões parcializadas acerca da prática profissional decorrem da compreensão também parcial sobre a prática social, historicamente presente no Serviço Social.

A prática social reduzida a qualquer atividade, à atividade em geral é uma dessas visões parcializadoras. Uma outra é a concepção utilitária da prática social, traduzida profissionalmente na preocupação com a eficácia técnica, com o resultado imediato e visível, quantitativamente mensurável.

A apreensão da prática social na sua imediatez, como um dado que teria o poder miraculoso de revelar-se a si mesma, como coisa *natural*. E dessa maneira, as expressões da prática social passam a ser apreendidas em si mesmas de maneira auto-suficiente, em um processo de parcialização progressiva da totalidade da vida social (IAMAMOTO, 2004).

É no marco dessa reformulação crítica da profissão, inserida na divisão sócio-técnica do trabalho e considerando, ainda, a conjuntura de profundas transformações vivenciadas pela sociabilidade capitalista na década de 1990, assim como os seus rebatimentos sobre a profissão, que a contribuição de Yolanda Guerra ao debate da instrumentalidade ganha vultuosidade.

## 2.2. A dialética das racionalidades subjacentes ao conceito

Um caminho tomado pela autora que contribui significativamente para a qualificação do debate da instrumentalidade foram as reflexões acerca das racionalidades subjacentes ao processo de legitimação da profissão diante da sociedade capitalista. Em parte Rosa Trindade alcançou essa análise ao tratar dos projetos e das posições teleológicas que atravessam a profissão e a utilização do instrumental técnico-operativo.

Contudo, Guerra o faz referenciando de forma aprofundada a funcionalidade e instrumentalização da profissão ao projeto burguês, através da racionalidade formal-abstrata<sup>21</sup>, bem como as alternativas à essa funcionalização empreendidas por setores da categoria que buscam desenvolver uma outra racionalidade crítico-dialética, substantiva e emancipatória.

Ou seja, Guerra apresenta elementos que antecedem a discussão dos instrumentos e técnicas, que é a própria instrumentalidade, tentando requalificar a dimensão que o componente instrumental ocupa na constituição da profissão.

Para a autora, instrumentalidade é uma condição necessária para a reprodução da espécie humana, no sentido em que se estabelece na relação homem-natureza, num movimento de transformação exercida pelo primeiro sobre a segunda, num processo de busca pela satisfação dos seus carecimentos materiais e espirituais, ou seja, pelo trabalho.

O trabalho humano, na perspectiva maxiana/lukacsiana, porta uma propriedade que o difere do trabalho realizado pelos demais elementos da natureza, que é a teleologia, que significa a capacidade que o ser humano tem de projetar intelectivamente o seu trabalho e de dotar as suas ações de objetivos e finalidades.

De fato, é no processo de trabalho que o homem realiza a conversão de coisas em meios para o alcance de seus resultados. Dito de outro modo, no processo de trabalho o homem materializa a instrumentalidade, ou seja, a capacidade de mobilizar o maior volume possível de recursos para consecução das

---

<sup>21</sup> A razão instrumental é uma racionalidade subordinada e funcional: subordinadas ao alcance dos fins particulares, dos resultados imediatos, e funcional às estruturas. Constitui-se num conjunto de atividades, num conjunto de funções, não se importando nem com a correção dos meios nem com a legitimidade dos fins. Por isso funcional ao capital. Subsume os atributos das coisas aos seus aspectos quantitativos. Limita-se a garantir a eficácia e a eficiência (GUERRA, 2000, p. 16).

atividades que são pertinentes aos seus objetivos, ao seu objeto e às condições objetivas que envolvem a realização do seu trabalho.

Portanto, na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam as condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações passam a ser portadoras de instrumentalidade (GUERRA, 2002, P. 53).

A instrumentalidade é forjada pelos sujeitos profissionais, em seu acúmulo histórico, em sua cultura profissional, mas também o é pela dinâmica societária em que a profissão se insere.

Isso se expressa na constatação de que as profissões inserem-se numa divisão social e técnica do trabalho, imbricada, por sua vez em um processo de trabalho, que é o capitalista. Tendo que vender a sua força de trabalho e exercer suas atividades profissionais no âmbito sócio-institucional, têm sua instrumentalidade mediada por esses elementos.

As demandas que chegam ao Serviço Social, de forma já mediada, imprimem-na a requisição por respostas que em grande medida vão configurar a legitimidade social dessa profissão. Dessa maneira, a sua instrumentalidade vai além das proposições meramente profissionais. Sofre as influências dos determinantes históricos, econômicos e sociais.

Nas palavras de Guerra, pode-se dizer que

[...] 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 confronto 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 atribuem-lhe determinados significados e reconhecimento social, que precisam ser compreendidos (GUERRA, 2000, p.6).

Sendo a instrumentalidade um processo sócio-histórico a autora constata níveis em que esta se estabelece ao longo da história do Serviço Social. Os dois primeiros níveis são demarcados como resultantes da racionalidade formal-abstrata



e o terceiro as possibilidades emancipatórias gestadas sob a racionalidade crítico dialética.

O primeiro nível diz respeito à histórica funcionalidade da profissão ao projeto reformista da burguesia, o projeto de reformar conservando. Segundo a autora,

[...] Condição de instrumento de controle, que serve à manutenção da produção material e reprodução ideológica da força de trabalho, tendo em vista a sua função de *intervir* (planejar, executar e avaliar) nas seqüelas da questão social, através de políticas e/ou serviços sociais (GUERRA, 2000, p. 23).

O segundo nível se refere à peculiaridade operatória do Serviço Social, ou especificamente ao aspecto instrumental-operativo das respostas profissionais (ou nível de competência requerido) frente às demandas das classes, donde advém a legitimidade da profissão:

Na imediaticidade dos fatos, no afã de concretizar suas finalidades imediatas, os sujeitos não superam o estrito nível do particular. Isto porque os sujeitos não fazem escolhas que sejam capazes de elevar seus interesses e finalidades particulares para o nível da genericidade, aponto de abarcarem valores humano-genéricos (Idem, p. 24).

Como dito, esses dois primeiros níveis estão imbuídos da razão formal-abstrata, instrumental, subjetivista e manipulatória.

O Serviço Social se institucionalizou no Brasil como uma profissão estratégica no processo de controle racional dos conflitos entre capital e trabalho e, conseqüentemente, da questão social. Como resultado, tem-se que desde o seu surgimento até o final da década de 1970 a profissão, predominantemente, orientou-se por uma racionalidade conservadora, própria da sociabilidade capitalista, valendo-se de referenciais teóricos e ídeo-culturais, baseados no positivismo empiricista e pragmatista, os quais foram essencialmente funcionais para a explicação e justificação da ordem estabelecida com a dominação burguesa.

Nas palavras de Guerra (2002, p. 61) a razão formal-abstrata, também denominada de razão instrumental,

É uma dimensão da razão dialética (que é a razão substantiva e emancipatória), e como tal, limitada às operações formal-abstratas e às práticas manipulatórias e instrumentais, fragmentadas, descontextualizadas e segmentadas, por isso é funcional à reprodução social da ordem burguesa.

Essa é a razão que predomina na sociabilidade capitalista, uma vez que tanto se subordina ao alcance dos fins particulares, sem fazer a necessária vinculação aos valores mais universais e humano-genéricos, quanto se coloca como funcional à manutenção das estruturas burguesas.

Dito de outro modo, a racionalidade formal abstrata, racionalidade burguesa por excelência, leva a um processo de naturalização das relações sociais, demandando essencialmente ações imediatas que não conseguem ir além da aparência dos fenômenos. Restringem-se a objetivos que levam a alterações superficiais na realidade social, numa abordagem segmentada e empiricista.

Na análise é parco o alcance das determinações estruturais dos fenômenos, uma vez que estes são tidos como naturais e intransponíveis, numa abordagem que considera, numa perspectiva durkheimiana, os fatos sociais como “coisas”, por conseguinte, exteriores ao sujeito.

Esse movimento, que não contempla as mediações, leva a um nível de abstração da realidade social, a qual impede que se perceba essa realidade como um fenômeno complexo, resultados de múltiplas determinações, ou seja, como uma totalidade.

Assim, o Serviço Social respaldando-se em um referencial teórico-metodológico positivista e estrutural-funcionalista, buscou o domínio e o aperfeiçoamento das técnicas e dos métodos de intervenção na realidade como forma de conferir eficácia às suas ações.

Subjaz a esse intento uma leitura da realidade e, por conseguinte, o desenvolvimento de um conjunto de ações como respostas às demandas das classes sociais, que

Abstraídas de mediações subjetivas e universalizantes [...] tendem a perceber as situações sociais como problemáticas individuais, por exemplo: o caso individual, a situação existencial problematizada, as problemáticas de ordem moral e/ou pessoal, as patologias individuais, etc. (GUERRA, 2002, p. 59).

No segundo nível, a instrumentalidade se restringe à dimensão estritamente instrumental, técnica, operativa da profissão. A visão de Serviço Social como técnico – estabelecida sócio-historicamente e acatada pelo conjunto da categoria – levou a profissão a desenvolver a sua instrumentalidade essencialmente pautada no domínio das técnicas e instrumentos.

Os métodos de intervenção sobre a realidade social foram considerados por muito tempo o caminho para desenvolverem competentemente a capacidade do assistente social de dar respostas às demandas postas pela sociedade.

Porém, a partir do início dos anos 1980 o Serviço Social, através de setores progressistas tanto da própria categoria, quanto externos a ela, tem incorporado uma nova modalidade de razão, a qual tem conferido um patamar diferenciado à profissão.

É nesse patamar que se enquadra o terceiro nível de comparecimento da instrumentalidade do Serviço Social em seu processo sócio-histórico. Nesse nível, a instrumentalidade é proposta por Yolanda Guerra como uma mediação que permite a passagem das análises macroscópicas, genéricas e de caráter universalistas às singularidades da intervenção profissional, em contextos, conjunturas e espaços historicamente determinados.

Assim, a instrumentalidade como categoria constitutiva do Serviço Social permite pensar os indicativos teórico-práticos de intervenção imediata (entendido como os instrumentos teórico, políticos e técnicos), bem como vinculá-los aos objetivos, finalidades e valores profissionais e humano-genéricos.

Proposta enquanto um campo de mediações, é entendida como um conduto de passagem da racionalidade formal-abstrata para a razão crítico-dialética, a qual considera que os processos sociais têm em si uma objetividade, uma lógica as quais podem ser apreendidas pela via do pensamento e que os processos sociais fazem parte de uma totalidade e são em si mesmo totalidades complexas compostas de múltiplas determinações.

A razão dialética incorpora a contradição, o movimento, a negatividade, a própria totalidade e as mediações, buscando, desta forma, a lógica de constituição dos fenômenos, sua essência ou substância. Trata-se de uma racionalidade substantiva e crítica que permite

[...] o conhecimento que supera a imediatez em dois níveis: 1) um conhecimento que vá além da aparência imediata; 2) um conhecimento que vá além da sua utilização imediata, que não seja meramente instrumental, operatório, mas ao contrário, que parta do empírico, e mediatizado pela razão dialética busque reproduzir em nível do pensamento a lógica de constituição dos fenômenos e processos reais, da maneira mais aproximada possível (GUERRA, 2002, 60).

A instrumentalidade do Serviço Social, assim como a própria profissão, porta uma natureza contraditória, no sentido em que *tanto conserva e reproduz aspectos do modo de ser capitalista quanto os nega e os supera* (GUERRA, 2007, p. 159). Portanto, torna-se importante frisar que

[...] ainda que surgindo no universo das práticas reformistas integradoras que visavam controlar e adaptar comportamentos as forças progressistas que passaram e passam pela profissão fizeram e ainda fazem-na questionar, rever os fundamentos que abraça de modo a questionar a sua funcionalidade e instrumentalidade, permitindo a ampliação das bases sobre as quais sua instrumentalidade se desenvolve (GUERRA, 2002, p. 61).

Elevar a discussão da instrumentalidade do Serviço Social ao patamar acima proposto representa uma possibilidade de grandes avanços no processo de legitimidade e de efetivação do projeto ético-político da profissão, uma vez que permite pensar os valores que subjazem às ações, avaliando o nível e a direção que se imprime a essas ações no exercício profissional.

É importante demarcar que a concepção de instrumentalidade do Serviço Social considerada no presente estudo guarda relação com o último nível de análise apresentado por Guerra, considerando-a como uma totalidade (mesmo que parcial),

resultado de múltiplas determinações histórico-sociais. Por conseguinte, não resumida ao aspecto puramente instrumental, mas a um conjunto de outros saberes que a conformam.

Nesse sentido, com base em literatura já existente e na própria base regulatória da formação profissional, e conservando a matriz de análise dialética, aborda-se a instrumentalidade na perspectiva das capacidades profissionais para a atuação. Considera-se que os saberes que a conformam podem ser agrupados na forma de três principais dimensões, a saber, teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e entende-se que a formação para o exercício do serviço social requer a amplitude da mediação entre os saberes e desses com a realidade.

### **2.3. As dimensões prático-formativas do Serviço Social**

A instrumentalidade do Serviço Social, entendida como a capacidade de mobilização e articulação dos instrumentos necessários à consecução das respostas às demandas postas pela sociedade, composta por um conjunto de referências teóricas e metodológicas, valores e princípios, instrumentos, técnicas e estratégias que dão conta da totalidade da profissão e da realidade social, mesmo de forma parcial, mas com sucessivas aproximações.

O Serviço Social em seu processo de renovação e de ampliação e consolidação do seu projeto ético-político, tem como marcos regulatórios o Código de Ética Profissional de 1993, a Lei que Regulamenta a Profissão (Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993) e as Diretrizes Curriculares (Resolução nº 15, de 13 de março de 2002)<sup>22</sup>.

Em se tratando de Diretrizes Curriculares, a partir de 1994 foi deflagrado pela ABESS/CEDEPSS<sup>23</sup>. O processo de revisão<sup>24</sup> do então chamado Currículo Mínimo de 1982, fruto de um substancial debate, no marco do debate geral da

---

<sup>22</sup> Todos passaram por um processo de revisão na década de 1990. Esses mecanismos são frutos de uma construção coletiva da categoria fortemente veiculada pelas suas instituições de representação (ABEPSS – então ABESS, CFESS/CRESS, ENESSO, Unidades de Ensino Superior, Sindicatos e outras associações

<sup>23</sup> Entidade responsável pelo ensino e pesquisa no Serviço Social no Brasil. Sofreu alterações em sua estrutura e passou a chamar-se ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

<sup>24</sup> O registro desse processo pode ser encontrado nos cadernos ABESS.

categoria, através da realização de várias oficinas e seminários em níveis local, regional e nacional. Entre 1994 e 1996 foram realizadas aproximadamente 200 (duzentas) oficinas locais nas 67 Unidades Acadêmicas filiadas à ABESS, 25 (vinte e cinco) oficinas regionais e duas nacionais.

Esse debate culminou com a aprovação do Currículo Mínimo do Serviço Social na Assembléia Geral Extraordinária da ABESS/CEDEPS, no Rio de Janeiro, em novembro de 1996. Porém o Ministério da Educação definia naquele momento histórico que as Unidades de Ensino Superior não deveriam mais elaborar propostas de currículos mínimos, mas de diretrizes curriculares, a partir das quais cada unidade iria formular próprio projeto pedagógico.

Nesse processo houve significativas perdas em termos do que havia sido construído e aprovado pela categoria na Assembléia como pressupostos para a orientação dos projetos pedagógicos das unidades de ensino do país.

O que hoje oficialmente vigora como parâmetros orientadores são, então, as Diretrizes Curriculares aprovadas em 2002. Porém, o conteúdo do currículo mínimo influenciou a revisão e reelaboração de vários projetos pedagógicos no país, tendo em vista, principalmente o fato de ter sido uma elaboração fruto de toda a maturidade intelectual alcançada pela profissão nos anos que antecederam sua aprovação<sup>25</sup>.

Na realidade, a conjuntura dos anos 1990 era de profundas transformações no mundo do trabalho. Em face de mais um ciclo de crise do capitalismo estabeleceu-se uma reestruturação produtiva, esta com uma tônica de flexibilização da produção e de tudo o mais que se relacionasse com o sistema econômico.

Observa-se um cenário em que os reflexos sobre os direitos dos trabalhadores foram eminentes: mudanças profundas no mercado de trabalho, flexibilizando os direitos sociais, aumentando ainda mais o desemprego estrutural e as subcontratações distanciando, portanto o trabalhador do emprego formal que lhe garante no contexto da previdência seus direitos sociais. A reforma do Estado, moldando-se ao neoliberalismo, estabelece novas formas de enfrentamento à

---

<sup>25</sup> Apesar dessas considerações, nesse trabalho são consideradas as Diretrizes Curriculares, tendo em vista serem o texto oficial, o qual porta como pressuposto a orientação das unidades de ensino para o desenvolvimento dos projetos de curso. Considera-se, porém, alguns textos da ABESS/CEDEPSS, que expressam os intentos da categoria na elaboração do Currículo Mínimo, que nas supressões realizadas na aprovação das Diretrizes Curriculares, não estão explícitas.

questão social, novas formas de relação entre o público e o privado, principalmente na parceria com o terceiro setor.

No mundo do trabalho, a crise no padrão fordista de produção e keynesiano de regulação da economia internacional, que tem seus rebatimentos na esfera do Estado. Este, por sua vez, busca alternativas à crise estabelecendo padrões neoliberais de privatização, descentralização, desregulação do mercado, redução dos gastos fiscais e dos direitos sociais.

Assim, a reestruturação produtiva provocou importantes inflexões sobre o trabalho do assistente social, devido às fortes incidências sobre a divisão social e técnica do trabalho<sup>26</sup>, associada às *profundas mudanças na esfera do Estado, consubstanciadas na Reforma do Estado, exigidas pelas políticas de ajuste, tal com recomendadas pelo Consenso de Washington* (IAMAMOTO, 2006, p.34)

Esse quadro apresentou novos desafios às profissões e o Serviço Social também se ressentiu enquanto profissão da necessidade de responder às demandas, novas e tradicionais, que se configuraram em um contexto de grande dinâmica e complexidade.

O desafio na elaboração da nova proposta curricular estava na garantia de um *salto de qualidade* no processo de formação profissional do assistente social visando à formação de um profissional *capaz de responder com eficácia e competência as demandas tradicionais e emergentes da sociedade brasileira* (NETTO, 1999, p. 103).

Dessa forma, a nova proposta se encaminhou no sentido de promover um *rigoroso trato teórico, histórico e metodológico à realidade social*, associado à adoção de uma *teoria social crítica e de um método que permita a apreensão do singular enquanto expressão da totalidade social* (ABESS/CEDEPSS, 1996, p. 166).

No texto síntese da proposta básica para o projeto de formação profissional<sup>27</sup>, apresentado na XXIX Convenção Nacional da ABESS, realizada em novembro de 1995, são apresentados alguns pressupostos, assim como algumas preocupações que apontavam para a necessidade da reforma.

Um dos principais se referia à necessidade de uma rigorosa apropriação dos fundamentos históricos, teóricos e metodológicos para apreender a dinâmica do

---

<sup>26</sup> Em Netto (1996) o leitor encontrará uma análise prospectiva da profissão, à luz da conjuntura dos anos de 1990.

<sup>27</sup> ABESS/CEDEPSS. Proposta Básica para o projeto de formação profissional. *Revista Serviço Social e Sociedade*. n. 50. São Paulo: Cortez Editora, 1996.

processo de reprodução social e especificamente da sociedade brasileira, em face das profundas transformações vivenciadas em âmbito nacional e internacional nos anos 1990.

Constam, ainda, nesse documento alguns pressupostos que respaldaram efetivamente a reformulação curricular.

Se o significado sócio-histórico e ideopolítico do Serviço Social está inscrito no conjunto de práticas sociais que são acionadas pelas classes e mediados pelo Estado, em face das seqüelas da questão social, então, a particularidade do Serviço Social como especialização do trabalho coletivo está organicamente vinculada às configurações estruturais e conjunturais da questão social e às formas históricas do seu enfrentamento. Dessa maneira, o Serviço Social tem na questão social sua base de fundamentação sócio-histórica.

A particularidade, por sua vez, vai se expressar de formas diferenciadas em função das origens das demandas feitas à profissão e da legitimidade atribuída pelas classes às respostas profissionais. Assim, uma das prerrogativas da formação passa a ser a constituição de um perfil generalista, que dê conta dessa diversidade.

Outro pressuposto, que assim como os demais, é historicamente construído, refere-se à a dimensão contraditória das demandas postas à profissão, que tanto são fruto do capital quanto das conquistas de direitos, valores e princípios galgados pela classe trabalhadora.

Portanto, o perfil profissional apresentado nas Diretrizes Curriculares, propõe o assistente social como um

Profissional que atua nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas de intervenção para seu enfrentamento, com capacidade de promover o exercício pleno da cidadania e a inserção criativa e propositiva dos usuários do Serviço Social no conjunto das relações sociais e no mercado de trabalho. (DIRETRIZES CURRICULARES PARA OS CURSOS DE SERVIÇO SOCIAL – RESOLUÇÃO (MEC) Nº 15, DE 13 DE MARÇO DE 2002).

Apresentam, ainda, um conjunto de competências e habilidades norteadoras dos projetos pedagógicos, elencadas e construídas em consonância com a atual Lei que Regulamenta a Profissão e com o Código de Ética do Serviço Social.



<b>Quadro – 1</b> <b>Demonstrativos das competências e habilidades constantes nas</b> <b>Diretrizes Curriculares</b>	
<b>Gerais</b>	<b>Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>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;</b></li> <li>✓ <b>Identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social;</b> <b>Utilização dos recursos da informática.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Elaborar, executar e avaliar planos, programas e projetos na área social;</b></li> <li>✓ <b>Contribuir para viabilizar a participação dos usuários nas decisões institucionais;</b></li> <li>✓ <b>Planejar, organizar e administrar benefícios e serviços sociais;</b></li> <li>✓ <b>Realizar pesquisas que subsidiem formulação de políticas e ações profissionais;</b></li> <li>✓ <b>Prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública, empresas privadas e movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais e à garantia dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;</b></li> <li>✓ <b>Orientar a população na identificação de recursos para atendimento e defesa de seus direitos;</b></li> <li>✓ <b>Realizar visitas, perícias técnicas, laudos, informações e pareceres sobre matéria de Serviço Social.</b></li> </ul>

Fonte: Quadro elaborado a partir do texto das Diretrizes Curriculares para os cursos de Serviço Social – resolução (MEC) nº 15, de 13 de março de 2002.

Em síntese, o objetivo é que a formação deva viabilizar o desenvolvimento de competências e habilidades que tenham como requisito fundamental a capacitação teórico-metodológica e ético-política para o exercício das atividades técnico-operativas.

As demandas e requisições que se apresentam cotidianamente aos profissionais em exercício são resultados de uma dinâmica complexa de uma sociedade que se funda na contradição. Desta feita, respostas profissionais meramente instrumentais não dão conta dessa complexidade. Não ultrapassam a aparência em busca de desvelar a essência dos fenômenos que se apresentam em sua singularidade, como expressa Guerra:

Se as demandas com as quais trabalhamos são totalidades saturadas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas), então elas exigem mais do que ações imediatas, instrumentais, manipulatórias. Elas implicam intervenções que emanem de escolhas, que passem pelos condutos da razão crítica e da vontade dos sujeitos, que se inscrevam no campo dos valores universais (éticos, morais e políticos). Mais ainda, ações que estejam conectadas a projetos profissionais aos quais subjazem referenciais teóricos e princípios ético-políticos (2002, p.59).

Portanto, a proposta de desenvolvimento da instrumentalidade do Serviço Social baseada nas dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, é respaldada em toda uma construção teórica, política e normativa da profissão nos últimos tempos<sup>28</sup>.

A instrumentalidade do Serviço Social é, pois, forjada por dimensões que estão presentes tanto na formação quanto na prática ou exercício profissional. Estas por sua vez, são entendidas como dimensões horizontalmente postas, sem uma superposição hierárquica de nenhuma delas, nem no processo formativo, nem no exercício profissional.

É importante frisar que essa classificação tem um caráter didático e além de não ter uma estrutura hierárquica não tem uma delimitação rígida, uma vez que os elementos que constituem cada uma delas se interseccionam uns com os outros, tanto no nível da análise, quanto na realidade concreta, na prática.

O próprio termo utilizado, *dimensões*, porta também um caráter didático e expressa um esforço em demonstrar que a qualificação profissional do assistente social se constrói a partir de um conjunto de saberes, competências e habilidades de naturezas distintas.

A figura 1, a seguir, ilustra a idéia das dimensões interligadas, formando a instrumentalidade e apresenta o conteúdo de cada uma delas, sucintamente, uma vez que mais a diante será melhor exposto.

---

<sup>28</sup> Contribuem ainda para essa compreensão a obra da própria Guerra (2000, 2002 e 2007), quanto de Motta (2003), Iamamoto (2001 e 2004), Serviço Social e Sociedade (2004) e Temporalis (2002).

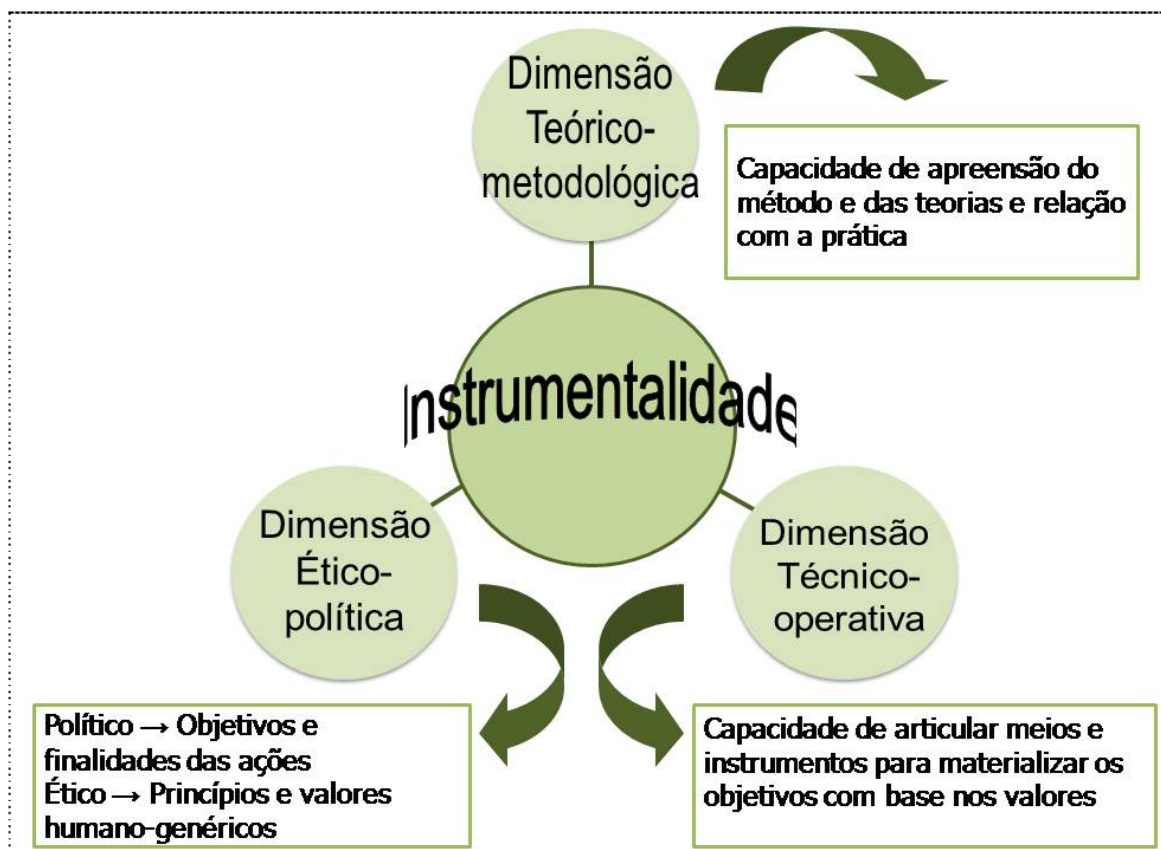


Figura 1 – Diagrama ilustrativo da composição básica da instrumentalidade do Serviço Social (Fonte: Elaboração da autora, a partir da construção teórica do trabalho dissertativo e baseado, principalmente em Motta (2003)).

Escolhe-se, portanto, trabalhar com essa três dimensões entendendo que são suficientes para expressar as particularidades da instrumentalidade da profissão. Entendendo, também, que esta classificação não deixa de fora um conjunto de elementos que congregados pudessem constituir outra dimensão que fosse tanto representativa quanto as demais.

Neste trabalho, são chamadas de dimensões prático-formativas da profissão como forma de expressar a presença da instrumentalidade do Serviço Social, tanto no âmbito da formação, quanto da prática ou do exercício profissional, embora o objeto desse estudo recorte as expressões da instrumentalidade no exercício profissional, o que, contudo, não se pode fazer sem estabelecerem-se as devidas mediações com o contexto da formação.

A instrumentalidade tem na formação profissional a sua base. Melhor dizendo, o estudante começa a trilhar desde a academia um percurso que congrega formação e informação, forjando a instrumentalidade própria do assistente social,

através da principal modalidade de materialização dessa instrumentalidade, que são os componentes curriculares.

Mas além dos componentes curriculares, existem as demais atividades acadêmicas que o estudante poderá exercer, as quais irão contribuir na construção dessa instrumentalidade. São exemplos, as experiências de monitoria, de iniciação científica, participação em congressos, simpósios, seminários, a militância no movimento estudantil, participação em atividades de extensão, além de acentos em conselhos representativos, tanto no âmbito acadêmico quanto fora dele, dentre outras atividades.

Contudo, a formação da instrumentalidade não se restringe unicamente ao momento acadêmico básico. O profissional já formado pode, e deve, sempre que possível, continuar os estudos acadêmicos em nível de pós-graduação, como especialização, mestrado e doutorado, principalmente se pretende seguir a carreira de docência em Serviço Social.

Pode e deve, também, como prevê o Código de Ética, proceder ao constante aperfeiçoamento profissional, participando de eventos da categoria, socializando sistematizações da sua prática profissional em eventos científicos, realizando cursos de atualização e aperfeiçoamento, dentre outros.

Além disso, após a inserção do profissional no mercado de trabalho, as características da sua instrumentalidade vão naturalmente tomando novos contornos, recebendo as influências do contexto institucional e do segmento da questão social em que atua. O que vai demandar do profissional alguns conhecimentos e habilidades mais específicos, assim como a sua constante reatualização.

Não se afirmando com isso que para cada inserção profissional haverá uma instrumentalidade correspondente. Muito pelo contrário. As atuais diretrizes curriculares apontam para um perfil profissional generalista, que seja capacitado a atuar competentemente diante das várias expressões da questão social.

Mesmo diante de situações específicas, ou singulares, o profissional deverá ter a capacidade de compreender e interpretar o conjunto da realidade na qual intervém, nas particularidades dos espaços sócio-ocupacionais em que a profissão transita e se concretiza. É nesse sentido que Netto o define como um *intelectual que habilitado para operar numa área particular, compreende o sentido social da*

*operação e a significância da área no conjunto da problemática social* (1996, p. 125-26).

Acrescenta-se, dessa forma, que a instrumentalidade, enquanto uma categoria reflexiva e operativa, que se expressa tanto na formação quanto no exercício profissional, permite pensar – ao mesmo tempo em que materializa e expressa – as competências e habilidades profissionais, as formas de inserção da profissão nos espaços sócio-ocupacionais, as requisições feitas pelo mercado de trabalho.

Mas a que de fato se referem cada uma dessas dimensões? Qual conteúdo as conforma?

### **2.3.1. Dimensão teórico-metodológica**

O Serviço Social historicamente se afirmou como necessário na sociedade na condição de um exercício profissional, *como um tipo de especialização do trabalho que objetiva uma intervenção no processo social*. Apesar de ter um suposto de explicação da vida social como base para essa intervenção, não surge tendo como prevalência o saber na sua função social. Dessa forma, não se afirma como necessário na sociedade como um ramo do saber entre as ciências.

Portanto, o Serviço Social não tem método e teoria próprios, apesar da necessidade premente de sustentar uma matriz teórico-metodológica, que viabilize uma leitura, de preferência crítica da realidade social e, dessa forma, forneça subsídios e parâmetros para a intervenção.

É necessário ter em mente, a distinção entre concepções teórico-metodológicas e as estratégias, técnicas e procedimentos da intervenção profissional. Não se deve atribuir uma estrutura de “metodologia” ao processamento da ação, visto que, a partir de qualquer referência teórico-metodológica existe a necessidade de se lançar mão de estratégias e procedimentos para a implementação do fazer profissional. Desta maneira, a perspectiva teórico-metodológica não pode ser reduzida a pautas, etapas, procedimentos de fazer profissional.

O movimento da teoria, por sua vez, não é de “aplicação” no real. A teoria é a reconstrução, no nível do pensamento, do movimento do real apreendido nas suas contradições, nas suas tendências, nas suas relações e inúmeras determinações. E esse movimento se faz necessário porque a prática social, na sociedade capitalista, não se revela de imediato, reafirmando-se, portanto, a exigência metodológica para se apreender as múltiplas determinações e relações com uma totalidade, que é histórica.

Dessa maneira, a questão teórico-metodológica vai além de um esquema de procedimentos operativos, uma vez que diz respeito ao modo de ler, de interpretar, de se relacionar com o ser social. *Uma relação entre o sujeito cognoscente – que busca compreender e desvendar essa sociedade – e o objeto investigado* (IAMAMOTO, 1994, p. 174). Assim, encontra-se estreitamente imbricada à maneira de explicar essa sociedade e aos fenômenos particulares que a constituem.

As Diretrizes Curriculares para os cursos de Serviço Social no Brasil atualmente em vigência apresentam como pressuposto a adoção da teoria social crítica e do método materialista-histórico-dialético, como orientação teórico-metodológica.

Tal orientação sustenta-se na leitura da realidade como uma totalidade formada de vários complexos (múltiplas determinações), dinâmica (em constante transformação) e passível de ser apreendida pela razão, embora sempre de maneira parcial e sucessiva, uma vez que é sempre mais rica do que o que podemos pensar dela.

Nesse sentido o documento da ABESS faz a seguinte consideração:

[...] a capacitação teórico-metodológica é que permite uma apreensão do processo social como totalidade, reproduzindo o movimento do real em suas manifestações universais, particulares e singulares em seus componentes de objetividade e subjetividade, em suas dimensões econômicas, políticas, éticas, ideológicas e culturais, fundamentado em categorias que emanam da adoção de uma teoria social crítica (ABESS/CEDEPSS, 1996, p. 152).

O entendimento é que o método dialético permite ao assistente social apreender na dinâmica social, o processo de construção da demanda em suas

singularidades, compreendida na e a partir das determinações universais da realidade, em que a se encontram os espaços sócio-ocupacionais. Apreensão que se dá pela via da mediação, categoria ontológico-reflexiva essencial nos processos sociais, trabalhada por Lukács a partir da teoria social marxiana e que Reinaldo Pontes retomou magistralmente na produção do Serviço Social.

A mediação é instância que garante a possibilidade da síntese de muitas determinações.

Sendo a totalidade 'complexo de complexos', cada complexo tem sua existência mediatizada com os demais. Portanto, para insistir no caminho metodológico 'das aproximações sucessivas', é imperativo apreender também as mediações que vinculam e determinam esses processos (PONTES, 2002b, p. 87).

A realidade social não se revela a si própria de forma miraculosa e espontânea. As mediações permitem o penetrar nas teias da complexidade que formam a realidade social, revelando as suas contradições e indo além da aparência e do imediato.

O plano da singularidade é a expressão dos objetos 'em-si', ou seja, é o nível de sua existência imediata em que se vão apresentar os traços irrepetíveis das situações singulares da vida em sociedade, que se mostram como coisas fortuitas, rotineiras, casuais. [...] esse é o plano da imediaticidade. [...] Neste nível, essas categorias emergem despidas de determinações históricas (PONTES, 2002b, p. 85).

O objeto de intervenção profissional visto exclusivamente do ângulo da singularidade, não ultrapassa as demandas institucionais, tampouco logra alcançar ações mais ousadas no campo das transformações socioinstitucionais.

No processo de ultrapassagem da facticidade é necessário que se tenham visões mais amplas e complexas do real. É preciso aproximar as singularidades com o plano das determinações universais da realidade, ou seja, a universalidade, que é a legalidade que articula e impulsiona a totalidade social. "É no plano da

universalidade que estão colocadas grandes determinações gerais de uma dada formação histórica” (Idem, *ibid*).

Assim, na dialética entre o universal e o singular encontra-se a chave para desvendar o conhecimento do modo de ser do ser social. E essa dialética é chamada por Lukács (1979) de particularidade, caracterizando-a como um campo de mediações. É, portanto, nesse campo de mediações que os fatos singulares se viabilizam com as grandes leis tendenciais da universalidade e dialeticamente as leis universais saturam-se da realidade.

Dito de outro modo,

[...] faz-se necessário apreender que as grandes leis e/ou categorias históricas do ser social podem estar interferindo nesse ou naquele problema social/fenômeno que se está enfrentando. [...] é necessário capturar, no próprio cotidiano [...] a interferência das forças, das leis sociais, percebendo realmente sua concretude visibilidade (PONTES, 2002b, p. 46).

Para a efetivação desse processo no cotidiano profissional, o desenvolvimento da capacidade investigativa do assistente social é essencial<sup>29</sup>. Se a realidade não se revela em sua imediaticidade a investigação das situações concretas postas no cotidiano, através do método, constitui-se um recurso indispensável para a apreensão das mediações.

---

<sup>29</sup> A propósito, Imamoto( 2007,p.200) enfatiza a importância de nos diferentes espaços ocupacionais em que o assistente social atua, “impulsionar através de pesquisas e projetos que favoreçam o conhecimento do modo de vida e de trabalho - e correspondentes expressões culturais- dos segmentos populacionais atendidos, criando um acervo sobre os sujeitos e as expressões da questão social que as vivenciam. O conhecimento criterioso dos processos sociais e de sua vivencia pelos indivíduos sociais poderá alimentar ações inovadoras, capazes de propiciar o atendimento as efetivas necessidades sociais dos segmentos subalternizados, alvos das ações institucionais.[...] Isso requer, também, estratégias técnicas e políticas no campo da comunicação social- no emprego da linguagem escrita, oral e mediática -, para o desencadeamento de ações coletivas que viabilizem propostas profissionais para além das demandas instituídas.



### 2.3.2. Dimensão ético-política

A ética enquanto um campo filosófico pressupõe ou possibilita ao ser humano atitudes reflexivas de espanto, admiração, inconformismo, indagação na sua constante busca pelos fundamentos da vida social.

Associada à reflexão sobre a ética é praticamente impossível não considerar a moral. Moral e ética por algumas filosofias são considerados como sinônimos: ética como filosofia moral e a moral como realização dos valores éticos. Por outras, a moral refere-se ao indivíduo e a ética à sociedade. Etimologicamente, o termo *moral* vem do latim *mores*, que significa *costumes* e ética deriva do grego *ethos*, traduzido como *modo de ser* ou *modo de vida*. (BARROCO, 2007, p. 19)

É indissociada da discussão da ética e da moral a eleição dos princípios e valores que vão dar razão aos costumes e ao modo de ser ou modo de viver social. Tem-se, dessa forma, que a liberdade é o valor ético-moral fundamental, sendo esta entendida como capacidade humana de fazer escolhas e valorações. Assim, agir eticamente, em seu sentido mais profundo, é agir com liberdade, é poder escolher conscientemente entre alternativas e valores, com base nas necessidades humano-genéricas.

Contudo, as determinações que incidem sobre a eleição desses valores, princípios só podem ser entendidas na totalidade social, isto é, [...] *levando em consideração a complexa rede de mediações entre necessidades e interesses sócio-econômicos e político-culturais, e as possibilidades de escolha dos indivíduos sociais* (Idem, p. 29)

Como já visto, são bastante influenciadoras na sociabilidade capitalista vigente a moral conservadora e a moral liberal, forjadas pela racionalidade formal-abstrata. A primeira incorpora a tradição, a autoridade, a hierarquia e a ordem como princípios e valores que devem ser conservados e legitimados na convivência social. A segunda reforça o individualismo nas relações sociais e a coisificação das necessidades humanas. Embora regidas por princípios opostos, ambas negam o princípio fundamental da ética e da moral, que é a liberdade.

Porém, pela possibilidade da contradição na realidade social, comparece com as demais, uma outra moral que é a socialista, a qual busca a construção de valores de emancipação humana, que garanta a liberdade nas escolhas. E a

construção dessa moralidade que vai de encontro ao moralismo conservador e a moralidade burguesa se dá no processo de lutas das classes trabalhadoras que aportam para projetos de emancipação humana, colocados no horizonte de uma nova sociedade, capaz de criar condições para a sobrevivência e universalização da liberdade.

Dessa forma, pode-se considerar que a ética das profissões tem uma íntima relação com a ética social e com os projetos societários. Expressa, ou deve expressar, de forma sistemática o posicionamento e o compromisso político de uma determinada categoria com um projeto societário, ou com determinados [...] *valores e princípios – assentados em referências teóricas que expressam uma dada concepção de homem e de sociedade – que se traduzem em normas e diretrizes para a atuação profissional presentes no Código de Ética* (BRITES e SALES, p. 9).

Tendo em vista a histórica inserção da profissão no contexto das relações entre o Estado e a sociedade, ou seja, na luta de classes é preciso considerar o caráter eminentemente político da prática ou do exercício profissional.

Iamamoto (2004) já chamava a atenção para um desafio intelectual e teórico-crítico – e também político: o de desvendar a prática social como condição para conduzir e realizar a prática profissional, imprimindo-lhe uma direção consciente, tornando-se imprescindível, para isso, o entendimento do sentido ou da natureza política da prática profissional.

A atuação do SS é visceralmente polarizada por interesses sociais de classes contraditórias, inscritos na própria organização da sociedade e que se recriam na nossa prática profissional, os quais não podemos eliminar. Só nos resta estabelecer estratégias profissionais e políticas que fortaleçam alguns dos atores presentes nesse cenário. Assim sendo, a prática profissional tem um caráter essencialmente político: surge das próprias relações de poder presentes na sociedade (IAMAMOTO, p. 122).

Nos marcos da crítica ao conservadorismo no Serviço Social, na década de 1990 setores da categoria consolidaram um projeto profissional<sup>30</sup> que vem desde a transição dos anos de 1970 para 1980.

---

<sup>30</sup> Os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos

O *Projeto Ético-político do Serviço Social*, que assume essa nomenclatura somente na década passada, se constrói com base na defesa da universalidade do acesso a bens e serviços, dos direitos sociais e humanos, das políticas sociais e da democracia, em virtude por um lado da ampliação das funções democráticas do Estado e por outro da pressão de elementos progressistas, emancipatórios (NETTO, 1999).

Os seus elementos norteadores têm como respaldo as prerrogativas constantes no atual Código de Ética Profissional, o qual tem como núcleo a liberdade como valor central, [...] *concebida historicamente como possibilidade de escolher entre alternativas concretas* (Idem, p. 104). Esse núcleo, por sua vez, implica compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais.

Vincula-se, ainda, a um projeto societário, o qual propõe a construção de uma nova ordem social sem dominação ou exploração de classe etnia e gênero, afirmando a defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e do preconceito e contemplando positivamente o pluralismo na sociedade e no exercício profissional.

Considera a dimensão política articulada à dimensão ética do exercício profissional, uma vez que se posiciona a favor da equidade e da justiça social na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços; da ampliação e consolidação da cidadania como condição para a garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras e do princípio democrático da socialização da participação política e social da riqueza socialmente produzida.

E, do ponto de vista estritamente profissional, assume o compromisso com a competência, com base no aprimoramento intelectual do profissional e com ênfase numa formação acadêmica qualificada, alicerçada em concepções teórico-metodológicas críticas e sólidas, capazes de viabilizar uma análise concreta da realidade social.

Cabe ressaltar que o Código de Ética não se trata de um dogma. É preciso que sua legitimidade junto à categoria profissional seja incorporada por ela própria

---

(teóricos, institucionais e práticos), para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (entre estas, também e destacadamente o Estado, ao qual coube, historicamente, o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais) (NETTO, 1999, p.95).

na medida em os seus princípios sejam vivenciados efetivamente em seu exercício profissional de forma consciente, responsável e autônoma.

Nesse sentido, considerando a heterogeneidade da categoria o Código representa, aliada à fundamentação teórica, uma importante referência no diálogo plural entre os projetos profissionais comprometidos com a democracia e com a busca da ampliação da liberdade como valor ético central.

### **2.3.3. Dimensão técnico-operativa**

A dimensão técnico-operativa se refere mais estritamente aos elementos técnicos e instrumentais para o desenvolvimento da intervenção. Os instrumentos devem ser vistos como potencializadores do trabalho, que devem ter a sua utilização constantemente aprimorada de forma a que se tornem úteis ao objeto e aos objetivos do trabalho, como aponta Trindade:

[considera-se] instrumental técnico-operativo como a articulação entre instrumentos e técnicas, pois expressam a conexão entre um elemento ontológico do processo de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento - qualitativamente diferenciado - ocorrido ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas). Portanto, as técnicas se aprimoram a partir da utilização dos instrumentos, diante da necessidade de sua adequação às exigências de transformação dos objetos, visando o atendimento das mais variadas necessidades humanas. A técnica pode ser tomada, então, como uma qualidade atribuída ao instrumento para que ele se torne o mais utilizável possível, em sintonia com a realidade do objeto de trabalho (1999, p.65).

É a técnica que vai viabilizar esse aprimorar dos instrumentos. Contudo, que não seja isolada em uma concepção tecnicista, mas imbuída e implicada nos referenciais teóricos e metodológicos.

Há um certo consenso de que a palavra “técnica” é empregada para designar procedimentos, processos e tarefas humanas as mais diversas. É identificada como algo próprio do homem e que nasce dele, acompanhando assim,

sua trajetória histórica. Ao longo da história da humanidade, a técnica foi assumindo significados diferentes.

Campagnolli (1993), resgata a etimologia da palavra. O vocábulo *técnica* tem origem no grego *téchne*, que é originário da raiz sânscrita *Tvaksh*, que significa fazer, aparelhar. Na Grécia, o termo *técnica* foi utilizado desde a idéia de habilidade, arte ou maneira de proceder, geralmente à transformação da realidade natural em artificial e mais à diante, deixou de restringir-se à fabricação material, passando referir-se à idéia de um fazer com eficácia e adequação, até chegar a uma compreensão mais ampla, a partir de Heródoto, de Píndaro e dos trágicos, em que a *téchne* passa a ter um sentido de *habilidade geral, ou seja, habilidade apropriada e eficaz* (p. 12).

Com o advento do capitalismo industrial do século XVI, a concepção de técnica ligada à arte mecânica se acentuou consideravelmente até a compreensão que temos atualmente, que é a da tecnologia. Daí, então, a técnica se distancia da concepção grega de *criação*, o que se acentua pelo distanciamento do trabalhador dos seus meios de produção ocorrido no processo de produção capitalista.

Ao longo dos séculos XVIII, XIX e XX entusiastas e contrários ao desenvolvimento tecnológico fizeram a defesa ou a refutação da técnica, pensando nas conseqüências que seu desenvolvimento vem acarretando para a humanidade. Há segmentos que defendem que a técnica em si não é de todo maléfica ou benéfica para a humanidade, mas a questão preocupante é a subordinação de todas as esferas da vida a ela, o que concorre para a escravidão do homem pela máquina e para a desorganização social (CAMPAGNOLLI, 1993, p. 34)

A compreensão acerca da dimensão técnico-operativa está relacionada a um campo do fazer profissional, especialmente relacionado com a prática, mas que vai além de instrumentos aplicáveis puramente. Entende-se que o Serviço Social não dispõe de um conjunto específico e exclusivo de instrumentos e técnicas, mas faz um uso diferencial do instrumental técnico criado pela ciência (sociologia, psicologia, direito, antropologia, por exemplo), priorizando aqueles instrumentos, recursos e técnicas que conduzem às suas finalidades e iluminando, permanentemente, o uso da técnica com sua intencionalidade.

Em oposição às práticas ou procedimentos executados mecânica e irrefletidamente, o instrumental técnico apóia-se em conhecimentos científicos correspondentes é fruto de uma escolha consciente e reflexiva. Sua escolha ou

seleção leva em conta os determinantes específicos de uma dada realidade e de cada situação em particular, devendo ser posto em prática no sentido de facilitar e fortalecer as ações propostas

Assim sendo, o instrumental não porta única e exclusivamente um aspecto técnico, uma vez que demanda uma competência ao criar, selecionar e aplicar. Mas também precisa ser considerado em sua dimensão política, uma vez que pressupõe e se vincula a um projeto político que pode ou não ser de superação, sendo primordial o estabelecimento de mediações adequadas no seu manejo.

Portanto, fica evidente a implicação das demais dimensões sobre a dimensão técnico-operativa. No momento em que os instrumentos, técnicas, estratégias ou procedimentos são acionados pelo profissional, é preciso que este tenha consciência da intencionalidade que se investe no processo. Sobre isso, Pires comenta que

[...] O instrumental técnico não indica esquemas ou modelos rígidos e pré-estabelecidos que se mostram sob uma capa de neutralidade política. Sua utilização demanda obrigatoriamente seleção, adaptação e/ou aprimoramento à luz da perspectiva teórico-metodológica e política do agente profissional, assim como dos determinantes específicos da realidade ou situação particular enfrentada e dos objetivos mediatos e imediatos da ação profissional (2005, s.p.).

O objetivo ao se forjar a instrumentalidade do assistente social é torná-lo mais do que um agente técnico, um profissional atento às finalidades e objetivos, assim como às conseqüências do seu trabalho. Um profissional técnico, mas também intelectual, capaz de realizar leituras críticas da realidade social, num processo investigativo por meio de sucessivas aproximações, identificando os nexos que constituem os fenômenos, ou seja, apreendendo as mediações.

Assim, o domínio do instrumental técnico-operativo é muito importante, mas não é suficiente. Precisa ser agregado ao desenvolvimento das demais capacidades do profissional.

Considerar a instrumentalidade do Serviço Social em sua complexidade implica fugir do modelismo, tecnicismo e metodologismo vislumbrando a possibilidade de uma intervenção profissional mais conseqüente.

### **3. A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, OS CRAS E O SERVIÇO SOCIAL**

Em qualquer contexto profissional em que o assistente social atue, a apreensão dos aspectos que constroem e determinam a realidade social e institucional que o circunda é imprescindível. Portanto, na discussão da instrumentalidade as mediações que se processam no ambiente político institucional de atuação do assistente social representam um elemento essencial para a substancialidade da análise.

Nesse capítulo será tecida uma breve considerações acerca das determinações sócio-político-institucionais da Política Nacional de Assistência Social, com seus rebatimentos sobre a profissão, resgatando alguns aspectos que demarcam sua histórica no país e a sua importante delimitação enquanto composição do tripé da Seguridade Social, junto com a Saúde e a Previdência Social.

Será apresentado o novo modelo de gestão da Assistência, o Sistema Único da Assistência Social, em implantação desde 2004, o qual dá origem aos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, contexto institucional de atuação das assistentes sociais entrevistadas.

Sobre os CRAS serão considerados alguns aspectos importantes para a caracterização do seu contexto institucional, bem como para uma análise, mesmo que breve, de algumas de suas determinações sociais. Buscar-se-á fazer uma interface com a profissão, nas suas construções teóricas, éticas e técnicas para atuação no âmbito do SUAS.

#### **3.1. A Assistência Social enquanto política de seguridade: trajetórias inconclusas**

A concepção da política de assistência social no Brasil é fruto de uma construção histórica e está diretamente relacionada às transformações societárias contemporâneas na economia e da própria política social.

A história da política social brasileira é marcada pela, focalização, fragmentação, descontinuidade e insuficiência, como um mecanismo para uso clientelista, eleitoreiro e de corrupção.

Face aos interesses da burguesia, em associação à necessidade de legitimação do Estado diante dos conflitos de classe que se instauraram na nova ordem do capital, foi que se estabeleceram as políticas sociais.

Ou seja, como estratégia de enfretamento à questão social. Como um mecanismo tomado como eficiente para aplacar os conflitos que pudessem por em xeque a ordem societária estabelecida. *Portanto, como forma de preservar e controlar a força de trabalho, em alinhamento com os interesses do capital* (FORTI, 2006, p. 51).

Até os anos 1930, num contexto de sociedade ainda colonial, com um modelo econômico agro-exportador e com um Estado com fortes características liberais, a assistência social, era realizada sob a ótica religiosa da fé, da caridade, da solidariedade e da filantropia, com medidas restritas e isoladas e direcionadas a indivíduos. Conseqüentemente, com uma leitura sobre as causas da pobreza eminentemente centrada no indivíduo, reflexo do paradigma funcionalista.

A partir dos anos de 1940, de forma diretamente vinculada à modernização do capitalismo e no processo de industrialização brasileira, houve a criação de grandes organizações prestadoras de serviços sociais<sup>31</sup>, as quais funcionavam como mecanismos de apoio e *respostas às necessidades do processo de industrialização e enquadramento da população urbana, nos marcos do aprofundamento do modo de produção capitalista no país.* (IAMAMOTO e CARVALHO, 2000, p241)

A criação dessas instituições significou as respostas do então recém-instituído Estado Novo<sup>32</sup> frente ao processo de industrialização iniciado no país desde a década de 1930, o qual fez esse Estado defrontar-se com um conjunto de novas demandas, com destaque para duas principais: *absorver e controlar os setores urbanos emergentes, assim como buscar nesses mesmos setores legitimação política* (Silva e Silva, 1995, p. 25).

---

<sup>31</sup> Entre outras: Conselho Nacional de Serviços Sociais – CNSS, criado em 1938; A Legião Brasileira da Assistência – LBA, em 1940; O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, em 1942; O Serviço Social do Comércio – SESC e o Serviço Social da Indústria – SESI, ambos em 1946.

<sup>32</sup> Contexto histórico marcado pela implantação do Estado Novo de 37 a 45 (Ditadura de Vargas), com o aprofundamento do modelo corporativista, caracterizado como centralizador, autoritário e repressivo, orientado pela nova carta constitucional.(Iamamoto e Carvalho , 2000)



Face aos interesses da burguesia, em associação à necessidade de legitimação do Estado diante dos conflitos de classe que se instauraram naquela nova ordem do capital, foi que se estabeleceram as políticas sociais.

Ou seja, como estratégia de enfretamento à questão social, como um mecanismo tomado como eficiente para aplacar os conflitos que pudessem [...] *por em xeque a ordem societária estabelecida. Portanto, como forma de preservar e controlar a força de trabalho, em alinhamento com os interesses do capital* (FORTI, 2006, p. 51).

O golpe militar de 1964 impôs ao Brasil uma ordem político-institucional que visava o fortalecimento do Estado para o alcance dos objetivos de consolidação da modernização conservadora. A economia brasileira foi levada a integrar-se aos padrões internacionais, adequando-se às aspirações do capitalismo monopolista em relação aos países periféricos.

No regime ditatorial, cujo modelo econômico nacional-desenvolvimentista elevou exponencialmente os níveis de pobreza e de deterioração das condições de vida da população, uma rede de relações autoritárias e repressivas penetrou todas as dimensões da vida social. O Estado tornou-se cada vez mais centralizador e controlador, diante da progressiva pauperização da população e diversificação das demandas sociais, decorrente principalmente da migração massiva da população do meio rural para o contexto urbano, que crescia desordenadamente.

Nesse cenário, a questão social era tratada a partir da relação entre assistência e repressão, marcando o intervencionismo estatal através de ações sociais e assistenciais de maneira centralizada, autoritária e burocrática. Décadas de clientelismo consolidaram uma cultura tuteladora, não favorecendo o protagonismo nem a emancipação das classes subalternizadas.

A política intervencionista, desenvolvimentista, centralizadora e autoritária implementada pelo Estado ao longo do regime autocrático-burguês tornou-se insustentável, suscitando severas críticas e inconformismos. Neste período o país aumentou seu grau de endividamento e de estagnação econômica, dificuldades geradas pelas ressonâncias da segunda crise do petróleo de 1979 e do milagre econômico.

Em parte em decorrência da crise da autocracia burguesa, que já apontava sinais da sua gravitação, como reflexo da crise econômica do padrão de acumulação, e por outro lado, na esteira das resistências democráticas à ditadura

que movimentava amplos setores da sociedade, no início dos anos 1980, país vivenciava o fim da ditadura militar, iniciando o lento, gradual e pactuado processo de redemocratização.

Novos movimentos sociais surgiram e lograram consideráveis participações evidenciando a necessidade de se por fim à repressão e se retornar a um Estado democrático de direito. Setores progressistas da sociedade questionaram a maneira centralizada como eram implementadas as políticas públicas, reivindicaram a participação popular nas decisões políticas e denunciaram as causas da pobreza como resultado da estrutura político-social e econômica.

O processo de democratização culminou com a aprovação da Constituição de 1988 que pela primeira vez assegurou inúmeros direitos sociais, a saúde como direito universal, e a Assistência Social como política pública não contributiva, direito do cidadão e dever do Estado. A Constituinte foi um campo de disputas entre as classes sociais em torno da abrangência e da garantia dos direitos sociais. (BOSCHETTI, 2006).

Note-se que reconhecimento legal da Assistência Social configurada como direito social e dever político acontece tardiamente, a partir da Constituição Federal de 1988, e da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), de 1993, *embora a intervenção do Estado brasileiro institucionalmente organizado data da década de 1940 com a criação da LBA* (BOSCHETTI (2003, p. 42).

Desta forma, foi nesta década que a noção de Seguridade Social<sup>33</sup>, sustentada no tripé Previdência, Saúde e Assistência Social, se institucionalizou passando a ter como pressuposto no nível normativo uma universalidade de cobertura no campo da proteção social, entendida como o conjunto de seguranças que cobrem, reduzem e/ou previnem “riscos e vulnerabilidades sociais”<sup>34</sup>.

De acordo com a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, a Assistência Social é

---

<sup>33</sup> Compreendida como “um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade destinados a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (art. 194 CF/88), incluindo também a proteção ao trabalhador desempregado, via seguro desemprego” (BOSCHETTI e SALVADOR, 2006, P.52.)

<sup>34</sup> O público alvo da Assistência Social constitui-se de segmentos da população em situação de risco e vulnerabilidade social, dentre eles: famílias que perderam os vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; pessoas estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagens pessoais provenientes de suas deficiências; segmentos excluídos pela situação de pobreza em que se encontram, entre outros (PNAS, cap. II, art. 4º, p. 34).

direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (Art. 1º da LOAS).

Ao se institucionalizar, como Política Pública de Direito do cidadão e dever do Estado, a Assistência Social em âmbito nacional, e de acordo com o que dispõe na LOAS, orienta-se pelos princípios a seguir:

I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão (PNAS, cap. II, art. 4º, p. 33)

A organização da Assistência Social tem as seguintes diretrizes, baseadas na Constituição Federal de 1988 e na LOAS:

I - Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais; II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo; IV – **Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos** (Idem – Grifo nosso).

A partir do final dos anos 1980 as orientações do Consenso de Washington<sup>35</sup> passam a ter maior visibilidade no cenário político e econômico brasileiro. E apesar dos avanços na garantia dos direitos para a classe trabalhadora, é posto em ação um conjunto de medidas que visam diminuir os gastos estatais no campo social.

Nesse sentido, a despeito do texto da Constituição de 1988 conter princípios que garantem a universalização da seguridade social, observa-se que a emergência de novos processos políticos, ao lado do agravamento da crise econômica, gera um movimento, por parte do grande capital e da burocracia estatal, que procura negar aquelas conquistas obtidas, sob alegação da necessidade de adequação do modelo de seguridade social às atuais reformas econômicas do país. Ana Elizabete Mota afirma que

[...] a Assistência Social passa a assumir, para uma parcela significativa da população, a tarefa de ser a política de proteção social e não parte da política de proteção social. Note-se que, em face do seu redimensionamento e do agravamento da pobreza, a Assistência Social parece ter centralidade como estratégia de enfrentamento das expressões da 'questão social' (MOTA, 2006, p. 170).

Com as transformações ocorridas na sociedade a partir da crise de superacumulação, no modelo fordista-keynesiano, a classe dominante põe em ação um conjunto de medidas de caráter neoliberal que acompanhadas da reestruturação produtiva tem o objetivo reverter à queda da taxa de lucro. A partir desses pressupostos é feita uma crítica ao papel interventor do Estado, visando assim à redução dos direitos sociais e trabalhistas.

O movimento de internacionalização do capital está na ampliação e flexibilização das relações de mercado, em escala mundial, projetando seus efeitos nas esferas social, cultural e econômica. Assim, esse processo tem complexificado

---

<sup>35</sup> Consenso de Washington " foi um termo cunhado pelo economista inglês John Williamson, em 1989, e sistematizado por ele, em 1993, em seminário financiado, realizado em Washington, pelo governo norte-americano com finalidade de ditar os princípios que deveriam guiar o processo de ajuste estrutural político-econômico ao novo capitalismo global. Essa iniciativa contou com total apoio do Fundo Monetário Internacional-FMI, do Banco Interamericano de desenvolvimento - BID e do Tesouro dos Estados Unidos. (SILVA e SILVA, 2002, p. 67 - citação 2).

as relações sociais, requerendo novos paradigmas organizativos, os quais respondam mais adequadamente às novas exigências que dele emanam.

Constata-se como resultante desse processo uma nova institucionalidade expressa no endividamento externo, na necessidade de inserção do país na economia globalizada, na redefinição permanente das funções do Estado, na abertura da economia brasileira, na reestruturação/reforma do Estado, nos retrocessos na proteção social e ainda a minimização do estado para a esfera social.

Esta nova institucionalidade caracteriza-se, também, pela emergência de um segmento público não estatal, denominado de terceiro setor, que, de forma [...] *descentralizada, exerce atividades e executa ações de natureza pública em contrato e parceria com o Estado, mas independente e com grande flexibilidade* (BUARQUE, 2002, p.47). É o chamado terceiro setor, do qual são exemplo de maior destaque as Organizações Não-Governamentais – ONG's.

Estas organizações têm figurado papéis de relevo no contexto de demandas sociais, ambientais, políticas em todo o mundo. Contudo, o que se chama atenção nessa discussão é o papel do terceiro setor no cenário político. Ou seja, seria o terceiro setor o resultado de um maior envolvimento, organização e participação da sociedade civil ou uma desresponsabilização do Estado diante das demandas a que tradicionalmente esteve incumbido de dar respostas?

Quanto à questão da descentralização, esta traz consigo consideráveis contribuições. Facilita significativamente a participação da sociedade nos processos decisórios (podendo constituir um importante espaço para a democratização do Estado e do planejamento), além de fortalecer o poder local.

Cabe, portanto, atentar para o duplo movimento de que resulta a descentralização. Ou seja, dadas as características próprias da formação sócio-histórico-política da sociedade brasileira, a descentralização tem um efeito contraditório sobre a democracia e a participação. Pode representar um avanço no processo democrático, no sentido de facilitar a interface dos poderes com a população, considerando as particularidades locais no processo de planejamento e execução das políticas públicas. Mas também pode ser uma das vias legitimadoras da desresponsabilização do Estado em relação a estruturação consistente dessas políticas.

O avanço do neoliberalismo no Brasil e, conseqüentemente, a redução do Estado no campo social para Mota apresenta um paradoxo:

Somente com a Constituição de 1988 a sociedade brasileira teve, em tese, as suas necessidades de proteção reconhecidas pelo Estado através da instituição de um sistema público de proteção social (integrado pelas políticas de saúde, previdência e assistência social); contudo, mal foram regulamentadas, essas políticas passaram a ser objeto de uma ofensiva perversa e conservadora, materializada em propostas e iniciativas de reformas restritivas de direitos, serviços e benefícios (MOTA, 2006, p. 166).

Pode-se fazer, portanto um balanço da Seguridade Social brasileira e, por conseguinte, da Assistência Social Neste balanço avaliativo, e constatar quem em sua construção histórica tem vivenciado avanços significativos em meio a sérios limites.

Mais precisamente, nessa conjuntura histórica do ajuste brasileiro, vivencia-se um percurso lento, persistente e contraditório de redesenho da Assistência Social como política pública<sup>36</sup> de Seguridade Social.

Neste percurso contraditório, têm-se avanços significativos na construção de um sistema descentralizado e participativo da Assistência Social, mas com sérios entraves estruturais decorrentes das políticas do ajuste à nova ordem do capital que, hoje, regem a vida brasileira, subordinando as políticas sociais ao modelo de estabilidade monetária.

### **3.2. Novo modelo de gestão da Assistência Social: o SUAS em debate**

Como visto, a partir do reconhecimento legal como parte da política de seguridade brasileira constante na Constituição Federal de 1988, seguido do representado pela aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, a assistência social tem vivenciando mudanças consideráveis.

---

<sup>36</sup> Entende-se por Política Pública uma ação coletiva que tem por função concretizar direitos sociais demandados pela sociedade e previstos nas leis (PEREIRA, p. 223 apud BRAVO, 2002). Dito de outra forma, para Yazbek (2004, p. 26), *sendo público tem a universalidade como perspectiva, envolve interesses coletivos, tem uma viabilidade pública, transparência, envolve o controle social, a participação e a democratização.*

Mais recentemente, tais mudanças são materializadas na aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS da atual Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 e da sua gestão por meio do Sistema Único da Assistência Social – SUAS<sup>37</sup>. Sistema que já conta com a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/, aprovada pela Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, nº130, de 15 de julho de 2005.

O objetivo em se propor a gestão da assistência através do SUAS foi, atendendo ao princípio da integralização das ações assistenciais previsto na LOAS, criar uma relação mais sistemática entre programas, projetos, serviços e benefícios de assistência, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família. Objetiva-se facilitar os repasses de recursos fundo a fundo de forma mais automática e regular e instituir um sistema informatizado para acompanhar e monitorar as ações da Assistência.

O SUAS comporta quatro tipos de gestão: dos Municípios, do Distrito Federal, dos Estados e da União. No caso da Gestão Municipal, três níveis são possíveis: inicial, básica e plena (explicar).

De acordo com o texto da PNAS/2004, a Assistência Social deve dar primazia à atenção às famílias e seus membros, a partir do seu território de vivência, com prioridade àqueles com registros de fragilidades, vulnerabilidades e presença de vitimizações entre seus membros.

A proteção social de assistência social se ocupa das vitimizações, fragilidades, contingências, vulnerabilidades e riscos que o cidadão, a cidadã e suas famílias enfrentam na trajetória de seu ciclo de vida, por decorrência de imposições sociais, econômicas, políticas e de ofensas à dignidade humana.

Visa, ainda, produzir aquisições materiais, sociais, socioeducativas ao cidadão e cidadã e suas famílias para suprir suas necessidades de reprodução social de vida individual e familiar; desenvolver suas capacidades e talentos para a convivência social, protagonismo e autonomia.

---

<sup>37</sup> O SUAS não é um programa, mas uma nova ordenação da gestão da assistência social como política pública [...] é uma forma pactuada que refere o processo de gestão da assistência social, antes de iniciativa isolada de cada ente federativo, a uma compreensão política unificada dos três entes federativos quanto ao seu conteúdo (serviços e benefícios) que competem a um órgão público afixar ao cidadão (SPOSATI, 2005, p.111).

A proteção social de assistência social é hierarquizada em básica e especial levando em consideração o grau de impacto dos riscos e vulnerabilidades sociais sobre os indivíduos e suas famílias.

A proteção social básica, com caráter mais “preventivo”, tem como objetivos prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada.

Os serviços de proteção social básica são executados de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS e através de outras unidades básicas e públicas de assistência social e/ou entidades e organizações de assistência social da área de abrangência dos CRAS.

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas. Os serviços de proteção especial têm uma gestão mais complexa e compartilhada muitas vezes com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo.

A proteção especial envolve também o Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, visando a orientação e o convívio sócio-familiar e comunitário.

A proteção social especial é ainda subdividida em média e alta complexidade. São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias, cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, tais como: Serviço de orientação e apoio sociofamiliar, plantão social, abordagem de rua, cuidado no domicílio, serviço de habilitação e reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência e medidas sócio-educativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade e Liberdade Assistida).

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou



comunitário, tais como: atendimento integral institucional, casa lar, república, casa de passagem, albergue, família substituta, família acolhedora, medidas sócio-educativas restritivas e privativas de liberdade (semi-liberdade, internação provisória e sentenciada) e trabalho protegido.

A proteção social tem por princípios: a matricialidade sociofamiliar; territorialização; a proteção pró-ativa; a integração à seguridade social e a integração às políticas sociais e econômicas.

O princípio de matricialidade sociofamiliar parte do pressuposto de que a família é o núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social; a defesa do direito à convivência familiar. Tenta superar o conceito de família como unidade econômica, mera referência de cálculo de rendimento per capita e a entende como núcleo afetivo, vinculado por laços consangüíneos, de aliança ou afinidade, que circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno de relações de geração e de gênero

Segundo esse princípio, a família deve ser apoiada e ter acesso a condições para responder ao seu papel no sustento, na guarda e na educação de suas crianças e adolescentes, bem como na proteção de seus idosos e portadores de deficiência. O texto da PNAS faz a ressalva de que o fortalecimento de possibilidades de convívio, educação e proteção social, na própria família, não restringe as responsabilidades públicas de proteção social para com os indivíduos e a sociedade.

A centralidade na família é um princípio que comparece já na Lei Orgânica da Assistência. Há muitas controvérsias envolvendo esse princípio, sobretudo no que se refere à possível estratégia de desresponsabilização por parte do Estado sobre as seqüelas da questão social. O foco na família induz ao pensamento de que nesse âmbito está a possibilidade de superação da problemática social.

Argumenta-se que a centralidade na família é uma estratégia de abordagem da questão social não mais de forma segmentada, sendo considerada a família para além de números e cadastros. Contudo, não é isso que se verifica no cotidiano. Os profissionais que atuam no SUAS são levados a pensar dessa forma e reproduzem o discurso que há uma grande transformação através desse princípio, pois antes o idoso, a mulher, a criança, o adolescente, eram tratados de maneira isolada.

O que de fato ocorre é a continuidade dessa perspectiva, uma vez que a família resume-se ao cadastro que é feito quando um de seus membros comparece para o atendimento social individualizado.

É preciso estar atento para o fato de que os problemas que se refletem diretamente nos vários “arranjos familiares” são resultado das determinações sócio-econômico-culturais estruturais e conjunturais próprias da sociabilidade capitalista.

O princípio da territorialização significa o reconhecimento da presença de múltiplos fatores sociais e econômicos, que levam o indivíduo e a família a uma situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social. A partir desse princípio as ações de assistência social são planejadas considerando a localização da rede de serviços e os territórios de maior incidência de vulnerabilidade e riscos de um determinado município.

Esse princípio aparentemente caminha na direção de análise anteriormente exposta. Contudo, não alcança profundidade no sentido de considerar de fato os determinantes sociais e econômicos da questão social indicando alternativas efetivas e eficazes no enfrentamento da desigualdade social.

A adoção do conceito “vulnerabilidade social”, como em outros aspectos, é resultado do processo de concepção do SUAS enquanto uma adaptação/importação do modelo que hoje configura o Sistema Único de Saúde – SUAS, uma vez que é um conceito originalmente trabalhado no contexto sanitário. Não fica claro o que a política entende por vulnerabilidade social e nem como a sua adoção contribui para a eficácia do tratamento da questão social

Já o princípio de proteção pró-ativa é referência principalmente para a proteção social básica, uma vez que esta se propõe a desenvolver um conjunto de ações capazes de reduzir a ocorrência de riscos e a ocorrência de danos sociais.

Mais uma vez pode-se constatar inconsistência nos conceitos utilizados. Em que medida a proteção social básica é efetivamente pró-ativa? Quais os “riscos” e “danos” sociais que são evitados através das ações propostas por sua via? O que realmente se entende por riscos e danos sociais?

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.

Esse princípio corrobora o que é preconizado na Constituição Federal e na Lei Orgânica da Assistência Social. Contudo, cabe a reflexão se a relação entre os

componentes desse tripé é de fato de completude e integração. Para isso em primeiro lugar seria necessária a atuação dessas políticas de maneira integrada, no que se refere à suas ações, programas, proposições orçamentárias, dentre outros, o que ainda não se assiste no país. Em segundo lugar, à Assistência não se pode depositar a responsabilidade de “tratamento” da questão social tal como se acompanha historicamente, numa franca desassociação com os demais integrantes do tripé, assim com às demais políticas econômicas e sociais.

O princípio de integração às políticas sociais e econômicas refere-se à dinâmica e à gestão da assistência social, na medida em que grande parte das vulnerabilidades e dos riscos se concentra no âmbito social e no econômico, o que exige ações intersetoriais e de integração territorial. Contudo, pelo exposto anteriormente, tal princípio ainda não se efetiva.

### **3.2.1. Os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS**

Os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS são, prioritariamente, os responsáveis pela execução dos serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica, além da organização e coordenação da rede de serviços sócio-assistenciais locais.

Os CRAS constituem-se uma unidade pública estatal de base territorial, que se localizam nas áreas de “vulnerabilidade social” delimitadas em cada município. A sua capacidade de atendimento varia de acordo com o tamanho do município, como demonstrado no quadro 2.

<b>Quadro – 2</b> <b>Proporção de CRAS por quantidade de famílias referenciadas e porte do município</b>	
<b>Porte dos Municípios</b>	<b>Proporção</b>
<b>Pequenos I (até 20.000 hab.)</b>	Mínimo de 1 CRAS para até 2.500 famílias referenciadas
<b>Pequenos II (de 20.001 a 50.000 hab.)</b>	Mínimo de 1 CRAS para até 3.500 famílias referenciadas
<b>Médios (de 50.001 a 100.000 hab.)</b>	Mínimo de 2 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas
<b>Grandes (de 100.001 a 900.000 hab.)</b>	Mínimo de 4 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas
<b>Metrópoles (mais de 900.000 hab.)</b>	Mínimo de 8 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas

Fonte: Adaptado da NOB/SUAS 2005.

De acordo com o preconizado pelo SUAS, os CRAS devem prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular com a rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania, mantendo ativo um serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores da área de abrangência do CRAS, em conexão com outros territórios.

Devem também realizar, sob orientação do gestor municipal de Assistência Social, o mapeamento e a organização da rede socioassistencial de proteção básica e promover a inserção das famílias nos serviços de assistência social local, através do encaminhamento da população local para as demais políticas públicas.

Necessariamente são ofertados nos CRAS os serviços e ações do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF. Este programa é uma estratégia do SUAS num intento de integração dos serviços socioassistenciais e dos programas de transferência de renda. Foi criado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, em 18 de abril de 2004 (Portaria nº 78), como parte da proposta do Plano Nacional de Atendimento Integrado à Família – PNAIF, implantado pelo Governo Federal no ano de 2003. Em 19 de maio de 2004, tornou-se ação continuada da Assistência Social, passando a integrar a rede de serviços de ação continuada da Assistência Social financiada pelo Governo Federal, através do Decreto 5.085/2004.

E além dos PAIF podem ser operacionalizados nos CRAS os programas, projetos, benefícios e serviços, demonstrados no quadro 3:

<b>Quadro – 3</b> <b>Serviços, benefícios, programas e projetos que podem ser realizados nos CRAS ou estar referenciados no território de abrangência</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Benefícios</b>	<b>Programas e Projetos</b>
<b>Sócio-educativo geracionais, intergeracionais e com famílias</b>	Transferência de Renda (Bolsa Família)	Capacitação e promoção da inserção produtiva
<b>Sócio-comunitário</b>	Transferência de Renda (outros)	Promoção da inclusão produtiva para beneficiários do Programa Bolsa Família - PBF e no Benefício de Prestação Continuada - BPC
<b>Reabilitação na Comunidade</b>	Benefícios de Prestação Continuada	Projetos e Programas de Enfrentamento à Pobreza
<b>Outros</b>	Benefícios eventuais – assistência em espécie ou material	Projetos e Programas de Enfrentamento à Fome
	Outros	Grupos de Produção e Economia Solidária
		Geração de Trabalho e Renda

Fonte: Adaptado de SUASWEB/ Departamento de Proteção Social Básica. Disponível em: [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br)

Os serviços desenvolvidos nos CRAS funcionam em parceria com a rede básica de ações e serviços próximos à sua localização. A execução do trabalho em cada CRAS é feita por uma equipe composta de no mínimo um assistente social, um psicólogo, um auxiliar administrativo, um auxiliar de serviços gerais e eventuais estagiários.

Nos CRAS a recepção e a acolhida dos usuários são feitas por assistentes sociais e psicólogos procedendo-se ao reconhecimento das famílias referenciadas e as beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada – BPC e do Programa Bolsa Família – PBF, para cadastramento ou recadastramento, em especial das famílias que não estejam cumprindo as condicionalidades do Programa.

As famílias e/ou indivíduos são encaminhados para a aquisição dos documentos civis e para os demais serviços de proteção social básica e de proteção social especial – quando for o caso.

É previsto, também, através de campanhas e mobilizações comunitárias, a produção e divulgação de informações de modo a oferecer referências para as

famílias e indivíduos sobre os programas, projetos e serviços sócio-assistenciais do SUAS, o PBF e o BPC e sobre os órgãos de defesa de direitos e demais serviços públicos de âmbito local, municipal, do Distrito Federal, regional, da área metropolitana e ou da micro-região do estado.

As famílias são, ainda, acompanhadas através de grupos de convivência, reflexão e serviço sócio-educativo e por meio de visitas domiciliares.

Cabe, também, aos CRAS a produção e sistematização de informações que possibilitem a construção de indicadores e de índices territorializados das situações de vulnerabilidades e riscos que incidem sobre as famílias referenciadas nos respectivos Centros.

A idealização dos CRAS/CRES pode ser analisada do ponto de vista que representam uma possibilidade de aproximação da população aos serviços sócio-assistenciais disponibilizados em seu município. Esse é um aspecto relevante tendo em vista a precariedade de informações e de condições de deslocamento que vivencia a maioria da população que necessita de tais benéficos.

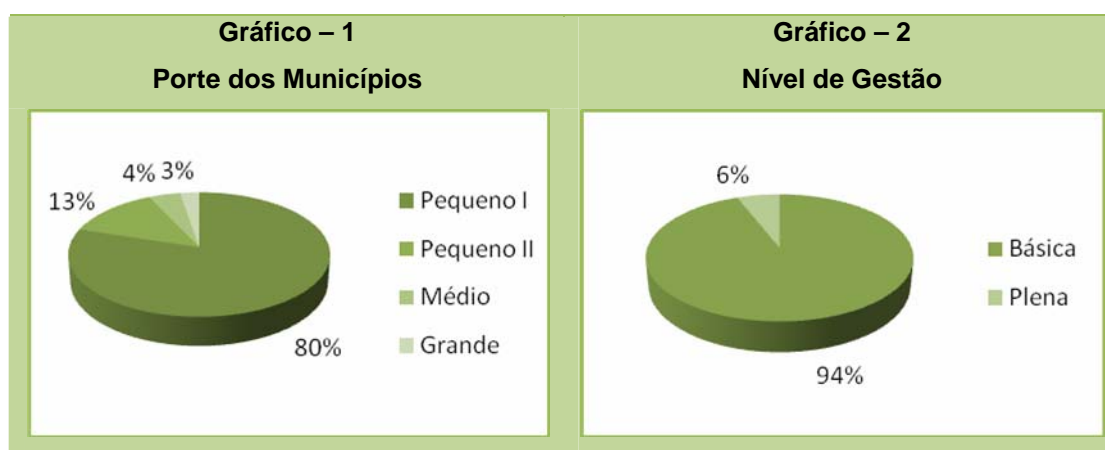
Contudo, há um ideário na implantação desses centros, que se repetem em muitos empreendimentos no país, sejam sociais ou não. É comumente veiculada a idéia de que a “nova” proposta é sempre tão inovadora e revolucionária como nunca visto antes. O CRAS acaba se apresentando como “o lugar” onde todas as problemáticas relacionadas à questão social são resolvidas. E mais, congrega inúmeras atividades, que mesmo com o discurso da integralidade das ações acabam por se repetir em outros programas do governo ou até do próprio município. Ou acabam desvirtuando o foco da Política de Assistência para ações de clube de mães, de jovens ou de idosos.

Não se nega a importância do trabalho com grupos. Porém cabe a reflexão de como tem sido proposto pelos CRAS e se realmente ele tem estrutura para desenvolvê-lo com qualidade e eficácia, tornando-se um instrumento de veiculação de direitos e não somente mais uma “oficina terapêutica”.

O volume de ações previstas para serem operacionalizadas nos CRAS somente reforça a idéia de que a assistência acaba protagonizando um papel aquém dos seus objetivos enquanto uma política pública e vise universalizar direitos e serviços com qualidade e eficiência.

### 3.2.2. Os CRAS no Rio Grande do Norte: um foco em Natal

No Rio Grande do Norte, até o ano de 2007, encontravam-se instalados 128 CRAS, em 114 municípios. 451.499 era o número de famílias referenciadas pelos CRAS em todo o estado. Os gráficos 1 e 2 abaixo mostram a classificação dos municípios de acordo com o porte a os níveis de gestão da política de assistência que o montante de municípios agrega.



Fonte: Adaptado de SUASWEB/ Departamento de Proteção Social Básica. Disponível em: [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br)

No município de Natal existem atualmente cinco CRAS. De acordo com a classificação adotada pela PNAS/SUAS, Natal é considerado um município de grande porte devendo, portanto contar com um mínimo de 4 CRAS, cada um com capacidade de referenciar até 5.000 famílias.

Em cada CRAS atuam duas assistentes sociais e duas psicólogas. Há também estagiários de Psicologia e de Serviço Social, mas não se constata estagiários em todos os CRAS. Esses profissionais trabalham 40h semanais, sem carteira de trabalho assinada e sob contrato de prestação de serviços temporário, cujo tempo de duração está em processo de mudança de um para dois anos. A faixa salarial de ambas as profissões é de dois salários mínimos, sem acréscimo de qualquer benefício trabalhista, excetuando-se a contribuição à previdência.

A Secretaria de Trabalho e Habitação e Assistência Social – SETHAS, é responsável pela implantação do Sistema Único de Assistência Social- SUAS, no estado do Rio Grande do Norte.

Nos município de Natal atua nesse sentido a Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS, órgão de atividade-fim, integrante da administração pública direta do Município de Natal/RN, responsável pela gestão, coordenação e execução das políticas públicas de Assistência Social, Trabalho, Segurança Alimentar e Políticas Especiais para Mulheres e Minorias.

Esta Secretaria é responsável pela implementação de programas, projetos e serviços, baseada no princípio de inclusão e proteção social às famílias, crianças, adolescentes, jovens, pessoas idosas, mulheres e minorias.

O quadro a seguir demonstra os programas que são desenvolvidos especificamente na área da assistência social.

<b>Quadro – 4</b>	
<b>Programas, projetos e serviços na área da assistência social</b>	
<b>Proteção Social Básica</b>	<b>Proteção Social Especial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de Atenção à Criança (PAC)</li> <li>▪ Programa Agente Jovem de Desenvolvimento</li> <li>▪ Benefício de Prestação Continuada (BPC)</li> <li>▪ Programa de Atenção à Pessoa Idosa – API-Conviver</li> <li>▪ Programa de Atenção Integral à Família (PAIF)</li> <li>▪ Bolsa Família</li> <li>▪ Cadastro Único</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa Canteiros Reconstituindo Vidas</li> <li>▪ Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI</li> <li>▪ Programa de Enfrentamento ao Abuso e exploração Sexual contra Criança e Adolescente – Sentinela</li> <li>▪ Apoio à Criança e ao Adolescente – Casas de Passagem/ Abrigo</li> <li>▪ Programa Canteiros Reconstituindo Vidas</li> <li>▪ Assistência à Mulher Vítima de Violência Através do Centro de Referência da Mulher Cidadã</li> <li>▪ Projeto do Casulo à Borboleta: Vencendo a Violência Doméstica Contra a Mulher</li> <li>▪ Acolhimento às Mulheres Vítimas de Violência e Seus Filhos – Casa Abrigo Clara Camarão</li> <li>▪ SOS Idoso</li> <li>▪ Programa de Atenção à Pessoa Idosa – API-Domiciliar</li> <li>▪ Plantão Social</li> </ul>

Fonte: Quadro elaborado a partir de Prefeitura Municipal do Natal, SEMTAS, 2006.



O Programa de Proteção Social Básica à Família (PAIF), foco institucional de pesquisa, é um programa desenvolvido, através de 5 (cinco) Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), localizados estrategicamente em áreas de concentração de riscos do município do Natal nas regiões norte e oeste (África, Salinas, Pajuçara, Felipe Camarão e Guarapes) atendendo famílias em situação de vulnerabilidade social.

Cada CRAS abriga no mínimo três ambientes: uma recepção, uma ou mais salas reservadas para entrevistas e salão para reuniões com grupos de famílias, além das áreas convencionais de serviços. O ambiente do CRAS deve ser acolhedor para facilitar a expressão de necessidades e opiniões, com espaço para atendimento individual que garanta privacidade e preserve a integridade e a dignidade das famílias, seus membros e indivíduos.

A estruturação e manutenção do espaço físico do CRAS é de responsabilidade do município como cumprimento do requisito de habilitação ao nível básico ou pleno de gestão do SUAS.

Cada CRAS conta com uma equipe multidisciplinar composta por dois profissionais de Serviço Social e dois de Psicologia, os quais mantêm um vínculo empregatício temporário, estabelecido em contrato de prestação de serviços, com duração de um ano, não podendo ser renovado.

Essa é a atual realidade de trabalho dos profissionais que atuam no PAIF, através dos CRAS. Contudo, já foi aprovada uma Norma Operacional que prevê um plano de cargos, carreira e salários para esses profissionais. Mas esse processo ainda não se efetivou concretamente<sup>38</sup>.

### **3.3. O Projeto Ético-Político do Serviço Social e as particularidades da atuação no âmbito do SUAS**

O Serviço Social brasileiro vem lutando em diferentes frentes e de diversas formas para reafirmar um projeto ético-político profissional que, inserido em um

---

<sup>38</sup> Dentre as metas da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos da Assistência Social – NOB RH/SUAS 2005, encontra-se “a ampliação do quadro de profissionais de Serviço Social e profissionais de áreas afins, mediante concurso público e garantia que os órgãos gestores da Assistência Social das três instâncias possuam assessoria técnica”. (NOB RH/SUAS, 2005, p.05).

projeto societário mais amplo, que defender direitos e políticas públicas que congregue condições econômicas, sociais e políticas para construir as vias da equidade, num processo que não se esgota na garantia da cidadania.

Como já visto, a perspectiva do projeto é defesa de direitos amplos, universais e equânimes, orientados pela perspectiva de superação das desigualdades sociais e pela igualdade de condições, em qualquer âmbito de atuação do assistente social.

Entende-se, desta forma, que a Seguridade Social deve efetivamente incluir todos os direitos sociais previstos no artigo 60 da Constituição Federal (educação, saúde, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência e Assistência Social) de modo a conformar um amplo sistema e proteção social, que possa responder e propiciar mudanças nas perversas condições econômicas e sociais dos cidadãos brasileiros.

Assim, a política social estaria inserida nesse escopo mais amplo da Seguridade Social, que, por sua vez, não pode deixar de ser pensada e articulada com as estruturas econômicas e políticas da sociedade. Do contrário,

[...] em tempos de crise, a assistência social incide tanto junto aos pobres e miseráveis, como aos desempregados, os desqualificados para o mercado de trabalho, além dos tradicionalmente considerados inaptos para produzir. Em consequência, limita o acesso, impondo critérios a exemplo da renda, cujo limite é de ¼ de salário mínimo e promovendo [...] as políticas de exceção. Nesta linha poder-se-ia argumentar que a assistência estaria assumindo a condição de política estruturadora das demais políticas sociais, como ocupação e renda, qualificação profissional, desemprego, dentre outras. (MOTA, 2006, p. 170).

Portanto, o compromisso ético, político e profissional dos assistentes sociais, inclusive através de suas instâncias de representação, com a Assistência Social pauta-se na afirmação dessa política na dimensão que efetivamente ela deve ter, que a composição da Seguridade Social, juntamente com a Previdência e a Saúde.

O compromisso é, dentro do que é cabível a essa política, a luta pela sua expansão para todo o indivíduo que dela necessitar. E mais, que a qualidade seja uma prerrogativa em todos os seus serviços.

Tendo em vista o exposto, para atuar na política de Assistência Social é mister a tentativa de afastar-se das abordagens tradicionais funcionalistas e pragmáticas, que reforçam as práticas conservadoras que tratam as situações sociais como problemas pessoais que devem ser resolvidos individualmente. Ou, seguindo a mesma lógica com discurso diferente, creditar à instituição família a centralidade tanto da resolução quanto das origens dos “conflitos” e “desajustes” sociais.

O reconhecimento da questão social como objeto de intervenção profissional, demanda uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes históricos, sócio-econômicos e culturais das desigualdades sociais.

Essa competência permite ao profissional realizar a análise crítica da realidade, para, a partir daí, estruturar seu trabalho e estabelecer as competências e atribuições específicas necessárias ao enfrentamento das situações e demandas sociais que se apresentam em seu cotidiano.

As atribuições e competências dos assistentes sociais, independentemente do espaço sócio-ocupacional em que atua, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais, quanto pelas instituições empregadoras.

No que se refere aos direitos dos assistentes sociais, o artigo 2º do Código de Ética assegura:

- a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;
- b) livre exercício das atividades inerentes à profissão;
- c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais, e na formulação e implementação de programas sociais;
- d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional;
- e) desagravo público por ofensa que atinja a sua honra profissional;
- f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código;
- g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população;
- h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções;

- i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos.

No que se refere aos deveres profissionais, o artigo 3º do Código de Ética estabelece:

- a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a Legislação em vigor;
- b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão;
- c) abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes;
- d) participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades.

Com base nessas referências o Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, em parceria com o Conselho Federal de Psicologia – CFP publicou no ano de 2007 um importante documento para essas categorias, em que constam parâmetros de atuação no âmbito da PNAS/SUAS<sup>39</sup>. O conhecimento do conteúdo dessa publicação é de suma importância para os que fazem essas profissões e, especificamente, no contexto do SUAS.

Ana Elizabete Mota (2006), em sua análise sobre as competências do assistente social com atuação no âmbito do SUAS contribui também nesse sentido, ressaltando aspectos importantes. Um é a recorrência no discurso profissional da prevalência do acervo técnico-operativo na construção das competências nas respostas profissionais, visão que reforça o empiricismo e o praticismo, dicotomizando a teoria da prática e reforçando a razão instrumental na profissão.

Outro é incidência direta das *determinações do capitalismo* no cotidiano profissional gerando sérios *obstáculos* e desafios à concretização de um fazer profissional mediador, que tenha tempo para refletir o próprio fazer profissional,

---

<sup>39</sup> Esse documento é facilmente acessado no site do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br).

assim como a construção da realidade que se apresenta em seu entorno, de acordo com o exposto no capítulo anterior.

Julga-se importante a capacidade do profissional ter um olhar crítico acerca daquele âmbito de trabalho em que atua. Mas, de acordo com Agnes Heller (2004), o cotidiano tem como característica a superficialidade extensiva, a heterogeneidade e a imediatividade. Alcançar profundidade de análise envolto nesse cotidiano não é fácil, por isso é um objetivo que não pode deixar de ser perseguido, principalmente por um profissional como o assistente social que tem nas leituras da realidade que lhe rodeia um dos instrumentos mais importantes para qualificar e definir a sua atuação.

Nessa análise da realidade inclui-se as próprias condições de trabalho que o profissional é submetido para o desenvolvimento do seu trabalho e para a sua sobrevivência:

Nestes termos, ao abordarmos o peso do conhecimento da realidade como uma das principais mediações da ação profissional no SUAS, estamos já situando um dos desafios postos à profissão e à formação profissional: a capacidade de conhecer a realidade social sem sucumbir aos recortes e fragmentos das problemáticas sociais, posto que a multiplicidade das refrações da 'questão social' invoca uma complexidade que não permite submetê-la aos modelos formal-abstratos de conhecimento e intervenção. Trata-se pois de partir da singularidade daqueles fenômenos para remetê-los à totalidade, apanhando no real as determinações concretas como meio heurístico mais qualificado para apreender as particularidades históricas sobre as quais incidirá a política pública da Assistência Social (MOTA, 2006, p. 173).

Não se trata de desconsiderar os fatos imediatos que se apresentam cotidianamente no fazer profissional, mas de desenvolver um exercício constante de leitura e de conhecimento mediatos das suas múltiplas determinações.

Todo esse movimento envolve uma série de desafios práticos para a sua efetivação, que implica no conhecimento das condições objetivas do exercício profissional, e, no caso, especificamente no âmbito da Assistência Social e suas novas configurações.

Tendo em vista o alcance de objetivos profissionais mais amplos tão imprescindíveis para a concretização do projeto ético-político da profissão e

consequentemente da elevação do patamar da sua instrumentalidade, é preciso que tais condições sejam refletidas e discutidas, buscando-se apreender as suas singularidades e particularidades. É o que pretende com o capítulo seguinte.

#### **4. EXPRESSÕES DA INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DOS CRAS: A dinâmica de uma realidade complexa**

##### **4.1. Perfil pessoal, profissional e acadêmico das assistentes sociais entrevistadas**

A realização da pesquisa permitiu inicialmente estabelecer o perfil pessoal, profissional e acadêmico das assistentes sociais entrevistadas. A compreensão desse perfil profissional pode dar indicações da construção da instrumentalidade do Serviço Social nas profissionais entrevistadas. Por exemplo, que saberes e competências esses profissionais apreenderam da sua formação acadêmica que os qualificam para o fazer profissional, o que eles buscam em seu processo de capacitação continuada. Se já realizaram cursos de especialização, em que nível esses cursos têm propiciado sua qualificação para o fazer profissional.

Uma primeira constatação revela que 100% das entrevistadas são do sexo feminino e jovens, com uma média de idade de 28 anos.

Todas, à época da pesquisa residiam em Natal, em áreas diversas da cidade. Nenhuma das entrevistadas morava no mesmo bairro ou próximo bairro onde trabalhavam. Algumas, pelo contrário faziam um longo trajeto de deslocamento para o trabalho, tendo em vista morar em lugares opostos da cidade. Esse aspecto é importante no sentido em que representa um agravante às condições de trabalho a que são submetidas essas profissionais, as quais serão descritas mais adiante. Das 10(dez) entrevistadas, 04(quatro) delas são casadas e destas, somente 01(uma) não tem filhos.

Todas se formaram recentemente, entre os anos de 2004 e 2007. 60% concluíram seu curso em uma mesma universidade pública federal do Estado, e a demais na mesma universidade privada da cidade.

A forma de ingresso no CRAS, via de regra, se deu através de uma seleção, que consistiu em entrevista e análise de currículo. A maioria das entrevistadas já teve experiência profissional como assistente social, coincidentemente em

programas ou projetos operacionalizados pela Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMTAS.

Mesmo as que ainda não tinham trabalhado já vivenciaram experiência de estágio em programas dessa Secretaria, como, por exemplo, o Plantão Social. Conforme a coordenadora do programa PAIF, quando da seleção das equipes para atuar no CRAS, é imprescindível que, principalmente o profissional de Serviço Social, já tenha alguma experiência de trabalho com comunidades e se identifique com ele.

A média de tempo em que as entrevistadas atuam no CRAS é de 10 meses, o que representa um tempo razoável para a apreensão da dinâmica da instituição por parte das entrevistadas.

Em 4 (quatro) dos 5 (cinco) CRAS de Natal, o representante junto à coordenação geral é uma assistente social. Há uma determinação da coordenação geral, com sede na SEMTAS, de que em cada CRAS haja uma espécie de representante, designado por este coordenador, para fazer a intermediação entre as orientações dadas pela coordenação e os demais membros da equipe, assim como a interlocução com o coordenador acerca das demandas específicas de cada CRAS.

A função de representante é agregada a de técnico executor das atividades comuns a toda a equipe, não tendo necessariamente a atribuição de condução da equipe. Embora essa certa indefinição gere algumas dificuldades nas equipes, que na maioria dos casos sentem-se com um líder sem legitimação de liderança e vice-versa. E a depender do temperamento, personalidade, forma pessoal de ver o trabalho, ou seja, da subjetividade dos profissionais essas questões podem representar um problema a mais para o desenvolvimento do trabalho.

A carga horária de trabalho semanal é de 40 horas e a faixa de rendimento da equipe de nível superior é de apenas 02 (dois) salários mínimos. Quando perguntadas pelo vínculo empregatício que mantêm nesse trabalho, os termos usados para a respostas variaram, desde cargo comissionado, serviços prestados, contrato verbal, sem contrato até nenhum vínculo, o que expressa a extrema fragilidade do vínculo estabelecido nessa instituição, a ponto das próprias empregadas terem dificuldade em defini-lo.

No que se refere às características relacionadas ao perfil de formação profissional, todas as entrevistadas possuem somente o curso superior em Serviço Social, dado esperado tendo em vista serem jovens e com recente conclusão do



curso superior. Contudo, quando se trata de pós-graduação, já se apresenta um percentual de 40% com especialização, nas áreas de gestão de políticas públicas, saúde pública e assistência sócio-jurídica. No que se refere a outros cursos, 90% tem informática básica, 30% inglês básico e 20% tem o curso de relações humanas.

A tabela 1 traz um demonstrativo da participação em atividades acadêmicas durante a graduação, os itens foram pré formatados, uma vez que essa se refere a uma questão fechada.

<b>TABELA – 1 PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES ACADÊMICAS DURANTE A GRADUAÇÃO</b>	
<b>Atividades</b>	<b>Nº de Participantes</b>
<b>Iniciação científica</b>	1
<b>Monitoria</b>	0
<b>Atividades de extensão da universidade</b>	1
<b>Estágio não obrigatório</b>	9
<b>Estágio obrigatório</b>	10
<b>Apresentação de trabalhos em eventos científicos</b>	6
<b>Participação em eventos científicos sem apresentação de trabalhos</b>	4

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Depois dos estágios obrigatórios, realizados em diversas instituições públicas e privadas da cidade, os estágios não obrigatórios foram o foco das experiências extra sala de aula das entrevistadas. 90% dos estágios não obrigatórios foram realizados em projetos ou programas sociais operacionalizados pela SEMTAS. Dos demais locais de estágio não obrigatório incluem-se o Programa Tributo à Criança, da Secretaria Municipal de Educação de Natal e o Instituto Dom Bosco. A maioria dessas experiências de estágio foi iniciada desde cedo, durante o 2º, 3º ou 4º período do curso.

Todas as que tiveram essa experiência afirmaram a sua preocupação em ter contato direto com a realidade para complementar a formação básica da universidade. Algumas mencionaram que o curso é muito teórico e que era preciso se aventurar o quanto antes na prática para compensar esse fato.

Essa realidade do estágio não obrigatório também pode ser atrelada à necessidade financeira de manter os estudos universitários, uma vez que

praticamente todos oferecem uma bolsa como remuneração e ainda geram a conveniência de ter uma carga horária de 20h semanais, possibilitando a conciliação com os estudos.

De fato, considera-se a importância de experiências práticas durante a graduação, tendo em vista o enriquecimento que pode promover à formação do aluno. Contudo, é importante lembrar que o próprio ambiente acadêmico precisa aumentar a oferta de atividades extra-curriculares que podem ser também foco dos alunos no contato com a realidade: *Busquei participar das atividades, mas não tinha muitas oportunidades nem estímulo por parte da universidade* (H).

É preocupante, a visão de que o estágio serve para cobrir uma lacuna da formação acadêmica, referente à falta de aproximação com a realidade. A depender da universidade, existem alguns espaços, mas que precisam ser melhor desenvolvidos e potencializados, como é o caso de projetos de intervenção desenvolvidos e orientados por grupos de pesquisadores e professores.

No que se refere à participação em atividades coletivas, o número de participações é muito baixo, como mostra a tabela 2, que também é composta por itens pré-formatados.

<b>TABELA – 2 PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES COLETIVAS</b>	
<b>Atividades</b>	<b>Nº de Participantes</b>
<b>Movimento estudantil</b>	1
<b>Conselhos de direito</b>	1
<b>Conselhos acadêmicos</b>	0
<b>Conselhos de classe</b>	0
<b>Outros</b>	0
<b>Nunca participou</b>	8
<b>Total</b>	10

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Uma única participação no movimento estudantil e uma outra num conselho de direito na área da saúde. É possível que esse dado expresse uma tendência dos dias de hoje, que é de um afastamento dos estudantes em relação ao movimento

estudantil e dos profissionais quanto aos lugares historicamente conquistados de representação e controle social, no caso dos conselhos.

Tal fato é preocupante, uma vez que representa a dificuldade de fortalecer as lutas coletivas e o embate político e ideológico que é preciso ser travado contra as tendências de descaracterização dos ganhos sociais que constantemente assolam a sociabilidade capitalista.

Procurou-se observar como as entrevistadas estão se relacionando com a leitura após terem concluído a formação acadêmica básica. Para isso, questionou-se a respeito das leituras atuais que estão fazendo. A referência mais recorrente é a Revista Serviço Social e Sociedade e alguns livros com temática da saúde, instrumentalidade, laudos e pareceres – publicação do CFESS e livros de José Paulo Netto e Marilda Yamamoto.

Ficou bastante perceptível que essa leitura está sempre atrelada ao contexto da especialização que acabaram de concluir, mas especialmente à bibliografia recomendada nos editais de concursos públicos, que todas estão se submetendo.

Questionou-se sobre os autores que são referência para o fazer profissional de cada uma delas. As respostas também giraram em torno dos clássicos do Serviço Social, como mostra a tabela 3, formulada a partir de respostas livres das entrevistadas.

<b>TABELA – 3</b>	
<b>AUTORES QUE SÃO REFERÊNCIA PARA O FAZER PROFISSIONAL</b>	
<b>Autores</b>	<b>Motivos</b>
<b>Marilda Yamamoto e José Paulo Netto</b>	<i>São referência, mas não sei por quê (A)</i>
	<i>Porque são os mais usados na universidade (C)</i>
	<i>Porque não se tem como contestar esses autores (D)</i>
	<i>Porque esses autores especificam muito a exclusão social (E)</i>
	<i>Porque têm muita visão do que vem a ser o Serviço Social (F)</i>
	<i>Porque dão ênfase em como o assistente social deve atuar (H)</i>
<b>Carlos Montaño</b>	<i>Não olho com bons olhos para Yamamoto. Hoje ainda discordo mais dela, porque estou na prática (B)</i>
<b>Yolanda Guerra</b>	<i>Porque essa autora especifica a instrumentalidade e os instrumentos que a profissão utiliza (G)</i>

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

A maioria das entrevistadas tem em Marilda e em José Paulo as suas referências. De fato, esses autores são verdadeiramente expressivos na literatura nacional da profissão. Suas produções teóricas, somadas a de outros colegas indubitavelmente, representam uma contribuição incontestável do avanço da perspectiva crítica do Serviço Social brasileiro. Contudo, de todas as entrevistadas que se referiram a esses autores, somente uma fez alusão à vertente crítica.

As demais demonstraram uma certa inconsistência na razão de ser da escolha. O principal exemplo é a primeira. Mas o que fica realmente é uma constatação as entrevistadas não conseguem realizar os nexos suficientes para distinguir com convicção as linhas teóricas que norteia o seu fazer profissional e o porquê dessa escolha. A justificativa de que Marilda e Netto “especificam muito a exclusão social” é claramente insustentável. É sabido que qualquer conhecedor da obra desses autores que não abordam as seqüelas da questão social sob o referencial da exclusão.

Quanto aos demais autores citados, a suspeita permanece. A entrevistada que cita Carlos Montañó, o faz negando lamamoto, quando são autores de vertentes teóricas idênticas, sendo a obra do primeiro bastante influenciada pelo da segunda. E Yolanda Guerra, apesar de tratar da instrumentalidade do Serviço Social, em momento algum se propõe a especificar ou detalhar instrumentos utilizados pelo Serviço Social. Na verdade, a resposta da entrevistada leva à aferição que a mesma não leu, não conhece a obra da autora, ou não teve a devida acuidade para analisar essas questões.

Oportunamente, em se falando de referências teóricas para a prática profissional, questionou-se às entrevistadas acerca do seu entendimento sobre o conceito de instrumentalidade. As falas que constam na tabela 4 trazem algumas evidências.

**TABELA – 4**  
**O QUE É A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL**

***O assistente social poder entender e acompanhar o processo sócio-histórico. Hoje entendo que a instrumentalidade não é somente os instrumentos, mas entender esse processo (A).***

***É o que dá subsídio para o trabalho, o que vai instrumentalizar o assistente social para o seu fazer profissional (B)***

***São os instrumentos que se utiliza na profissão, como diário de campo, entrevistas, visitas, relatórios (D)***

***São os métodos usados pelo profissional para chegar perto do usuário, os livros também, tudo... (E)***

***É uma decorrência dos instrumentos que tenho para o meu trabalho. Desde o planejamento à execução e análise da atividade (G)***

***Se confunde muito com instrumentos e técnicas. Mas é a realização das ações no dia-a-dia. A realidade que objetiva as ações no cotidiano profissional (H)***

***É mais do que instrumentos, são todas as questões pertinentes ao Serviço Social (I)***

***É toda a técnica ou ação para fazer a intervenção. São os instrumentos mais a teoria (J)***

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Observa-se no conteúdo das falas dessas profissionais, em sua maioria, uma referência aos instrumentos e técnicas para explicar a instrumentalidade do Serviço Social.

Note-se que têm falas que enunciam que esse profissional tenha certa noção que a instrumentalidade tem relação com os instrumentos, mas aponta sua associação com a teoria, outra relaciona aos métodos. Expressam-se de forma confusa, com fragmentos e associações sem apresentar coerência e lógica no seu entendimento.

Apenas duas profissionais se aproximaram com mais firmeza em suas respostas da compreensão do que seja a instrumentalidade, ao afirmarem que a instrumentalidade não é representada somente pelos instrumentos, com ela pode-se entender o processo histórico, ou refere-se que são subsídios que irão instrumentalizar o assistente social em seu fazer profissional.

É evidente que em termos gerais, em todas as falas identificam-se fragilidades, e o não domínio teórico do que seja de forma efetiva a

instrumentalidade. Concretamente as respostas enunciam que esta temática não foi devidamente apreendida pelas profissionais entrevistadas.

#### **4.2. Leitura do contexto sócio-institucional: Os CRAS e o Serviço Social na ótica das entrevistadas**

A própria percepção que estes profissionais têm do espaço sócio-ocupacional no qual a profissão transita e se materializa indica a fundamentação teórico-metodológica que subsidia a leitura da sociedade e da profissão nela inserida. Conhecer o espaço institucional, a política social que implementa, seus objetivos, público alvo atendido, demandas e requisições ao trabalho do assistente social no âmbito institucional torna-se fundamental para uma intervenção propositiva, uma vez articuladas às demais dimensões.

As reflexões a seguir evidenciam as percepções das assistentes sociais entrevistadas acerca do contexto profissional em que estão inseridas. Buscou-se perceber como situam e caracterizam o CRAS em termos da sua constituição, objetivos e da natureza dos programas e serviços que operacionalizam e dos usuários.

Questionou-se a princípio, *o que é o CRAS*. De imediato as respostas caminhavam para a descrição da sigla. Duas descreveram somente a sigla, concluindo que é o lugar onde se operacionaliza o PAIF. Uma comparou o CRAS a um posto de saúde, pois *trabalha principalmente com a prevenção, informando os usuários dos seus direitos* (C). Observem a superficialidade das informações sobre o CRAS.

Nas demais falas apareceram os conceitos-chave que se encontra na literatura do SUAS referente aos CRAS. Por exemplo: *é a porta de entrada para a assistência; atende a famílias em situação de vulnerabilidade, prioritariamente as cadastradas no Bolsa Família* (J).

O que se destaca, a priori, é que não houve a sinalização de nenhum questionamento ou ponto de vista crítico sobre o que de fato é o CRAS, numa possibilidade de extrapolar o que está estabelecido normativamente e considerando o que vivenciam no cotidiano da instituição.

Perguntou-se na seqüência sobre os objetivos do CRAS e as respostas continuaram nesse padrão. A tabela a seguir demonstra a predominância das respostas.

<b>TABELA – 5 OBJETIVOS DO CRAS</b>
<i>Atender toda a família (B)</i>
<i>Dar garantia de direitos através da informação (C)</i>
<i>Atender a população carente(D)</i>
<i>Promover proteção social (D)</i>
<i>Diminuir a exclusão (E)</i>
<i>Atender a área de abrangência (F)</i>
<i>Inserir o cidadão no mercado de trabalho, capacitá-lo para contribuir na renda familiar (G)</i>
<i>Tentar ajudar da melhor maneira possível o usuário a melhorar sua vida (G)</i>
<i>Procurar atender às necessidades. Não ver o indivíduo isoladamente, mas a necessidade de toda a família (H)</i>
<i>Realizar o acolhimento. É fundamental acolher os usuários, pois na orientação abrem-se as portas para a rede (I)</i>
<i>Prestar atendimento do Serviço Social e da Psicologia, Programa Bolsa Família e visitas domiciliares (J)</i>

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Aqui nos objetivos se percebe a recorrência de uma concepção de assistência inda pautada na ajuda. E mais do que isso, a assimilação de uma abrangência do objetivo da assistência social que vai desde o acolhimento do usuário, passando pela redução da exclusão social até a promoção da inserção do usuário no mercado de trabalho. É o reforço da idéia que a proteção social, desta forma encontra-se em grande medida resumida à da assistência, numa perspectiva da de ajuda e benemerência.

É importante, frisar, que houve falas que tenderam também a reconhecer o CRAS como um lugar em que o cidadão encontra serviços que objetivam concretizar os seus direitos de cidadão.

Como um aspecto forjado no desenvolvimento da capacitação teórica, entende-se que os profissionais que atuam nos CRAS, devem ter um conhecimento da Política de Assistência social, como política publica, direito do cidadão e dever do Estado. Política que integra a Seguridade Social no Brasil, compondo o tripé junto

com a Saúde e a Previdência, assim como um conhecimento, mesmo que a título informativo, das demais legislações que estruturam sua gestão.

Por isso se perguntou a qual política a regulamentação do CRAS estava atrelada com o objetivo de detectar o grau de percepção em relação ao macroprocesso que envolve o contexto em que estão inseridas. Das entrevistadas, 50% relacionou claramente a implementação do CRAS com a PNAS, o SUAS, a LOAS. Contudo a outra metade atribuiu a diversas legislações como, por exemplo, o Estatuto do Idoso, a Lei Maria da Penha, a Política Nacional de Emprego e Renda ou o Estatuto da Criança e do Adolescente. E uma não soube responder, refazendo a pergunta: *Alguma portaria do Governo Federal? (H)*. Não houve menção à NOB/SUAS/2005, nas respostas.

A que se deve a dificuldade das profissionais terem clareza dos nexos legais que compõem o contexto em que estão atuando? Será uma falta de capacitação específica para a atuação no âmbito do SUAS? Ou será um déficit na formação profissional básica, seja em termos da literatura específica dessa área ou de uma fragilidade vivenciada no processo formativo no que se refere à referenciais teórico-metodológicos para a leitura da realidade? Ou se deve ao fato de que não se tem tempo, estímulo ou motivação para se buscar espontaneamente as informações necessárias? São questões indicativas para reflexões futuras.

#### **4.2.1. Benefícios, programas, serviços e avaliação dos CRAS**

Nesse tópico, ainda buscando caracterizar o contexto do CRAS em Natal a partir da percepção das entrevistas, são apresentados aspectos que se relacionam aos serviços, programas e benefícios oferecidos, seguidos de algumas avaliações realizadas pelas assistentes sociais.

De acordo com as entrevistadas, as principais demandas que se apresentam cotidianamente nos CRAS estão relacionadas a atendimento psicossocial a crianças em situação de risco – geralmente relacionadas a questões de maus tratos e acesso à escola, casos que são encaminhados ao Conselho Tutelar; Cadastramento e/ou recadastramento no PBF; Orientações relacionadas a questões judiciais como divisão de bens, pensão alimentícia, separação e guarda de menores; Busca de



auxílio para tratamento de dependência química; Casos de denúncia de violência e/ou maus tratos a idosos e mulheres; Solicitação da carteira do idoso e Requisição de cesta básica. A maioria dessas demandas se apresenta de maneira espontânea e individual. Eventualmente chegam pela via institucional ou de forma coletiva.

Essencialmente quem recebe essas demandas é o assistente social. Ou seja, sua via de acesso ao CRAS é o Serviço Social, que geralmente é o responsável pelos encaminhamentos gerados. São exceções os casos em que o usuário é encaminhado à Psicologia para avaliação psicológica, geralmente sucedida por encaminhamentos para terapia, ou para abordagem grupal, realizada em parceria com o Serviço Social.

Na tentativa de perceber dimensão ético-política na relação do assistente social com o usuário, buscou-se saber qual o entendimento das entrevistadas sobre as indicações do Código de Ética do Assistente Social importante de serem observadas na relação do profissional com o usuário. Foram recorrentes os pontos relacionados à necessidade de estar livre de preconceitos, de garantir o sigilo e a privacidade, de garantir o bom atendimento e de respeitar o usuário em qualquer situação.

De uma forma geral, as entrevistadas mencionaram questões éticas bastante relevantes na relação com o usuário, o que representa um aspecto muito positivo para a qualificação do trabalho do assistente social diante daquele a quem presta seus serviços. É importante constatar que as profissionais estão atentas a essas questões éticas, tão presentes no projeto ético-político profissional do Serviço Social.

As atividades são desenvolvidas em equipe multidisciplinar e em parceria com a rede de instituições públicas, privadas e ONG's

A composição das equipes profissionais em todos os CRAS de Natal é essencialmente a mesma. Duas assistentes sociais, duas psicólogas, um auxiliar administrativo e um auxiliar de serviços gerais. Em todos havia, no momento da pesquisa, estagiárias de Serviço Social. Caracterizado como estágio não-obrigatório, tem unicamente a função de realizar cadastro e recadastro das famílias no Programa Bolsa-Família. Nenhuma supervisão de estágio, por sua vez, é realizada pelas assistentes sociais do Cadastro Único da SEMTAS.

Numa tentativa de caracterizar as atividades que são continuamente realizadas nos CRAS, apresenta-se a seguir uma síntese representativa, do modo

de operar a política de assistência nos CRAS. Na verdade, idéia original era construir a partir da percepção das entrevistadas em relação aos serviços, benefícios e programas operacionalizados nos CRAS, um demonstrativo das atividades que são desenvolvidas especificamente pelo Serviço Social em resposta às demandas que se lhes apresentam no contexto institucional. Porém, esse intento não foi concretizado pela dificuldade das assistentes sociais se verem fora do âmbito da equipe. Justificaram que não havia qualquer atividade que o Serviço Social realizasse de forma independente.

Então, como se trata de uma síntese, alguns aspectos peculiares a cada CRAS não são contemplados e é o resultado dos principais aspectos que podem ter mais proeminência em uma realidade do que em outra, dadas as especificidades de cada comunidade e de cada equipe.

Como poderá ser visto na tabela 6, benefícios, programas e serviços são operacionalizados nos CRAS. Para a obtenção desses dados, as entrevistadas foram levadas a identificar e a expor com suas palavras e seu entendimento quais eram os benefícios, programas e serviços prestados pelo seu respectivo CRAS, uma vez que é objetivo desse trabalho apreender as expressões da instrumentalidade do Serviço Social através das experiências das assistentes sociais entrevistadas.

**TABELA – 6**  
**BENEFÍCIOS, PROGRAMAS E SERVIÇOS IMPLEMENTADOS NO CRAS**

Benefícios	Programas	Serviços	Atividades e conteúdos trabalhados nos grupos e outros serviços	
BPC	Projovem, PAIF e PBF	Grupos	Mulheres, Idosos, Crianças, Adolescentes, Gestantes e Capoeira	Nos grupos se trabalham temas específicos, filmes, dinâmicas, palestras sócio-educativas, realiza-se passeios culturais de acordo com as temáticas.
		Cursos Profissionalizantes		Bordado em pedraria, Telemarketing, Inglês, Técnicas de vendas, Auxiliar de Serviços Gerais, Emborrachados e corte de cabelo, Biscuit, Emborrachado, Confecção de sinos e velas, Pintura em tecido e Informática (encaminhamento para Casa dos Ofícios)
		Outros		Orientação social, Encaminhamentos à rede de proteção social, Atendimentos individuais, Acolhimento, Atendimento psicossocial, Palestras, Visitas domiciliares, Ações sócio-educativas, Atividades artístico-culturais, Carteira do idoso, Cadastramento e recadastramento do PBF

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

A maioria dos grupos apresentam um baixo índice de participação dos usuários. A frequência média dos grupos de idosos, mulheres, crianças e adolescentes fica entre 05 (cinco) e 15 (quinze) pessoas.

Em muitos CRAS o período de realização das reuniões dos grupos é de 15 em 15 dias. As entrevistadas explicam que é assim devido principalmente ao fato das equipes encontrarem-se muito atarefadas e não ser possível um encontro semanal para cada grupo

São exceção os grupos de gestantes, que geralmente têm uma frequência em torno de 30 pessoas e uma boa assiduidade. E em apenas 1 CRAS o grupo de idosos tem uma média de frequência em torno de 40 pessoas.

Ao bom desempenho dos grupos de gestante as entrevistadas atribuem principalmente ao fato delas terem interesses específicos e pontuais que são as orientações para o pré e pós-parto e um kit-gestante que a Prefeitura promete ao fim de cada ciclo.

No grupo de idosos se constata que na área de abrangência do CRAS não há nenhum outro grupo direcionado a essa população. Nos demais CRAS, as

entrevistadas relatam que há outros grupos de idosos nos bairros, o que praticamente inviabiliza a manutenção dos grupos de idosos nos CRAS.

Os direcionados a jovens e crianças têm geralmente um número grande de inscritos, em torno de 70 cada um, mas com uma baixa participação. É comum, contudo, que esses jovens e crianças sejam mais atraídos quando se apresenta alguma recompensa material pela sua presença. Assim analisam as entrevistadas. Os grupos de mães e de mulheres seguem a mesma lógica.

Quando questionadas sobre a importância do trabalho com grupos todas as entrevistadas julgaram bastante relevante.

De fato o trabalho com grupos se reveste de uma importância pela possibilidade de ser um canal de multiplicação de informações e de veiculação dos direitos dos usuários. Contudo, o que fica aparente na fala das assistentes sociais é que os grupos funcionam como uma espécie de terapia, para elevar a auto-estima dos usuários.

É imprescindível que o assistente social perceba que o que efetivamente tem sido reproduzido é a lógica da terapia grupal. Isso quer dizer que o profissional tem que se rebelar e não realizar as oficinas e os trabalhos com os grupos? Evidentemente que não. Nesse âmbito há uma riqueza de possibilidades de realizações profissionais com a comunidade que se tem acesso. E esse potencial deve ser explorado. Contudo, com a consciência do que efetivamente é possível, que não necessariamente é o que é preconizado institucional e normativamente.

Aliam-se aos trabalhos com grupos os cursos ditos profissionalizantes, que na avaliação de algumas entrevistadas se revestem de importância por serem como uma verdadeira terapia ocupacional principalmente para mulheres que vivem essencialmente o contexto do lar. As figuras 2 a 5 evidenciam algumas das atividades que são desenvolvidas nas oficinas.



Figura 2 – Oficina de Pintura em tecido (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)



Figura 3 – oficina de elaboração de peças de material emborrachado (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)



Figura 4 – Oficina de Biscuit (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)



Figura 5 – Oficina de Macramê (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)

Esperava-se das entrevistadas a percepção sobre as limitações da proposta de emancipação da população através das oficinas e dos cursos de capacitação oferecidos nos CRAS. Como já referido em momentos anteriores desse trabalho, a Assistência Social, principalmente por profissionais como o assistente social não pode ser conduzida enquanto a política que dará conta de toda a questão social. Essa visão, que focalista e reducionista, é reforçada pela abrangência de serviços, cuja execução fica creditada aos CRAS. Mas principalmente pela pretensa idéia de profissionalizar e inserir no mercado de trabalho através das oficinas e cursos ali ofertados.

Era preciso que as profissionais conseguissem perceber que normativamente as premissas postas são de uma verdadeira profissionalização através dos cursos e uma sobrecarga de responsabilidade de emancipação dos usuários através do trabalho com os grupos e conseqüentemente, como resultado da política de assistência.

É fato, que há casos em que os usuários conseguem desenvolver um grau de aprendizado razoável de um ofício que possibilite o sustento através de uma determinada atividade desenvolvidas nos grupos ou oficinas e que outros conseguem um aperfeiçoamento e conseqüentemente uma melhor inserção no mercado de trabalho.

Porém, vê-se com clareza que não é através da assistência que se resolverá a questão da qualificação profissional, a expansão de postos de trabalho e um maior grau de empregabilidade da população mais pobre. Não é possível se enganar a esse ponto e esquecer que esta é uma questão fundamentalmente econômica.

Quanto aos grupos, considerando a capacitação técnico-operativa, seria necessária uma análise em relação aos objetivos e metas que se propõe a alcançar com o seu desenvolvimento. Em primeiro lugar, ter claro o que normativamente se espera desses grupos e ter a consciência do que se alcança efetivamente e por quê. E em segundo lugar, numa perspectiva mais estritamente técnica, atentar para as formas que são dadas ao trabalho, estabelecer critérios e objetivos da própria equipe para a fundação de cada grupo, visando uma ação mais conseqüente e tanto mais próxima de uma perspectiva de direitos.

Esses aspectos não foram contemplados nas falas das assistentes sociais, mais uma vez revelando fragilidades tanto na dimensão teórico-metodológica quanto técnico-operativa.

Como mais uma evidência da capacitação teórico-metodológica, esperava-se das assistentes sociais o desenvolvimento de uma leitura crítica sobre o CRAS, dos seus objetivos, sua razão de ser, da sua forma de implementação e, naturalmente, das contradições inerentes à política que o origina. Para isso foi solicitada a realização de algumas avaliações acerca dos CRAS. A tabela 7 traz a avaliação geral.

**TABELA – 7**  
**AVALIAÇÃO GERAL DOS CRAS**

***É uma referência para a comunidade (A)***

***É muito importante e representativo na vida das pessoas, que tinham só a SEMTAS como referência de assistência (B)***

***É um programa que atende da criança ao idoso. É um programa tão bom que trabalha/beneficia a família toda (C)***

***É uma boa estratégia para ampliação das informações e aos direitos (D)***

***É um avanço para o Serviço Social para a comunidade saber o que é a profissão e desfazer a visão de caridade (E)***

***É um programa excelente. É importante demais (F)***

***Mas eu não consigo enxergar de forma mais ampla, porque tenho a sensação de que é paliativo. É muito raro ver algo sendo resolvido a longo prazo (G)***

***Foi muito bem planejado. Foi trazido à comunidade para atender todas as necessidades da família. É muito bem colocado na comunidade (H)***

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Percebe-se que as entrevistadas fazem uma avaliação bastante positiva da importância da criação dos CRAS. Muitos aspectos levantados são de fato inovações relevantes trazidas com essa nova configuração e é interessante ver que as assistentes sociais consideram-nos. Mas o que é preponderante na avaliação geral é a superficialidade das respostas, que ficam muito no senso comum.

Na tabela 8 comparecem os pontos críticos apontados pelas entrevistadas, que concentram-se essencialmente em pontos relacionados a questões infra-estruturais e de condições de trabalho. Em nenhum momento foram citados aspectos relacionados aos objetivos dos CRAS, a questão dos limites das expectativas em relação aos grupos e as oficinas, ao superdimensionamento da assistência ou às fragilidades do SUAS.

**TABELA – 8**  
**PONTOS CRÍTICOS NOS CRAS**

***As estruturas físicas não são muito boas para que se possa oferecer um melhor serviço, não são bem adaptadas (B)***

***Falta de vínculos empregatícios que resulta na rotatividade dos profissionais. Isso quebra a continuidade da ação (D)***

***O número de CRAS na cidade, que deveria ser maior (F)***

***A escassez de recursos humanos e materiais, principalmente o carro (H)***

***O baixo salário (I)***

***As dificuldades de se dar os encaminhamentos necessários para uma resolução melhor dos casos devido às lacunas na rede sócio-assistencial (J)***

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Mais um exemplo de aspectos contraditórios que poderiam ser levantados na análise das entrevistadas seria a centralidade que a política pretende dar à família, que segundo a lógica da política, passa a ser o foco de resolução das expressões da questão social. Mas as entrevistadas, de uma forma geral, reproduziram o senso comum de que nos CRAS as famílias são assistidas de maneira mais integrada, o que caberia a pergunta: integrada a que, a quem e com que perspectiva?

Já a tabela 9 mostra os principais impactos trazidos pelo CRAS às comunidades em que se insere, na concepção das entrevistadas.



**TABELA – 9  
PRINCIPAIS IMPACTOS DOS CRAS**

***A inserção do usuário no mercado de trabalho, formal e informal. Há alguns casos de êxito (A)***

***A qualidade dos serviços prestados (B)***

***Tem muito impacto na comunidade, mas o principal é que ameniza a vulnerabilidade social da família (D)***

***Dá resolutibilidade aos problemas e acesso aos serviços e programas e ao direito como um todo (E)***

***Consegue dar um maior apoio social e psicológico à população. E os cursos têm modificado a vida das pessoas, muda o pensar das pessoas e isso vai se refletir futuramente (F)***

***O acolhimento, a proximidade e a confiança na equipe (G)***

***Os CRAS ainda são recentes. Não dá muito para saber (H)***

***Fica mais próximo da comunidade, principalmente em relação às famílias cadastradas no Programa Bolsa Família (I)***

***Os grupos são importantes para as mulheres que muitas vezes estão ociosas (J)***

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

A proximidade que os CRAS promovem aos usuários em relação aos serviços de assistência social é um dos impactos importantes destacado pelas entrevistadas. Mas não foi possível perceber uma avaliação mais consistente dos fatores impactantes dos CRAS, ou até mesmo da falta deles. Por exemplo, uma avaliação crítica a respeito da concepção de vulnerabilidade social, a centralidade da família e a própria profissionalização pretendida nos cursos que são oferecidos. Pelo contrário, percebe-se um reforço da idéia de terapia para os grupos.

Uma possibilidade de direção da análise, que expressaria mais uma vez a interface entre as dimensões teórico-metodológica e técnico-operativa seria considerar o quanto não têm sido ainda sistematizadas as ações que são desenvolvidas nos CRAS e nem estabelecido um processo de avaliação dos resultados e impactos. Esse procedimento ainda não é adotado nem institucionalmente, nem pelo Serviço Social. Não há dados. Uma justificativa é que o SUAS e os CRAS são recentes, mas já se passaram pelo menos 4 anos desde a sua implantação, tempo suficiente para terem sido sistematizados dados para a análise da eficiência e eficácia desse novo modelo de gestão. Mas as entrevistadas não alcançaram essa análise.

### 4.3. Organização do Serviço Social para a execução de suas atividades

Nesse tópico há uma preponderância da dimensão técnico-operativa em seu conteúdo, uma vez que a ênfase é dada ao processo de planejamento, execução, registro e avaliação das atividades que desenvolvidas pelas assistentes sociais nos CRAS. Contudo, apesar dessa prevalência, é também forte a presença das demais dimensões, inclusive a constante intersecção entre elas.

Consiste em uma perda tentar-se falar da racionalização do trabalho para execução de atividades sem se falar de objetivos profissionais. Por isso empreendeu-se um esforço numa tentativa de se perceber como os profissionais distinguem os objetivos próprios do Serviço Social enquanto uma categoria profissional, com uma direção social e um projeto ético-político e os objetivos que perpassam a profissão no contexto institucional. Ou seja, a distinção entre os objetivos mais amplos que a profissão se coloca diante do usuário e da sociedade e os objetivos meramente institucionais.

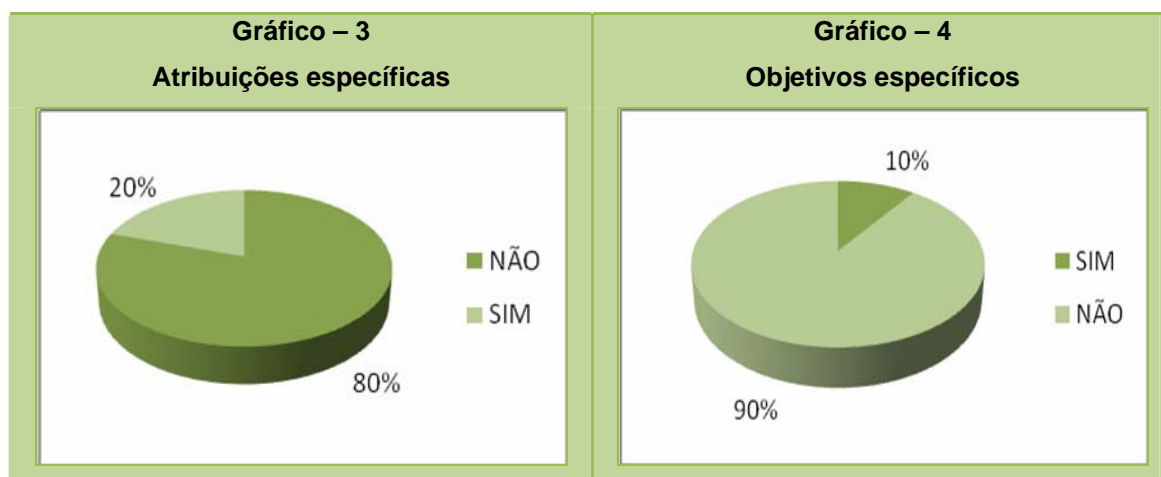
Apenas uma das entrevistadas conseguiu se aproximar com propriedade dessa distinção, quando afirmou que era o de *deixar claro que o usuário tem direito e que eles sejam disponibilizados da melhor forma possível* (I). Essa afirmação apareceu também em outras falas, contudo, como sendo uma determinação da coordenação geral dos CRAS.

As demais não conseguiram fazer essa distinção. Pontuaram os objetivos pessoais de cada profissional, ou metas pontuais como, por exemplo, *Inserir os usuários no mercado de trabalho através dos cursos* (B) e justificaram que não há distinção entre objetivos do Serviço Social e os da equipe, uma vez que o trabalho é desenvolvido multidisciplinarmente.

Constata-se com essas respostas uma associação direta dos objetivos profissionais aos institucionais, sem o estabelecimento das necessárias distinções. Ou seja, teoricamente, as entrevistadas não alcançaram a análise de que o Serviço Social, diante de toda a construção ético-política que trava no seio da categoria, tem objetivos profissionais que vão além dos meramente institucionais. Objetivos esses atrelados, evidentemente, aos conteúdos do referencial ético-político, já definidos no corpo desse trabalho.

Questionou-se sobre as atribuições da profissão no contexto dos CRAS, especificamente, se o Serviço Social tem atribuições específicas. De imediato a maioria das respostas foram não. Contudo, sem expressar mudança de idéia, no desenrolar da resposta ficaram evidentes nas falas as atribuições específicas. São exemplos: todos os encaminhamentos sociais e o acompanhamento dos seus desdobramentos, visitas domiciliares, orientação social, orientações quanto a medidas sócio-educativas e as orientações acerca do Benefício de Prestação Continuada e do Programa Bolsa família, que são por determinação, de responsabilidade do Serviço Social.

Portanto, apesar de terem pontuado as atribuições, não o fizeram de forma que ficasse evidenciada a consciência de que os pontos citados são atribuições específicas do Serviço Social, revelando uma contradição com os dados quantitativos apresentados nos gráficos 3 e 4, assim como uma fragilidade no conhecimento das atribuições privativas do seu próprio exercício profissional. Observe-se a dimensão teórica presente, articulada a dimensão técnico-operativa.



Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

É importante pontuar que nos CRAS não há projetos específicos do Serviço Social, nem reuniões específicas, apenas conversas informais entre as assistentes sociais sobre o que acontece no dia-a-dia. Na verdade não é, ainda, uma prática nos CRAS a sistematização das propostas de trabalho e de atividades através de projetos ou outras formas.

Planejamento e avaliação são práticas não muito sistematizadas. Há registros em atas, emissão de relatórios, reuniões entre a equipe, mas não é uma prática bem orientada em todos os CRAS.

De um modo geral, o registro das atividades é feito através do cadastro das famílias em prontuários, dos registros diários de atendimento do Serviço Social e da Psicologia (em separado), do registro de encaminhamentos e de algumas atas de reuniões. Quem estabelece isso é a SEMTAS, para fazer um acompanhamento das famílias e detectar as demandas. As avaliações se dão ao término de cada atividade, mas nem sempre são registrados os resultados sistematicamente.

Os grupos elaboram um relatório de gestão trimestral e anual e um cronograma mensal, que são enviados para SEMTAS.

Focando na leitura feita pelas assistentes sociais, algumas entrevistadas conseguiram perceber que os registros são mais do que formalidades para cumprimento de um requisito. Para uma, *É a história da instituição registrada para os próximos grupos (D)* e para outra, *A utilidade dos registros gira em torno da organização do trabalho, percebo a importância (I)*.

Contudo, a maioria ainda tem a percepção de que há um motivo muito restrito em se proceder aos registros, sendo recorrente o ponto de vista de que objetivo dos registros é fazer os relatórios ou *Prestar contas e compor os dados dos relatórios (F)*. Mais uma vez a associação das três dimensões.

O perfil geral da rotina de trabalho do assistente social no CRAS é caracterizado pelo atendimento social individual, trabalho com os grupos (em dupla com uma psicóloga), as visitas domiciliares (Idem), reuniões semanais da equipe, reuniões com a coordenação geral (somente com os representantes), eventuais palestras na comunidade e eventuais participações em eventos e treinamentos.

Este perfil marca a rotina semanal de trabalho das assistentes sociais de todos os CRAS de Natal, com pequenas variações de forma, segundo as especificidades de cada local e equipe.

Buscou-se saber, também, sobre os instrumentos técnico-operativos utilizados pelas assistentes sociais no seu fazer profissional. As entrevistadas tinham um quadro com alguns instrumentos, os quais deveriam ser selecionados caso fossem utilizados. Os instrumentos constantes no quadro eram *Visita domiciliar, Entrevista, Estudo Social, Parecer social, Relatório, Reunião, Palestra, e*

*Diário de campo.* Tinha, ainda, a opção *Outros*, caso a profissional identificasse a utilização de outro instrumento não listado.

Todos os instrumentos elencados foram citados como sendo utilizados pelas assistentes sociais, à exceção do diário de campo. Nenhum outro instrumento, além dos listados, foi citado.

Questionou-se acerca dos instrumentos qual o grau de autonomia percebida pelas assistentes sociais para a (re)formulação, adequando-os a novos contextos e novos objetivos, quando necessário.

Obteve-se uma pluralidade de respostas. Percebeu-se que desde a criação dos CRAS, o roteiro de entrevista institucional já foi revisado e aperfeiçoado, os prontuários também. Mas as entrevistadas apresentaram queixas tanto em relação a uma suposta falta de autonomia, quanto da falta de um maior direcionamento no sentido de uma “diretriz geral” para instrumentos e procedimentos.

No que tange à autonomia, o fato de que todos os pareceres sociais que são emitidos pelas assistentes sociais devem passar pela revisão da coordenação geral, algumas entrevistadas se queixaram de que isso gera morosidade no processo. Em alguns casos, se consegue enviar por e-mail. Mas quando não se tem internet, tem que enviar impresso ou em cd e isso acaba por gerar um tempo excessivo para o prosseguimento dos encaminhamentos às demandas dos usuários. Mais uma vez, a interseção das dimensões comparece.

A tabela 11 mostra os aspectos livremente apontados pelas entrevistadas quanto às questões éticas que devem ser observadas no manuseio, elaboração ou utilização do instrumental técnico-operativo do Serviço Social.

Observando a direção das respostas dadas, observa-se uma boa orientação no que se refere aos aspectos que as entrevistadas acham importantes de se atentar no cotidiano profissional.

**TABELA – 11**  
**QUESTÕES ÉTICAS IMPORTANTES DE SEREM OBSERVADAS NO USO DOS**  
**INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS**

***Sigilo na utilização dos instrumentos e na realização das entrevistas (A)***

***Buscar a melhor forma de utilização do instrumento. Ter coerência, ou seja, ver o porquê de utilizar o instrumento (C)***

***Não constranger os usuários. Não invadir sua privacidade, deixá-lo à vontade. Fechar a porta quando tiver em atendimento (D)***

***No parecer e no estudo social, a imparcialidade. Na reunião, levar em consideração a opinião dos outros (F)***

***Não chegar de qualquer jeito, mas ter o cuidado de estabelecer uma confiança na relação com o usuário (G)***

***Não ver o usuário como um coitado, mas como uma pessoa de direitos. Na emissão de um parecer, dar uma opinião técnica e não pessoal (H)***

***Estar atento para não entrar no que não é competência do Serviço Social, no caso dos CRAS, principalmente em se tratando dos aspectos psicológicos dos usuários (I)***

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Na seqüência, uma análise acerca dos instrumentos normativos aos quais as assistentes sociais recorrem com mais freqüência no seu cotidiano profissional.

Foram listados previamente 14 itens, entre leis, normas, regulamentos, códigos, dentre outros, os quais as entrevistadas deveriam enumerar por ordem de importância, ou seja, de maior utilização no dia-a-dia profissional. Foi realizado um cálculo em que foi considerado o valor de importância atribuído a cada item assim como a freqüência com que foram citadas. Para que se garantisse ao máximo a fidedignidade dos dados, foi solicitado às entrevistadas que não atribísse valor àquele instrumento não utilizado ou desconhecido.

Dos 14 instrumentos listados, os 10 que obtiveram os valores mais expressivos serão apresentados na tabela 12. Foram desprezados os que não obtiveram valores expressivos, considerando o desvio padrão das demais respostas.

<b>TABELA – 12</b>	
<b>INSTRUMENTOS NORMATIVOS MAIS UTILIZADOS NO COTIDIANO PROFISSIONAL</b>	
<b>Ordem de importância</b>	<b>Instrumentos normativos</b>
<b>1º</b>	<b>Lei Orgânica da Assistência Social</b>
<b>2º</b>	<b>Estatuto da Criança e do Adolescente</b>
<b>3º</b>	<b>Lei Orgânica da Saúde</b>
<b>4º</b>	<b>Estatuto do Idoso</b>
<b>5º</b>	<b>Código de Ética profissional</b>
<b>6º</b>	<b>Cartilha CFESS/CFP – Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos na PNAS</b>
<b>7º</b>	<b>Lei que regulamenta a profissão</b>
<b>8º</b>	<b>Lei Maria da Penha</b>
<b>9º</b>	<b>Legislação do SUAS</b>
<b>10º</b>	<b>Constituição Federal de 1988</b>

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Os 5 (cinco) primeiros, além de serem os instrumentos a que se atribuiu maior valor, foram os que tiveram uma maior freqüência de votos. Ou seja, são efetivamente os mais utilizados, ou os que mais as assistentes sociais têm necessidade de recorrer no seu cotidiano profissional. Cabe frisar que há, como em praticamente todas as questões dessa entrevista, um nível de subjetividade que deve ser considerando, além do contexto específico do CRAS/SUAS, o que imprime especificidades ao fazer profissional e às recorrências que as assistentes sociais têm necessidade de realizar no cotidiano.

As principais situações em que as assistentes sociais entrevistadas fazem uso dos instrumentos normativos referenciados são nos casos de trabalhos com grupos, no respaldo de relatórios, encaminhamentos e pareceres, nas orientações dadas nas visitas domiciliares e nos atendimentos de forma geral e na fundamentação de ações, projetos e palestras. Evidências da relação entre as dimensões teórico-metodológica e técnico-operativa.

Dois dos itens constantes na lista apresentada às entrevistadas refere-se a publicações recentes do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Um deles apareceu na 6ª colocação na tabela acima, uma Cartilha que foi publicada em parceria com o Conselho Federal de Psicologia e que oferece parâmetros de atuação para essas duas profissões no âmbito do SUAS. E a outra, desconhecida por todas as assistentes sociais entrevistadas, refere-se à Resolução CFESS nº

493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

São duas importantes publicações que devem ser conhecidas de toda a categoria profissional, ressaltando-se a sua estrita atenção nos casos em que a atuação se dá no âmbito do SUAS e/ou se as suas condições éticas e técnicas não estão sendo bem observadas no âmbito do exercício profissional.

#### **4.4. Avaliação das condições de trabalho**

Os aspectos relacionados às condições de trabalho são de considerável relevância em qualquer situação de trabalho. As condições objetivas de trabalho determinam em larga medida uma série de fatores que influenciam na qualidade dos serviços prestados pelo profissional, na amplitude de atuação e nas questões que dizem respeito à satisfação do profissional no desempenho de suas atividades.

A análise das condições objetivas de trabalho é também um aspecto imprescindível para a qualificação da intervenção. Nesse aspecto as entrevistadas conseguiram uma maior proximidade com uma análise crítica. Perceberam as fragilidades das relações de trabalho, com baixos salários e desproteção social, as fragilidades da infra-estrutura disponível, as dificuldades com a rede sócio-assistencial as demandas numerosas e variadas, as equipes subdimensionadas diante da abrangência dos CRAS e a sobrecarga de trabalho, não havendo tempo na carga horária diária para momentos de estudo e reflexão sobre o cotidiano profissional, o que afeta diretamente a instrumentalidade.

No caso dos CRAS de Natal, todos funcionam em casas alugadas. Trata-se, na verdade, de residências então adaptadas para os atendimentos, o que gera condições não muito adequadas para o funcionamento dos CRAS, como baixa iluminação e circulação de ar, espaços reduzidos, dentre outros, como exemplificam as figuras 6 e 7.





Figura 6 – Espaço deficiente em iluminação e ventilação (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)



Figura 7 – Espaço reduzido sala de reuniões (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)

A tabela 13 apresenta um demonstrativo de alguns dos recursos disponíveis para a realização do trabalho, considerando que os dados são referentes aos recursos disponibilizados às equipes dos CRAS e não somente às assistentes sociais.

TABELA – 13 RECURSOS BÁSICOS DISPONÍVEIS PARA A REALIZAÇÃO DO TRABALHO		
Recurso	Descrição	Quantidade de CRAS
<b>Sala para atendimento individualizado</b>	Com privacidade	3
	Sem privacidade	2
<b>Sala para atividades grupais</b>	1 espaço	3
	2 espaços	2
<b>Computador</b>	Com internet	2
	Sem internet	3
<b>Telefone</b>		5

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

As salas consideradas sem privacidade são aquelas que são compartilhadas entre Psicologia e Serviço Social, em que os atendimentos individualizados são feitos simultaneamente.

Nos 5 (cinco) CRAS, há um maior quantitativo de salas consideradas sem privacidade. Esse aspecto varia de acordo com cada CRAS. Alguns profissionais

mencionaram que quando se trata de atendimentos mais delicados, entra-se em consenso entre os profissionais para a utilização da sala em particular, o que representa um aspecto importante da dimensão ético-política.

Mas o fato é que uma estrutura adequada para o atendimento individualizado não é disponibilizada. As figuras 8 e 9 ilustram esse fato.



Figura 8 – Identificação na entrada da sala de atendimento conjunto (Fonte: Pesquisa de campo, maio/2008)



Figura 9 – Sala de atendimento conjunto Serviço Social e Psicologia (Fonte: Pesquisa de campo, maio/2008)

Quanto aos espaços para atividades grupais, constata-se uma precariedade bastante importante. À exceção de um CRAS que dispõe de duas salas amplas, os demais portam espaços adaptados e que acabam não proporcionando o conforto e a adequação necessária para as atividades grupais, como evidenciam as figuras 10 e 11.



Figura 10 – Espaço adaptado para atividades grupais. Com aspecto inóspito (Fonte: Pesquisa de campo, maio/2008)



Figura 11 – Espaço reduzido para atividades grupais (Fonte: Pesquisa de campo, abril/2008)

A maior parte dos CRAS possuía no momento da pesquisa computador sem internet e dentre esses, três encontravam-se quebrado. Como é um recurso delicado e que necessita de constante manutenção e reparo, computador e impressora, segundo as entrevistadas, apresentam constantes problemas. É muito comum quebrarem e demorar um tempo considerável para o conserto, o que impacta bastante o trabalho.

Outro ponto relevante é a falta de um veículo que para otimizar o tempo gasto pelas equipes com a realização de visitas domiciliares. A Secretaria Municipal dispõe de uma frota de carros resumida para atender a todos os seus programas. Especificamente em relação aos CRAS até o momento da pesquisa não havia nenhum que disponibilizasse de tal recurso. Quando da necessidade da realização de visitas domiciliares, é preciso agendar na escalas dos carros da Secretaria. Essa dificuldade se acentua em CRAS cuja área de abrangência é extensa e substanciais as distâncias entre os endereços das residências. Registrou-se no momento da entrevista, um CRAS com 127 visitas domiciliares acumuladas pela escassez de automóvel.

Questionadas sobre a compatibilidade entre o tamanho das equipes e o volume de demandas, todas sinalizaram que as demandas são grandes e variadas para o número de profissionais. Os CRAS abrangem um número bastante expressivo de famílias em cada área de abrangência e esse fato gera um quantitativo de atendimentos bastante elevado.

De acordo com as entrevistadas seria preciso ampliar o número de assistentes sociais nas equipes, contribuindo tanto para a melhoria na prestação de serviços quanto para a qualidade de vida das profissionais: *Leva-se trabalho para casa, não dá tempo para estudar. Às vezes é preciso utilizar o horário do almoço (F).*

As entrevistadas, umas mais que outras, concluem que há uma sobrecarga de trabalho no Serviço Social dos CRAS de Natal, assim como ilustra o relato a seguir:

Tudo chega pelo Serviço Social [...] por causa da pluralidade de atividades e também pelos muitos atendimentos [...], por ter muitos grupos, a gente tem que se virar em mil. A equipe divide as tarefas para poder viabilizar o trabalho [...]. Sempre há um desfalque em algum lugar para poder dar conta de tudo. E com o Projovem isso ainda ficará pior (H).

Buscando obter o ponto de vista mais genérico acerca da concepção das entrevistadas sobre as suas condições de trabalho, questionou-se quais seriam os pontos que mais dificultam o desenvolvimento do trabalho no cotidiano profissional. As respostas giraram em torno da falta de autonomia no desenvolvimento do trabalho, da precariedade do espaço físico, do aspecto curativo, emergencial e imediatista no contexto de uma política que se propõe preventiva, do excesso de atividades e da falta de interesse dos usuários em participar das palestras.

Os fatores limitantes em destaque foram atrelados à falta de recursos para o desenvolvimento de um trabalho de mais qualidade, diante da demanda crescente, à falta de mercado de trabalho para o qual encaminhar os usuários “ditos” qualificados pelos CRAS e aos problemas estruturais da sociedade.

Ainda foi apontada como fator limitante a baixa autonomia dos profissionais, assim como as fragilidades na rede sócio-assistencial.

No geral, as entrevistadas avaliam que os encaminhamentos dos CRAS são bem aceitos pela rede, principalmente pelos programas da SEMTAS e pela rede de saúde, mas os retornos são precários. Geralmente só se sabe se o usuário foi realmente atendido ou não quando este devolve a segunda via do encaminhamento ao CRAS que o encaminhou, o que nem sempre acontece.

Uma questão recorrente no ponto de vista das assistentes sociais é o fato de que há uma demanda elevada por tratamento de drogas e a rede é insuficiente para atendê-la satisfatoriamente, uma vez que há um reduzido número de instituições especializadas. Tem havido mais opções de abrigos para mulheres que sofrem violência, mas para idosos é mais complicado.

Questionadas, desta feita, sobre o que mais contribui para o desenvolvimento do seu trabalho, as respostas se encaminharam para um campo mais subjetivo. O amor pela profissão, gostar de estar com a comunidade, o trabalho em equipe pela possibilidade de trocar experiência e informação com os outros profissionais, a rede de encaminhamentos, apesar das dificuldades e o envolvimento próprio com o trabalho que desenvolve.

Foi solicitado, ainda, às entrevistadas que fizessem uma avaliação geral das condições de trabalho. Duas assistentes sociais consideraram que as suas condições de trabalho são boas e não tem pontos de crítica.

As questões relacionadas a recursos materiais, de expediente especificamente, foram consideradas boas pelas entrevistadas, uma vez que as necessidades desta ordem sempre são supridas.

Contudo, foram destacados como bastante problemáticas a falta de veículos mais disponíveis para a realização das visitas domiciliares e a dificuldade em manter os computadores e as impressoras em funcionamento, além da falta da internet. Associados a uma possível sobrecarga de trabalho dos assistentes sociais nos CRAS de Natal, esses elementos foram considerados como bastante impactantes nas condições de trabalho.

Porém, a ênfase das falas das entrevistadas na avaliação das condições de trabalho está mais relacionada ao vínculo empregatício, como mostra a tabela a seguir.

**TABELA – 14**  
**AVALIAÇÃO GERAL DAS ENTREVISTADAS QUANTO AS CONDIÇÕES DE TRABALHO**

***Se fala da vulnerabilidade dos usuários. Mas o assistente social do CRAS vive também sob vulnerabilidade e risco. Vulnerabilidade social (do trabalho) e risco social (violência, drogas, ameaças, etc, bocas de fumo, tiros). Que direitos temos? Que garantia temos? Quem nos protege? às vezes você não pode falar tudo, sob risco de levar um tiro (D)***

***O CRAS é uma boa experiência de aprendizado. Mas não tem um vínculo, uma estabilidade (E)***

***O salário é baixo, não tem insalubridade, corremos muitas vezes risco de vida. A gente paga imposto para trabalhar (G)***

***A questão do contrato de trabalho é problemática: não temos seguranças nem direitos assegurados (H)***

***Gostaria de ter vínculo, ser efetivada. Acho que a rotatividade cansa os profissionais e a comunidade também, que perdem um pouco a confiança no trabalho (I)***

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Essas falas revelam uma situação preocupante vivenciada pelos profissionais no contexto dos CRAS. São falas fortes que mostram o sentimento de insatisfação das assistentes sociais com a desproteção social que elas mesmas vivenciam.

Na verdade o que ocorre nos CRAS é o estabelecimento de um vínculo muito precário de trabalho. Sem carteira de trabalho assinada, os profissionais não têm acesso aos seus direitos trabalhistas básicos e disso se ressentem.

De acordo com as entrevistadas não há registro formal de prestação de serviços, como foi evidenciado pela forma como caracterizaram o seu vínculo empregatício na primeira parte desse capítulo.

Essa situação é preocupante e necessita da atenção de todos aqueles interessados na promoção da dignidade humana, no fortalecimento e no respeito das profissões, particularmente do Serviço Social.

Questionadas sobre de que forma ou em que a Lei que Regulamenta a profissão colabora para o exercício profissional, à exceção de dois pontos de vista, as entrevistadas reafirmaram um descrédito de que esse instrumento normativo possa contribuir para a afirmação da profissão no cotidiano institucional. Observe a tabela 15.

**TABELA – 15  
EM QUE A LEI QUE REGULAMENTA A PROFISSÃO COLABORA PARA O EXERCÍCIO  
PROFISSIONAL?**

*Define as atribuições. Dá respaldo, por exemplo, para dizer ‘isso aqui eu posso fazer porque eu sou uma assistente social’ (B)*

*Diferencia no atendimento, o direito e a obrigação do assistente social (C)*

*Poderia facilitar se fosse levada em consideração pelas instituições que empregam o profissional (D)*

*A lei é importante, mas no dia-a-dia a coisa não funciona bem (F)*

*Nem facilita, nem colabora, porque o que está na teoria não vem para a prática, falta muita coisa para colaborar, foge da realidade. É muito superficial, poderia ter uma ênfase diferente (H)*

*Pode até ser que colabore, mas não vejo isso no dia-a-dia (J)*

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Ao mesmo tempo indagou-se sobre as contribuições das prescrições do Código de Ética profissional do Serviço Social nas relações recíprocas entre assistentes sociais e as instituições empregadoras. A tabela 16 traz os resultados.

**TABELA – 16**  
**INDICAÇÕES DO CÓDIGO DE ÉTICA IMPORTANTES DE SEREM OBSERVADAS NA**  
**RELAÇÃO ASSISTENTE SOCIAL - INSTITUIÇÕES EMPREGADORAS**

*O profissional não deve usar de influências para obter vantagens pessoais. O direito do usuário deve estar acima de tudo (A)*

*A autonomia, que nesse caso falta um pouco, pois sempre está se recebendo restrições (D)*

*O profissional deve ter atenção com os horários (F)*

*O empregador tem que dar condições de trabalho, deixar à disposição bons recursos e garantir um vínculo empregatício mínimo (H)*

*Não há uma boa relação ética. Isso desgasta a prática, traz conseqüências. O profissional não é reconhecido e não pode falar, senão perde o emprego (J)*

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

É fato que há uma considerável importância desses instrumentos normativos para o exercício profissional, delimitando atribuições e competências profissionais, assim como direitos e deveres das partes. Mas porque isso não é afirmado com ênfase por essas profissionais?

Seria por falhas nas legislações, em termos de seus conteúdos? Seria por uma dificuldade de compreensão das próprias assistentes sociais sobre os instrumentos que regulam sua profissão ou uma indisposição em afirmar essa importância pelo fato de estarem vivenciando elas mesmas condições de trabalho tão adversas? Ou porque não está se conseguindo estabelecer um diálogo claro entre as instâncias responsáveis pela sistematização desses conteúdos e aqueles que executam, os que vivenciam as adversidades do exercício profissional cotidiano?

Outros questionamentos também poderiam ser feitos. A intenção não é respondê-los nesse momento, mas suscitar a reflexão sobre as relações entre os diversos elementos que constituem essa problemática. O objetivo é chamar a atenção para uma realidade vivenciada pelas assistentes sociais, que seguramente não são apenas as que trabalham nos CRAS de Natal.

Tentando fazer uma mediação entre as queixas apresentadas pelas assistentes sociais entrevistadas acerca das suas condições de trabalho e o



CRESS, foi questionada a sua concepção acerca do CRESS. Em quais situações o CRESS é procurado.

**TABELA – 17**  
**SITUAÇÕES EM QUE RECORREM AO CRESS**

*Nunca procurei o CRESS para direitos. Não tenho muito conhecimento do CRESS. Mas é como se não tivesse um amparo. Todo ano pago 180, mas quando se precisa parece que não se tem muito a quem recorrer. Poderia promover mais palestras, seminários (B)*

*Nunca procurei o CRESS, porque nunca foi preciso. Avalia de forma regular, não sente muito avanço nem apoio para a luta pela melhoria do Serviço Social. Poderia fiscalizar mais, buscar um "teto" salarial. Deveria lutar mais pela valorização da profissão (C)*

*Nunca busquei o CRESS, quase nem acesso o site. O CRESS é necessário para representar a categoria. Deveria estar lutando mais para a melhoria das condições: piso salarial, contrato, carteira assinada, fazer mais ponte entre a universidade e os profissionais (E)*

*A luta do CRESS tem sido constante. Mas tenho tido pouco contato por isso não consigo avaliar a efetividade do trabalho (G)*

*Péssimo, não gosto. Sempre tive dificuldades com o CRESS (H)*

*Deveria ser mais persistente em relação ao reconhecimento da profissão, principalmente sobre a remuneração. Nunca recorri ao CRESS, às vezes a gente se omite (I).*

Fonte: Pesquisa de campo realizada com 10 assistentes sociais dos CRAS de Natal entre os meses de abril e junho de 2008.

Algumas entrevistadas reconhecem o caminho que o CRESS já percorreu na representação do Serviço Social. Mas a grande maioria faz queixas do ponto de vista da necessidade dessa instância ser mais incisiva na luta pelos direitos da categoria. Em contrapartida, reconhecem a própria ausência dessa luta e o distanciamento desse órgão, inclusive para reivindicar e/ou participar ao CRESS situações que lhes dizem respeito particularmente.

De fato, é inegável a trajetória de lutas e conquistas do conjunto CFESS/CRESS ao longo da história do Serviço Social, como já foi pontuado. Algumas colocações feitas pelas entrevistadas podem ser passíveis de ponderação, principalmente considerando que o momento de uma entrevista é geralmente propício a “desabafos”.



O escopo desse trabalho não permite se fazer uma análise que considere uma abrangência considerável dos fatores determinantes desse conflito na relação entre as bases e sua representação.

Contudo, o que é oportuno para o momento é lembrar que o diálogo franco e ponderado dessas partes precisa ser aperfeiçoado. Os profissionais que estão na linha de frente na execução precisam ser ouvidos e serem consideradas as suas lutas e desafios, até mesmo de sobrevivência. Ao mesmo tempo em que precisam se esforçar por perceber-se enquanto categoria e ter em mente que os desafios profissionais vivenciados no âmbito particular, precisam ser conhecidos para subsidiar reflexões e proposições.

Quando perguntadas se satisfeitas enquanto assistentes sociais, todas as entrevistadas responderam que sim. Mas não em relação às suas condições de trabalho, aspecto que impacta consideravelmente a satisfação profissional. Tanto que, logo após foram perguntadas se mudariam de profissão apenas duas responderam que não.

O projeto de vida profissional da maioria é continuar estudando para se submeter a concursos públicos, independentemente de ser na área de serviço social, em busca de estabilidade, melhores condições de salário e reconhecimento profissional.

#### **4.5. Na prática a teoria é outra? A difícil relação entre as construções teóricas e as necessárias mediações com a realidade**

As entrevistadas puderam, ainda, emitir sua opinião sobre aspectos relacionados à formação profissional e a sentimentos e perspectivas em relação à profissão.

Foi solicitado que fizessem uma avaliação da universidade, considerando se a formação acadêmica básica teria sido suficiente para fazê-las se sentirem seguras e preparadas para enfrentar o mercado de trabalho, atuando como assistente social

De um modo geral, as entrevistadas consideraram a formação acadêmica de boa qualidade. Contudo três questões perpassaram todas as respostas, independentemente da entrevistada ser de universidade pública ou privada.

Entrevistadas de universidade privada levantaram o aspecto de que esse segmento educacional, especificamente na área de Serviço Social, ainda encontra-se recente na cidade, com alguns cursos que carecem de uma melhor infraestrutura, não somente material, mas também pedagógica e de corpo docente, influenciando na qualidade da formação.

Já as entrevistadas de universidade pública apontaram que fatores estruturais e conjunturais enfrentados por essas universidades também impactam na qualidade da formação. Um dos fatores levantados foi o fato de existirem professores substitutos com pouca experiência lecionando disciplinas de extrema importância no currículo, como é o caso dos Fundamentos do Serviço Social.

E a questão mais recorrente foi a suposta falta de aproximação com a realidade. Uma entrevistada respondeu: *Foi uma boa formação. Mas faltaram coisas, principalmente em relação ao externo da sociedade. Há pouco encontro com a realidade* (D) e outra: *Foi boa, mas não me senti preparada para atuar. Faltou aproximação com a realidade* (E).

As questões destacadas pelas entrevistadas são questões de relevância para a discussão da instrumentalidade, na sua interface com a formação profissional.

Nesse espaço de discussão, não é possível, um aprofundamento da problemática que perpassa a formação acadêmica e nem tampouco considerar todos os elementos que a compõem. Contudo, é possível afirmar que muitos dos problemas relacionados à formação acadêmica se referem a fatores estruturais da educação brasileira.

É possível, ainda, pensar em pontos de melhoria no nível de estratégias didático-pedagógicas, as quais por vezes são negligenciadas, mas que poderiam estar contribuindo para se reduzir algumas lacunas que acabam ficando na formação.

Para isso, a interlocução entre professor e aluno, entre universidade, mundo profissional e realidade social se faz imprescindível, numa tentativa de manter um diálogo conseqüente, que considere as demandas, as limitações, os desafios e as necessidades de cada universo que se intersecciona, principalmente se é pretendida a continuidade do enfrentamento do desafio de diminuir a concepção que afirma uma lacuna entre teoria e prática.

80% das entrevistadas reafirmaram o chavão “na prática teoria é outra”. A pergunta foi direta com o propósito de tentar perceber claramente como reagiam ou se posicionavam diante dessa afirmação.

Duas assistentes sociais consideraram que *elas se completam, pois quando você vai para uma visita, para a realidade, você consegue lembrar do que você leu* (C) e, por conseguinte, que a teoria e a prática andam juntas e que o profissional precisa ter condições fazer essas mediações no cotidiano do exercício profissional.

Não obstante essas considerações bastante substanciais acerca da relação teoria-prática, a maioria das entrevistadas seguiram o ideário do senso comum reafirmando que na prática a teoria é outra.

Depois de terem considerado várias questões éticas importantes que perpassam o seu cotidiano profissional, as entrevistadas foram questionadas se há uma dimensão ético-política no fazer profissional do assistente social e o que entendiam por isso.

90% das entrevistadas afirmaram que há uma dimensão ético-política no fazer profissional do assistente social. Na definição do que compreendiam por ética e política, aparentemente, sentiram mais facilidade para se expressar quanto à ética, o que ficou definido mais no campo da defesa dos direitos e do respeito ao outro, apesar de terem surgido falas como, por exemplo: *ética é seguir as normas da instituição, seguindo o padrão político* (G).

Já o elemento política foi ainda mais difícil de ser definido ou feita a interface com a profissão. Por um lado, algumas não conseguiram dizer o que compreendiam por política, por outro, foi recorrente uma dificuldade em distinguir a política enquanto uma dimensão com a qual a profissão lida diretamente através da correlação de forças nas instituições, além da possibilidade de ter uma visão crítica diante dos aspectos imediatos da realidade social, da política institucional/partidária até mesmo das políticas públicas.

É possível, então, avaliar que há uma distância das respostas em relação ao que as próprias entrevistadas já haviam colocado sobre alguns aspectos éticos e políticos presentes no seu fazer profissional, quando falavam da relação com o usuário, com a instituição empregadora, quando expressavam a luta em realizar o seu trabalho mesmo em condições difíceis e quando questionavam a falta de autonomia profissional para o desenvolvimento desse trabalho.

Mas, quando solicitadas a expressar teoricamente esses elementos ético-políticos as entrevistadas demonstraram uma certa falta de traquejo.

Em várias falas foi recorrente a opinião de que o curso de serviço social é extremamente teórico, voltando pouco a sua atenção para uma maior aproximação com a realidade prática. Essa é uma queixa quase que generalizada dos alunos e profissionais da execução.

O que estaria havendo? Se é recorrente a concepção de que o curso de serviço social é teórico demais, então, porque os pontos mais frágeis percebido nas falas das entrevistadas estão justamente nas concepções teóricas, ou mesmo nas dificuldades em conceber e expressar os fundamentos?

Mais uma vez é preciso lembrar que, dada a limitação deste espaço de reflexão, também não é possível aprofundar esse aspecto. Porém, o que é possível e válido para esse momento é destacar alguns pontos, a título de indicações de análise.

O Serviço Social, como já foi considerado em momentos anteriores deste estudo, galgou patamares bastante relevantes no que se refere à construção de sua base teórica, ou em outras palavras, nos fundamentos para a reflexão da vida social e da prática profissional. A persistência em manter como referencial teórico a matriz de análise marxiana é um feito admirável, considerando as conjunturas de extrema adversidade no mundo contemporâneo.

Contudo, importa falar que urge atentar para o fato de que os alunos e profissionais precisam compreender não só importância, pois é possível que muitos já a considere, dessa teoria, mas principalmente compreender sua interface com a realidade, sem a expectativa de que a na teoria estarão todas as respostas prontas e acabadas para serem levadas para o enfrentamento do cotidiano profissional.

O que se faz imperativo nesse processo é, mais uma vez, o diálogo que precisa acontecer entre a universidade e os alunos/profissionais da execução, na busca pelos determinantes que levam a que essas dicotomias sejam ainda tão reforçadas.

É sabido que esses determinantes são vastos e que encontram relações com as macroestruturas societárias. Porém, há singularidades nesse universo que podem ser trabalhadas, questionadas, modificadas. Uma delas é a busca por formas mais concretas, palatáveis, didáticas de se trabalhar a dimensão teórico-metodológica na formação acadêmica, além de fazer o projeto ético-político

profissional uma realidade mais próxima dos alunos e da categoria, buscando formas de ser criada uma relação mais consistente e de identidade entre esse projeto e o conjunto profissional.

Cabe às próximas pesquisas a sensibilidade e acuidade necessárias para perseguir e desvendar o que há de fundamentos na afirmação de que o curso de serviço social é muito teórico, ou que não se faz a devida relação com a realidade, sem necessariamente capitular diante de apelos pragmatistas. O Serviço Social brasileiro já alcançou maturidade teórica suficiente para isso.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de construção desse trabalho representou um contínuo de desafios, muitas vezes de aparência intransponível, diante da complexidade que o envolve a própria discussão sobre a instrumentalidade, assim como a formação e o exercício profissional.

Para o resgate da discussão da instrumentalidade foi necessário um caminhar longo pelas veredas do Serviço Social, até que se chegasse às compreensões que foram expressas ao longo do trabalho.

A escassez de sistematizações teóricas sobre a instrumentalidade e sobre conteúdos que pudessem dar forma ao argumento das dimensões foram desafios consideráveis, o que evidencia a necessidade de se produzir mais reflexões teóricas sobre a profissão e em especial sobre a sua instrumentalidade. Daí poder-se concluir que a discussão sobre a instrumentalidade do Serviço Social no Brasil ainda padece de um desenvolvimento que contemple a sua importância e complexidade.

Delimitar a noção de instrumentalidade que se pretendia reforçar nesse trabalho foi um dos objetivos mais difíceis de serem alcançados e retomar a discussão a partir de autores que colaboraram diretamente com o debate em pauta pode ser considerado como um aspecto bastante positivo nesse estudo.

Todo o esforço empreendido na realização desse trabalho foi no sentido de chamar a atenção para a importância do debate da instrumentalidade do Serviço Social, segundo o entendimento de que a mesma vai além do simples compêndio e manipulação de instrumentos e técnicas. Essa concepção reforça a idéia que caracteriza o assistente social como mais do que um simples técnico social, mas um profissional de formação acadêmica, capaz de realizar uma intervenção social refletida

Ancorada na construção dos fundamentos históricos, teóricos e metodológicos que a profissão vem desenvolvendo ao longo das últimas décadas a idéia foi explicitar a composição da instrumentalidade do Serviço Social por um conjunto de saberes específicos, composto tanto do desenvolvimento da competência técnico-operativa, quanto ético-política e teórico-metodológica, vinculadas ao contexto sócio-histórico que a envolve e sustenta.

A tentativa de apreender os aspectos que denotam essas dimensões no exercício profissional foi viabilizada através da abordagem da realidade das assistentes sociais dos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS como substrato empírico. O instrumento subsidiador da aproximação empírica ao objeto de estudo foi o roteiro que orientou a realização das entrevistas.

Compreendendo que a realidade é dinâmica, composta por múltiplas determinações, que a sua apreensão é um processo que não se realiza plenamente, mas num movimento de aproximações sucessivas, é imprescindível constatar que a elaboração do roteiro de entrevista não obstante todo o critério metodológico que se possa ter tido, certamente não foi suficiente para contemplar todos os aspectos pertinentes à problemática. As limitações do pesquisador, aliadas aos limites próprios de um trabalho de mestrado e, especificamente aspectos circunstanciais limitantes do processo também contribuíram para isso.

Contudo, os dados oriundos dessa experiência empírica possibilitaram evidenciar aspectos importantes que, conseqüentemente, viabilizaram o alcance do principal objetivo desse trabalho: identificar, caracterizar e analisar as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa presentes na composição da instrumentalidade do Serviço Social evidenciando-as no exercício profissional das assistentes sociais dos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS em Natal/RN.

Do ponto de vista teórico-metodológico, foram constatadas com a análise dos dados fragilidades nas leituras da realidade que compõem o contexto sócio-institucional em que se encontram inseridas as assistentes sociais entrevistadas.

O grau de propriedade em relação à essa dimensão, constatado nas respostas das entrevistadas, pode ser considerado insuficiente, se consideradas as requisições normativas para as competências profissionais. As mediações que propiciam análises radicais, do ponto de vista da crítica que alcança os fundamentos dos fatos e fenômenos sociais ainda não fazem parte da instrumentalidade no exercício profissional do Serviço Social. As evidências podem ser remetidas ao capítulo 4.

Entende-se que o constante desenvolvimento da competência teórico-metodológica que substancia o assistente social em suas análises e reflexões críticas, a respeito da realidade que o circunda e sobre a qual intervém, tendo como substrato princípios ético-políticos que visam à defesa de valores humano-genéricos

para essa sociedade propicia um olhar estratégico da categoria frente aos contextos complexos e contraditórios que se apresentam à profissão, tanto em suas potencialidades quanto em seus desafios.

Mas, pelo que foi constatado no estudo, o Serviço Social ainda tem um longo percurso a traçar, se pretende fazer desse projeto pedagógico ou profissional uma realidade mais presente, concreto e eloqüente no dia-a-dia dos seus profissionais.

A dimensão ético-política, por sua vez, consegue se apresentar de forma até mais desenvolvida. Contanto, com limitações consideráveis.

No âmbito normativo, as entrevistadas alcançaram propriedade no que se refere às questões éticas, tanto em relação aos usuários quanto à instituições empregadoras.

Na relação com o usuário, foi possível perceber um cuidado na preservação do sigilo profissional e em considerá-lo um sujeito de direitos ao qual o assistente social, na sua condição profissional, deve um tratamento respeitoso e não discriminativo. Na relação com as instituições empregadoras foi ressaltada a necessidade das responsabilidades do profissional diante daquela instituição que lhe emprega, o que na contrapartida da instituição empregadora não é tão observado, quando essa não garante as condições de trabalho adequada para os profissionais e ainda limita em muito a sua autonomia.

As fragilidades dessa dimensão encontram-se na esfera teórica. Ou seja, mais uma vez, foram evidenciadas dificuldades para fazer as mediações necessárias. Isso ficou claro quando a maioria das entrevistas não conseguiu transitar apropriadamente pelo seu entendimento sobre ética e política, chegando algumas a afirmar que não sabiam defini-las.

Ficou claro, também, que as entrevistadas não reconhecem ou não vinculam o Código de Ética profissional e a Lei que Regulamenta a Profissão enquanto instrumentos que podem subsidiar o processo de defesa e garantia dos direitos profissionais da categoria, questão que se torna ainda mais problemática face ao distanciamento e da concepção que ficou expressa em relação ao CRESS/CFESS.

Essas constatações reforçam a idéia de que a dimensão ético-política também não se encontra suficientemente desenvolvida na instrumentalidade do Serviço Social em seu exercício profissional.

A dimensão técnico-operativa, por sua vez, foi abordada de maneira ampla, na tentativa de não reduzi-la aos instrumentos, puramente. A queixa, não só das



assistentes sociais entrevistadas, mas de forma generalizada na categoria, é que no processo formativo básico, ou seja, na universidade, os instrumentos e técnicas não são suficientemente trabalhados e, uma vez que o curso de Serviço Social tem uma característica muito teórica a aproximação com a “prática” não se faz de maneira satisfatória.

Pode-se concluir da análise da dimensão técnico-operativa que, mesmo sendo uma dimensão mais fácil de ter os seus conteúdos compreendidos e serem trabalhados com mais facilidade no exercício profissional, entende-se que esta dimensão deva ser compreendida teoricamente no processo formativo, e mesmo na capacitação continuada, articulada às demais dimensões em função de uma melhor qualificação da instrumentalidade na profissão.

Demanda, portanto, uma atenção particular para esta dimensão pensada no contexto das dimensões prático-sociais do exercício profissional, por ser perceptível, através das falas das profissionais, a dificuldade em organizar sistemáticas de planejamento e avaliação das suas rotinas práticas. Teoricamente falando, poucas deixam evidente em suas falas o quanto esses procedimentos são importantes para a racionalização do trabalho, gerando dados, qualificando processualmente a ação.

A literatura especializada, embora seja considerada na perspectiva teórico-metodológica, também pode ser analisada enquanto um conteúdo técnico-instrumental no sentido em que compõe parte dos instrumentos que o assistente social disponibiliza para transformar em instrumentos para a consecução dos objetivos e finalidades profissionais.

As legislações, normas, estatutos códigos são entendidos como parte desse instrumental que o assistente social disponibiliza para fundamentar a sua atuação, como foi mostrado no momento em que as entrevistadas foram levadas a justificar os motivos que levam a que recorram no cotidiano profissional aos conteúdos dessas legislações. Essa recorrência ficou evidenciada na relação com a utilização de outros instrumentos, as entrevistas, a visita domiciliar, o parecer social, dentre outros.

Estes últimos são utilizados no cotidiano profissional sem dificuldades, segundo as entrevistadas. Alguns são padronizados pela instituição, outros não. Mas a questão é: se são instrumentos formatados para o Serviço Social, são os seus profissionais que precisam estar atentos para que sempre sejam revisados,

conferidos e se estão sendo devidamente fundamentados, se são úteis aos objetivos a que se propõem na sua utilização. Disso o Serviço Social não pode abrir mão.

Na utilização desses instrumentos no cotidiano, deve ser observada a necessária vinculação com as questões ético-políticas que lhe envolvem, como consta no referencial desse trabalho e como as entrevistadas conseguiram constatar. Por exemplo, numa visita domiciliar qual a postura técnica e ética que o assistente social assume diante do usuário numa visita domiciliar? A de julgamento por sua condição de vida? Ou consegue fazer a análise dos determinantes sócio-históricos e econômicos, dando ênfase aos encaminhamentos que devem ser tomados diante dos direitos que deve gozar enquanto cidadão?

Um aspecto forte na atuação do assistente social no CRAS é o seu contato com a comunidade. Primeiro porque os CRAS encontram-se fisicamente inseridos nesse contexto. O assistente social, assim como o psicólogo, é requisitado pela instituição empregadora a ter um *perfil de comunidade para atuar no CRAS* (G).

Ações como palestra, campanhas, contatos com postos de saúde, escolas, conselhos, divulgações dos serviços disponíveis nos CRAS, assim como os próprios atendimentos individualizados caracterizam isso que se chama de perfil de comunidade.

Nesse âmbito é preocupante a afirmação apaixonadas demais por parte de algumas entrevistadas no sentido de que faz o trabalho em comunidade por amor, porque ama estar junto do povo e que tem o seu reconhecimento direto pelo trabalho que fazem. Essas afirmações implicam em se pensar e refletir sobre a questão do reconhecimento e da valorização profissional do assistente social em seu espaço de trabalho. Ao mesmo tempo o reconhecimento e a valorização terminam por dar sentido a sua realização profissional.

É preocupante também o ponto de vista das entrevistadas que a abordagem às famílias é uma revolução na Assistência, uma vez que anteriormente a abordagem era focalizada nos segmentos como idoso, criança, etc. Com a abordagem familiar nas comunidades a ação passa a ser feita de forma integrada, uma vez que toma a família como referência e está próxima à comunidade em que essa família está inserida.

Outro aspecto que vai nessa linha é o trabalho com grupos, onde em quase nenhuma das falas ficou clara a crítica dos limites desses grupos e a sobrecarga de

responsabilidade que normativamente lhe é creditada no processo de emancipação dos usuários.

Mais uma vez se vê a inevitável interface entre as dimensões que compõem a instrumentalidade do Serviço Social

De um modo geral, pode-se constatar que há fragilidades e insuficiências em todas as dimensões. Mas o ponto mais crítico pode ser creditado às fragilidades teórico-metodológicas.

Pode ser que se tenha chegado a essa constatação porque tendencialmente a pesquisa pode ter dado uma ênfase maior a tal dimensão.

Talvez, pelo fato da profissão ter uma produção que se encaminha mais para elaborações teóricas da realidade e, naturalmente, os recursos para se construir um instrumento que pudesse “medir” as dimensões enfatizem mais a dimensão teórica.

As questões éticas precisam continuar sendo reforçadas nos fóruns da categoria, em sala de aula, no estímulo ao desenvolvimento do projeto ético-político profissional. Uma indicação de atenção, porém, é dada para as instâncias de representação da categoria, em especial o conjunto CFESS/CRESS e às universidades: repensar as estratégias de difusão do discurso ético-político da categoria.

As universidades precisam atentar para as formas mais didáticas e estratégicas de instrumentalizar ético-politicamente os assistentes sociais. E as instâncias de representação da categoria se esforçarem por estabelecer atuação mais incisiva diante das explícitas violações das condições básicas do exercício profissional.

É importante frisar que a publicação do CFESS em parceria com o Conselho Federal de Psicologia – CFP dando parâmetros de atuação no âmbito da PNAS/SUAS significa uma excelente e oportuna iniciativa. Os CRESS podem contribuir ativamente na publicização desse documento junto aos assistentes sociais, divulgando e criando espaços de reflexões em que seja possível pensar sobre as diretrizes, objetivos, competências e atribuições específicas da atuação profissional, relacionando às estratégias.

Outra frente de luta, dentre as tantas existentes, é a da implementação da, já aprovada, NOB/RH/SUAS o que representará um avanço considerável na melhoria das condições de trabalho das equipes profissionais, uma vez que propõe a

implantação do plano de cargos, carreiras e salários com concurso público direcionado especificamente para atender ao contingente profissional dos CRAS.

A qualificação da dimensão ético-política do Serviço Social passa, também e inevitavelmente, por todo o conjunto da categoria, desde os estudantes aos profissionais da execução direta. Já foi considerado o quanto a sociabilidade capitalista desestimula a visão de coletividade e o quanto contemporaneamente tem-se perdido na cultura o estímulo para as lutas para além de interesses particulares. Então, o desafio ético-político aumenta.

Contudo, o Serviço Social tem tentado manter o seu projeto profissional pautado na defesa de valores humano-genéricos, que são valores que vão na contramão de tudo o que gera as atrozidades sociais nas quais o assistente social é chamado a intervir cotidianamente. A manutenção desse projeto na sociabilidade contemporânea já é um feito admirável para uma profissão. O esforço pela adesão contínua da categoria é ainda mais admirável e necessário.

A dimensão técnico-operativa é uma dimensão muito importante para a instrumentalidade do Serviço Social. Mas é possível que a profissão ainda não consiga se relacionar com ela de maneira eficiente, valorizando os seus potenciais. Ou seja, como foi mostrado no capítulo 3, o Serviço Social viveu momentos conflituosos com relação ao *status* que o instrumental técnico-operativo devia assumir em seu âmbito. Nos dias atuais essa continua ainda uma discussão controversa na categoria.

O que se tem percebido, no desenvolvimento desse estudo é que os assistentes sociais da execução e os estudantes tributam a uma suposta desatenção da formação acadêmica às indicações técnico-operativas as principais dificuldades enfrentadas no exercício profissional. Como visto, nesse trabalho isso não foi evidenciado. A questão de fundo, na verdade, são os fundamentos, assim como defendem, geralmente, os que estão no âmbito acadêmico, professores e pesquisadores.

Contudo, há que se dar a devida atenção à categoria, quando insistentemente reclama um espaço mais privilegiado para a dimensão mais estritamente técnica na formação.

Mesmo a questão técnica tendo como pano de fundo os fundamentos teórico-metodológicos, o que é imprescindível para o assistente social não ser visto como um simples técnico social, aspectos peculiares da atuação, do fazer

profissional precisam realmente de mais atenção, principalmente realizando as devidas mediações com os referenciais teórico-metodológicos e ético-políticos.

Além de aprender a ler a realidade o assistente social precisa aprender a intervir nela, enquanto profissional, e isso requer perícia e técnica. É óbvio que a experiência profissional agregará às competências e habilidades adquiridas na formação básica uma substancialidade e maturidade que efetivamente só o exercício da profissão pode dar. Mas as dimensões que compõem a instrumentalidade do Serviço Social devem ser presentes no processo formativo básico desde o seu início.

Nas experiências enquanto estudante o assistente social deve aprender a realizar as mediações, que é um movimento teórico-metodológico, inclusive no desenvolvimento da sua capacidade técnico-operativa, como prevêm as próprias Diretrizes Curriculares.

Os estudantes têm procurado os estágios não-obrigatórios como alternativa para um contato com o exercício profissional antes do estágio obrigatório. Sabe-se que uma outra motivação é o recurso financeiro que esses estágios agregam e que é importante para a manutenção de muitos estudantes na universidade, principalmente estudantes dos cursos diurnos. Mas sabe-se, também, que grande parte desses estágios não são supervisionados e muitas vezes funcionam como mão-de-obra barata para as instituições em que são realizados.

Nas universidades, em especial nas públicas, há uma direção que visa o desenvolvimento do tripé ensino-pesquisa-extensão. Numa referência específica à universidade pública federal, a pesquisa tem conseguido se expandir e conquistar importantes espaços de produção científica em que alunos e professores interagem em várias instâncias numa rica troca de conhecimentos. Contudo, no curso de Serviço Social essa não é a realidade da extensão.

Nesse curso, a extensão tem um potencial ainda não explorado no sentido de uma interação orientada e qualificada com a realidade, com o exercício profissional e com a questão social. Laboratórios e projetos os mais diversos podem ser desenvolvidos na forma de extensão universitária. A realização de alguns desses projetos poderia contribuir para a diminuição da expectativa que é gerada pelas alunas em relação ao estágio curricular, que infelizmente, por inúmeros motivos sofre frustrações, que são levadas para o exercício da profissão.

Além desse aspecto da extensão, nos próprios currículos há que se ter mais espaço em termos de componentes curriculares para se trabalhar diretamente conteúdos ligados aos instrumentos técnico-operativos. Nesses espaços incluem-se as legislações nas quais transita o Serviço Social.

Certamente a formação básica não dará conta de tudo, mas pontos básicos da legislação previdenciária, trabalhista, social, por exemplo, precisam compor orientadamente a formação do assistente social. A história da reforma previdenciária, por exemplo, é muito importante para as mediações que precisará fazer quando do exercício profissional, mas precisa ser orientado sobre os conteúdos mínimos das leis, porque isso será cobrado na sua atuação. O aprofundamento dos conhecimentos será adquirido conforme o âmbito da atuação e o interesse particular.

Da mesma forma em relação aos demais instrumentos como um parecer social, um estudo social, etc. Os fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos não podem deixar de conferir as bases desses instrumentos. Mas eles precisam ser pensados, discutidos, experienciados em sala de aula. Se assim não for, quando solicitado a fazer um parecer social, o assistente social vai continuar dizendo que não sabe, porque não isso não foi visto na formação que recebeu.

Tem ainda uma questão, que precisa ser também pensada. A requisição por um profissional com perfil para atuar em comunidade em com grupos. Que perfil é esse nos dias de hoje? Como teoricamente a categoria pode estar refletindo sobre essa questão para tomar no futuro algumas orientações práticas? É importante que se pense, pois enquanto isso, muitas vertentes teóricas enviesadas estão fundamentando essas práticas até com reedições de intervenções psicologizantes.

E no que se refere à dimensão teórico-metodológica a principal indicação é que essa precisa ser melhor compreendida tanto pelos alunos quanto pelos profissionais. Não se duvida que o referencial que fundamenta os projetos de curso e o projeto ético-político profissional seja bastante adequado para se proceder a uma apreensão crítica e totalizante da realidade social. Mas para isso precisam efetivamente fazer parte da instrumentalidade do Serviço Social no cotidiano do profissional em atuação.

Talvez um dos caminhos seja dedicar tempo às questões didático-pedagógicas dos cursos, a fim de diminuir a lacuna entre a qualidade do referencial teórico adotado nas Diretrizes e a capacidade dos profissionais perceberem-no no

seu fazer. A realidade em si já é complexa, o referencial também. Mas dada a sua importância para a qualificação do Serviço Social. É preciso pensar como torná-lo mais acessível aos estudantes e profissionais que não estão exercitando a sistematização teórica todo o tempo.

Optou-se por nem atingir junto às entrevistadas a possibilidade delas estarem fazendo sistematizações teóricas da prática, dadas às adversidades das suas condições de trabalho. Mas esse é um ponto importante que também deve ser reforçado sempre que possível.

É um desafio, levar à frente um projeto profissional tão arrojado como o do Serviço Social. Muitos elementos obstaculizam, muitas vezes, intentos deveras generosos. Vários profissionais se sentem desafiados pelo conjunto da categoria a dar a sua contribuição, muito embora suas próprias condições de trabalho, limitações da sua formação acadêmica e fatores estruturais da forma de sociabilidade vigente representem fontes de desmotivações.

Por isso, é importante lembrar que todas as indicações de análise feitas nesse trabalho só se completam se estiverem fundamentadas à luz dos determinantes sócio-históricos, econômicos e culturais que compõem as conjunturas e estruturas da sociabilidade capitalista sobre a qual o mundo contemporâneo constrói as suas injustiças e desigualdades.

A inspiração para a realização desse trabalho foi, balizar com argumentos a tese de que o Serviço Social precisa atentar para o resgate e qualificação progressiva do debate acerca da sua instrumentalidade, tendo em vistas os enormes desafios que a realidade o impõe ao mundo contemporâneo. Por isso a necessidade da continuidade de sistematizações teóricas que agreguem às contribuições já deixadas.

Cabe finalmente registrar às assistentes sociais dos CRAS a admiração pela garra e força com que enfrentam cotidianamente aquelas condições de trabalho tão adversas. Mais do que um sumário dos déficits da instrumentalidade do Serviço Social, que esse trabalho seja entendido como uma mínima contribuição e um estímulo para a elevação da qualificação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do Serviço Social e para a continuidade da luta por condições dignas de trabalho e reconhecimento profissional.

## 6. REFERÊNCIAS

ABESS/CEDEPSS. Proposta básica para o projeto de formação profissional. **Serviço Social & Sociedade**. n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.

AUGUSTO, André Guimarães. Ontologia e Crítica: o método em Marx. Revista Econômica. v. I, n. 2, dez, 1999.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2003. (p. 09-41).

BARTLETT, Harriett M. **A base do Serviço Social**. São Paulo: Ciências Sociais, 1973.

BORGIANNI, Elisabete; MONTAÑO, Carlos. **Metodologia y Serviço Social: hoy em debate**. Biblioteca Latino Americana de Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2000. [Série Antologías]

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade Social e Trabalho: Paradoxos na Construção das Políticas de Previdência e Assistência Social no Brasil**. Brasília: Letras Livres, UNB, 2006.

BRASIL, Ministério da Educação. **Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social**. Brasília: Secretaria de Educação Superior, 2001.

BUARQUE, Sérgio. Desenvolvimento local e globalização. In: \_\_\_\_\_. **Construindo o desenvolvimento local sustentável: metodologia de planejamento**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002. p. 25-56.

CAMPAGNOLLI, Sandra. Desvendando uma relação complexa: o Serviço Social e o seu instrumental técnico. São Paulo: PUC/SP, 1993. Dissertação.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. Assistência Social: reflexões sobre a política e sua regulação. **Serviço Social & Sociedade**. n. 87. São Paulo: Cortez, 2006.

Conselho Federal de Serviço Social (Org.). **O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social**. São Paulo: Cortez, 2004.

Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Brasília: CFP/CEFESS, 2007.

Conselho Regional de Serviço Social. Código de Ética Profissional de 1993. In: **Coletânea de Leis**. 4. ed. Natal: Conselho Regional de Serviço Social – 14ª Região, 2003.



Conselho Regional de Serviço Social. Lei 8662/1993 – Regulamenta a Profissão de Serviço Social. In: **Coletânea de Leis**. 4. ed. Natal: Conselho Regional de Serviço Social – 14ª Região, 2003.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FORTI, Valéria L. Ética e Serviço Social: Formalismo, intenção ou ação? In: FREIRE, Maria Lúcia B.; FREIRE, Silene de Moraes; CASTRO, Alba Tereza Barroco de (Orgs.). **Serviço Social, Política Social e Trabalho**. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2006.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**. n. 62. São Paulo: Cortez, 2000a.

\_\_\_\_\_. Ensino da prática profissional no Serviço Social: subsídios para uma reflexão. **Temporalis** – Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. V.1. n.2. Brasília: ABEPSS, Valci, 2000b.

\_\_\_\_\_. No que se sustenta a falácia de que na prática a teoria é outra? CD-ROM **Anais** do IX ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. Porto Alegre, 2004.

\_\_\_\_\_. Instrumentalidade no trabalho do Assistente Social. **Capacitação em Serviço Social e Políticas Sociais**. Módulo IV: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UNB, CEAD, 2002.

\_\_\_\_\_. O Propósito da Instrumentalidade do Serviço Social. **Debates Sociais**. n. 63/64 – Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais – CBCISS. Rio de Janeiro: 1º e 2º semestres de 2004.

\_\_\_\_\_. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

GRAMSCI, Antônio. **Concepção dialética da história**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1981.

HELLER, Agnes. **O Cotidiano e a História**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

\_\_\_\_\_. IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 21. ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 2007.

KOSIZ, Karel. **A dialética do concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LOPES, Márcia Helena Carvalho. O tempo do SUAS. **Serviço Social & Sociedade**. n. 87. São Paulo: Cortez, 2006.

LUKÁCS, Georgy. **Ontologia do ser social**: os princípios fundamentais de Marx. São Paulo: Ciências Humanas, 1979.

MANNHEIM, Karl. O pensamento conservador. In: MARTINS, José de Souza (org.). **Introdução crítica a (economia) Sociologia Rural**. São Paulo: Hucitec, 1981.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Notas sobre mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema. **Serviço Social & Sociedade**. n. 43. São Paulo: Cortez, 1992.

\_\_\_\_\_. O ensino teórico-prático do serviço social: demandas e alternativas. **Serviço Social & Sociedade**. n. 44. São Paulo: Cortez, 1994.

MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). **Pesquisa qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras Editora, 1999. (Série Núcleo de Pesquisa: 1).

MARTINELLI, Maria Lúcia; KOUMROYAN, Elza. Um novo olhar para a questão dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**. n. 45. São Paulo: Cortez, 1994.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Relatório de Auto-Avaliação do Curso de Serviço social da UFRN. Natal, 2002.

MOTA, Ana Elizabete. As dimensões da prática profissional. **GEPE – Revista Presença Ética**. n. 3. V. 3. Recife: GEPE, 2003.

\_\_\_\_\_. **Cultura da Crise e Seguridade Social**: Um Estudo Sobre as Tendências da Previdência e da Assistência social Brasileira nos anos de 80 e 90. São Paulo: Cortez, 2005.

MOTA, Ana Elizabete; MARANHÃO, Cezar Henrique; SITCOVSKY, Marcelo. O Sistema Único de Assistência Social e a formação Profissional. **Serviço Social & Sociedade**. n. 87. São Paulo: Cortez, 2006.

NETO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**. n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.

\_\_\_\_\_. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Módulo 01: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: UNB, CEAD, 1999.

\_\_\_\_\_. **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001a.

\_\_\_\_\_. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 3. ed. ampliada. São Paulo: Cortez, 2001b.

NICOLAU, Maria Célia Correia. Fazer profissional do assistente social: um aprender multifacetado. **Desafios Sociais**. Ano 1, n. 1 (jul./dez.). Natal: UFRN/CCSA, 2001.

\_\_\_\_\_. O espaço socioocupacional do fazer profissional do assistente social: quem são eles? X quem sou eu? **Desafios Sociais**. Ano 2, n. 2 (jan./jul.). Natal: UFRN/CCSA, 2002.

\_\_\_\_\_. **O aprender do fazer: Serviço Social, trabalho profissional e representações sociais**. Natal: EDUFRN – Editora da UFRN, 2005.

NISBET, R. **La Formación del Pensamiento Sociológico**. V.1. Buenos Aires, Amorrortu, 1969.

\_\_\_\_\_. Conservadorismo e Sociologia. In: MARTINS, José de Souza (org.). **Introdução crítica a (economia) Sociologia Rural**. São Paulo: Hucitec, 1981.

PARRA, G. **Antimodernidad y Trabajo Social**. Argentina: Universidade de Fuján, 1999.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. **Assistência social na Perspectiva dos Direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção social aos pobres no Brasil**. Brasília/DF: Thesaurus, 1996.

\_\_\_\_\_, Potyara Amazoneida Pereira. A política social no contexto da seguridade social e do welfare state: a particularidade da assistência social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 56, p. 60-76, 1998.

\_\_\_\_\_, Potyara Amazoneida Pereira, BRAVO, Maria Inês Souza. (orgs) **Política social e democracia**. 2 ed. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2002.

PIRES, Sandra Regina de Abreu. Técnica: uma aproximação histórico-conceitual. **Serviço Social em Revista**. n. 07. Paraná: Universidade Estadual de Londrina/Departamento de Serviço Social, 2005, s.p. Revista eletrônica.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação em Serviço Social**. Um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002a.

\_\_\_\_\_. Mediação: a categoria fundamental para o trabalho do assistente social. **Capacitação em Serviço Social e Políticas Sociais**. Módulo IV: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UNB, CEAD, 2002b.

PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL. Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS. Projeto Fortalecimento da Rede Municipal de Atenção à Criança e Adolescente – Natal/RN. SEMTAS, 2006.

\_\_\_\_\_. Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS). Relatório de Gestão 2003-2007. Natal, dez. 2007.

PROJETO PEDAGÓGICO. Curso de Serviço Social da UFRN. 1999.

SARMENTO, Helder B. de M. Instrumentos e Técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão. PUC: São Paulo, 1994. Dissertação.

\_\_\_\_\_. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sócio-política ao redimensionamento de suas funções sociais. Capacitação em Serviço Social e Políticas Sociais. Módulo IV: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UNB, CEAD, 2000.

SILVA e SILVA, Maria Ozanira da (Coord.). **O Serviço Social e o popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura.** São Paulo: Cortez, 1995.

\_\_\_\_\_. O Debate da Pobreza: questões teóricas –conceituais. **Revista de Política Pública\Universidade do Maranhão** unidade de Pós-Graduação em Políticas Públicas,v.6,n.2, Maranhão,2002. (p. 65 a 102)

SPOSATI, Aldaíza. O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social. **Serviço Social & Sociedade**. n. 87. São Paulo: Cortez, 2006.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social **V Conferência Nacional de Assistência Social: Assistência Social - reflexões sobre a política e sua regulação.** Brasília: CNAS, 2005.

SILVA e SILVA, M. O. O Debate da Pobreza: questões teóricas -conceituais In Revista de Política Pública\Universidade do Maranhão, unidade de Pós-Graduação em Políticas Públicas,v.6,n.2, Maranhão,2002. (p. 65 a 102).

TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. **Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social.** Orientadora: Nobuco Kameyama. Rio de Janeiro: UFRJ/ESS, 1999. Tese de Doutorado.

\_\_\_\_\_. Desvendando as determinações sócio-históricas do Instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis** – Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. n. 4. Brasília: ABEPSS, 2002.

VÁRIOS AUTORES. **Cadernos ABESS**. n. 3. São Paulo: Cortez, 1989.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes Subalternas e Assistência Social.** São Paulo: Cortez, 1999

\_\_\_\_\_. As ambigüidades da Assistência Social brasileira após dez anos de LOAS. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 77, ano XXV, março de 2004, p. 26.

\_\_\_\_\_. Globalização, precarização das relações de trabalho e seguridade social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 56, ano XIX, março de 1998, p. 55.

\_\_\_\_\_. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social. **Temporalis** – Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. n. 3. Brasília: ABEPSS, 2001.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**  
**MESTRANDA: Francilene Soares de Medeiros Costa**  
**ORIENTADORA: Profa. Dra. Maria Célia Correia Nicolau**  
**PROJETO DE PESQUISA: Instrumentalidade do Serviço Social: dimensões teórico-  
 metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional**

### ROTEIRO DE ENTREVISTA COM AS ASSSISTENTES SOCIAIS DOS CRAS DE NATAL

#### I. PERFIL PROFISSIONAL

1. Local de residência do informante  
 Natal       Interior      *Especificar bairro ou cidade:* \_\_\_\_\_
  2. idade \_\_\_\_\_      3. Sexo \_\_\_\_\_      4. Religião \_\_\_\_\_
  5. Estado Civil \_\_\_\_\_      6. Nº filhos \_\_\_\_\_
  7. Ano de conclusão do curso de Serviço Social \_\_\_\_\_      8. Instituição \_\_\_\_\_
  9. Em qual CRAS trabalha atualmente?  
 Pajuçara       Salinas       África  
 Guarapes       Felipe Camarão
  10. Desde \_\_\_\_\_      11. Forma de ingresso \_\_\_\_\_
  12. Vínculo empregatício \_\_\_\_\_      13. CH semanal \_\_\_\_\_      14. Salário líq \_\_\_\_\_
  15. Sua atuação profissional ocorre em nível de:  
 Chefia       Coordenação       Assessoria  
 Gerência       Técnico       Executor  
 Outro. Especificar \_\_\_\_\_
  16. Antes do trabalho atual, teve alguma outra experiência profissional como assistente social?  
 Sim       Não  
*Especificar* \_\_\_\_\_
  17. Possui outro curso superior?  
 Sim       Não  
*Se afirmativo, especificar o curso:* \_\_\_\_\_
- (Atenção: se negativo, desconsiderar as questões 18 e 19)**
18. Se afirmativo, o outro curso superior:  
 Foi concluído antes de Serviço Social       Foi concluído simultaneamente  
 Foi concluído depois de Serviço Social       Está cursando atualmente
  19. Qual o motivo da escolha em cursar mais de um curso de nível superior?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

20. Possui curso de pós-graduação? Em caso afirmativo, identifique o curso e a área:

- ( ) Não possui, nem pretende possuir ( ) Não possui, mas pretende possuir  
 ( ) Mestrado: \_\_\_\_\_ ( ) Especialização: \_\_\_\_\_  
 ( ) Pós-doutorado: \_\_\_\_\_ ( ) Doutorado: \_\_\_\_\_

21. Outros cursos \_\_\_\_\_

22. Durante a graduação em Serviço Social você participou de (*Essa questão pode ser de múltipla escolha*):

( ) <b>Iniciação Científica</b>	Área de Pesquisa:
[ ] Bolsista [ ] voluntário	Período:
( ) <b>Monitoria</b>	Disciplina:
[ ] Bolsista [ ] voluntário	Período:
( ) <b>Atividades de Extensão</b>	Órgãos responsáveis:
[ ] Bolsista [ ] voluntário	Atividades:
	Período:
( ) <b>Estágio não-obrigatório</b>	Instituição:
[ ] Bolsista [ ] voluntário	Função:
	Período:
( ) <b>Estágio obrigatório</b>	Instituição:
[ ] Bolsista [ ] voluntário	Tema do projeto de intervenção:
	Período:

( ) **Participação em eventos científicos com apresentação de trabalhos** (especificar quantidade):

[ ] Eventos locais	[ ] Eventos regionais
[ ] Eventos nacionais	[ ] Eventos internacionais

( ) **Participação em eventos científicos sem apresentação de trabalhos** (especificar quantidade):

[ ] Eventos locais	[ ] Eventos regionais
[ ] Eventos nacionais	[ ] Eventos internacionais

( ) **Outros. Especificar:**

( ) **Não participou de nenhuma dessas atividades**

23. Já participou ou participa de alguma das atividades abaixo relacionadas? Especificar a área e o período, se afirmativo. (*Essa questão pode ser de múltipla escolha*).

( ) Nunca participou

( ) Movimento estudantil	Área:
	Período:
( ) Conselhos de direitos	Área:
	Período:
( ) Conselhos acadêmicos	Área:
	Período:
( ) Conselho de classe	Área:
	Período:
( ) Outros cursos. <i>Especificar:</i>	

24. Quais foram os últimos livros/revistas lidos da profissão e outros?

25. Quais autores são referência no seu fazer profissional? Porque?

## II. ASPECTOS QUE CARACTERIZAM A INSTITUIÇÃO

26. O que é o CRAS?

---



---

27. Quais são os seus objetivos?

---



---

28. Qual a política que regulamenta a sua implementação?

---



---

29. Quem compõe a equipe profissional deste CRAS?

---



---

30. Quais são as demandas que se apresentam ao CRAS?

---



---

31. Qual a sua origem (quem) e como elas chegam ao CRAS?

( ) Espontânea

( ) Institucional

[ ] Individual [ ] Coletiva

[ ] Individual [ ] Coletiva

Especificar:

---

32. Quais as características das pessoas que procuram o CRAS? (idade, sexo, escolaridade, renda, estado civil, moradia, profissão, etc.).

---



---

33. Quais benefícios, programas, projetos e/ou serviços são implementados no CRAS? Quem os define? (*Especificamente no CRAS em que atua a entrevistada do momento*)

<i>Benefícios</i>	<i>Programas</i>	<i>Projetos</i>	<i>Serviços</i>

34. Dentro de cada programa e/ou projeto, quais atividades são desenvolvidas?

<i>Programas, projetos e/ou serviços</i>	<i>Atividades desenvolvidas</i>



35. Essas atividades são desenvolvidas de que maneira? *(Essa questão pode ser de múltipla escolha).*

- ( ) Em ações isoladas do Serviço Social      ( ) Em equipe multidisciplinar  
 ( ) Em parceria com a rede                      ( ) Outras.

Detalhe sua resposta

---

36. Como ocorre o planejamento para a realização das atividades?

- a) Em cada CRAS há um coordenador?
- b) Há um plano de trabalho ou de ação?
- c) Quem elabora esse plano?
  - a. Onde e como?
- d) As atividades são registradas?
  - a. De que forma?
  - b. Com quais objetivos?
  - c. Quem os estabelece?
- e) Como está previsto o processo de avaliação das atividades desenvolvidas?
  - a. Quem o estabelece?
  - b. Quem participa?
  - c. Qual a periodicidade das avaliações?
- f) Quais documentos são gerados como resultado das avaliações?
  - a. Quem definiu essa documentação?
  - b. Qual a sua utilidade para a instituição, para o Serviço Social, para os usuários e para o você?

37. Quais são os recursos (materiais, financeiros e humanos) disponíveis para o desenvolvimento do trabalho no CRAS? *(identificar com a quantidade de cada item. Essa questão pode ser de múltipla escolha).*

- |   |  |
|---|--|
| ( ) Sala de atendimento individualizado com privacidade | ( ) Espaço para realização de atividades grupais |
| ( ) Computador com acesso à internet                    | ( ) Carro  |
| ( ) Telefone  | ( ) Funcionário de apoio administrativo          |
| ( ) Outros. <i>Especificar:</i>                         |  |
- 

### III. PARTICULARIDADES DO SERVIÇO SOCIAL NA INSTITUIÇÃO

38. Há atribuições específicas para o Serviço Social no CRAS? Em caso afirmativo, especifique.

---

39. Estabelecem-se metas e objetivos específicos para o Serviço Social? Em caso afirmativo, quem os estabelece e como?

---

40. Quais são as exigências e requisições feitas ao Serviço Social no âmbito do CRAS? Qual o perfil profissional para o assistente social atuar no CRAS?

---

41. Como o Serviço Social se organiza para a execução de suas atividades?

- a) Há um projeto do Serviço Social?
- b) Há reuniões específicas do Serviço Social?
- c) Há ações e/ou atividades que tem execução prioritizada? Porque?
- d) Há instrumentos específicos de registro?
- e) Quais documentos elabora especificamente?

- f) Com que objetivos?  
g) Como avalia os serviços que presta à população usuária?

42. Você acha que há uma sobrecarga de trabalho para o Serviço Social?

---



---

43. Qual a sua rotina de trabalho? Quem a estabeleceu e como?

---



---

44. Atualmente você realiza supervisão de estágio?

---



---

45. Quais dos seguintes instrumentos técnico-operativos você também utiliza em seu cotidiano profissional?

- |  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Visita domiciliar | <input type="checkbox"/> Entrevista | <input type="checkbox"/> Estudo Social             |
| <input type="checkbox"/> Parecer social    | <input type="checkbox"/> Relatório  | <input type="checkbox"/> Diário de campo           |
| <input type="checkbox"/> Reunião           | <input type="checkbox"/> Palestra   | <input type="checkbox"/> Outros. Especificar _____ |

46. Há um padrão institucional para esses instrumentos? Qual o nível de autonomia você tem para adequá-los às necessidades e particularidades do seu trabalho?

---



---

47. Quais as questões éticas necessárias a serem observadas na utilização de cada instrumento em seu cotidiano profissional?

---



---

48. Enumere por ordem de importância os instrumentos normativos que você mais utiliza em seu cotidiano profissional. (*Iniciando com o "1", como o mais importante*). Justifique a sua resposta.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Lei Orgânica da Assistência Social   | <input type="checkbox"/> Cartilha de programas e projetos  |
| <input type="checkbox"/> Lei Orgânica da Saúde                | <input type="checkbox"/> Lei que regulamenta a profissão   |
| <input type="checkbox"/> Legislação SUAS                      | <input type="checkbox"/> Código de Ética profissional  |
| <input type="checkbox"/> Estatuto do Idoso                    | <input type="checkbox"/> Resolução do CFESS que regulamenta as condições éticas e técnicas do exercício profissional |
| <input type="checkbox"/> Estatuto da Criança e do Adolescente | <input type="checkbox"/> Cartilha CFESS/CFP – Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos na PNAS    |
| <input type="checkbox"/> Lei Maria da Penha                   | <input type="checkbox"/> Política Nacional de integração da Pessoa com Deficiência                                   |
| <input type="checkbox"/> Código Civil                         | <input type="checkbox"/> Outros. Especificar _____   |
| <input type="checkbox"/> Código Penal                         |  |
| <input type="checkbox"/> Constituição Federal de 1988         |  |
- 
- 

49. Quais situações, especificamente, demandam de você a consulta de tais instrumentos no cotidiano de trabalho?

---



---

50. Quais são, no seu entender, as indicações do Código de Ética mais necessárias a serem observadas no cotidiano profissional sobre as relações do assistente social com o usuário? Por que?

---



---

51. E com as instituições empregadoras? Por quê?

---



---

52. A Lei que regulamenta a profissão, através da definição de competências e atribuições privativas do Serviço Social, facilita ou colabora em que para o exercício profissional?

---

---

53. Você acredita que no seu trabalho existe uma dimensão ética e uma dimensão política? Explique o que você entende por essa questão. Evidencie sua resposta, dando exemplos e mostrando como ela se expressa em seu cotidiano profissional.

---

---

54. O que você entende por "instrumentalidade do Serviço Social"?

---

---

#### IV. PONTO DE VISTA PROFISSIONAL

55. O que você acha que o SUAS representa para a Assistência Social brasileira no contexto atual?

---

---

56. Como você avalia o CRAS quanto: *(Justifique sua resposta)*.

- a) Ao impacto sobre a realidade dos usuários
- b) Ao avanço para consolidação de direitos
- c) À centralidade dada à família
- d) À metodologia de trabalho
- e) À equipe profissional
- f) À qualidade dos serviços prestados

57. Como você avalia as condições de trabalho disponibilizadas para a realização do seu trabalho no CRAS?

---

---

58. O que mais dificulta a realização do seu trabalho profissional no dia-a-dia?

---

---

59. O que mais contribui para facilitá-lo?

---

---

60. Que mais limita a realização do seu trabalho?

---

---

61. Em quais situações você recorre ao CRESS?.

---

---

62. Como você avalia a formação acadêmica básica recebida na universidade? Foi adequada ou suficiente para você se sentir segura e preparada para enfrentar o mercado de trabalho?

---

---

63. Pense e responda: "Na prática a teoria é outra"? Por quê?

---

---

64. Você está satisfeita enquanto assistente social? Justifique sua resposta.

---

---

65. Você escolheria outra profissão? Por que?

---

---

66. Qual é o seu projeto de vida profissional?

---

---

**OBSERVAÇÕES ADICIONAIS**

---

---

---

---

---

---

---

Natal, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

---

Responsável pela entrevista

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)