



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
ESCOLA DE SERVIÇO SOCIAL
LESSANDRA DA SILVA

Reflexões sobre *hegemonia* do projeto ético-político profissional:
análise das concepções, práticas e demandas do Serviço Social no Ministério
Público e na Policlínica Municipal de Saúde

Rio de Janeiro

2016

LESSANDRA DA SILVA

Reflexões sobre *hegemonia* do projeto ético-político profissional:
análise das concepções, práticas e demandas do Serviço Social no Ministério
Público e na Policlínica Municipal de Saúde

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Fátima Grave Ortiz

Para Adélia, força delicada, que me ensina cotidianamente que é nos interlúdios que a vida se faz...

AGRADECIMENTOS

2016 foi um ano de dramática importância para a sociedade brasileira. As conquistas sociais e democráticas da cidadania – obtidas à custa de duras lutas da classe trabalhadora e que resultaram em alguns avanços na Constituição de 1988 – viram-se numa ofensiva avassaladora do campo conservador. José Paulo Netto, ao analisar os rumos da esquerda após o Golpe *jurídico-midiático-parlamentar*, comentou¹ que a “democracia está sendo restringida”, e ainda que seja “democracia burguesa”, o papel da esquerda não pode ser de imobilismo. Para ele é uma tarefa da esquerda a organização do “*povo*” (“articulação de classes e camadas sociais oprimidas e exploradas”). E, ainda que intelectuais e estudantes não sejam classe revolucionária privilegiada, devem contribuir com análise crítica e para construção de caminhos organizativos, seja em partidos, em movimentos, organizações profissionais, etc.

Esse TCC foi elaborado nesse contexto de *turbulência* política. Muitas vezes sua redação teve que ser interrompida em função da participação nessas lutas coletivas. Não havia outro lugar para estar além das ruas. Nesse sentido, agradecimentos especiais a todos aqueles que estiveram comigo nesse processo. A minha orientadora, por sua paciência, leitura zelosa e acuidade teórica. Dela guardarei em minhas melhores lembranças seu comprometimento com a defesa do que é público. Professora Gláucia, por ter aceitado tão gentilmente e prontamente participar desta banca e por ter contribuído decisivamente para minha formação com sua admirável convicção no potencial das lutas e resistências organizadas da classe trabalhadora; suas reflexões teóricas orientaram meu agir durante o campo de estágio. Professora Cecília, por ter generosamente aceito convite para integrar essa banca e por ter contribuído imensamente para minha apreensão crítica dos fundamentos do Serviço Social e pelos debates profícuos sobre saúde pública e saúde do trabalhador. Professor Gustavo Repetti pela atenta, qualificada, dedicada e crítica supervisão acadêmica durante o processo de estágio no MP. A tantos outros professores e colegas da Escola de Serviço Social que solidamente ajudaram em minha formação - os quais não serão nomeados, pois a lista seria extensa - agradeço igualmente. Expresso minha gratidão aos assistentes sociais das duas instituições nas quais fiz estágio; a vocês meu profundo respeito e admiração. O convívio com tais profissionais foi marcado por aprendizado de instrumentos e técnicas, mas o maior deles foi o agir ético. Foi gratificante atuar numa equipe motivada pelo comprometimento com usuários. Agradecimentos intensos a minha grande família, *lócus* da dádiva, da reciprocidade, do aprendizado da justiça social, do afeto, amor, amizade, *razão de ser*, assim como amigos que estão comigo nas ruas, nas lutas e na vida. E por fim, gratidão total a Adélia, companheira dos sonhos e das lutas coletivas que buscam transformar o mundo em um lugar melhor para todos, igualmente. A vida é festiva e bela graças a vocês!

¹ Seminário *A esquerda depois do golpe de 2016* (Teoria e Práxis). Realizado em setembro de 2016.

"Por um mundo onde sejamos socialmente iguais, humanamente diferentes e totalmente livres".

"Quem não se movimenta, não sente as correntes que o prendem".

Rosa Luxemburgo

"Os poderosos até podem matar uma, duas ou três rosas, porém, nunca conseguirão impedir que a primavera venha".

"Sonha e serás livre de espírito... luta e serás livre na vida."

Che Guevara

"Os filósofos limitaram-se a interpretar o mundo de diversas maneiras; o que importa é modificá-lo."

"Uma idéia torna-se uma força material quando ganha as massas organizadas."

Karl Marx

SILVA, Lessandra. **Reflexões sobre hegemonia do projeto ético-político profissional**: análise das concepções, práticas e demandas do Serviço Social no Ministério Público e na Policlínica Municipal de Saúde. Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção de grau de bacharel em Serviço Social. Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

RESUMO

O presente trabalho objetiva analisar se a hegemonia da direção estratégica crítica se faz presente – ou se são verificadas outras tendências - nas práticas profissionais dos assistentes sociais em dois campos sócio-ocupacionais, investigando também as concepções de profissão envolvidas e o processo de construção das demandas. Partiu-se da experiência de campo obtida durante os dois anos de estágio profissional, sendo um deles na área sócio jurídica (Ministério Público - MP) e o outro na área da saúde (Policlínica). A estrutura desse trabalho está organizada em duas partes. Na primeira faz-se levantamento da trajetória do Serviço Social no Brasil. Na segunda é feita análise da prática profissional do serviço social do MP e da Policlínica a partir das concepções teórico-metodológicas, refletindo se caminham ou não para o projeto profissional hegemônico. As opções metodológicas utilizadas foram: teoria social crítica, observação de campo e análise bibliográfica e documental. Pode-se sinalizar que a análise das duas instituições aponta para considerar-se que o serviço social ainda mantém vinculações com aspectos do conservadorismo, apesar do comprometimento dos assistentes sociais com o projeto ético-político profissional. Verificou-se nos dois campos foco em demandas imediatas, aparentes e individuais, situadas em aspectos econômicos e da subjetividade, pautadas numa análise de *ethos* liberal e do serviço social tradicional. Entretanto, não se pode qualificar as concepções e práticas dos profissionais do serviço social do MP e da Policlínica como meramente conservadoras, pois verifica-se convívio tensionado de ações e imagem social vinculadas à ajuda e atendimento individual das necessidades imediatas, simultaneamente com maior engajamento dos assistentes sociais ao projeto dos que identificam a profissão com a luta pela garantia dos direitos. Ortiz (2010) indicou que a imagem profissional ainda se encontra em construção, com paradoxos que revelam diversos projetos e perfis profissionais em disputa. Destaca-se que as conclusões a que se chegou nesse trabalho limitam-se pelas condições de sua realização e não devem ser generalizadas.

Palavras-chave: projeto ético político profissional; práticas profissionais; Teoria Crítica; demandas.

Sumário

Introdução	01
Capítulo 1 – Afinal, que profissão é essa?	06
1.1 Dois modos de se conceber a emergência do Serviço Social no Brasil: endogenismo e a tese histórico-crítica	08
1.2 Serviço Social e suas relações com a <i>Questão Social, Estado, Políticas Sociais</i> e contexto da profissionalização no Brasil	10
1.2.1 <i>Serviço Social no Brasil: peculiaridades culturais, econômicas e políticas, pensamento social intelectual</i>	13
1.2.2 <i>Serviço Social Tradicional, Renovação e Reconceitualização: processos de lutas contra-hegemônicas, projetos profissionais e societários em disputas e especificidade brasileira</i>	16
1.2.2 <i>A Imagem do Serviço Social no Brasil</i>	21
1.3 Serviço Social e atuação profissional	28
1.3.1 <i>Afinal, que profissão é essa? Como “compreender o significado da profissão”?</i>	30
1.3.2 <i>O Assistente Social e os direitos sociais: profissional “garantidor” de direitos?</i>	31
Capítulo 2 – A prática profissional em dois campos sócio-ocupacionais - áreas sócio-jurídica e saúde - e as concepções teórico-metodológicas: caminhando para o projeto profissional hegemônico?	38
2.1 O Serviço Social no Ministério Público Federal: <i>práticas profissionais</i>	40
2.1.1 <i>Ministério Público Federal</i>	40
2.1.2 <i>Estrutura organizacional MPF e organização do Serviço Social: correlação de forças</i> ..	40
2.1.3 <i>Análise das formas como as demandas são apresentadas e interpretadas</i>	45
2.2 O Serviço Social na Policlínica, nível secundário de atenção à saúde: <i>práticas profissionais</i>	52
2.2.1 <i>A Estrutura Organizacional e a relação com os níveis do Sistema Único de Saúde: correlações de forças</i>	52
2.2.2 <i>Demandas, respostas, instrumentos, encaminhamentos no Serviço Social</i>	54
2.2.3 <i>Concepções e imagem da profissão, técnicas utilizadas e projeto ético político</i>	58
2.3. <i>Análise comparativa dos campos sócio-ocupacionais nas áreas da saúde e sócio-jurídica: discursos e práticas profissionais</i>	65
2.3.1 <i>Análise da estrutura organizacional, atribuições, relações de poder, correlações de forças: autonomia e pluralismo?</i>	65
2.3.2. <i>O que faz o assistente social em ambas as instituições? Requisições dos gestores e respostas profissionais: demandas e imagem do Serviço Social no MPF e na Policlínica</i>	67
32.3.2.1 <i>Atribuições e imagem do Serviço Social</i>	67
2.3.2.2 <i>Demandas, encaminhamentos e técnicas – ausência de concepção de totalidade?</i>	70
2.3.2.3 <i>Projeto ético político e desafios para o Serviço Social do MPF e da Policlínica</i>	75
Considerações Finais	76
Referências	81

INTRODUÇÃO

O Serviço Social, como profissão circunstanciada no âmbito da divisão do trabalho, emerge, no Brasil, na terceira década do século XX, num cenário de entrada do país nos moldes do capitalismo industrial e monopolista e de desenvolvimento do Projeto Reformista-Conservador. Portanto, a compreensão do surgimento do Serviço Social deve situar-se nas condições objetivas e subjetivas do contexto brasileiro, já que há essa forte relação da profissão com as mudanças operadas no capitalismo e o projeto reformista que, por sua vez, orientou o enfrentamento da “questão social” com o objetivo de “modernizar o Brasil” e conter a “mobilização e organização política dos trabalhadores”. Tal tendência conservadora é fortemente influenciada pelo positivismo e humanismo cristão, uma vez que o projeto reformista-conservador contou com aliança entre Estado e Igreja, sendo composto por base laica e confessional.

Assim, pode-se dizer, de certo modo, que há, na origem do Serviço Social, de suas *protoformas*, uma vinculação com a Igreja. Isso resultou numa situação ambígua, pois se por um lado a profissão conquistava espaço na divisão social e técnica do trabalho, buscando reforçar o laicato, por outro mantinha o “caráter missionário da profissão”. Tal peculiaridade incidiu na formação do *ethos* profissional. Portanto, tais aspectos afetaram o exercício profissional.

Nesse sentido, tal Serviço Social de caráter hegemônico mais tradicional permeará fortemente a formação e as práticas profissionais no Brasil no período da década de 30 até a segunda metade dos anos 60, tendo aspectos que podem ser caracterizados como conservador, autoritário, paternalista, paliativo, pragmático e que tomava a ordem burguesa como dado natural e se punha a serviço da classe dominante. Assim, esse serviço social apresentava relativa homogeneidade nas suas propostas interventivas, carecia de elaboração teórica significativa, sinalizava certa neutralidade de participação político partidária. Portanto, o serviço social antes da década de 1960 foi marcado pela ausência de contra discurso e, assim, não se verificavam fraturas ideológicas relevantes que pudessem contrapor-se ao discurso dominante no serviço social.

O Serviço Social Tradicional passa a ser questionado a partir de 1965, sendo que vários fatores contribuíram para possibilitar a emergência de um novo projeto ético-

político profissional para o Serviço Social que buscava “ruptura” com o conservadorismo.

Desse modo, a reflexão crítica buscou produzir “rompimento” com o conservadorismo no serviço social, consolidando novas abordagens teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, buscando alterar suas práticas e a imagem da profissão. Assim, Ortiz (2010) mostra que na década de 80 evidenciava-se a necessidade de criar novos aparatos jurídicos-formais capazes de garantir esse novo momento da profissão, voltado para a participação política do profissional, objetivando romper com as heranças históricas conservadoras, com caráter burocrático, integrador e reiterativo, criando uma autoimagem renovada. O Código de Ética de 1993 e as diretrizes curriculares - *assim como a nova direção social estratégica*, contribuíram para essa nova organização, concepção e autorepresentação da profissão.

Para Barroco (2010, p. 206), o Código de 93 contribui para o processo de “nova moralidade profissional direcionada socialmente para ruptura com o conservadorismo e para construção de uma nova cultura profissional democrática”. A autora considera que este código foi elaborado num contexto profissional de hegemonia da “tendência de ruptura”. Ressalta, porém, que não significa que tal hegemonia seja indiscutível, já que o projeto profissional é “pleno de conflitos e desafios”, seja em sua fundamentação teórico-filosófica, seja em sua dimensão prática. Assim, tal hegemonia não significa que haja uma identidade homogênea da profissão.

Na mesma linha, Netto (2010) parte da perspectiva de que há, a partir principalmente dos anos 80, no Serviço Social brasileiro, uma hegemonia da direção social estratégica baseada na Teoria Social Crítica. Entretanto, o mesmo autor chama atenção para o fato de que tal hegemonia não significa monopólio e que há na profissão um campo em lutas, uma vez que a categoria não é um bloco homogêneo.

Portanto, o Serviço Social tem uma direção social e um projeto profissional assentados em perspectiva crítica. A partir de tais considerações, a proposta desse trabalho de conclusão de curso (TCC) orientou-se por algumas questões, tais como: *a hegemonia da direção estratégica orientada pela Teoria Social Crítica se faz presente nos campos sócio-ocupacionais? Isso tem orientado e influenciado a interpretação das demandas?*

No cotidiano organizacional do assistente social, há vários tipos de demandas, entre as quais podemos identificar as demandas institucionais, do usuário e do profissional e as designadas demandas reais e potenciais, explícitas e implícitas

(VASCONCELOS, 2012). Para apreender as imagens construídas sobre o Serviço Social e conhecer as suas práticas profissionais e as teorias que a sustentam, é fundamental a análise das demandas.

Nesse sentido, podemos questionar como são interpretadas as demandas pelos assistentes sociais, como se forjam essas demandas profissionais e como são encaminhadas. Esclarecemos que partimos do princípio de que há sempre clivagem ideopolítica no processo de identificação/interpretação/construção das demandas. Assim, as respostas e estratégias escolhidas são balizadas por tais concepções de projeto societário e por teorias que orientam nossas decisões. Portanto, o conteúdo metodológico que sustentará nossa prática profissional não pode ser dissociado de tais aspectos. Dessa forma, há que se refletir sobre a concepção que assistente social tem sobre a profissão e nas várias possibilidades teóricas que alicerçam seu entendimento.

Considerando tais aspectos, este TCC teve por objetivo geral analisar se a hegemonia da direção estratégica orientada pela Teoria Social Crítica se faz presente em dois campos sócio-ocupacionais nas práticas profissionais dos assistentes sociais em duas instituições, investigando também as concepções de profissão envolvidas e o processo de construção das demandas no Serviço Social. Buscaremos avaliar se há tendência em uma direção ou outra. Partiu-se da experiência de campo obtida durante os dois anos de estágio profissional realizados pela autora desse TCC, sendo um deles na área sócio jurídica e o outro na área da saúde, nos anos de 2014 e 2015, respectivamente.

Para isso, fizemos um levantamento teórico e a partir daí procuramos “lançar luz” sobre a experiência de campo. Nesse sentido, algumas questões abaixo orientaram a reflexão desse estudo:

- As ações de caráter emergencial que fazem parte do cotidiano do assistente social estão sendo desconsideradas da produção das condições objetivas da realidade no contexto da sociedade capitalista?

- Há apenas projetos voltados para dar respostas mais imediatas às necessidades individuais ou existem projetos que se situam no processo de organização da lutas coletivas?

- Tem sido possível manter a continuidade da perspectiva de Intenção de Ruptura, os marcos da Teoria Social Crítica, nos campos sócio-ocupacionais e não somente nos ambientes acadêmicos ou organizados da categoria profissional do serviço social?

- A cultura profissional crítica e politizada à esquerda que pode potencializar e abrir o serviço social a demandas que transcendam a ordem do Capital tem sido orientadora da prática nos campos sócio-ocupacionais?

Dessa forma, alguns objetivos específicos nortearam esse estudo:

- Analisar as demandas do Serviço Social, como são interpretadas e encaminhadas pelos assistentes sociais, verificando qual projeto societário e ideopolítico as orientam.

- Refletir acerca da concepção que o assistente social tem sobre a profissão e as várias possibilidades teóricas que alicerçam suas práticas.

- Problematizar concepção que considera preponderante para o assistente social o papel de “garantidor de direitos”;

- Considerar se as práticas profissionais estão voltadas para a promoção de estratégias contra-hegemônicas que possam atuar no sentido de mobilizar a classe trabalhadora ou se limitam a ações voltadas apenas para resolução de problemas individuais emergenciais.

Desse modo, o presente estudo constitui-se como Trabalho de Conclusão de Curso como cumprimento de um dos requisitos para graduação em Serviço Social. Trata-se de empreender uma análise, embasada por teorias críticas, acerca da experiência da prática profissional nos campos de estágios realizados, refletindo sobre instrumentos, técnicas e abordagens teórico-metodológicas presentes nestes espaços sócio-ocupacionais.

Nesse sentido, as opções metodológicas utilizadas para fazer essa análise são: teoria social crítica e análise de conceitos/categorias, assim como observação de campo e análise de documentos internos das instituições nas quais os estágios foram realizados. Assim, utilizou-se pesquisa documental¹, na qual foram analisados diversos materiais da unidade de saúde e da instituição sóciojurídica, pesquisa bibliográfica para o

¹ Os documentos internos referidos nesse trabalho dizem respeito a textos produzidos pelos assistentes sociais e estagiários das duas instituições estudadas. Em geral tais textos não são necessariamente designados nem como relatórios, nem prontuários. Apesar de não ter tais nomeações, as estruturas dos citados textos assemelham-se a relatórios, pois em geral configuram-se como sistematizações das atividades exercidas pelo Serviço Social. Cabe esclarecer que no MP, além de outros tipos de textos, existem relatórios. Além de tais documentos, a autora do TCC também utilizou vários de seus próprios textos produzidos para a disciplina de Orientação e Treinamento Profissional (OTP) durante o período de realização do estágio profissional, na qual elaborou trabalhos de análise institucional, perfil dos usuários, projetos de intervenção e relatórios analisando as práticas profissionais tanto do MP, quanto da Policlínica. Tais documentos estão elencados ao final do TTC, nas referências.

embasamento teórico-metodológico e observação de campo. Nessa observação procurou-se captar os *não-ditos* e tudo o que foge ao que está previsto nas regras, normas, mas que ocorre no cotidiano. Portanto, destaca-se que as conclusões a que chegaremos nesse trabalho limitam-se pelas condições de sua realização. Para aprimoramento, recomenda-se realizar entrevistas, com a visão de outros sujeitos, como os agentes privilegiados, agentes de apoio e usuários, entre outros.

Assim, adiantamos que não se tem nesse estudo a pretensão de responder a todas as questões propostas de modo conclusivo, pois isso requer uma pesquisa mais ampla, aprofundada e mais sistematizada. O que se pretende pontuar são reflexões que puderam ser feitas com base no conhecimento do debate da literatura acadêmica acerca da trajetória do Serviço Social e a partir da experiência de campo obtida durante os dois anos de estágio realizados pela autora desse TCC, no Setor de Serviço Social do Ministério Público e em uma unidade municipal de saúde de atendimento secundário – Policlínica.

Por fim, a estrutura desse trabalho está organizada em duas partes. Na primeira parte se faz um levantamento do processo histórico de emergência do Serviço Social no Brasil, apresentando as principais teorias e teses que buscam explicar tal fenômeno social, mostrando que partem de abordagens metodológicas distintas, que por si, revelam os embates de diferentes matrizes ideo-políticas que disputam o campo de forças envolvido na construção dos saberes e regulamentações que sustentam a profissão. Assim, nesse primeiro capítulo, são apresentadas teses sobre o Serviço Social e as peculiaridades culturais, econômicas, políticas, o pensamento social e intelectual brasileiro e sua relação com a profissão, apresentando conflitos entre projetos societários e projetos profissionais em disputa e hegemonia e lutas contra-hegemônicas; além disso, apresenta as concepções sobre a Imagem do Serviço Social no Brasil e procura “compreender o significado da profissão”, assim como a relação entre assistente social e os direitos sociais e a perspectiva de tal profissional como “garantidor” de direitos.

No segundo capítulo é feita uma análise da prática profissional em dois campos sócio-ocupacionais - áreas sócio-jurídica e saúde – a partir das concepções teórico-metodológicas, refletindo se caminham para o projeto profissional hegemônico, considerando dimensões dialéticas. Com base nas teorias abordadas no primeiro capítulo, se tece considerações sobre as duas instituições (Ministério Público e Policlínica Municipal de Saúde) analisando a estrutura organizacional e as correlações

de forças; também se faz análise das demandas, respostas, instrumentos, projetos, encaminhamentos. Faz-se uma abordagem comparativa entre as duas instituições, buscando considerar requisições feitas pelos gestores ao assistente social, respostas dos profissionais a estas requisições e em que medida tais respostas afirmam ou não a direção social do projeto profissional.

E, finalizando, este estudo traz considerações gerais sobre aspectos destacados ao longo do trabalho que tratam dessa experiência nos dois espaços sócio-ocupacionais, refletindo se estão orientados por perspectiva da Teoria Crítica ou caminham em outra direção.

CAPÍTULO 1 – Afinal, que profissão é essa?

Uma análise da trajetória histórica do Serviço Social aponta modificações paradigmáticas nos referenciais teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo da profissão. Tais transformações ocorreram ao longo de décadas em processos de mudanças estruturais e conjunturais do país que se refletem no exercício profissional dos assistentes sociais.

Conhecer as concepções teórico-metodológicas sobre o processo de consolidação da profissão é fundamental para entender tanto a *prática profissional* (afazeres, ações, atribuições, papéis, espaços conquistados e aqueles ainda por conquistar nas instituições, etc.), quanto os *processos normativos* que regulam o exercício profissional, bem como a *formação do profissional* e as *imagens² sobre o papel do assistente social* (pelos dirigentes das instituições, usuários, profissionais de outras áreas, pelo assistente social e pela sociedade em geral).

Nesse sentido, este capítulo tem como objetivo realizar levantamento do processo histórico de emergência do Serviço Social brasileiro, apresentando as principais teorias e teses que analisam este fenômeno social. Sinaliza-se que tais arcabouços partem de abordagens metodológicas distintas, que por si, revelam os embates de diferentes matrizes ideo-políticas que disputam o campo de forças envolvidas na construção dos saberes e dos marcos regulatórios que balizam a profissão³.

² Destacamos que trabalhos que tratam questões referentes à imagem/representações, em geral, possuem perspectiva conservadora, em sua maioria de base fenomenológica, uma vez que se sustentam na percepção dos sujeitos sobre determinado aspecto da realidade. De certo modo tais estudos limitam-se à aparência do real e aos movimentos observáveis da sua representação. Esclarecemos que não consideramos que tais imagens/representações sejam independentes, autônomas dos aspectos sócio-históricos. A produção de representações está diretamente ligada às atividades materiais, ou seja, trata-se de entender que a materialidade/concretude é o princípio explicativo do mundo e a objetividade concreta é o ponto de partida para a construção do conhecimento. Assim, não intentamos com essa análise das imagens dizer que se usuários e empregadores, por exemplo, convergissem na representação afirmada pelo projeto ético político profissional e a direção social estratégia hegemônica crítica, que tudo “estaria resolvido”, pois não se trata apenas de mudanças nas imagens/representações. A construção de uma nova imagem, por si, jamais seria suficiente para mudar as demandas, as intervenções, a realidade. As condições objetivas, entre elas as condições de trabalho, são aspectos relevantes a serem considerados. Assim, a apreensão das reais condições de trabalho é fundamental para exercício profissional qualificado.

³ Entretanto, não estamos sugerindo aqui que as dimensões sejam cindidas, que o processo seja dicotomizado. Há elementos dos dois lados. Por exemplo, num mesmo atendimento, podem coexistir

Assim, para compreender “que profissão é essa” é essencial lançar luz sobre tais abordagens teóricas e esses campos em disputa. Além disso, esse primeiro capítulo apresenta concepções sobre a imagem do serviço social no Brasil, assim como também procura “compreender o significado da profissão”, bem como a relação entre assistente social e os direitos sociais e a perspectiva de tal profissional como “garantidor” de direitos. Tal análise contribuirá para entendermos certas representações e práticas profissionais observadas no campo de estágio profissional, de modo a buscar conhecer as matrizes teórico-metodológicas que as embasam.

Tais apontamentos indicam que analisar essa trajetória da emergência do Serviço Social constitui-se como tarefa complexa. Estudos e pesquisas feitas acerca do Serviço Social analisam que a formação de um projeto profissional consiste no embate e disputas teóricas, metodológicas, sociais, éticas e políticas. Tal situação também revela lutas por diferentes projetos societários. Tem-se o reconhecimento de que quando se tem um projeto hegemônico, não significa que seja um único projeto profissional, ou seja, que não haja outros coexistindo, mesmo de modo residual. Nesse sentido, quando nos debruçamos sobre a historiografia do Serviço Social, tais embates se explicitam e, muitas vezes, tem-se uma imagem profissional que descortina tensões e, até mesmo, paradoxos.

Essa imagem tensionada do Serviço Social, ainda que dos anos 80 até os dias atuais o projeto profissional hegemônico seja construído por direção estratégica social e política de base crítica, compareceu em minha experiência de estágio profissional realizada nos campos sócio ocupacionais - nas áreas sociojurídica e saúde - no qual era comum a “falta de entendimento” (ou melhor, várias representações em disputa) quanto aos fazeres referentes à profissão⁴.

elementos da Teoria Crítica e elementos conservadores. Nesse sentido, é importante que destaquemos os movimentos das contradições que são constitutivas da realidade.

⁴ Verifiquei que, em geral, que usuários e instituição vinculam-na ainda a aspectos relacionados à “ajuda”. E, por vezes, isso pode ser visto na *prática profissional*, mesmo paradoxalmente, ainda que os profissionais tentem sustentá-las com “discursos outros”. No imaginário social parecia prevalecer uma compreensão de concepções orientadas por cariz conservador. Destacamos, no entanto, que não estamos dizendo que se a imagem social projetada (dos usuários, sociedade, outras categorias profissionais, etc.) estivesse assentada na Teoria Crítica “todos os problemas estariam resolvidos”, pois reafirmamos que vários fatores interferem nesse processo, como projetos societários distintos, condições de trabalho, aspectos sócio-históricos, assim como a própria questão da alienação do trabalho também afeta a interpretação das demandas.

1.1 Dois modos de se conceber a emergência do Serviço Social no Brasil: endogenismo e a tese histórico-crítica

Estudiosos do Serviço Social apontam que há dois modos de se conceber a emergência da profissão: o endogenismo e a tese histórico-crítica. A tese endogenista denota a profissão sendo apreendida a partir de si mesma, com base em fatores internos, sendo que, desse modo, o Serviço Social tem “autonomia histórica”, pois não é levado em conta a análise do contexto social, econômico e político, uma vez que aparece dissociado do processo de mudanças no capitalismo, não sendo considerado como determinante do processo de criação desta profissão.

Essa tese vincula-se às concepções tradicionais e busca explicar o surgimento da profissão coadunado à visão conservadora de um Serviço Social que seria uma evolução dos processos de ajuda, voluntarismo, retratando uma explicação que podemos designar por *a-histórica*, uma vez que certos aspectos são naturalizados, descontextualizados da processualidade histórica. Nesse sentido, a explicação do Serviço Social parte de ações e atividades realizadas por sujeitos particulares, resultando de opções pessoais, sem relação com aspectos sócio econômicos, histórico-social, sem relação com a sociedade capitalista, desconsiderando a luta de classes (MONTAÑO, 2011).

Porém, estudos críticos rompem com essa forma de entender o Serviço Social como se fosse uma consequência simples e direta das estratégias de ajuda presentes nas ações sociais realizadas pelas religiões, em especial, as atividades filantrópicas e assistenciais desenvolvidas pela igreja católica, e apontam que o fundamental é compreender que a profissão é gestada nos processos de transformação do capitalismo. Tal perspectiva é designada por Histórico - Crítica.

Esta segunda tese aponta que a profissão está ligada ao processo histórico de desenvolvimento do capitalismo e das necessidades daí derivadas, devendo ser analisadas lutas, conflitos sociais e a demanda de mediação na reprodução da força de trabalho. Portanto, tal explicação pressupõe que a profissão surge no contexto do capitalismo monopolista, num processo de lutas de classes sociais antagônicas em disputa, considerando, entre outros fatores, o aumento da acumulação capitalista. Nesse embate, a estratégia da classe burguesa para manutenção da ordem social é transformar o Estado num instrumento de conservação do sistema capitalista e de controle, legitimando-o em função das demandas populares e da própria lógica de acumulação

capitalista. Assim, o Estado assume algumas responsabilidades pelas políticas sociais como modo de minimizar as precariedades inscritas na “questão social”.

Essa explicação histórica não se direciona na linha dos motivos do sujeito, mas sim de compreender o Serviço Social numa perspectiva mais totalizante da sociedade capitalista (MONTAÑO, 2011). Admite-se que existam protoformas do Serviço Social, tal como a filantropia, porém a profissionalização não decorre de uma evolução desse interesse pela caridade, mas sim de transformações e necessidades da sociedade capitalista em seu modo de produção de existência material/espiritual.

Cabe ressaltar que nesse trabalho adotaremos a perspectiva histórico-crítica para fundamentar a análise sobre a historiografia do Serviço Social. Dois dos principais expoentes do pensamento intelectual sobre o Serviço Social, José Paulo Netto (2005; 2011) e Marilda Villela Yamamoto (2011; 2012), deram contribuições fundamentais para tal tese.

As obras de ambos, em especial aquela escrita por Yamamoto e Raul de Carvalho – *Relações Sociais e Serviço Social* - explicam o surgimento do Serviço Social no Brasil como um dos resultados do processo de amadurecimento do capitalismo no Brasil na década de 1930 do século XX. Também possuem sólida fundamentação histórico-crítica baseada na vertente teórica marxista, utilizando em seus estudos o emprego do método materialista dialético. Segundo Vasconcelos (2012), a utilização de tal método por esses autores permitiu-lhes o enfrentamento de posturas ecléticas, voluntaristas e messiânicas o que terá um forte impacto na projeção de um serviço social pelo projeto de ruptura⁵.

Assim, o Serviço Social tem como origem profissional uma relação intrínseca com o capitalismo e todo amálgama representado por este modo de produção: *alienação, antagonismo e contradição*, uma vez que se desenvolveu e foi engendrado por todo esse processo (MARTINELLI, 2011, p.66).

⁵ Para Netto (2005), tanto em nível nacional quanto internacional, a emergência da profissão situa-se num momento histórico de complexificação das relações capitalistas que terá implicações diretas no modo de enfrentamento da “questão social” na sociedade burguesa no século XX. Para Yamamoto (2012), o serviço social se gesta e se desenvolve como profissão reconhecida na divisão do trabalho, tendo como fundo o desenvolvimento capitalista industrial e urbano, com expansão do proletariado e grupos e frações de classe que compartilham em conjunturas históricas específicas. Para a autora o significado da profissão pode ser encontrado nas relações de produção e reprodução do capitalismo. Parte do pressuposto de que a compreensão da profissão de serviço social implica o esforço de inseri-la no conjunto de condições e relações sociais que lhe atribuem um significado e nas quais se torna possível e necessária. Por isso, sua explicação rompe com a lógica endógena, pois a autora vai mostrar as determinações do sistema capitalista e sua relação com o surgimento da profissão.

1.2 Serviço Social e suas relações com a *Questão Social, Estado, Políticas Sociais* e contexto da profissionalização no Brasil

É relevante ressaltar, com base no que foi visto até aqui, que o serviço social emerge também de aspectos relacionados à *Questão Social, Estado e Políticas Sociais*. Portanto, para melhor compreensão do serviço social é também importante saber e apreender, além do conhecimento de seu objeto e técnicas, as questões sobre Estado e o significado das políticas sociais, entre outros aspectos. Isso se dá pelo fato de que, entre outros aspectos, a profissão se consolida como integrante do aparato estatal e de empresas privadas.

No que se refere à *questão social*, pode-se considerar que é no contexto do capitalismo monopolista que o Serviço Social surge sob novas formas que se apresentam à “questão social”. São as transformações no contexto sócio-histórico e a necessidade de manutenção da sociedade capitalista que a profissão se desenvolve no processo de divisão social e técnica do trabalho. O processo de produção de excedente tem contradições advindas da relação capital e trabalho, o que gera as expressões da questão social. E a questão social vai ser matéria básica de trabalho do assistente social (IAMAMOTO, 2012).

De acordo com a autora, a classe burguesa tem duas formas de tratar tal fenômeno: pela coerção ou persuasão. A questão social é a expressão do processo de expansão da classe operária e sua luta por reconhecimento como parte do empresariado e Estado. É justamente essa manifestação da contradição entre as duas classes do capitalismo que passa a exigir um modo de intervenção para além da *caridade e repressão*. Nesse viés ideológico da emergência da profissão, expressa-se o segundo aspecto anteriormente destacado: *o Estado*.

Segundo Iamamoto (2012) este deve mediar a relação entre essas duas classes, tanto com regulamentação jurídica, ou seja, por meio de leis, mas também gerindo e organizando a prestação dos serviços sociais, como novo modo de enfrentamento da questão social. Assim, historicamente se passa da caridade tradicional para a centralização e racionalização das atividades assistenciais e de prestação de serviços pelo Estado. O Estado tem sido, historicamente, um dos maiores empregadores de assistentes sociais. Sendo assim, é importante lembrar a posição do Estado como

decisivo na reprodução das relações sociais, na sua condição de legislador e controlador das forças repressivas.

Montaño (2011), todavia, destaca que essa requisição do Serviço Social passa a ser feita não somente no âmbito público, mas adentra também a esfera privada, pois a empresa passa a manifestar descontentamento com as refrações do processo de exploração do trabalho. Assim, com finalidade de aumentar a produção, o assistente social atuará como um agente conciliador, podendo estender sua atuação para além da unidade de trabalho, ou seja, para os núcleos da casa, da unidade familiar do trabalhador.

Portanto, essa ação empresarial não é uma iniciativa pura e simples da empresa ou do Estado. Resulta das lutas dos trabalhadores. Assim, uma análise sobre o surgimento do serviço social como profissão e sua institucionalização aponta, contraditoriamente, para um movimento pendular, transitando entre as demandas do capital e àquelas do trabalho. Desse modo, os conflitos e as lutas sociais dos trabalhadores são fundamentais, segundo Montaño (2011), para promover os direitos sociais, políticos e civis. Isso, por sua vez, favoreceria a institucionalização das *políticas sociais*⁶, ou seja, o terceiro aspecto acima elencado.

Nesse sentido Montaño (2011) compartilha as visões de Carvalho e Martinelli, segundo as quais as políticas sociais são, portanto, “*instrumentos privilegiados de redução de conflitos, que contém conquistas populares, sendo estas travestidas de concessões do Estado e/ou empresa*” (CARVALHO; MARTINELLI, *apud* MONTAÑO, 2011, p. 30).

Nessa direção, Netto (2005) aponta que o Serviço Social é uma dentre tantas ‘especializações’ ocorridas no processo do capitalismo voltadas para implementação de políticas públicas, sendo que o assistente social voltava-se para *execução das políticas sociais*⁷. Para o pensador, o serviço social é ainda, *dinamizado e estimulado pelo projeto*

⁶ “Outra forma de responder a questão social encontrada pelo Estado é a criação de políticas sociais, forma de amenizarem os conflitos sociais, de manterem a ordem, o consenso e a coerção. A relação política entre o povo e o Estado era contida às normas e exigências de leis segmentadas, à doutrina e especulação da sociedade capitalista frente às manifestações populares que se engendravam” (NETO, BARROS & SANTOS, 2014, p.87).

⁷ Para Barroco, as “políticas sociais reproduzem a alienação: a sociabilidade se expressa como dependência, os direitos sociais aparecem como benefícios, o que conduz ao reconhecimento da face humanitária do Estado e ao ‘autoreconhecimento’ do indivíduo como subalterno (BARROCO, 2010, p. 88)”. Na análise de Neto, Barros e Santos (2014, p.87) “as políticas sociais, desta forma, permitem ao Estado a manutenção ideológica e social de produção, mantém a relação de benevolência do Estado frente à sociedade, expressando assim uma política compensatória às desigualdades sociais produzidas nesta

conservador que contempla as reformas dentro do sistema capitalista. As políticas sociais resultam também das lutas sociais e do processo de amadurecimento da classe proletária, que mesmo sendo alienada pela atividade desse profissional, ainda assim, tratava-se de ‘uma conquista’.

Tais aspectos também se verificam no Brasil, mas se reconstituem em função de particularidades sócio-históricas que incidem sobre a emergência da profissão nos anos 30. Dentre elas, destaca-se o projeto reformista-conservador. Esta postura profissional, construída a partir de sua relação original e histórica com o projeto conservador, gerou uma determinada imagem do Serviço social que convive dialeticamente com uma nova auto-imagem. Tais elementos serão explanados a seguir.

1.2.1 Serviço Social no Brasil: peculiaridades culturais, econômicas e políticas, pensamento social e intelectual

A emergência do serviço social se dá no capitalismo monopolista, cuja dinâmica engendrou nova configuração do espaço público-estatal, recolocando outro papel para o Estado, assim como novas funções. O serviço social inscreveu-se na divisão social e técnica do trabalho para reprodução da sociedade capitalista em face das “expressões da questão social”.

O Serviço Social surge no Brasil na década de 1930 nesse processo de expansão do modo de produção capitalista – capitalismo monopolista - com um sistema de acumulação de riqueza exacerbado. Segundo Martinelli (2011), no final do século XIX e nas primeiras décadas do século XX, o capitalismo foi golpeado por crises cíclicas, avanço político organizativo das classes trabalhadoras e crescimento desenfreado da

mesma sociedade que determina esta relação. Na história brasileira há autores que assinalam as políticas sociais como uma conquista das manifestações sociais, a luta social por direitos e garantias aos bens e recursos; apontando ainda a relação do surgimento das políticas sociais e o Serviço Social”. Iamamoto (2012) analisa as políticas sociais como “leis sociais” e sinaliza quando a questão social deixa de ser “natural”, dos pobres e passa a ser uma consequência do capitalismo: “As leis sociais surgem em conjunturas históricas determinadas, que, a partir do aprofundamento do capitalismo na formação econômico-social, marcam o deslocamento da “questão social” de um segundo plano da história social para progressivamente, colocá-la no centro das contradições que atravessam a sociedade. Ao mesmo tempo, a “questão social” deixa de ser apenas contradição entre abençoados e desabencoados pela fortuna, pobres e ricos, ou entre dominantes e dominados, para se constituir-se essencialmente, na contradição antagônica entre burguesia e proletariado, independente do pleno amadurecimento das condições necessária a superação” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 135-136).

miséria. Várias lutas sociais ocorreram em reação aos processos de exploração do trabalho, devido à intensificação da industrialização brasileira. Diante disso, era necessário manter o controle e a submissão da classe trabalhadora.

Desse modo, a burguesia e seus aliados - Estado e Igreja - deveriam criar novas formas de enfrentamento da questão social, com projeto de cunho reformista-conservador (com o objetivo de “modernizar o Brasil” e conter a mobilização e organização política dos trabalhadores), que se associasse a uma legislação social e trabalhista, pautados no conservadorismo em suas vertentes laica - estruturada pelo positivismo - e confessional - influenciada pela Doutrina Social da Igreja Católica e o humanismo cristão⁸.

Há, portanto, um amálgama nessa relação entre o surgimento do Serviço Social, mudanças no capitalismo e o desenvolvimento do Projeto Reformista-Conservador⁹ no cenário brasileiro, já que tal projeto reorientou a forma de tratar a questão social. Barroco (2010) aponta que à “questão social” foi conferido um tratamento moral, por parte do Estado capitalista, da Igreja Católica e do próprio Serviço Social em sua origem. A autora esclarece que essa interpretação moral das expressões da questão social por parte dessas forças conservadoras é uma resposta política ao potencial emancipador das lutas dos trabalhadores.

⁸ Para Ortiz (2010) o processo de surgimento do serviço social brasileiro deve ser entendido a partir de dois processos autoimplicados: 1) capital em sua fase monopólica com um processo de redimensionamento do Estado, que leva a sua refuncionalização e 2) o fortalecimento no Brasil da Ação Católica. Portanto, o projeto reformista-conservador contou com esses dois aliados, Estado e Igreja. Portanto, houve uma aliança entorno do projeto reformista conservador voltado para o enfrentamento das expressões da questão social.

⁹ Yamamoto (2011), no livro *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social, dedica o capítulo 1 à análise da relação conservadorismo e Serviço Social*, sendo uma das primeiras autoras a fazer essa relação com o projeto reformista conservador. Nesse sentido, aponta que o entendimento das respostas dos assistentes sociais às novas determinações da questão social no capitalismo monopolista implica em retomar o que ela designa por *marcas de origem da profissão*, uma vez que estas subsistem - ainda que redefinidas - e conferem traços peculiares ao exercício profissional. Ela considera fundamental situar tais marcas no bojo do “reformismo conservador”. Já Barroco (*apud* ORTIZ, p.98) explica que o projeto reformista-conservador, sob a ótica da igreja, possui um fundamento de que todos são iguais perante Deus, tanto ricos quanto pobres e, por isso condenam a luta de classes e esta deve ser contida através do controle dos excessos por parte dos capitalistas e pela educação moral para os trabalhadores. Assim, são contra o socialismo, porque defendem a propriedade privada como direito natural do homem e se dizem anticapitalistas, mas o que renunciam mesmo é o capitalismo liberal. Dizem-se pelo bem comum, mas defendem a propriedade privada, constituindo, portanto, discurso contraditório. Portanto, nessa concepção de sociedade, a moral se apresenta como um dos elementos fundamentais da reforma cristã, fazendo uma apologética afirmação dos valores tradicionais que resgatam as funções da família e da mulher para manter a ordem social capaz de alcançar o bem comum.

Para Ortiz (2010) o Projeto Reformista-Conservador encontra bases profícuas no cenário brasileiro, calcado no colonialismo, escravismo, caráter antidemocrático, ideologia do favor em despeito do direito, dependência dos países capitalistas centrais. Para a autora, o eixo desse projeto foi a tríade: “Deus, ordem e propriedade” (2010, p.101). Nesse sentido, para Ortiz:

A análise crítica do surgimento do Serviço Social nos permite pressupor que a vinculação da profissão ao projeto reformista-conservador, respondendo a determinadas requisições estabelecidas a partir de sua inscrição na divisão social e técnica do trabalho, engendrou as bases necessárias para a constituição de uma definida imagem social, na medida em que tal processo exigiu a formatação de um determinado perfil e *ethos* profissional capaz de responder às requisições sócio-históricas desse projeto (2010, p. 88).

Os aspectos culturais, políticos e econômicos devem ser considerados para que se compreenda esse processo da profissionalização no Brasil. O entendimento quanto às condições objetivas e subjetivas do contexto nacional (e sócio-histórico) é relevante para se entender o surgimento do Serviço Social brasileiro. Nesse sentido, é importante observar também as idéias produzidas por intelectuais que circulavam naquele contexto, representando parte do pensamento social.

Tanto a vertente laica conservadora quanto a confessional, receberam influências de pensadores que tinham em comum a defesa de um Estado forte, que estaria “acima dos interesses de classe” e, portanto, voltado para o interesse comum, para estabelecer a ordem sob o binômio autoridade/obediência¹⁰. Desse modo, o Estado deveria responsabilizar-se pelas sequelas sociais e, principalmente ter o papel de provedor das necessidades das famílias mais pobres, aliando-se à Igreja Católica. A concepção da Democracia Cristã, defendida pela Igreja e apoiada pelos primeiros assistentes sociais é de favorecer o trabalhador nos “limites estruturais do capital” (ORTIZ, 2010, p. 112).

Por tais influências ideológicas, caberia ao Estado coibir os excessos do capitalismo e criar mecanismos capazes de criar “harmonia de classe”: leis sociais e trabalhistas poderiam converter-se num importante instrumento que possibilitasse

¹⁰ Oliveira Vianna até mesmo defende, depois do Golpe de 1937, quando é instaurado o Estado Novo, um Estado Ditatorial, acima das classes e capaz de garantir a “harmonia social”. Assim, considera que a ordem social depende da solução dos conflitos entre capital e trabalho. No sentido de harmonizar tal relação entre capital e trabalho, propõe o corporativismo, que teria um papel fundamental na minimização desses conflitos, uma vez que teria condições de promover um “esvaziamento do potencial organizativo e político da classe trabalhadora” sendo que o papel do sindicato seria o de “educar para a solidariedade entre as classes” (ORTIZ, 2010, p. 109-110).

ocultar os antagonismos do capitalismo, com o “máximo de adesão e mínimo de coerção” (ORTIZ, 2010, p.102)¹¹.

É com essa perspectiva que se justificava o trabalho dos primeiros assistentes sociais brasileiros junto aos operários e seus familiares. A questão social e suas manifestações eram interpretadas como uma questão de ausência de moral e intelecto da classe trabalhadora. Isso se explica pela influência do pensamento positivista que justifica ideologicamente a ordem social burguesa e uma de suas peculiaridades reside no tratamento moral dos conflitos e contradições sociais. Consideram as lutas sociais como “desordem” que podem ser superadas pela educação moral.

Assim, segundo Iamamoto (2012), família e comunidade são categorias centrais no pensamento conservador. Tal vertente toma a família católica e burguesa como ente fundamental no processo de formação de caráter educacional dos indivíduos, sendo que quando tais funções não são cumpridas, considera-se tal instituição social como “desestruturada” passando a ser diretamente responsável pelos “problemas sociais”. Nesse sentido, isso influenciava a atuação dos assistentes sociais, uma vez que a família era tomada como objeto de intervenção profissional e qualquer composição familiar diferente do núcleo familiar burguês era considerada “desestruturada”.

Há, portanto, nos primórdios do serviço social de suas *protoformas*, uma vinculação com a Igreja, que criou uma situação ambígua, pois se por um lado a profissão conquistava espaço na divisão social e técnica do trabalho, por outro revelou a manutenção de um caráter missionário da profissão voltada para os “ideais de serviço ao homem”. Segundo Iamamoto (*Apud* ORTIZ, 2010, p.119) o que moveu os pioneiros a buscarem o serviço social não foi a necessidade de incorporação imediata ao mercado de trabalho, mas a vocação e o interesse em aperfeiçoar o apostolado. O humanismo cristão influenciava os postulados para o exercício profissional, com projeto de profissão vinculado à tendência reformista conservadora, determinada por uma autoimagem profissional. Essa inscrição na divisão social e técnica do trabalho em paralelo com formas tradicionais de enfrentamento das manifestações da questão social,

¹¹ Mas, esse avanço na legislação trabalhista brasileira nos anos 40 no Brasil não deve ser atribuído a uma concessão da classe burguesa em função de seu “humanismo”, mas sim decorreu de lutas da classe trabalhadora. No governo Vargas há forte influência do positivismo no tratamento das relações entre capital e trabalho, que se expressou na CLT. O Estado brasileiro “institucionalizou as expressões da questão social, criando para isso um amplo conjunto de políticas e serviços sociais” (ORTIZ, 2010, p.105).

como benevolência, ajuda e o laicato influenciaram na formação do *ethos* profissional e na construção de uma imagem social.

Isso começa a mudar a partir da década de 60 quando haverá um processo de tentativa de ruptura com essa ética e práticas profissionais do Serviço Social Tradicional, alicerçado em métodos positivista-funcionalistas e de sustentação confessional humanista cristã que produziram uma ação pragmática atribuída à profissão. Destaca-se que o projeto profissional no processo de ruptura com o conservadorismo se evidencia com a conjuntura político-social do país a partir das lutas sociais contra a Ditadura Civil-Militar, entre as décadas de 1960 e 1980 e no enfrentamento ao fortalecimento do Neoliberalismo, na década de 90 até a atualidade, na luta pelo projeto profissional em consonância aos interesses da classe trabalhadora.

1.2.2 Serviço Social Tradicional, Renovação e Reconceituação e processos de lutas contra-hegemônicas, projetos profissionais e societários em disputas e especificidade brasileira

Ortiz (2010) aponta que uma análise da historiografia do Serviço Social no Brasil revela que a partir da segunda metade dos anos 60 até 90, se verifica um processo de mudanças e amadurecimento da profissão nesse país, no processo conhecido como Reconceituação¹² e Renovação e dentro da perspectiva da Intenção de Ruptura, o que irá contribuir para a construção de uma nova imagem para o Serviço Social brasileiro.

De modo bastante resumido, pode-se dizer que tal período da segunda metade da década de 60 é conhecido como um momento de Renovação profissional do Serviço

¹² Neste período, o Movimento de Reconceituação, segundo Netto (2011), buscava a erosão do tradicionalismo intrínseco no Serviço Social. Assim, há a partir da Reconceituação um processo de aproximação do Serviço Social com a perspectiva marxista. A Reconceituação é um fenômeno latino-americano que buscava alternativas ao subdesenvolvimento, surgindo nos anos de 1965-1975, com forte presença do espírito anti-imperialista e promovia uma denúncia quanto à insuficiência do Serviço Social tradicional. Para Gomes (2013) o movimento de Reconceituação no serviço social reproduziu valores de esquerda, mas sem alcançar unidade teórico-crítica de seu projeto profissional. Pode-se considerar que a Reconceituação é parte integrante da Renovação, desde que sejam tecidas ressalvas e apontamentos, pois se ambas têm em comum o fato de ocorrerem em um mesmo momento histórico e de os determinantes serem os mesmos fatores exógenos à profissão, a Reconceituação ocorre apenas na América Latina, marcada por anos de imperialismo; já a Renovação deve ser entendida como movimento internacional, ou seja, processo global que afeta e engloba a Reconceituação. O determinante da Renovação é a crise profunda das relações capitalistas nos anos 70, a ruína da “Era Dourada”, “gloriosa” dos anos de *Welfare State*. Nesse processo, é importante que três aspectos também sejam considerados: 1) crise das ciências sociais; 2) mobilização estudantil; 3) deslocamento político de instituição anteriormente muito ligado à igreja agora voltado para a teologia da libertação.

Social em âmbito internacional, que procurou introduzir novos elementos ao Serviço Social Tradicional, buscando mudanças na prática profissional, na formação e até nas concepções da profissão. Netto (2011) destaca a laicização do Serviço Social como um dos principais legados da Renovação profissional. No que diz respeito ao Brasil, destaca-se que isso ocorre nos marcos da ditadura civil militar. Entende por Renovação:

O conjunto de características novas que, no marco das constrictões da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de 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 (NETTO, 2011, p. 131).

Neste contexto, o Brasil possui suas especificidades que se relacionam à autocracia burguesa e a Universidade, pois esta última é um importante *locus* do processo de busca por ruptura com o serviço social tradicional, uma vez que este último baseava-se em formação “acrítica”, “ahistórica” e que não considerava os aspectos do antagonismo entre as classes sociais.

Netto (2011) explica que a ditadura repete o fio condutor da formação brasileira, mas traz alguns elementos novos, como a funcionalidade que o Estado adquire nesse processo de ditadura do grande capital. Isso traz novidades particularmente no campo do serviço social, gerando necessidades de mudança em dois níveis: o de sua prática e o de sua formação profissional, já que o serviço social se inseriu no âmbito universitário e pôde ter contato com as disciplinas das ciências sociais onde surgiu a possibilidade de realização de pesquisas¹³.

No que tange à prática profissional houve a ampliação de um mercado nacional de trabalho (Estado, empresas e instituições filantrópicas) para os assistentes sociais, em decorrência de ampliação das manifestações da “questão social”, conseqüências da intensa pauperização da classe trabalhadora super explorada, fruto da acumulação e

¹³Essas profundas mudanças no Serviço Social, porém, passam longe do objetivo do projeto da autocracia burguesa, uma vez que a ela seria mais conveniente a perpetuação do serviço social tradicional onde se poderia preservar traços mais subalternos do exercício profissional com “dóceis” agentes executores de políticas sociais focalizadas que seriam extremamente funcionais ao projeto instituído. Contudo, o dinamismo das mudanças operadas em um curto lapso de tempo culminou em um serviço social diametralmente oposto, marcado pelo pluralismo e contradições que levaram a um salto qualitativo no interior da profissão (NETTO, 2011).

centralização do capital. O Estado reorganizado assume uma postura racionalizante e burocrática e executa uma série de reformas organizacionais demandando profissionais modernos, dentre eles o assistente social. Exigiu-se um novo perfil profissional do assistente social cujo comportamento deverá ser mais racional, o que ocasionou a erosão do serviço social tradicional. Assim, o contexto da ditadura vai demandar um profissional cujo desempenho não esteja baseado no humanismo abstrato e sim numa racionalidade técnica.

É importante destacar que tais mudanças no Serviço Social brasileiro decorrem da necessidade de readequação e expansão do capitalismo, não podendo ser tomadas simplesmente como intenções do projeto da autocracia burguesa. A crise mundial dos anos 1970 e o exaurimento do padrão do desenvolvimento capitalista, que impõe reestruturação produtiva para superar a crise¹⁴, assim como aspectos relacionados ao contexto brasileiro, tais como a luta dos movimentos sociais (“novo sindicalismo” que promove greves gerais no final dos anos 70, movimentos que lutam contra a ditadura civil militar, etc.), bem como a Reforma Universitária, a nova relação com as ciências sociais¹⁵ e a vanguarda intelectual que foi se formando, também contribuem para as transformações ocorridas no Serviço Social no Brasil (NETTO, 2011).

Esse momento histórico-social da profissão é marcado por disputas entre vários projetos profissionais (correntes conservadoras e outras tendências do pensamento crítico que buscam romper com serviço social tradicional). Isso desvela também que a

¹⁴ Segundo José Paulo Netto (2011), o golpe do dia primeiro de abril de 1964 era fruto de um rearranjo internacional das forças do capital devido a sua profunda crise vivida com o fim dos “anos dourados” onde os centros imperialistas, sob a liderança dos EUA, promoveram sucessivos golpes de Estado, sobretudo sobre os países denominados de “terceiro mundo” onde se desenvolviam amplos movimentos de libertação nacional e social. A finalidade desta contra-revolução preventiva tinha três principais intuítos: a) adequar os padrões de desenvolvimento destes países a um novo quadro de inter-relacionamento econômico, porém em situação subalterna. b) golpear e imobilizar protagonistas sociopolíticos contrários a essa empreitada, e c) dinamizar e fortalecer de todas as formas as tendências contrárias à revolução e ao comunismo. O autor também destaca que no plano interno, há que se entender o cenário político e econômico do Brasil, situando suas peculiaridades. Não aprofundaremos tais questões nesse TCC, pois esse não é nosso objetivo. Para melhor compreensão sobre tais aspectos, recomenda-se a leitura do livro de J.P Netto, *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*.

¹⁵ A Renovação propicia alteração da relação do serviço social com as ciências sociais, no sentido de adotar uma posição crítica e dialógica em relação a tal conhecimento científico e não apenas repetitiva e passiva, além de não limitar-se às correntes positivistas, mas também incorporar gradativamente o materialismo dialético como uma forma de ampliar o entendimento quanto à própria questão social. Assim, a Renovação constrói um serviço social menos hermético, pois se trata de momento propício para instauração do pluralismo e da diversidade na categoria profissional.

sociedade brasileira vivencia os conflitos entre distintos projetos societários, explicitados por lutas que buscam manter a ditadura civil-militar e outras que procuram democratização política e social.

Assim, muitos assistentes sociais encontram na Teoria Crítica a fundamentação teórico-metodológica para a Renovação da profissão, uma vez que romperá com uma interpretação da realidade baseada na naturalização do capitalismo e no tratamento moral da questão social. Isso vai ter impacto também nos marcos regulatórios da profissão. Abramides (2007, p. 37) aponta como “conjunto de leis e de regulamentações que dão sustentabilidade legal ao projeto de profissão nos marcos do processo de ruptura com o conservadorismo: o Código de Ética de 1993; a Lei de Regulamentação da profissão (Lei 8.662/1993); as Diretrizes Curriculares dos Cursos de Serviço Social de 1996, e ainda as legislações sociais”. As leis e regulamentações citadas dão sustentação ao Projeto Ético-Político do Serviço Social¹⁶. Portanto, se afirma um novo projeto profissional.

Para Netto (1995), as mudanças nos projetos profissionais derivam da conjuntura e transformações societárias e dos próprios corpos teóricos e práticas resultantes de disputas de projetos no interior das profissões, que não se constituem como bloco homogêneo. Assim, o autor destaca que a década de 80 consolidou no plano político ideológico a ruptura com o histórico conservadorismo do Serviço Social, mas isso não deve ser tomado se tivesse sido superado no interior da categoria profissional. Há uma predominância do pensamento crítico, de base marxista, que construiu uma cultura profissional politizada mais a esquerda, porém engana-se quem pensa que o conservadorismo seria apenas residual. Netto (1995) destaca que hegemonias políticas diferentes - que acabam por concretizar projetos societários distintos – implicarão em

16 Os Códigos de Ética do Serviço Social orientam a atuação profissional, o aporte ético-político da profissão. Dentro do contexto histórico-social, os Códigos (1948, 1965, 1975, 1986 e 1993) expressam a realidade apresentados à profissão em cada momento da história do país e apontam para a ação profissional frente a sua competência ético-político, e as respostas às demandas postas à profissão. Nos Códigos de 1948, 1965 e 1975 existem semelhanças claras, todos estão apoiados no conservadorismo e no tradicionalismo, concepções positivistas; apresentando ainda o neotomismo e a fenomenologia. O Código de 1986 apesar de superar os Códigos anteriores apresenta uma defasagem na sua concepção teórica frente o marxismo – possui visão mecanicista - pois neste momento essa corrente teórica já permeia as relações de trabalho e o debate acadêmico. Já o Código de 1993 rompe com todo o conservadorismo, pragmatismo e a neutralidade do profissional frente à questão social; evidência as políticas sociais como aporte de trabalho na luta pela cidadania e equidade (ABRAMIDES, 2007).

demandas diferenciadas e na necessidade de elaboração de novas estratégias de ação profissional.

Netto (1999) explica que os projetos profissionais apresentam a auto-imagem da profissão e elegem os valores que a legitimam, bem como formulam bases teóricas, institucionais e práticas para o seu exercício. A importância de um projeto profissional vai além de sua categoria, uma vez que mantém estruturais relações com projetos societários. Assim, para Netto, Barros & Santos (2014), um projeto profissional pode construir-se orientado por uma ética profissional que esteja voltada para ações prático-transformadoras. Isso implica em partir do entendimento

(...) de que os projetos profissionais podem romper com as amarras históricas de uma sociedade conservadora ou, por outro caminho, reafirmar a condição acrítica e antidemocrática de um determinado sistema. O projeto profissional do Serviço Social está escrito sob uma luta endógena de romper com o conservadorismo presente na profissão (NETO, BARROS & SANTOS, 2014, p. 82).

Assim, os projetos profissionais mantêm relação com os projetos societários. Os projetos societários (projetos de sociedade) estão presentes na dinâmica de qualquer projeto coletivo (profissional, por exemplo), inclusive no projeto ético-político do profissional do serviço social. Os projetos societários podem ser “transformadores ou conservadores”. Entre os transformadores, relacionam-se as estratégias de transformação social. “Não há dúvidas de que o projeto ético-político do Serviço Social Brasileiro está vinculado a um projeto de transformação da sociedade” (BRAZ & BARATA, s/d, p.5).

A reafirmação do atual projeto ético político do serviço social, comprometido com transformações societárias que primem, entre outros aspectos, por valores igualitários, depende de ação conjunta das respostas políticas que as vanguardas profissionais darão aos desafios atuais (formação e exercício profissional) quanto das ações dos profissionais nas diversas áreas de atuação, a partir de intervenções qualificadas, éticas e socialmente comprometidas (BRAZ & BARATA, s/d). Nesse sentido, revela-se a importância de trabalhos que analisem as ações e práticas profissionais nos espaços sócio ocupacionais.

1.2.3 A Imagem do Serviço Social no Brasil

A análise da historiografia do Serviço Social mostrou que sua inscrição na divisão social e técnica do trabalho em paralelo com formas tradicionais de enfrentamento das manifestações da questão social influenciaram na formação do *ethos professional* e imagem social da profissão. Estudos apontam que as transformações societárias e as alterações nos projetos profissionais ocorridas a partir dos anos 60, quando houve tentativa de ruptura com Serviço Social Tradicional, poderiam sinalizar mudanças na imagem do Serviço Social brasileiro, uma vez que estão questões não são desarticuladas.

Ortiz (2010) busca analisar os fundamentos da imagem social projetada sobre o Serviço Social no Brasil, bem como a autoimagem de seus agentes. Para a autora, a fim de se analisar tais aspectos, é relevante verificar as particularidades encontradas no exercício profissional, uma vez que tais representações são construídas com base no modo como os profissionais “agem, percebem, atuam e desenvolvem as atribuições a ele designadas” (ORTIZ, 2010, p.134).

Martinelli (*apud* ORTIZ, 2010) aponta tensão no processo de consolidação do serviço social no Brasil na constituição do *ethos* profissional, entre voluntarismo e messianismo, pois mesmo que houvesse sua defesa como profissão remunerada, vigorava a premência de entendê-la como compromisso de vida. Essa concepção vocacional também fez com que o trato das questões teóricas do conhecimento fossem secundarizadas, uma vez que a própria forma de ingresso profissional era moral. Assim a formação voltava-se menos para a construção / “transmissão” de conhecimento e mais para a incorporação de *habitus*, ou seja, visava à cristalização de posturas.

Netto, citado por Ortiz (2010, p. 120), explica que há uma forte

incidência do arcabouço ideológico-cultural, advindo do pensamento conservador, sobre o modo de pensar e agir do profissional”, tendeu a fortificar uma imagem não condizente com a profissão remunerada, na forma como são tratadas a questão social no capitalismo monopolista, qual seja, voluntarista, benevolente, cuidado da concessão, do favor e da ajuda. Tais traços levaram a uma constituição de uma determinada imagem social desta profissão face aos empregadores, usuários e a si mesma.

Assim, frutificará a percepção de que não é necessário ter conhecimento teórico para ser assistente social, basta ter “perfil moral”. E a utilidade do serviço social não

advirá de sua contribuição teórica, mas sim do embate cotidiano e individualizado, ou seja, da prática.

Nessas representações sobre a profissão verifica-se que se espera do assistente social que ele não apenas identifique, mas resolva, mesmo que temporariamente, o problema. Logo, resolver significa do ponto de vista imediato, qual seja, dar a cesta básica, ouvir o desabafo, informar o serviço. Tal expectativa se faz tanto por parte dos usuários quanto das instituições empregadoras. Assim, o profissional precisa ter conhecimento instrumental da rede e dos recursos e serviços (ORTIZ, 2010).

Netto (*apud* ORTIZ, 2010, p. 132) ressalta que tal modalidade de intervenção, marcada pelo imediatismo e pragmatismo, recupera na profissão traços de suas protoformas, aparecendo o caráter emergencial da ação profissional¹⁷. Tal caráter imediatista tende a esvaír a importância de seu aspecto teórico, engendrando na autoimagem profissional a falsa idéia que este pouco importa, pois o empregador não lhe contratou para “pensar, mas sim agir”. Tudo isso contribui para dilemas e ambiguidades entre a razão de ser profissional e os verdadeiros objetivos e interesses dos sujeitos profissionais (ORTIZ, 2010, p.151).

Para Ortiz (2010) como o serviço social em sua prática não foi eficaz em diferenciar-se de outras profissões que tratem ou não sobre a mesma problemática, tendeu a gerar representações¹⁸ de que qualquer um poderia realizar a ação desenvolvida pelo profissional, como se fosse uma profissão sem maior necessidade de qualificação. Assim, postula-se uma “ingerência de instância institucional superior no trabalho profissional”, na qual qualquer um poderia determinar ao assistente social o que poderia ser feito.

¹⁷ Ortiz explica que o processo de constituição da profissão consegue romper com as protoformas por causa da condição de mercado de trabalho, ou seja, pelo fato de o assistente social ser remunerado e estar atuando em instituições que “estão premidas por uma estrutura social que necessita tornar a reprodução daqueles que não dispõem de meios próprios de produção em objeto de medidas anticrise” (ORTIZ, 2010, p.127).). O assistente social, assim, converte-se numa estratégia do capitalismo de minimizar suas crises cíclicas. Para a autora, esses fatores constituem-se na grande diferença entre a forma como a ajuda, a caridade e a filantropia se processavam e como a assistência aos trabalhadores passa a ser feita. Os objetivos das ações são radicalmente diferentes, assim como a maneira de implementá-las. A condição do sujeito social profissional passou por algo totalmente novo, pois se tornou assalariado e submetido às regras institucionais, metas e resultados da instituição, embora mantivessem a mesma concepção de homem e de mundo e continuassem utilizando as mesmas ferramentas.

¹⁸ Há que se refletir se tal processo pode ser debitado somente à projeção de uma imagem.

Nesse sentido, para Netto, *apud* Ortiz 2010, uma das características, qual seja, a polivalência que não se configurou como opção profissional, mas antes foi forjada no padrão prático empírico de procedimentos profissionais, gera acesso a inúmeros recursos que mostram a versatilidade profissional, o que cria, por outro lado, a pouca clareza por parte da própria instituição quanto a que requisições exatamente caberia ao profissional responder. Assim, segundo tal pensador, a polivalência mostrou-se como positivo para os profissionais, sobretudo quanto a sua possibilidade de mobilidade funcional.

Há, segundo Ortiz (2010, p. 147), entre vários outros fatores, um aspecto que também “colabora na afirmação de uma determinada imagem social da profissão”. Trata-se da “tradicional ausência de especificidade” quanto ao trato das atribuições profissionais, uma vez que “ninguém sabe exatamente o que faz um assistente social”¹⁹. Isso gera para o profissional certo “mal estar”, que se expressa, por um lado, “na submissão do profissional e sua acrítica subserviência aos objetivos profissionais”, assim como “relação tensa e envergonhada com os demais profissionais de outras áreas”, tendo que “repetir a todo o momento o que é ou não sua função” (ORTIZ, 2010, p. 148). Nesse sentido, segundo Ortiz (2010):

Um dos elementos que compõe a imagem social da profissão (e em algumas situações aparece também no discurso dos próprios profissionais), a

¹⁹ Isso não deve ser interpretado como se houvesse nesse trabalho a defesa de “busca por especificidade”. Tal procura revela traços de debate conservador, que conduz a uma obsessiva busca por definições de atribuições. Trata-se de atentarmos para o que particulariza a profissão e não o que nos seria “específico”. É importante destacar também que tal aspecto é tomado como uma “particularidade” da profissão, já que em face da divisão social e técnica, haveria a tendência à subalternidade. Netto (1996) destaca que uma análise mais objetiva da subalternidade “não pode restringir-se a si própria ou a seus agentes, mas deve tomar como fundamento o dinamismo sócio-histórico geradores para as condições necessárias para sua emergência” (NETTO, *apud* ORTIZ, 2010, p. 129). Portanto, não se coloca que apenas essa suposta falta de especificidade por si só leve à condição de subalternidade profissional. Mas o “*assistente social atribuí à suposta ausência de especificidade* claramente posta no exercício profissional como um aspecto subalternizante” (ORTIZ, 2010, p. 148, grifo meu). Ortiz (2010), em nota de rodapé, sinaliza que “soma-se ao imaginário da subalternidade a dificuldade apontada por muitos profissionais quanto ao reconhecimento” (2010, p. 148). A autora cita Iamamoto (1992), que mostra que a categoria profissional organizou, desde os anos de 1940, suas bases jurídicas e normativas a fim de obter reconhecimento profissional, mas não avançou na organização política da categoria, o que só aconteceria décadas depois. Ortiz (2010) destaca que “esta ausência de especificidade tende a gerar *na categoria profissional* a errônea necessidade de que o profissional não apenas adaptar-se aos objetivos da instituição, mas fazê-los seus. Além disso, o desconhecimento de uma suposta especificidade possibilita ao profissional sua incorporação nos mais variados setores, podendo estar subordinado técnica e/ou administrativamente à outros cargos e profissões – a subalternidade em face a outros profissionais tende a ser flagrante, causando desconforto entre os assistentes sociais” (ORTIZ, 2010, p. 149, grifo meu). Ortiz, citando Iamamoto, diz que diante disso o profissional “almeja um campo “próprio” de trabalho, enquanto área específica que lhe atribua status e facilite o reconhecimento profissional (...)” (IAMAMOTO, *apud* ORTIZ, 2010, p. 149).

“ausência de especificidade” é entendida como uma das razões da subalternidade (2010, p. 148).

Sobre isso, Ortiz (2010) diz concordar com Yolanda Guerra para a qual essa ausência de especificidade constituir-se-ia como uma razão de ser da profissão. “Com efeito, a chamada ausência de especificidade que tanto angustia os assistentes sociais deve ser entendida pelos profissionais (...) como matéria da profissão e não como um obstáculo a ela” (ORTIZ, 2010 p. 148).

Ortiz (2010) aponta outros fatores importantes na constituição da imagem do serviço social. O fato de ser uma profissão que se coloca muito próxima dos usuários faz com que institucionalmente o assistente social possua “um acervo de informações sobre os usuários, por isso, é chamado a todo o momento para dar pareceres que possibilitem o municiamento de dados aos demais profissionais e técnicos em geral” (2010, p. 135).

Desse modo, segundo Ortiz, a imagem socialmente construída acerca desse profissional diz respeito a que por estar voltado para a intervenção cotidiana, “próximo do usuário e profundo conhecedor de sua situação pessoal”, será o assistente social um dos principais agentes responsável pela mudança de comportamento do usuário pela via do ajustamento. Assim, a instituição tende a esperar que este profissional desistorize as expressões da questão social, “transformando-a em desvios, disfunções, anomalias que carecem de tratamento” (2010, p.135). E, muitas vezes, na rotina institucional, o próprio profissional tende a entender as demandas da organização como suas, fazendo da proposta do empregador a base de seu trabalho e atividades.

Algo peculiar também a esta profissão diz respeito ao fato de o assistente social não ser diretamente requisitado por aquele que recebe sua intervenção. Desse modo, tal profissional recebe da instituição um mandato para intervenção a ser “imposta” ao usuário e, assim, para ter acesso ao serviço, o usuário deve passar necessariamente pelo serviço social. A rotina institucional cria uma imposição nessa relação, o que concorre com uma imagem que será projetada sobre a profissão. Iamamoto & Carvalho (2012) esclarecem, contudo, que esse cunho impositivo não aparece cristalino no discurso do Serviço Social; ao contrário, tende a apresentar-se reforçando a *ideologia do desinteresse, do altruísmo, da neutralidade*.

Ao atuar como “instrumento de esclarecimento e conscientização” dos benefícios concedidos pela instituição e dos mecanismos para usufruí-los, o profissional se torna um meio de acesso a eles, e assim, vai se dando também outra característica: o

aconselhamento (CARVALHO & IAMAMOTO, *apud* ORTIZ 2010) que tende a acompanhar o discurso do profissional à medida que ele esclarece sobre funcionamento e regras institucionais para que o usuário possa obter o serviço.

Desse modo, Ortiz (2010) concorda com a crítica de Iamamoto (2011), no que diz respeito a que o assistente social tende a ser contratado pelos seus empregadores não porque disponha de conhecimento técnico especializado, mas, ao contrário, pelo fato de sua formação generalista o capacitar para ouvir, aconselhar, encaminhar e acalmar as tensões, ou seja, apaziguar a questão dos conflitos da ordem burguesa, pelo seu cunho “educativo”, moralizador, disciplinador e que pelo uso da autoridade burocrática do qual está investido lhe atribui essa capacidade e poder.

Trata-se assim, segundo Ortiz (2010), de minimizar as expressões da questão social, ao retirar dela os aspectos políticos e econômicos, revelando o projeto social conservador inscrito na profissão. Se tal imagem desse profissional apaziguador, aconselhador e disciplinador foi percebida dessa forma pelos empregadores isso se dá pelas ações historicamente pautadas pela coerção simbólica e de construção de consenso de classe, que buscam a adesão do sujeito aos encaminhamentos institucionais. Para Iamamoto este profissional aparece como da “coerção e consenso” (*Apud* ORTIZ, 2010, p. 141).

Há que se enfatizar também tratamento personalizado da intervenção, que faz com que o profissional priorize aspectos particulares de cada sujeito. Ortiz, citando Iamamoto, destaca que tal caráter personalizado desse atendimento, “embora tenda a fragmentar e isolar o sujeito em mônadas sociais, consiste num dos elementos que legitima a profissão frente a seus empregadores” (2010, p. 139).

Outro aspecto é de que as políticas sociais, entendidas como ideologia do favor e como técnico burocrática, tendem a contribuir para despolitização da intervenção profissional, de modo a fazer com que o profissional não reconheça a funcionalidade que as políticas sociais conferem para a acumulação do capital, tampouco com que se reconheça como pertencente a mesma classe social do usuário. Assim, entende-se como profissional que operacionaliza ações que irão materializar serviços, para o qual a dimensão política e caráter de classe pouco importam.

Assim, como no Brasil há marcadamente como traço cultural a ideologia do favor, se inscreve ainda mais fortemente na imagem social a concepção de que é premente que este profissional seja alguém que tenha boa vontade, sendo que isto é que o distingue e o peculiariza diante de outros profissionais (ORTIZ, 2010). Os assistentes sociais eram

extremamente úteis ao sistema capitalista com sua prática de buscar a suposta “conciliação de classes” dentro do antagonismo de interesses entre capital e trabalho. Se por um lado houve uma rejeição da classe trabalhadora a tal aspecto, deve-se considerar que parcelas mais pauperizadas e os necessitados desses serviços não tiveram essa mesma reação. Dessa contradição depreende-se que a existência das demandas espontâneas é um dado fundamental para analisar o nível da relação entre usuário e o profissional. O exame do perfil das demandas que se apresentam ao Serviço Social pode constituir-se como caminho metodológico para que se possa identificar a construção de uma possível imagem social alternativa ou em construção (ORTIZ, 2010).

Ainda de acordo com Ortiz (2010), a partir da segunda metade dos anos 60 até 90, com todas as transformações ocorridas, aponta-se a construção de uma nova imagem profissional. Aos poucos vai sendo “remodelada”, com autoimagem vinculada aos interesses da classe trabalhadora. Ortiz (2010) sinaliza que os processos de Renovação e Reconceituação e o próprio acúmulo teórico profissional e político obtidos da interlocução com movimentos sociais, assim como a transição democrática que culminou na Constituição Federal de 1988, são fatos autoimplicados que explicam essa redefinição da imagem. A aproximação da profissão com movimentos sociais foi fundamental para que o serviço social se tornasse vanguarda política na construção de um projeto profissional ético político progressista, com profissionais comprometidos com luta política e defesa de direitos.

Ortiz (2010) destaca também a mudança curricular, em 1982, que enfatizava essa participação política do assistente social orientada para socializar os conhecimentos para a classe trabalhadora para que estes se mobilizem e organizem politicamente. Assim houve uma incorporação do papel do educador a essa prática numa tentativa de renovação da profissão, de modo a substituir as práticas de reprodução ideológica via aconselhamento, da orientação individual ou grupal por compromisso com a classe trabalhadora. Isso favoreceu a incorporação da “função pedagógica do assistente social”.

Assim Ortiz (2010) mostra que na década de 80 evidenciava-se a necessidade de criar novos aparatos jurídicos-formais capazes de garantir esse novo momento da profissão, voltado para a participação política do profissional, objetivando romper com as heranças históricas conservadoras, com caráter burocrático, integrador e reiterativo, criando um autoimagem renovada.

Destaca que na década seguinte, nos anos 90, apesar do aprofundamento da crise do capital, o Serviço Social consegue, nessa conjuntura adversa, aprimorar as conquistas no campo da ética, da fiscalização do exercício e formação profissional, num processo de ruptura com o serviço social tradicional, em resistência ao avanço do Neoliberalismo. O Código de Ética de 1993 e as diretrizes curriculares - assim como a nova direção social estratégica - contribuíram para essa nova organização, concepção e autorepresentação da profissão. O novo código firmou compromisso ético profissional com valores universais.

Para Ortiz (2010), nesse cenário identifica-se uma imagem da profissão atrelada à defesa dos interesses da população brasileira e principalmente na garantia de direitos. A autora destaca que mesmo que essa autoimagem seja hegemônica, não significa que tenha eliminado traços daquela imagem socialmente consolidada. Existe, assim, no entendimento da autora, uma *tensão* nessa imagem da profissão, marcada por continuidades e rupturas.

Tal tensão se faz porque mesmo que haja essa imagem que vincula o profissional à defesa de direitos (há uma tentativa de ruptura com a imagem da ajuda), simultaneamente tal representação convive com a perspectiva que ainda vê a profissão como “coisa de mulher”, voltada para o cuidado, assim como subsiste a percepção da subalternidade em relação a outras profissões, o que lhe impede de intervir efetivamente sobre as demandas que lhe chegam. Portanto, há uma relação paradoxal nessa imagem (ORTIZ, 2010)²⁰.

A autora, por sua vez, também destaca que a vinculação profissional com a defesa e garantia de direitos, poderia levar a uma interpretação “falaciosa dos reais limites da profissão, tendo em vista que a efetiva garantia de direitos não se circunscreve a uma categoria profissional” (ORTIZ, 2010, p. 210), e retornar ao discurso messiânico, rechaçado pelas vanguardas. Isso porque lutar pela garantia de direitos é diferente de

²⁰ De modo sintético, Ortiz (2010) lista alguns elementos que compõem a imagem socialmente existente do serviço social: perfil voluntarista, subalternidade, exigências de respostas imediatas e limitadas ao nível da aparência; primado da moralidade do profissional em relação a sua especialização técnica e desqualificação da teoria. Estes parecem conviver com aquela imagem forjada pós década de 60, ou seja, do profissional que defende direitos e reconhece seu papel e limites dentro da divisão sócio técnica do trabalho, presente no projeto hegemônico da profissão. Há atualmente, no entender de Ortiz, um distanciamento entre a autoimagem e a imagem social quanto ao profissional do Serviço Social, fenômeno esse que não se fazia sentir entre os pioneiros. Antes a legitimidade era construída na condição supostamente superior das assistentes sociais, moças da classe dominante. Posteriormente, com forte ingresso de setores da classe média e baixa, essa legitimação se dá pelo mandato conferido aos agentes pela instituição.

garanti-los, já que isso pressupõe também mudança no padrão político-econômico de determinada ordem societária. A conclusão de Ortiz:

Em síntese, a tensão existente entre os traços que tradicionalmente enformaram a imagem social da profissão vinculando-a a ajuda, à transformação, à militância ou ao cuidado; e aqueles que identificam a profissão com a luta pelos direitos e seu profissional com um assalariado e cidadão, tende a se ampliar em meio ao caldo sócio-cultural e político-econômico atual. As ambigüidades que historicamente atravessam, portanto, a imagem social da profissão, bem como a autorepresentação de seus agentes, tendem, nesse sentido, a se cruzar mutuamente, cabendo a categoria profissional e suas entidades, reconhecerem tais particularidades e investirem maciçamente da defesa e fortalecimento do projeto profissional hegemônico (2010, p.217).

1.3 Serviço social e atuação profissional

No Brasil, assim como em outros países, o Serviço social atua no campo da reprodução social, ou seja, no modo como são produzidas e reproduzidas as relações sociais na sociedade (IAMAMOTO, 2012). Isso pressupõe que o significado social da profissão só pode ser desvendado em sua inserção na sociedade, sendo preciso ir além da análise do Serviço Social em si mesmo. Isso significa que a interpretação da profissão, de suas demandas, tarefas e atribuições apenas em si não permitem desvendar a lógica no interior da qual estas ganham sentido.

Portanto, é necessário situar o serviço social no contexto da sociedade capitalista, particularmente no âmbito das respostas que esta e o Estado constroem frente à questão social. Tais dimensões estão presentes no cotidiano da prática profissional, condicionando-a e atribuindo-lhe características particulares. É relevante compreender que essa atuação na esfera da reprodução social, terá implicações tanto no que se requisita do assistente social, quanto no que faz e como atua.

Iamamoto (2012) considera que a profissão pode ser analisada por dois ângulos, ou seja, diferente da dimensão sobre a imagem da profissão por ela mesma. Num deles, a profissão é vista como realidade vivida, sendo representada pela consciência de seus agentes profissionais. Assim, seria expressa no discurso teórico-ideológico acerca do exercício profissional. Por outro ângulo, pressupõe que a atuação profissional seja considerada como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas, que sinaliza uma direção social às práticas profissionais o que acaba por condicionar a vontade de seus agentes. Cabe assinalar que estes dois ângulos constituem

uma unidade contraditória, podendo ocorrer um desencontro entre a intenção expressa no discurso que ratifica o fazer na prática profissional e o próprio exercício desse fazer.

Analisar o Serviço Social nesta perspectiva permite apreender as implicações políticas do exercício profissional que se desenvolve no contexto de relações entre classes. Ou seja, compreender que a prática profissional do Serviço Social é necessariamente polarizada pelos interesses de classes sociais em relação.

Permite também apreender as dimensões objetivas (considerar os determinantes sócio-históricos do exercício profissional em diferentes conjunturas) e subjetivas (no sentido de identificar a forma como o assistente social incorpora em sua consciência o significado de seu trabalho e a direção social que imprime ao seu fazer profissional do trabalho). Supõe também descartar visões unilaterais da vida social e da profissão, deixando de considerar, por um lado, as determinações históricas, econômicas, sociais, políticas e culturais sobre o exercício profissional e, por outro, o modo como o profissional constrói sua intervenção, atribui-lhe significado e confere-lhe finalidades e direção social.

Como decorrência dessa compreensão da profissão, é possível reafirmar o caráter essencialmente político da prática profissional, uma vez que ela se explica no âmbito das próprias relações de poder na sociedade. Caráter que, como vimos, não decorre exclusivamente das intenções do profissional, pois sua intervenção sofre condicionamentos objetivos dos contextos onde atua. No entanto, isso não significa que o assistente social se coloque passivamente diante das situações sociais e políticas que configuram o cotidiano de sua prática, mas porque participa da reprodução da própria vida social é que o Serviço Social pode definir estratégias profissionais e políticas no sentido de reforçar os interesses da população com a qual trabalha. Por isso a possibilidade da profissão colocar-se na perspectiva dos interesses de seus usuários depende da construção de um projeto profissional coletivo que oriente as ações dos profissionais em seus diversos campos de trabalho (YAZBEK, s/d).

1.3.1 Afinal, que profissão é essa? Como “compreender o significado”²¹ da profissão?”

Uma análise da trajetória dos estudos sobre o Serviço Social mostra as várias teorias e representações construídas sobre o serviço social, revelando tensões, paradoxos e projetos em disputa. Portanto, cabe-nos asseverar mais a tentativa de compreensão dessa profissão.

Iamamoto (2012) demonstrou a importância em se compreender o significado da profissão. Nesse sentido, enfatizou a importância da ruptura entre a dicotomia voluntarismo/determinismo e politicismo/economicismo e a necessidade em desvelar o caráter contraditório do serviço social como prática polarizada das classes sociais, mas sendo entendida tanto no processo de dominação quanto de resistência.

Para essa autora, não se contrata o assistente social para garantir direitos, mas sim para gerir a exploração, os conflitos, o desequilíbrio entre riqueza social e miséria e a pauperização num cenário de abundância e não de escassez da produção. Nesse sentido, tal profissional vai atuar tanto na força de trabalho ocupada quanto na excedente, uma vez que vão gestar as políticas sociais voltadas também para esse grupo. Assim, o assistente social vai atuar na gestão da minimização, e não na eliminação das expressões da questão social; trata-se da “gestão da miséria”. As políticas sociais dependerão da capacidade de mobilização e organização da classe trabalhadora; para mudar o padrão minimalista é necessário verificar a correlação de forças nessa relação capital e trabalho. O Estado, que deveria supostamente ser garantidor de direitos, acaba por assegurar os interesses do grande capital.

Nesse sentido, afinal, que profissão é essa? Como “compreender o significado da profissão”? Aqui nos interessa chamar a atenção para a possibilidade contida nas competências e habilidades de “compreender o significado da profissão” para o redimensionamento dessa categoria profissional.

Nessa direção, Yolanda Guerra (2009, p.2) parte do pressuposto de que o significado que o trabalho do assistente social adquire no processo de produção e reprodução das relações sociais “só pode ser interpretado na relação entre as necessidades das classes sociais que polarizam sua intervenção, os distintos sujeitos sociais e os interesses antagônicos, que demandam os espaços sócio-ocupacionais, as

²¹ A importância da análise sobre o “significado da profissão” foi proposto por Iamamoto (2012) e chamamos a atenção que isso difere da análise da “imagem” que se faz da profissão.

competências e atribuições profissionais”. Nesse sentido, a forma como a questão social é concebida e captada é fundamental para a intervenção profissional, uma vez que será decisivo sobre o modo e meios utilizados pelos profissionais para atender as demandas. Assim, não se pode pensar a profissão no processo de reprodução das relações sociais independente das organizações institucionais as quais se vinculam.

Poderia se caracterizar o serviço social “como tecnologia social e o profissional como um técnico cuja atuação é geralmente mediatizada pela prestação de serviços sociais em instituições que implementam políticas sociais específicos, sendo necessário indagar o significado desses serviços na sociedade” (IAMAMOTO, 2012, p. 96.). O assistente social é um intelectual também, mas subalterno, com ação política.

1.3.2 O Assistente Social e os direitos sociais: profissional “garantidor” de direitos?

Dissemos anteriormente que a fim de compreendermos o Serviço Social, além de ter conhecimento de seu objeto, técnicas, é necessário apreender questões sobre Estado e políticas sociais. Além desses aspectos é imprescindível colocarmos outros pontos em debate: a questão da cidadania, dos direitos sociais e o próprio significado dos serviços sociais. Esses aspectos nos ajudam a compreender, entre outros fatores, as tendências contemporâneas no Serviço Social marcadas por tensões, mas com forte demarcação na postulação e afirmação de direitos. Portanto, há que se buscar entender a centralidade desse discurso do profissional “como garantidor de direitos” no Serviço Social e, assim, suas inflexões no âmbito da produção intelectual, formação e prática profissional.

Os estudos de Iamamoto (2012) contribuem para a compreensão desses aspectos da cidadania, direitos e serviços sociais. Para essa autora, a expansão do serviço social no século XX está associada à questão da cidadania, destacando-se a noção de “igualdade perante a lei”, assim como o “aumento das relações contratuais e direitos sociais”. Desse modo, deve-se ressaltar que a Sociedade do Capital convive com profundas contradições, entre as quais uma se espraia: o discurso da igualdade e a realização da desigualdade. É a igualdade necessária a toda troca de mercadorias entre livres proprietários.

Já quando se refere a casos de leis como a *Poor Law*, há um estigma associado à assistência aos pobres, que separa cidadãos de indigentes. Iamamoto explica que os direitos sociais têm por justificativa a cidadania, embora seu fundamento seja a

sociedade de classes. “Os serviços sociais são uma expressão concreta dos direitos sociais dos cidadãos” (2012, p.115). Entretanto, mostra que não são serviços para todos, pois são serviços que vêm suprir as necessidades daqueles cujos rendimentos são insuficientes. A autora questiona qual seria o significado dos serviços sociais, para além de serem expressões dos direitos sociais.

Iamamoto (2012) explica que a parte do valor criado pela classe trabalhadora é apropriada pelo Estado e pelo capitalista, sendo redistribuído à população em forma de serviços sociais. Assim, é o seu próprio trabalho que é devolvido à sociedade transmutado de serviço social. Mas aparecem como sendo doados ao trabalhador pelo poder político ou diretamente pelo capital, como forma humanizada do Estado ou da empresa privada. Portanto, Iamamoto (2012) enfatiza que os serviços sociais são expressões das conquistas dos trabalhadores e suas lutas. Assim, tais conquistas são reorientadas e mostradas como formas de controlar movimentos sociais, deslocando o campo explícito das relações de classe, para absorção pelas vias institucionais.

As expressões das lutas de classe se transformam em objetos de assistência social e os serviços sociais são expressões de direitos sociais dos cidadãos que se transmutam em matéria de assistência. O que é direito do trabalhador, reconhecido pelo próprio capital, é manipulado de modo a se tornar mecanismo de reforço da visão paternalista do Estado. Os direitos sociais e serviços tornam-se um meio não só de manter a força de trabalho em condições de ser explorada produtivamente, evitando alterações substanciais na política salarial que afetem a lucratividade dos empresários, como forma de controlar insubordinações dos trabalhadores que escapem ao domínio do capital. Passam a ser utilizados como suportes materiais de um discurso ideológico que fortalece a divulgação de um modo de vida, dado pelo capital, para a classe trabalhadora, elemento básico à ação de impor a interiorização das relações sociais vigentes.

Gomes (2013) explica que nos anos 1980/1990, um campo em luta social contra o neoliberalismo tem-se limitado a buscar cultura de bem estar social, sendo assim, reduzida à luta pelo universo dos direitos sociais instituídos pelo pacto fordista-keynesiano que teria se traduzido nas conquistas políticas e sociais da classe trabalhadora.

Para a referida autora, esse contexto cultural e sócio-histórico, com ênfase na reivindicação pela afirmação de direitos, acaba por influenciar a agenda programática do Serviço Social Contemporâneo²². O processo de transformação do serviço social iniciado na década de 60 na América Latina e com influências no Brasil, constituiria uma base para a compreensão de uma tendência institucional e cultural voltada a conceber o usuário como portador de direitos.

A autora afirma que uma vinculação do Serviço Social brasileiro ao universo dos direitos não é recente e não são desconhecidos de esforços coletivos profissionais vinculados com projeto de modernidade e anticapitalista. Mas chama atenção de que a conjuntura é de concepção hegemônica tanto neoliberal quanto de cultura pós-moderna, que enfatiza seu caráter antimoderno, o que nesse estágio do capitalismo, tem levado à barbárie. Assim, o contexto tem feito com que até herdeiros de tradição democrática caminhem para certo consenso em torno do direito, apresentado como fundamental frente aos “problemas postos pela ofensiva neoliberal do capitalismo em crise” (GOMES, 2013, p.89).

Gomes (2013), citando estudo de Abreu, comenta dois direcionamentos profissionais nesse contexto neoliberal: um deles se limitaria aos compromissos com as lutas das classes subalternas focada na defesa dos direitos civis, sociais e políticos, de democracia de justiça social, estando baseadas assim por dizer, no Estado de Bem Estar Social; o segundo direcionamento apontaria para comprometimento profissional com as

²² O *direito como fenômeno jurídico* surge em determinado contexto histórico, ou seja, da sociedade capitalista. Logo, vinculado a isso, temos categorias jurídicas tais como “sujeito de direitos”. Assim, para certos pensadores, o direito é específico da sociedade capitalista. A *forma* direito faz parte da estrutura do capitalismo. Porque se fosse *conteúdo*, o direito poderia permanecer numa sociedade socialista, pois seria apenas transformado em “direito proletário”, ao invés de “direito burguês”. Por isso o direito não pode ser o processo fundador de uma sociedade socialista. Não há domínio burguês sem o direito. Nesse sentido, para Naves Bilharinho (2014), o direito não é meio para emancipação humana. Para esse autor, a emancipação política não resultará em emancipação humana. Lei e direito são condicionadas pelas relações econômicas e, assim, atendem diferentemente às classes sociais. A *lei*, que aparece apenas como *forma*, também é *conteúdo*. A lei não é necessariamente uma objetivação do direito, pois é contraditória. Assim sendo, pode tanto beneficiar ou retirar “direitos” do trabalhador. Portanto, existe na comunidade acadêmica e política amplo debate no sentido de questionar se avanços políticos poderiam ser impedimentos à emancipação humana, ou, se, ao contrário, a emancipação política seria *meio* para emancipação humana. Tal reflexão é importante para as decisões que serão tomadas quanto a estratégias de luta dos trabalhadores. Assim, lutar contra o capital é lutar contra o direito? O avanço nas leis trabalhistas “adiaria” um processo revolucionário, impediria a conquista da emancipação humana? As conquistas da classe trabalhadora acabam por fortalecer a lógica do capitalismo? Não se nega a importância dessas conquistas, mas não promovem ruptura com o sistema de dominação de classes. Portanto, existem concepções sobre estratégias de superação da classe capitalista, sendo que para uma perspectiva somente lutando contra o direito se transcende a sociedade capitalista. É importante que assistentes sociais conheçam esse debate a fim de orientar sua prática profissional e a definição de estratégias de ação.

lutas das classes subalternas no sentido de superação da ordem burguesa e construção de sociedade socialista, a qual pressupõe ultrapassar a briga por direitos nos limites postos pela democracia burguesa. Assim a autora parte da hipótese de que a tendência do Serviço Social Contemporâneo se expressaria na promoção de uma cultura profissional de defesa dos direitos, passando a existir uma supervalorização da atuação profissional e debates centrados nesse discurso do direito como garantidor de uma sociedade mais justa e mais compatível com o discurso do pluralismo democrático atual. Mas chama atenção para o fato de que não vê a profissão como unidade identitária, mas em confronto na disputa por sua direção. Assim, entende que

debate sobre os direitos se coloca ele mesmo como formação de uma cultura profissional, subscrito a partir do contexto da crise profissional nos anos 70 com a negação de suas bases conservadoras, estando, nesse sentido, intimamente vinculado aos esforços do coletivo profissional em avançar na objetivação do seu projeto profissional, perpetuado junto às forças progressistas no seio da cultura democrática no país (GOMES, 2013, p.91).

Yolanda Guerra, citada por Gomes, considera que o serviço social, ainda que surgido de práticas psychologizantes e moralizantes que buscavam adaptar indivíduos de acordo com necessidades do capitalismo, foi ampliando suas funções até colocar-se no âmbito dos direitos sociais. Gomes comenta que há na categoria profissional um movimento dialético de negação e superação do “novo *ethos* profissional que, ao identificar-se como classe, procura pelo engajamento político criar as bases de uma ética e prática política orientada para articulação da luta política à luta social” (GOMES, 2013, p. 87).

Gomes (2013) destaca que a prática profissional do assistente social está fortemente impregnada pelo discurso do “direito a ter direitos”. Destaca a autora que os compromissos e práticas profissionais têm sido pressionados pelas demandas emergentes das políticas recessivas neoliberais. Isso, juntamente com avanço do neoconservadorismo que tem influenciado as ações governamentais e impregnado as instituições com práticas assentadas no assistencialismo, filantropismo e cooperativismo, tem sido, muitas vezes, recebidos com aceitação acrítica nos espaços sócio-ocupacionais.

A autora cita Yolanda Guerra a qual reflete que a perda de direitos e conquistas trabalhistas fazem surgir novas expressões da questão social, o que impõe diversificadas demandas e cada vez menos a utilização de instrumentos coletivos para o seu

enfrentamento. Para dar a repostas a tais demandas, têm ressurgido no serviço social práticas de abordagens clínicas: terapia familiar, pessoal, psicodrama, ou seja, pedagogias psicossociais.

Gomes (2013) aponta ainda que o discurso “do direito a ter direitos” indicaria na atualidade, um novo consenso, marca das sociedades democráticas, que aglutinaria tanto liberais comunitários, quanto segmentos da esquerda progressista que, diante da barbárie, vêm na luta pelo direito uma exigência democrática. A autora analisa que na prática profissional isso resulta, paradoxalmente, numa brutal despolitização dos assistentes sociais, que “ao absorverem o discurso do direito a ter direitos esvaziado de seu conteúdo político, passam a respaldar projetos conservadores que reproduzem a ordem social e suas instituições antidemocráticas” (2013, p. 106).

Para Gomes (2013) esse posicionamento coloca em risco a posição da “vanguarda profissional que, há décadas, vem enfrentando a questão social como expressão inevitável da contradição entre capital e trabalho” (2013, p. 107). Ao secundarizar a questão das classes, a própria desigualdade entre as classes é acobertada “ao ser tratada como categoria instrumental no exercício profissional, visando resultados imediatos, o discurso do *direito a ter direitos* abranda a tensionalidade posta na situação, imprimindo certa resignação do usuário frente ao não atendimento de sua demanda” (GUERRA, *apud* GOMES, 2013, p. 107). Para Gomes, uma cidadania fundada no discurso do direito a ter direitos neutraliza a contradição atinente ao direito como fenômeno social, o que tem sérios impactos na construção de estratégias de ação política das classes subalternizadas e em suas lutas por emancipação.

Gomes (2013, p.112) lembra que na Carta de Manaus, CFESS/CRESS 2005, encontra-se expresso que “a conquista por direitos na ordem do capital não pode ser vista como um fim, como um projeto em si, mas como via de transição a um padrão igualitário de civilidade que começa pelo reconhecimento e garantia do direito no capitalismo, mas não se esgota nele”. Gomes assim sintetiza os impactos neoliberais no campo profissional:

Portanto, circunscrito ao debate moderno que inflexiona a luta pelos direitos sociais ao âmbito da cidadania, reduzida ao distributivismo das políticas sociais, a cultura profissional acaba absorvendo o discurso ideológico contemporâneo, que tenta, a todo custo, suprimir a perspectiva de classe e as possibilidades de construção de uma nova cultura (...) (2013, p. 120).

Gomes (2013) afirma que há na cultura profissional do Serviço Social uma vinculação clara com princípios socialistas, sendo notório inclusive em seu projeto profissional. Mas mesmo para isso, é necessário conhecer o pensamento e prática conservadora a fim de que se possa construir alternativas contra-hegemônicas. Para isso a autora considera que é fundamental ter clareza quanto às contradições que perpassam o sistema de direitos, pois estes se situam no âmbito da democracia e emancipação política. E autora questiona se a luta deve se circunscrever, no Brasil, ao limite da emancipação política, pois como Marx demonstrou, a revolução política não significa revolução social.

Vimos que Ortiz (2010) aponta a atual tensão existente entre os traços que tradicionalmente vinculam a imagem social à ajuda, cuidado; militância e aqueles que identificam a profissão com a luta pelos direitos, revelando também ambigüidades que historicamente atravessam a profissão. Mostra também que o cenário político e econômico que marca a contemporaneidade acaba por reafirmar práticas do Serviço Social que nunca foram totalmente arraigadas, mesmo com o projeto profissional assentado hegemonicamente em direção social estratégica mais crítica. Assim, ainda se vê messianismo expresso no trabalho voluntário, ecletismo e moralismo travestido na defesa de direitos sociais.

Desse modo, segundo essa autora, teríamos a particularidade da imagem do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade atravessada por processo inacabado, ou por dizer, ainda em construção, sinalizando tensões que revelam diversos projetos e perfis profissionais em disputa. Ortiz (2010) explica que tal tensão advém do convívio, ainda que não explícito, de traços das protoformas do Serviço Social e outros mais recentemente incorporados, tal como a defesa da garantia dos direitos. Tensão esta historicamente determinada e resultante do acúmulo teórico e político do Serviço Social brasileiro nas últimas décadas do século XX.

Para Ortiz, a centralidade da defesa dos direitos se faz imprescindível em um país marcado por processo histórico antidemocrático, com práticas assistencialistas e submetido ao monopólio internacional, uma vez que expressaria resistência ao neoliberalismo e neoconservadorismo. Assim, considera que “a defesa dos direitos inscreve-se como meio para garantia da emancipação política em um país com particular trajetória sócio-histórica, na qual esse grau de emancipação sempre foi débil” (2010, p. 218). Acrescenta a isso o fato de que o cenário internacional também está

marcado pela crise do capital, sendo assim cada vez mais difícil ocorrer reformas. Ao contrário, o que se vê, são retrocessos de conquistas civilizatórias.

Por todos esses fatores, Ortiz (2010) apresenta argumentos que relativizam a tese de Gomes (2012), ao asseverar que a defesa dos direitos como princípio central do projeto profissional hegemônico e como principal moldura da autoimagem profissional é, na atualidade, necessária e urgente, sendo fator crucial preliminar para a plena expansão dos indivíduos sociais, conforme previsto nos principais marcos regulatórios que orientam a formação e exercício profissional.

Destaca-se também Netto (2005), o qual sustenta na nota à terceira edição do *Capitalismo monopolista e Serviço Social* que esta referida obra é antagônica ao neoconservadorismo predominante na década de 90 – que também teria chegado ao Serviço Social - e que o combate a essa tendência conservadora mais que “um dever teórico-político” do assistente social é uma “exitosa possibilidade posta pela realidade de uma profissão que, como poucas, vem resistindo à generalizada capitulação do pensamento único” (2005, p.11).

CAPÍTULO 2 – A prática profissional em dois campos sócio-ocupacionais - áreas sócio-jurídica e saúde - e as concepções teórico-metodológicas: caminhando para o projeto profissional hegemônico?

No capítulo anterior buscamos conhecer as concepções teórico-metodológicas que orientaram o processo histórico de consolidação da profissão, uma vez que tais aspectos são relevantes para entender a prática profissional.

Conforme vimos, nos anos 1970 e 1980, principalmente, vários aspectos contribuíram para possibilitar a emergência de novo projeto ético-político profissional para o Serviço Social. Tal processo revelou uma busca por “ruptura” com o conservadorismo. Verificamos que vários fatores foram extremamente representativos para a consolidação da mobilização profissional com tendências mais críticas. Tudo isso resultou na busca pela construção de um novo perfil profissional do assistente social, visando alargar sua formação e rever sua *prática profissional*.

Portanto, na década de 80, a perspectiva histórico-crítica consolidou-se no espaço acadêmico “legitimada pela produção de conhecimento e começou a espalhar-se para o meio profissional” (COELHO, 2013, p. 107). Segundo Coelho (2013) vários assistentes sociais orientados pela Teoria Crítica engajaram-se nas lutas sociais, se envolveram com sindicatos, partidos comunistas, movimentos populares e isso contribuiu para a organização da categoria. Tais profissionais também se inseriram nos espaços sócio-ocupacionais numa perspectiva problematizadora da realidade. Todo esse processo contribuiu para avanço na construção do projeto ético político-profissional.

Estar orientado na prática profissional pela Teoria Histórico Crítica pressupõe um agir que busca apreender as determinações, as legalidades, as mediações e as contradições que envolvem o exercício profissional com base nas análises sóciohistóricas. Assim, de acordo com Coelho:

Os assistentes sociais que fundamentam o seu exercício profissional na perspectiva teórico crítica buscam apreender a profissão no contexto das relações sociais, na totalidade da sociedade capitalista. A perspectiva para a análise profissional coadunada com a razão-histórico-crítica partirá das condições reais de vida dos homens e não as perde de vista” (2013, p.109).

Portanto, trata-se de uma prática profissional que não poderá considerar apenas a aparência e a apreensão da imediatez do real, ou seja, a conduta imediata, onde a vida cotidiana se faz, nas quais não temos tempo para abstrair e refletir sobre as práticas. Quando não analisamos os acontecimentos diários, apenas executamos, sem muita reflexão, as relações do sistema capitalista, tais como a exploração, tendem a ser naturalizadas. Por isso, Netto (2010) e Coelho (2013) apontam para a necessária “suspensão da vida cotidiana”, onde se possa constituir espaços de reflexão para uma ação profissional crítica.

Todo esse processo gerou muitas expectativas quanto às possibilidades “revolucionárias” do exercício profissional. Isso resultou, de certo modo, num “militantismo” e visão “messiânica” da profissão, que acabaram por influenciar o Código de Ética Profissional de 1986. Tal documento foi considerado como tendo uma visão ultra romântica no que diz respeito à classe trabalhadora e uma concepção marxista-mecanicista, que levava a um equivocado pensamento dicotômico e maniqueísta. Se por um lado se fez uma crítica a esse militantismo e *visão messiânica* da profissão, mostrando que uma categoria profissional, isoladamente, não conduz a um processo revolucionário, da mesma forma buscou-se evitar o seu contrário, ou seja, uma *visão fatalista* da profissão.

Nesse sentido, nesse capítulo nos dispomos a analisar a experiência vivenciada no campo de estágio supervisionado obrigatório ocorrido em duas áreas - sócio-jurídica e saúde - respectivamente nos anos de 2014 e 2015. Pretende-se investigar o processo de construção das demandas no Serviço Social e as concepções de profissão envolvidas nesse processo nas duas instituições. A análise das práticas profissionais nos espaços sócio-ocupacionais poderá contribuir para refletirmos sobre quais teorias (Teoria Crítica, Teorias Conservadoras/Reformistas) têm orientado o agir profissional²³. Trata-se de analisar se a hegemonia da direção estratégica orientada pela Teoria Social Crítica se faz presente nos dois campos sócio-ocupacionais: área sócio-jurídica (Ministério Público Federal) e área da saúde (Policlínica), verificando como influenciam na interpretação e encaminhamentos das demandas pelo Serviço Social, ou seja, nas práticas profissionais. Portanto, a seguir, faz-se uma explanação sobre tal processo de construção profissional.

²³ Guerra destaca a dialética e o movimento contraditório da realidade: “numa leitura crítico-dialética das instituições vemos que elas não se constituem como blocos monolíticos, mas ao contrário, são constitutivas e constituintes da contradição” (GUERRA, 2009, p. 10).

2.1 O Serviço Social no Ministério Público Federal: *práticas profissionais*

2.1.1 Ministério Público Federal

O Ministério Público Federal (MPF) é uma instituição incumbida pela Constituição Federal de 1988 (CF/88) como responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Trata-se de organização pública que tem como missão a defesa dos interesses coletivos ao mesmo tempo em que conserva a condição de instituição estatal, residindo nesse aspecto, segundo Porto (*apud* Tejedas, 2013), uma relação paradoxal. O MPF tem o dever de agir quando as coletividades dos direitos garantidos constitucionalmente não estejam sendo atendidos.

A fim de compreender as práticas profissionais no Serviço Social do Ministério Público Federal (MPF) é importante ter conhecimento sobre a dinâmica institucional, considerando suas normas, correlações de forças e contradições, a fim de que se possa minimamente lançar luz sobre as demandas que chegam ao Setor de Serviço Social e compreender os encaminhamentos realizados. Desse modo, a intenção do item desse capítulo não é aprofundar a descrição sobre o papel do MPF. Trata-se de referir-se a sua atuação básica para situar o leitor quanto às possíveis interfaces com o Serviço Social (SS), assim como mapear as atribuições, a inserção do serviço social na estrutura organizacional do MPF e as correlações de forças situadas nesse processo a fim de que se possa compreender as demandas que chegam até o Setor, sem deixar de considerar a estrutura de classes da sociedade capitalista.

2.1.2 Estrutura organizacional do MPF e organização do Serviço Social: *correlação de forças*

No organograma da unidade local do MPF especificamente estudado neste trabalho, o Serviço Social está inserido na designada Seção de Assistência à Saúde e Bem Estar²⁴. O quadro profissional é composto por um assistente social e dois

²⁴ Este é o presente desenho organizacional, mas há um histórico de práticas e debates sobre outras formas de inserção do Serviço Social em toda hierarquia do Ministério Público Federal. Conhecer tais processos é importante para que se compreenda as correlações de forças envolvidas, e como isso impacta

estagiários. Trata-se de uma estrutura muito enxuta para o serviço social de uma instituição que tem por “missão garantir direitos coletivos” e defender a sociedade, ou seja, a base do discurso do Serviço Social na contemporaneidade, que considera o papel do assistente social como “garantidor de direitos”.

Nessa estruturação, o Serviço Social atende a dois públicos: o designado cidadão interno, que são os servidores ativos e inativos (aposentados, pensionistas e seus dependentes), terceirizados e estagiários; e o chamado cidadão externo, que são as pessoas que não tem vínculo empregatício com a instituição, mas que buscam atendimento no MPF²⁵. Tais cidadãos externos não são atendidos diretamente no Serviço Social. A “porta de entrada” se faz pelo Setor de Atendimento ao Cidadão. Os servidores que atuam nesse setor não têm formação em Serviço Social e são eles que fazem a “triagem” dos usuários que consideram ser relevantes para receber atendimento do Serviço Social.

Assim, as demandas a serem atendidas pelo Setor são interpretadas por técnico administrativo e jurídico sem qualquer formação social. Isso interfere diretamente no perfil do usuário a ser atendido e nas demandas que chegam ao Setor, constituindo-se como bastante restritas quanto à capacidade de atuação do serviço social. Isso nos remete à análise feita por Ortiz (2010) segundo a qual como o serviço social em sua prática não foi capaz de diferenciar-se de outras profissões – quer tratem ou não sobre a mesma problemática – tem-se a equivocada concepção de que qualquer um poderia

no papel conferido ao Serviço Social e, conseqüentemente, as disputas que envolvem suas práticas. Nesse TCC não aprofundaremos análise institucional nem do MPF, nem da Policlínica, posto que não seria possível dado o espaço limitado a qual temos que nos circunscrever, não sendo esse diretamente o objetivo ao qual esse texto se propõe. Mas reconhecemos a suma importância da análise institucional e de que sejam conhecidos mais detidamente tais aspectos envolvidos nas correlações de forças. Desse modo, recomenda-se que para maiores detalhes a esse respeito sejam consultados os vários trabalhos e relatórios de estágio realizados pela autora desse TCC para a disciplina OTP, conforme indicados ao final desse estudo, nas referências.

²⁵ A rotina institucional do Serviço Social consiste basicamente no atendimento aos cidadãos externos e internos, por meio da “escuta atenta”, orientações sociais e encaminhamentos inter-institucionais. A partir desse processo, a equipe elabora diariamente registros de tais acompanhamentos, que se constituem em fontes de dados para produção de relatórios semestrais. Apesar dessa rica fonte documental, tais informações não são utilizadas para, por exemplo, elaborar Plano de Intervenção, uma vez que não se verifica no Serviço Social do MP uso desse instrumento. Destaca-se que o atendimento ao público interno (servidores, pensionistas, aposentados e seus familiares) implica constantemente na elaboração de laudos e realização de visitas domiciliares. Entretanto, apesar de previsto nas atribuições do Setor de Serviço Social, não têm sido realizadas visitas institucionais (a hospitais públicos, por exemplo) que poderiam servir de base para análise das políticas públicas (no exemplo citado, seria da política de saúde).

realizar a ação desenvolvida pelo assistente social, como se fosse uma profissão sem maior necessidade de qualificação, resultando numa certa ingerência da instância institucional em considerar-se com competência para determinar suas atribuições.

Atualmente está em curso um novo processo de reestruturação na instituição. As primeiras informações, ainda não oficiais, apontam para mudanças nas atribuições e até mesmo na alocação do Setor de Serviço Social na estrutura organizacional. Não houve consulta ao Serviço Social nesse processo. Os responsáveis por conduzir tal mudança organizacional não são profissionais que conheçam plenamente as potencialidades de atuação do serviço social, seu projeto ético político, seu processo histórico, seus embates, problematizações e contradições. O processo vem sendo conduzido de “cima para baixo”. Há na organização um clima tenso, agravado por correlação de forças há muito presentes e em “declarado” confronto. Portanto, mais uma vez encontram-se indícios de ingerência da instituição nas definições das atribuições do Serviço Social, na qual parte-se de pressuposto de que qualquer um poderia determinar o que tal profissional pode fazer, como se a questão social não exigisse um complexo conhecimento, sendo passível de ser “apreendida” por qualquer profissional, que se julga apto a determinar as requisições ao assistente social.

Desse modo, podemos inferir que, de certa forma, a questão social é tratada como se houvesse um conhecimento “sociológico espontâneo” do senso comum que habilitasse qualquer um, seja advogado, administrador, etc. para que possa entender as complexidades de funcionamento da sociedade capitalista e as expressões da questão social.

Assim, pode-se dizer que o processo decisório e de comunicação no MPF é excessivamente hierarquizado, assim como todo comportamento entre as pessoas, constituindo-se como uma organização “disfuncionalmente”²⁶ burocratizada, ou seja, aquela na qual os ritos reforçados cotidianamente são a hierarquia com exibição de sinais de autoridade e despersonalização do relacionamento. E quem decide não é necessariamente determinado pelo conhecimento que tem do assunto (por exemplo, ter conhecimento das atribuições que seriam mais adequadas para profissionais e equipe do Serviço Social), mas sim aquele que ocupa o posto mais alto na hierarquia.

²⁶ Aqui se faz uso dessa palavra, baseando-se em Merton (ver CHIAVENATO, 2000) que, ao analisar as características do tipo ideal weberiano de Burocracia, apontou o que chamou por “desvios”, disfuncionalidades. É importante destacar que nesse trabalho não tomamos como referência tal perspectiva funcionalista, da qual somos críticos, apenas fazemos menção ao autor dada as circunstâncias do objeto de análise.

Tem-se, por parte da instituição, uma ênfase na superconformidade às rotinas e procedimentos, de modo a se exigir uma devoção ao cumprimento das normas e regulamentos. As regras deixam de ser relativas a um conjunto de objetivos e passam a ser absolutas. Torna-se mais relevante cumprir a norma de maneira cega, em qual circunstância for, sem questionar até mesmo a necessidade de que haja necessidade de alteração de tal regra, dadas situações de outras legislações para além do âmbito do MPF que poderiam exigir tal mudança. Isso é relevante ser mencionado, pois influencia diretamente nas atribuições e práticas em disputa no Serviço Social do MPF.

Isso porque o Setor de Serviço Social procura atuar na contracorrente dessa burocratização excessiva, uma vez que está alinhado e comprometido com o projeto ético político da profissão e com a missão institucional. Tal postura gera duros conflitos e embates entre o serviço social e os níveis hierárquicos superiores. Mas, por vezes, o profissional tem que se submeter às demandas burocráticas institucionais, orientadas pela imagem de um serviço social conservador que se volte para moral e ajuste de indivíduos e servidores da instituição.

Isso se explica com base nos estudos de Yamamoto (2011-2012) e Ortiz (2010), uma vez que há autonomia conferida pelas normas da profissão, mas a condição de assalariado torna-a relativa, dependendo muito da competência profissional e do equilíbrio da correlação de forças. Subestimar o papel do empregador e essa condição de assalariamento, tende por um lado a ratificar posturas voluntaristas e messiânicas (como se tudo dependesse apenas de sua intencionalidade), mas por outro, podem gerar atitudes fatalistas.

Sobre esses aspectos da burocracia, Yamamoto (2009) ressalta que a base do aparelho do Estado é a burocracia, com forte cultura do *saber burocrático* que acaba por impregnar os profissionais que ali trabalham. O saber burocrático erige a burocracia em critério de verdade. Há o culto à autoridade na burocracia, uma vez que se reclama a obediência passiva aos mecanismos da atividade fixada em formas e rotinas. Para Yamamoto (2011), esse *ethos da burocracia* impregna também a atuação dos profissionais do serviço social, mas cabe destacar que isso não se verifica totalmente entre os profissionais do serviço social, que mostram resistência em atuar nessa lógica da racionalidade técnica e instrumental. Entretanto, a assimetria de poder faz com que haja limitações nesse agir do profissional do MPF que pudesse ser totalmente desvinculado do Serviço Social Tradicional. Sobre a questão de como tratar tal aspecto burocrático, Raichelis (2010) ressalta a importância da *competência crítica* por parte do

assistente social diante das exigências burocráticas e administrativas requeridas, de modo a não sucumbir ao discurso competente autorizado e requisitado pelas instâncias burocráticas das instituições empregadoras.

Mas a equipe do serviço social parece compreender essa correlação de forças descrita. Assim, sabe fazer uma análise e mapear a estrutura de poder na organização, de modo a ter aprendido quando deve recuar estrategicamente, mas sem deixar de reorientar as ações voltadas para necessidade de garantir maior visibilidade ao projeto ético-político do serviço social no cotidiano profissional. É importante que a equipe consiga ser reconhecida como fazendo parte de profissão habilitada a atuar no campo das políticas públicas (fiscalização, fomento, acompanhamento, controle e avaliação).

Mas, essa necessária e constante reafirmação do serviço social conduz a uma relação difícil e desgastante posto que o assistente social seja assalariado e cumpra normas institucionais, conforme várias vezes indicado por Iamamoto em seus escritos. Trata-se de correlação de poder marcada pela dissimetria, mas que se encontra em permanente movimento, portanto, pode “mudar” o equilíbrio de forças resultante de rearranjos políticos, acordos, lutas, “imponderáveis”, entre outros.

Deve-se ressaltar que para Iamamoto (2009), o trabalho profissional é tanto resultante da história quanto dos agentes que a ele se dedicam. A correlação de forças é importante nesse processo em constante movimento. Assim o espaço profissional não pode ser tratado exclusivamente na ótica das demandas já consolidadas socialmente, sendo necessário a partir de um distanciamento crítico do panorama ocupacional, apropriar-se das demandas potenciais que se abrem historicamente à profissão no curso da realidade. Os espaços ocupacionais têm elementos simultaneamente reprodutores e superadores da ordem, abrangendo resultantes da ação empresarial, do Estado, da sociedade civil e dos trabalhadores. A autora lembra ainda a importância de que as instituições oficiais não sejam tomadas necessariamente por conservadoras e as organizações populares, por revolucionárias. Assim, importa reconhecer o fio contraditório que percorre os fenômenos históricos e as instituições que abrigam o trabalho profissional, como lente privilegiada para a leitura dos espaços ocupacionais.

Desse modo, conhecer como esses processos de correlações de forças acabam por influenciar o arranjo organizacional e, conseqüentemente, as alocações e atribuições do serviço social na estrutura do MPF torna-se fundamental para compreender as demandas que chegam até o Setor e o perfil dos usuários. Isso porque essa nova

alocação (nesse processo de reestruturação) pode garantir maior autonomia ao serviço social, ou o seu contrário, assim como redefinir seu “público-alvo”.

2.1.3 Análise das formas como as demandas são apresentadas e interpretadas

Ortiz (2010) ressaltou a importância do estudo das demandas, destacando que o exame da forma como se apresentam ao Serviço Social pode constituir-se como um dos aspectos do caminho metodológico para que se possa identificar a construção de uma possível imagem social alternativa ou em construção.

Analisar as demandas/perfil dos usuários em relação à inserção do Setor de Serviço Social na estrutura organizacional do MPF, verificando como são conformadas pelas correlações de forças que atuam na instituição, é um importante instrumento para que a prática profissional do assistente social seja orientada por concepções mais críticas das perspectivas teóricas que fundamentam o serviço social²⁷. A ponderação sobre os atendimentos/encaminhamentos e demandas tanto dos cidadãos externos quanto dos cidadãos internos permite um processo de avaliação das atividades do Serviço Social no âmbito do MPF.

Tal análise é fundamental para que se tenha clareza acerca das demandas apresentadas no âmbito institucional, de modo a possibilitar novas estratégias de atuação para o setor. A identificação das demandas permite reflexão acerca das formas de intervenção adotadas pelos profissionais. Além disso, contribui para dar visibilidade aos limites e possibilidades da atuação profissional no espaço institucional no qual se insere.

Em seu cotidiano profissional o assistente social atua com vários tipos de demandas, entre as quais destacamos aquelas que se situam no âmbito da *instituição*,

²⁷ Nesse trabalho não descreveremos detalhadamente as várias demandas recorrentes identificadas no MP/Policlínica e respostas/encaminhamentos realizados, uma vez que há espaço delimitado para esse texto. Para que se tenha acesso a tais dados/informações exaustivas e quantificadas, recomenda-se a leitura do trabalho realizado pela autora deste TCC para disciplina OTP intitulado *Análise do perfil do usuário e a prática profissional do assistente social: o caso do Ministério Público Federal (MPF)*, referenciado ao final desse texto. No Serviço Social do MPF há cuidadoso processo de sistematização e análise das demandas realizado semestralmente pela equipe por meio da elaboração de relatórios bastante detalhados e quantificados. A cada atendimento realizado a equipe cria um formulário no qual é traçado um perfil do usuário e são descritas as ações e encaminhamentos realizados. Com base nesse material, os relatórios semestrais são produzidos.

aquelas que derivam do *usuário* e aquelas atinentes ao *profissional*. No entendimento das demandas importa também conhecer o mundo do usuário a partir das suas condições de vida e de trabalho nas classes populares, ou seja, o que está em jogo não é analisar as demandas apenas *per si, ou seja, de modo fragmentado, desconexo das relações sociais*, deixando de situá-las e compreendê-las na estrutura de classes da sociedade capitalista e as determinações daí derivadas.

O documento do Curso de Aperfeiçoamento Profissional para Supervisores e Assistentes Sociais (Coordenação de Estágio e Extensão, 2010) considera que “o problema ou necessidade social que apresenta o usuário de forma individualizada” é na realidade uma manifestação das expressões da questão social, sendo consequência direta da forma de apropriação do produto social, qual seja, uma apropriação privada da produção coletiva. Desse modo, as “necessidades individuais de emprego, saúde, educação na realidade derivam diretamente de problemas estruturais que não permitem à classe trabalhadora acesso a riqueza socialmente produzida”. Essa orientação é extremamente relevante para que possamos refletir sobre as demandas que chegam ao serviço social do MPF, buscando situá-las a partir das macro-estruturas. Assim, importa “enfrentar a situação do usuário a partir de sua própria perspectiva social” (Coordenação de Estágio e Extensão, 2010, s/p.).

A análise das demandas no MPF revela que na maior parte são individuais e buscam atendimento para resolver interesses próprios. Assim, o serviço social geralmente atende cidadãos (externos) que procuraram a instituição em virtude da negação de seus direitos individuais. Trata-se, por exemplo, de um indivíduo que teve seu benefício previdenciário negado; ou que não conseguiu marcar uma cirurgia, por exemplo, sempre pela lógica do atendimento individual²⁸.

Podem ser consideradas principais demandas aquelas relacionadas à negação dos direitos garantidos em lei, como por exemplo, saúde, previdência social, assistência social, acessibilidade, etc (SILVA, 2014a e 2014b). Estas demandas podem ser apresentadas ao MPF coletivamente por meio de representantes de categorias profissionais, associações de moradores e de movimentos sociais, etc. como também

²⁸ Nesse ponto específico da saúde, verifica-se que os cidadãos que são atendidos pelo serviço social do MPF são aqueles que não dispõem de recursos financeiros. Não são associações lutando pela defesa da prestação de serviços de saúde de qualidade nas unidades públicas. Geralmente tais cidadãos de baixa renda quando chegam ao setor de serviço social têm conhecimento de seus direitos, procurando o MP a fim de que sejam garantidos. Geralmente o cidadão interpreta tal problemática da saúde como um problema de gestão (e não macro político) e sua expectativa é a de que o MPF resolva. Em alguns casos são encaminhados para a Defensoria Pública.

podem ser objeto de reclamação de apenas um cidadão que, por sua vez, podem ser convertidas e passar a representar demanda da coletividade. Nesse sentido, cabe aos profissionais, entre estes os assistentes sociais, o esforço em traduzir a demanda - aparentemente individual - no sentido de transformá-la em demanda coletiva.

Não é comum chegar ao Setor de Serviço Social demandas apresentadas por coletividade²⁹. Assim, não é usual se receber uma associação que queira, por exemplo, representar contra o atendimento prestado aos usuários do hospital X; ou associação que queira representar contra o aumento das interdições/tutelas; ou ainda associação que queira tratar dos direitos da coletividade dos aposentados³⁰.

Portanto, tais demandas e grupos representantes da coletividade não se constituem como os usuários, na prática, do atendimento pelo Setor de Serviço Social. Nesse sentido, quando se pensa no papel do MP e nas possibilidades do serviço social nesse processo, podemos ponderar: “Se Maomé não vai até a Montanha, a Montanha vai até Maomé”. Mas não se vê iniciativa do serviço social em mobilizar cidadãos para que se articulem politicamente junto a movimentos e estruturas coletivas. Não se traduz demanda de modo a ampliar seu escopo (resolver problemas individuais), e transformá-las, por exemplo, numa análise da política pública para que os problemas “estruturais” possam ser identificados e, assim, se busquem soluções que possam atender aos direitos da coletividade³¹. Mas há que se ponderar que devido as atuais correlações de forças,

²⁹ Verificou-se, por exemplo, que durante o ano de 2014 houve apenas uma demanda apresentada por representante de coletividade. A maioria das representações são iniciativas de ações individuais, em geral, voltadas para a resolução da própria situação. Deve-se ressaltar que não cabe ao MP a atuação em demandas de caráter individual (ainda que não haja entre os membros do próprio MP consenso sobre isso). A violação desses direitos de cunho individual seria passível de defesa pela Defensoria Pública - dependendo da renda do autor da reclamação - ou por um advogado particular.

³¹ Apesar de ser encaminhada como lógica individual, o problema, por exemplo, da dificuldade em marcar consulta e/ou cirurgia poderia ser comprovado como coletivo, principalmente quando se faz visita institucional. Os processos de Contra-Reforma postos em práticas já na década de 90 impulsionaram os Planos de Saúde Privada, desviando-se da lógica constitucional da saúde como direito, pública e universal. Portanto, esse ambiente macro-político-econômico é fundamental para compreendermos as demandas dos usuários. As demandas não podem ser analisadas de modo fragmentado e desconexo da totalidade. Tal problema afeta o indivíduo e a família, posto que em geral não possuem renda capaz de oferecer suporte ou alternativa para o atendimento fora do Sistema Único de Saúde (o que de fato não deve ser feito, considerando que é um direito constitucional o acesso a saúde pública gratuita e de qualidade para todo cidadão).

inserção na estrutura organizacional e equipe muito reduzida, dificilmente o serviço social poderia provocar tais atribuições/demandas.

Devemos lembrar que o grupo de demandas de cunho individual pode encontrar ressonância na atuação do Serviço Social Tradicional, conforme Tejedas (2013), por este autor considerar que a demanda individual *é atravessada por contradições que, encharcadas da vivência no mundo jurídico, assumem determinadas características, como a tendência a serem desenraizadas de suas bases econômicas e sociais, para serem abstraídas e respondidas de modo fragmentário*. Tejedas considera que a forma de atendimento às demandas individuais marca historicamente o ingresso do serviço social no MP, uma vez que seus membros tinham como referência essa atuação, demandando-a num primeiro momento. Assim, revela-se a expectativa dos dirigentes quanto ao papel do Serviço Social: tratamento personalizado da intervenção, que faz com que o profissional priorize aspectos particulares de cada sujeito. Ortiz, citando Yamamoto, destaca que tal caráter personalizado desse atendimento, “embora tenda a fragmentar e isolar o sujeito em mônadas sociais, consiste num dos elementos que legitima a profissão frente a seus empregadores” (2010, p. 139).

Nesse sentido, o serviço social do MP, ao manter seu foco nesse atendimento individual como operador de acionamento de recursos e serviços que irão materializar benefícios aos usuários, reforça uma atuação conservadora, ainda que não seja essa a intenção manifesta dos assistentes sociais que trabalham na instituição, expressa em seus discursos. Até porque, como vimos no capítulo 1 do presente estudo, conforme Yamamoto (2012), mesmo que o agente profissional tenha um discurso teórico ideológico condizente com projeto ético profissional, sua atuação também está condicionada por circunstâncias sociais objetivas que acabam condicionando sua prática, ultrapassando a vontade ou consciência de seus agentes individuais.

Ainda segundo tal autora acima citada a demanda de sua atuação não deriva do público alvo, ou seja, dos trabalhadores, mas do patronato, uma vez que é esse que remunera o profissional do serviço social³². Mas devemos lembrar o caráter contraditório do serviço social, pois ao mesmo tempo em que é dominação, é também resistência, a fim de não cairmos em discursos nem fatalistas, nem messiânicos. Portanto, há que se pensar em potencializar, no âmbito do MPF, o atendimento às

³² Há que se refletir/problematizar se caso as demandas derivassem do público-alvo se isso garantiria/favoreceria uma prática profissional crítica.

demandas coletivas, que primem pela garantia do direito coletivo. Isso não ocorre, posto que não se analisa a demanda num sentido da totalidade, de modo a que os encaminhamentos se limitam a buscar atender àquela *situação imediata* (tal como previsto por NETTO, *apud* ORTIZ, 2010).

Assim entendemos melhor a importância da amplitude e diversificação das demandas identificadas no âmbito do serviço social, o que permitiria “compreendê-las como requisições que estão impregnadas de visões de mundo, de concepções e de posições políticas” (TEJADAS, 2013). Nesse sentido, um exercício em buscar relacionar as demandas apresentadas pela população usuária do MP como expressões da “questão social” não se faz sem a análise da “moralidade implicada no *ethos* da sociedade liberal”. Isso porque, segundo Aginsky (*apud* TEJADAS, 2013) tal moral liberal faz uma análise da questão social circunscrita apenas na ótica de problemas isolados, de modo que impede que a vida social seja apreendida como totalidade. Essa moralidade, para os autores, converte-se num instrumento ideológico de ocultamento das bases materiais e estruturais da questão social. Esse ocultamento leva a uma despolitização da questão, obstaculizando a compreensão das demandas como direitos sociopolíticos.

Com base nessa reflexão, Tejadas chama a atenção para que o papel do serviço social no MP deveria ser voltado para evitar a ênfase na atuação individual, uma vez que isso se converte em facetas fragmentárias, menos abrangentes e, portanto, descoladas da própria missão institucional do MP. Caberia ao serviço social do MP orientar-se para intervenções voltadas para a garantia dos direitos da coletividade.

No atendimento ao cidadão interno o Serviço Social realiza o acompanhamento das demandas apresentadas pelos servidores ativos e inativos, pensionistas e seus dependentes, por meio de orientações sociais, encaminhamentos, realização de visitas domiciliares e/ou institucionais, vistorias, perícias técnicas, laudos periciais³³, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social. Portanto, no que diz respeito ao atendimento ao público interno, as demandas também são estritamente individuais. Raramente há essa questão coletiva.

³³ Guerra (2009) ao analisar a *dimensão investigativa* como inerente a grande parte das competências profissionais, cita visitas, perícias técnicas, laudos, assim como identificação das demandas, como competências relacionadas ao ato de investigar. Os assistentes sociais do MP realizam essas competências.

O que se verifica são demandas de servidores ativos e inativos e seus dependentes. Alguns exemplos do que chega até o serviço social: orientações quanto a planos de saúde; benefícios previdenciários; intermediação de conflitos entre servidor e chefia, orientação quanto aos direitos dos servidores; ‘transtornos comportamentais’; ‘transtornos mentais’; licenças médicas que redundam em aposentadorias proporcionais; aposentadorias compulsórias; servidores envolvidos com álcool e outras drogas, etc.. Nesse aspecto, verifica-se a intenção institucional de que esse acompanhamento se dê tanto no sentido de assistência social, mas principalmente no sentido da vigilância, punição e adaptação (conforme vimos no capítulo 1 em autores como Yamamoto e Netto, *apud* Ortiz (2010), e Guerra, *apud* Gomes (2013) que reafirmam esse papel adaptativo “herdado” do Serviço Social Tradicional).

Assim, no encaminhamento de cidadãos internos para atendimento no Setor de Serviço Social, vários são os percursos: pedido pelo próprio servidor, pela junta médica, pela gestão de pessoas, etc. Em geral, são encaminhados casos de servidores ativos com problemas relacionados à assiduidade ao trabalho, ou inativos que requerem visita domiciliar.

Nas demandas institucionais (de dirigentes e funcionários em geral) revela-se a necessidade de esforço constante que o assistente social tem que fazer para que seu trabalho seja entendido e reconhecido na Instituição³⁴, pois, como se vê, há uma imagem de um serviço social adaptativo, psicologizante, de modo que a Instituição espera que o “aconselhamento” ao servidor por parte do assistente social mude o comportamento “desviante”, principalmente em casos de funcionários com problemas de assiduidade ao trabalho, conflitos entre chefia e subordinados, pessoas com transtornos mentais e pessoas envolvidas com álcool e outras drogas. Assim, as demandas que são encaminhadas institucionalmente revelam indícios da imagem construída sobre o trabalho que se espera do assistente social, ou seja, vinculam-nas ao Serviço Social de matriz conservadora.

Desse modo, percebe-se que a imagem e a expectativa institucional quanto ao papel do serviço social seria contribuir, junto com o Setor de Recursos Humanos, para

³⁴ Isso pôde ser observado em diversas circunstâncias durante a realização do estágio profissional. Pode-se citar como exemplo várias reuniões que tiveram que ser feitas (convocadas pelo assistente social), principalmente com psiquiatras do Setor de Saúde do MP, que compõem a estrutura na qual o Serviço Social está inserida, para esclarecer sobre o encaminhamento profissional dado pelo assistente social para servidores considerados “desviantes”/“mau comportamento profissional”. Conflitos semelhantes também puderam ser presenciados na relação do Setor Social com profissionais do Setor de Recursos Humanos.

essa “adaptação” do trabalhador, do funcionário do MPF às regras, sem considerar se estas acabam por prejudicar a saúde do trabalhador (principalmente sua saúde mental). Tal imagem vincula-se a um serviço social tradicional, pré movimentos de Renovação e Reconceituação da profissão, fortemente marcado por tendências psicologizantes e moralizantes. Nesse sentido, cabe destacar Ortiz, que aponta para a imagem socialmente construída sobre o assistente social voltada para a intervenção cotidiana, “próximo do usuário e profundo conhecedor de sua situação pessoal”, sendo este profissional principal “responsável pela mudança de comportamento do usuário pela via do ajustamento”. Assim, para a autora, a instituição tende a esperar que este profissional desistorize as expressões da questão social, “transformando-a em desvios, disfunções, anomalias que carecem de tratamento” (ORTIZ, 2010, p.135).

Há forte tendência na instituição para consolidar práticas que combatem o que é entendido como ‘não adaptação ao trabalho’, ‘recusa em cumprimento de normas’ e ações para reforçar rituais excessivamente burocráticos. Desse modo, por exemplo, atitude simples de funcionário que questione regras que possam não estar adequadas a outras legislações ou que prejudiquem o alcance de objetivos comprometidos com o real atendimento da missão institucional, é visto como evento que deva ser punido e rechaçado via abertura exagerada e rotineira de processos administrativos disciplinares (PAD).

Portanto, vemos que duas características revelam-se quando analisamos as demandas atendidas pelo Setor de Serviço Social do MPF: o cunho individual e a modalidade imediatista e moralista de intervenção esperada. Tal aspecto havia sido destacado por Ortiz (2010) e Netto (2005) quando apontaram que se espera do assistente social que ele não apenas identifique, mas resolva, mesmo que temporariamente, o problema, pelo pragmatismo, empirismo, aspectos que integraram o fazer profissional orientado pelo pensamento conservador. Assim, o profissional precisa ter conhecimento instrumental da rede e dos recursos e serviços. Desse modo, a profissão recupera traços de suas protoformas, aparecendo o caráter emergencial da ação profissional.

2.2 O Serviço Social na Policlínica, nível secundário de atenção à saúde: *práticas profissionais*

2.2.1 A Estrutura Organizacional e a relação com os níveis do Sistema Único de Saúde: *correlações de forças*

A Policlínica é unidade de saúde municipal inserida no nível de atenção secundária da estrutura do Sistema Único de Saúde (SUS), ou seja, entre aquelas unidades responsáveis por ações e serviços para o atendimento de demandas especializadas encaminhadas pelas unidades de atenção básica. A Policlínica referida nesse estudo possui 32 especialidades, incluindo o Setor de Serviço Social.

A equipe do Serviço Social é composta por três assistentes sociais, todos servidores públicos estatutários. Além destes, conta também com seis estagiários. O número de integrantes dessa equipe é adequado às atuais atividades e tarefas desenvolvidas na Instituição; mas, as atribuições do serviço social certamente poderiam ser ampliadas e com isso seria necessário também aumentar a quantidade de profissionais.

As relações interinstitucionais entre os níveis da atenção básica e secundária não ocorrem sem conflitos. Os mais comuns observados ao longo da realização da observação de campo relacionam-se a marcação de exames e consultas. Isso afeta diretamente o Serviço Social, pois tais usuários procuram o setor para buscar uma resolução, qual seja, a “flexibilização da norma” para seu caso individual a fim de ser encaminhado internamente para atendimento a outras especialidades.

O que ocorre, nesses casos, é que na maioria das vezes a norma prevalece, ou seja, caso necessite de outro tipo de especialização, o usuário deve retornar à unidade básica e pedir outro encaminhamento. Mas, dependendo da análise situacional, há uma intermediação dos profissionais do serviço social para que o usuário receba o atendimento na própria Policlínica.

Destacamos que isso significa que casos individuais pontuais serão atendidos de modo mais ágil e direto na instituição, mas a regra permanecerá a mesma, o que resultará em novas reclamações dos usuários. Em geral, quando os usuários reclamam no atendimento geral sobre essa regra, o servidor da Policlínica imediatamente o encaminha ao Serviço Social. A expectativa dos servidores ao recorrer a tal iniciativa é

claramente a minimização do conflito, em consonância com análise de Ortiz (2010) que revelou o acionamento, nesses casos, da imagem social que ainda se tem do assistente social como “moça boazinha”, com “fala mansa”, tendo, porém, capacidade de “coagir sem demonstrar”.

Tal fato mostra a face da imagem conservadora do serviço social associado ao caráter missionário e vocacional, recebido das protoformas. Isso pode ser percebido em várias situações na Policlínica, pois sempre que um usuário reclamava de normas institucionais, era encaminhado ao serviço social. Entretanto, destaque-se, com a expectativa de que a regra institucional fosse mantida, mas com a crença que o assistente social por sua formação considerada “humana” (nesse sentido, confunde-se com moral e não com formação teórico-metodológica) e por suas supostas “habilidades” no trato das “relações interpessoais” teria melhores condições de “convencer” ao usuário de demover-se das reclamações, ainda que a regra de fato restringisse direitos de acesso à saúde pública. Portanto, a intenção do servidor era a de que normas e rotinas institucionais fossem cumpridas, mas quem deveria lidar com tal conflito e convencer ao usuário deveria ser o assistente social, mesmo que tais procedimentos não considerassem as necessidades e interesses dos usuários.

Nesse sentido, reforça-se a análise de Yamamoto de que este profissional aparece como o da “coerção e consenso” (IAMAMOTO, 2011). Ortiz (2010) explica que se a imagem desse profissional apaziguador, aconselhador e disciplinador foi percebida dessa forma pelos empregadores, isso se dá pelas ações historicamente pautadas pela coerção simbólica e de construção de consenso de classe, que buscam a adesão do sujeito aos encaminhamentos institucionais.

Nas situações em que havia, mesmo que implicitamente a possibilidade de violação de direitos dos usuários, a conduta do assistente social foi confrontar diálogo com o servidor/dirigente da unidade de saúde e informá-lo de que não daria a orientação esperada institucionalmente, qual seja, de convencer ao usuário a não questionar certos ritos normativos de prestação de serviços sem conflitos e sem aborrecimentos, uma vez que eram causados pelas próprias equivocadas rotinas institucionais.

Quanto à dificuldade relatada no que diz respeito à marcação de exames/cirurgias via unidade básica, os usuários também procuram o serviço social da Policlínica para que seja feita mediação. Sempre que isso ocorre, é feito contato telefônico com a unidade de saúde do usuário a fim de entender a dimensão do problema. Em geral, o usuário não sai apenas com um “ofício” do serviço social da Policlínica, pois há a

determinação em conversar com profissionais de outras áreas e níveis para que o usuário já saia dali com a resolução clara, ou seja, quem deve procurar, quando vai ser feito o exame, etc. Como diz constantemente um assistente social da Policlínica “aqui nós não fazemos ‘despacho-terapia’. Aqui nós defendemos direitos”.

Nesse sentido, percebe-se que a imagem profissional projetada pelo próprio assistente social encontra-se bastante relacionada ao que trabalhamos no capítulo 1, no sentido do acionamento do discurso de ser um “garantidor de direitos”, associado a uma tendência do Serviço Social Contemporâneo. Assim, Ortiz (2010) chama atenção para o fato de imagens contraditórias que atuam entre si, por parte da autoimagem e da imagem social que acabam por compor a imagem socialmente existente do serviço social. Desse modo, explica que o perfil da ajuda, da subalternidade, capacidade de dar respostas imediatas, morais e limitadas ao nível da aparência, convivem com imagem do profissional que defende direitos, presente no projeto hegemônico da profissão.

No que diz respeito à correlação de forças do serviço social com os demais setores institucionais, destaca-se que há significativa autonomia em sua atuação. Isso foi conquistado, em grande parte, por mérito dos assistentes sociais, seja por sua disposição em partir para o enfrentamento com a direção (que não é extremamente controladora) nos raros casos em que isso se faz necessário, mas também por se constituir como um setor que possui uma imagem positiva na Instituição, seja por parte dos demais profissionais, e, principalmente, na relação com os usuários. Há um profundo comprometimento das assistentes sociais com os usuários e há por parte destes últimos o reconhecimento de tal atuação.

2.2.2 Demandas, respostas, instrumentos, projetos, encaminhamentos no Serviço Social

No cotidiano organizacional do assistente social, há vários tipos de demandas. Entre estas, destacam-se as *demandas institucionais, as do usuário e as do profissional*. Além dessas, Vasconcelos (2012) apresenta as designadas *demandas reais e potenciais, explícitas e implícitas*. A autora, analisando as designadas *demandas implícitas* - ocultas, que necessitam de desvendamento, abstração da realidade para serem percebidas e explícitas – e as que são *aparentes* – chama a atenção para a dificuldade em apreendê-las.

Vasconcelos (2012) problematiza em seu estudo que alguns assistentes sociais apontam que certas demandas - tais como educação em saúde - são do Serviço Social. Entretanto, na prática profissional, esta não é percebida ou considerada pela maioria desses profissionais, uma vez que não é sinalizada nem pela instituição e nem pelo usuário como demanda para o Serviço Social.

Quanto às demandas apresentadas ao Serviço Social, no âmbito da Policlínica, ou seja, as demandas institucionais, observou-se que prevalece um entendimento no qual se espera que as atribuições do assistente social se voltem ao atendimento de necessidade sócio-econômica dos usuários e a resolução de conflitos.

Geralmente os encaminhamentos feitos pelos médicos para o Setor estão muito relacionados à demanda por transporte, ou seja, à necessidade do usuário deslocar-se para atendimento a saúde. E sempre que há um conflito com usuários - quer seja envolvendo médicos, marcação de consultas - os profissionais de diversas áreas pedem que se procure o Serviço Social. É como se a imagem do serviço social para esses profissionais estivesse conectada com resolução de litígios, no trato nas relações humanas que envolvem divergências.

Ainda institucionalmente, no que diz respeito à direção da Policlínica, esta tem a expectativa de que o Setor de Serviço Social tenha uma atuação focada no atendimento das *demandas imediatas*, ou seja, na resolução das questões anteriormente citadas. Mas, destaca-se que não há uma atuação conjunta entre Direção e serviço social, pois não são feitas reuniões e as poucas relações estabelecidas se dão mais em função dos profissionais do serviço social buscarem a diretoria para informar dos projetos em andamento. Há falta de articulação e desconhecimento por parte da Direção dos projetos desenvolvidos pelo serviço social. As poucas iniciativas nesse sentido, como dito anteriormente, partem dos assistentes sociais, ainda assim, parece haver certa indiferença pela direção em relação ao setor. Isso, por um lado, garante certa autonomia ao Serviço Social, que desenvolve seus projetos sem ter que constantemente submetê-los à diretoria institucional.

No que diz respeito à demanda dos usuários, há uma “demanda espontânea” que chega geralmente buscando questões relacionadas à saúde (dificuldade em realizar exames, consultas, orientações sobre doenças sexualmente transmissíveis, uso abusivo de álcool e outras drogas, etc.), direitos e benefícios sociais (dificuldade financeira com deslocamento para a realização do tratamento, o que produz como resposta acesso à gratuidade no transporte por meios dos programas governamentais tais como o Vale

Social e o Riônibus), assistência, tais como, por exemplo, problemas relacionados à pobreza extrema que envolve necessidade de abrigo, aluguel social, apoio alimentar, empregos, entre outros.

Percebe-se que alguns usuários, ao procurarem o setor, por exemplo, para pedidos de consultas que não foram marcadas, ou com solicitações para intervir em exames que não estão sendo realizados, esperam que haja uma “pessoalização” das relações. Alguns, por exemplo, querem falar com o assistente social X especificamente, já que “ele resolve isso para mim, ele liga, fala com algumas pessoas e eu consigo ser atendido”. E, deixe-se claro que o assistente social não utiliza essa prática no sentido de favorecer pessoas as quais tem relação de amizade, não se trata absolutamente disso.

Ao buscar flexibilizar algumas regras, ou ao tentar dar um “jeitinho”, o objetivo é assegurar ao usuário o direito à saúde. Trata-se de uma atitude baseada em princípios do código de ética voltados para o comprometimento com o “cidadão-usuário”. Portanto, ao agir dessa forma, o assistente social é movido por valores orientados pela defesa da cidadania. Entretanto, a forma utilizada, ou seja, analisar a situação individualmente, se por um lado parece “humanizar” o atendimento, por outro lado se adéqua à lógica de políticas públicas que são focalizadas e residuais, pois na impossibilidade em garantir o direito para todos os que buscarem, já que os “recursos são insuficientes”, é necessário realizar a “escolha de Sofia” (trata-se de um filme na qual a personagem judia tem que escolher, durante o nazismo, qual de seus filhos permanecerá vivo).

Assim, a resolução do problema, nesse imaginário social, é atribuída a um profissional (nesse caso, o assistente social) visto como promotor da solução do problema. O maior equívoco produzido por essa percepção, portanto, é que deixam de ser consideradas as causas mais estruturais que levam àquela situação deplorável nos serviços de saúde, principalmente aquelas típicas da sociedade capitalista, na qual ao se buscar o lucro, tudo é transformado em mercadoria.

Não há iniciativa, por parte da equipe do Serviço Social, em coletivizar tais demandas e imprimir uma ação política coletiva, no sentido de, por exemplo, fazer um levantamento de quantos usuários deixam de ter seus direitos assegurados e discutir isso com a Direção da Policlínica, enviar tais dados ao Ministério Público e, o que seria mais importante, procurar mobilizar coletivamente usuários, seja por incentivo a buscarem os conselhos de saúde ou por meio de projetos desenvolvidos pela própria equipe do Serviço Social que poderiam ser articulados com movimentos sociais, para organização

da população a fim de lutar pela promoção de melhorias e defesa da saúde pública gratuita.

Portanto, destaca-se que as demandas dos usuários relacionam-se muito à viabilização e inserção nas rotinas institucionais, pelo atendimento de necessidade de saúde e estão concentradas em aspectos individuais. Tais considerações feitas a partir da análise da experiência de estágio nessa Policlínica específica coincidem com algumas conclusões do trabalho de Vasconcelos (2012) pautado numa ampla pesquisa de campo realizada na rede de saúde do município do Rio de Janeiro, articulada a profundo estudo bibliográfico. Assim, Vasconcelos, ao analisar as demandas dos usuários da rede de saúde do município do Rio de Janeiro aponta que

Excetando as demandas da direção, universidades e dos assistentes sociais, as demandas apresentadas por usuários estão relacionadas ao funcionamento da unidade, doença em si, o que subjuga o trabalho dos assistentes sociais ao movimento interno da unidade. Por outro lado, as demandas manifestas pelos usuários por inserção na rotina são consideradas demandas individuais particulares de usuários que, por diferentes motivos, não conseguem inserção na rotina institucional. Assim, os assistentes sociais negam o caráter coletivo dessas demandas, que são coletivas não só por serem vivenciadas por todos, mas também porque só coletivamente poderão ser enfrentadas tendo em conta os interesses e necessidades dos trabalhadores. Da mesma forma é negado o caráter institucional dessa demanda – ou seja, também não são reconhecidas como demandas da própria unidade de saúde – ainda que indiretas/implícitas (2012, p.173).

Nesse sentido, podemos questionar como são interpretadas as demandas pelos assistentes sociais, como se forjam essas demandas profissionais e como são encaminhadas. É recorrente, nas duas instituições do campo sócio-ocupacional nas quais os estágios foram realizados, o foco no atendimento a demandas individuais, sem que sejam traduzidas como coletivas e, assim, o encaminhamento à questão possa ser mais amplo e efetivo do que a simples resolução imediata. E também se destaca, tal como enunciado acima por Vasconcelos (2012), que questões derivadas de demandas que são institucionais são tratadas como demandas dos usuários.

Esclarecemos que partimos do princípio de sempre há clivagem ideopolítica no processo de identificação/interpretação/construção das demandas. Em algumas situações, mesmo que o projeto societário de alguns assistentes sociais aparentemente seja o mesmo, há um entendimento diferenciado quanto às estratégias e caminhos para alcançá-lo. E as respostas e estratégias escolhidas são balizadas por tais concepções de projeto societário, ideopolíticas e por teorias que orientam nossas decisões (conforme vimos no capítulo 1, balizados em autores como Netto; Braz & Barata). Portanto, o

conteúdo metodológico que sustentará a prática profissional não pode ser dissociado de tais aspectos.

2.2.3 Concepções e imagem da profissão, técnicas utilizadas e projeto ético político

Por tudo que foi visto, há que se refletir sobre a concepção que o assistente social tem sobre a profissão e nas várias possibilidades teóricas que alicerçam seu entendimento. Nesse sentido, considera-se, no trabalho aqui realizado, limitada a perspectiva que foca como preponderante para o assistente social o papel de “garantidor de direitos”. Isso porque se compartilha da visão na qual:

A formulação de proposições igualitárias com base no princípio da luta por direitos de cidadania, fundada na equidade e na justiça social, legalmente decretada como necessária a uma sociedade bem ordenada, só precipita-se a um erro categórico. Por sua própria natureza, a relação capital e trabalho é a revelação da contradição insuperável da desigualdade substantiva. Nesses termos, qualquer tentativa de conciliar os princípios de igualdade e direito (ainda que justo) é inevitavelmente contraproducente, uma vez que é constitutiva e inerente a esta forma de sociabilidade e injustiça efetiva. Como diria o velho Marx (...) o direito está ao lado do poder (GOMES, 2013, p. 122).

Trata-se, portanto, de entender as contradições que atravessam o sistema de direitos e ir além da democracia e cidadania na promoção de outro projeto societário. A luta por cidadania, sendo de natureza política, é importante, mas não é suficiente para um processo revolucionário. É inegável que tais lutas políticas tiveram efeitos legais que foram importantes para a classe trabalhadora, entretanto, não promoveram uma ruptura com o sistema capitalista.

Nesse sentido, se o código de ética profissional produz uma cultura profissional orientada por valores ideopolíticos mais à esquerda, comprometidos com uma sociedade alternativa ao capitalismo, é fundamental que o assistente social em sua prática profissional esteja voltado para a promoção de estratégias contra-hegemônicas que possam atuar no sentido de mobilizar a classe trabalhadora. Isso requer parcerias com movimentos sociais, partidos políticos engajados com ideários da esquerda, associação de classes, sindicatos e conselhos profissionais orientados por valores progressistas. Portanto, ainda reconhecendo que temos que atuar no atendimento das necessidades

prementes do cotidiano, destacamos que não podemos nos limitar à imediaticidade desse agir.

Esclarecemos que os atendimentos no Setor de Serviço Social da Policlínica são feitos por meio de intervenções individuais e grupais. Nos atendimentos individuais e acompanhamento de casos sociais é utilizado procedimento técnico conhecido como escuta ativa, buscando construir vínculos sólidos entre profissional e usuário. A partir das demandas identificadas, busca-se realizar um mapeamento dos recursos existentes que possam atender às necessidades dos usuários, de modo a que sejam orientados e encaminhados à rede de serviços³⁵.

Nos atendimentos em grupos realizados pelo Serviço Social da Policlínica objetiva-se aprofundar questões ligadas à condição de saúde dos usuários e a possibilidade de troca de experiências entre pessoas que vivenciam a mesma realidade. Atualmente o serviço social desenvolve vários projetos e ações coletivas em vários ambulatórios da Policlínica.

Verifica-se que uma das especificidades do serviço social desta Policlínica é sua atuação significativa no ambulatório de Infectologia, ou seja, na Clínica de HIV/AIDS. Nesse sentido, o serviço social desenvolve vários projetos voltados para tais usuários, sendo tais atividades fundamentais para esses pacientes que, em geral, apresentam problemas relacionados à auto-estima e transtornos mentais leves a moderados, pois freqüentemente são discriminados pela sociedade, por amigos, colegas de trabalho e até familiares em função do preconceito. Desse modo, tais eventos contribuem para que

³⁵ Esses aspectos fazem parte da rotina institucional do Serviço Social da Policlínica. Algumas vezes, no caso de primeiro atendimento no SS, utiliza-se uma ficha social que funciona como roteiro para orientar a entrevista. Destaca-se que há fragilidade no processo de registro e sistematização das informações. As anotações dos atendimentos são feitas de modo bastante resumido e inseridas diariamente num caderno, pois assim todos têm acesso ao conteúdo e podem dar prosseguimento ao atendimento. Mas nem sempre as fichas sociais são preenchidas. E os relatos dos atendimentos não estão informatizados, são feitos manualmente na ficha ou no caderno e, em alguns casos, no próprio prontuário do usuário. Como não está informatizado e nem há uma organização por ordem alfabética, não é possível, na maior parte dos casos, ter uma avaliação de todo o “percurso” de atendimento ao usuário. Isso dificulta inclusive a elaboração sistematizada do perfil do usuário, já que não se pode agregar todas essas informações. Guerra (2009) ao analisar a *dimensão investigativa* profissional considera a sistematização de dados “um passo preliminar e necessário, um momento do processo de conhecimento” (2009, p. 7). Segundo essa autora, tais procedimentos de sistematização do material empírico são da maior relevância para a construção teórica. E permitem identificar e problematizar as condições do exercício profissional, auxiliando, inclusive, na elaboração do projeto de intervenção. Nesse sentido, verifica-se que esse é um componente que requer aprimoramento da equipe de Serviço Social da Policlínica. Atualmente o Serviço Social desenvolve vários projetos e ações coletivas em vários ambulatórios da Policlínica. Para maior detalhamento sobre essas rotinas institucionais, recomenda-se leitura de meu trabalho para a disciplina OTP 4, *Relatório Final*, cujas referências completas encontram-se no final desse TCC.

possam ser potencializados espaços de sociabilidade e convivência. Assim, vários projetos envolvem debates sobre sexualidade, cidadania, álcool e outras drogas, etc. Destaca-se que se procura que tais assuntos sejam abordados sem apelos morais, buscando desconstruir preconceitos. E são trabalhados em grupos.

Há que se destacar que no contexto histórico de formação e profissionalização do Serviço Social houve a emergência do designado Serviço Social de Grupo, numa vertente conservadora. Nesse sentido, algumas análises teóricas e estratégias baseadas em grupos fundamentam-se em concepção teóricas tangenciadas pelo a-politicismo e a-historicismo. Entretanto, entendemos que seria inadequado considerar que o simples uso de instrumento técnico operativo que parta de dinâmica de grupo possa ser imediatamente e conseqüentemente classificado como conservador. Portanto, não consideramos que a utilização de instrumentos de grupo na Policlínica tenha necessariamente uma clivagem conservadora, já que todos, principalmente usuários, mantêm sua posição de sujeitos. Mas também não podemos desconsiderar o que Carvalho e Iamamoto (*apud* ORTIZ, 2010) ressaltaram quanto “a função sócio-educativa” que possui, na maioria dos casos, ‘objetivo integrativo” do sujeito.

Nas ações desenvolvidas nos grupos há uma busca por valorização da postura crítica dos interlocutores, principalmente os usuários, uma vez que é posto em destaque método de participação coletiva de debates acerca de uma temática, por meio da criação de espaços de diálogo, nos quais os sujeitos podem se expressar e, sobretudo, escutar os outros e a si mesmos.

Busca-se por meio da problematização, da socialização de saberes e da reflexão a desconstrução de estereótipos, estigmas e preconceitos produzidos pelo senso comum. Entretanto, há que se ter um cuidado maior com as falas nos grupos, para que não se reproduzam preconceitos e atitude moralizadora, ainda que a intenção não seja essa.

Nesse sentido, destacamos que tais experiências na Policlínica têm ensejado um trabalho socioeducativo que se constitui como um espaço para a expressão do projeto ético-político da profissão, ou seja, o diálogo com centralidade na participação do usuário, com ênfase nas relações horizontais, a democratização das informações e do conhecimento e a construção de um olhar crítico sobre a realidade.

Verifica-se também na prática profissional destas duas instituições aspectos destacados por Carvalho & Iamamoto (*apud* ORTIZ, 2010) que revelaram que ao atuar como instrumento que busca esclarecer e conscientizar quanto aos direitos, serviços e

benefícios vai se dando também outra característica forjada no trabalho do assistente social: o aconselhamento.

Sabemos que a escolha de instrumentos e os encaminhamentos não são neutros, uma vez que se fundamentam em teoria social. Portanto, não se trata apenas de uma função técnica, mas também política. Mas a forma como o processo é conduzido também faz a diferença.

Nesse sentido, consideramos que as freqüentes reuniões para avaliação das atividades dos grupos (destaque-se que sempre é solicitado que os próprios usuários avaliem a experiência e posteriormente a equipe do Serviço Social faz reuniões para tecer suas próprias reflexões) permitem que se ponha em suspensão a imediaticidade do cotidiano (COELHO, 2013) e se pense mais criticamente sobre as ações. Nesses espaços é possível entendimento do Serviço Social enquanto uma profissão investigativa e interventiva (GUERRA, 2009).

Dessa forma, sabemos que em nosso exercício profissional por mais que estejamos munidos da teoria social crítica, também reproduzimos contradições do capitalismo, pois estamos inseridos na sociedade burguesa. E a necessidade do atendimento imediato da realidade faz com que muitas vezes tenhamos atitudes conservadoras, pragmáticas e utilitaristas, sendo importante buscar mecanismos para descortinar a aparência do real. Os espaços criados para reunião de avaliação das atividades nos grupos contribuem nesse sentido do desvelamento. Mas, não se identifica, necessariamente, que a equipe tenha uma visão homogênea quanto à teoria que orienta essas ações e análise.

Assim, não consideramos que as práticas dos assistentes sociais e dos estagiários da Policlínica sejam totalmente balizadas por teoria ou moral conservadoras. Mas, se destaca indícios de teoria fenomenológica. E, admitindo que há certo risco, conforme falamos ao longo do trabalho, ao lidarmos com situações muito *subjetivas* que aparecem nos atendimentos individuais e, principalmente grupais (onde há uma maior dinâmica, maior número de pessoas, e, portanto, maior dificuldade), de incorrerem em algumas falas que podem “descambar” para moralidade e para situações que sejam reflexo e expressem as distorções da imediaticidade.

Devemos reiterar também análise de Iamamoto (2011-2012) que destaca que a atuação do assistente social, ainda que haja autonomia, ultrapassa a vontade e consciência de seus agentes individuais, já que é socialmente determinada pelas circunstâncias sociais. E também Vasconcelos (2012) cuja pesquisa revelou que mesmo

assistentes sociais que se dizem “progressistas” também reproduzem práticas conservadoras. Assim, para ela, práticas inovadoras não dependem apenas de vontade, desejo e opção teórica, mas é preciso que se tenha referências concretas para ação nessa direção, sendo essencial buscar estratégias que possam levar os usuários a se organizarem na direção de assegurar direitos.

Para Vasconcelos (2012), a ruptura com práticas conservadoras só será possível a partir de um profissional qualificado. Vasconcelos, nesse sentido, recorre a Netto para mostrar a necessidade de o assistente social ter uma formação de “um intelectual, que, habilitado para atuar numa área particular, compreenda o sentido social da operação e a significância da área no conjunto da problemática social” (NETTO, *apud* VASCONCELOS, 2012, p.133). Desse modo, ainda segundo a autora, torna-se necessário ultrapassar análises para que se concretizem alterações na realidade objetiva.

Também há que se destacar que a própria política adotada no Sistema Único de Saúde fortemente orientada pelo designado “acolhimento” parece expressar um embasamento teórico-metodológico de cariz fenomenológico e da sociologia compreensiva weberiana, uma vez que se volta para a *intencionalidade dos sujeitos*, atribuindo muita ênfase aos profissionais da saúde pela efetividade dos resultados, desconsiderando outros aspectos estruturais do capitalismo. A emergência da “experiência, vivência dos sujeitos” e as percepções que estes constroem também são postos em evidência. E a base dos relatos fundamentadas nas *experiências e percepções pessoais* acabam por forjar uma situação que aparentemente poderia constituir-se quase como grupo nos quais os participantes acabam por se “auto-ajudar”. Nesse sentido, é importante que isso seja considerado nas avaliações quanto a esses projetos voltados aos grupos atendidos pelo serviço social da Policlínica.

Por fim, destacamos que mesmo que haja trabalho com grupos, ainda nota-se ausência de um projeto que possibilite a *coletivização das demandas individuais*, buscando percebê-las como direitos universais. Tal apreensão semelhante foi feita no trabalho de Vasconcelos (2012). A autora também enfatiza que “a partir da consciência e conexão entre instrumentos, princípios e objetivos na implantação do SUS, uma ação coletiva deveria ser mais valorizada do que uma ação individual” (2012, p. 193).

Pode-se até entendê-las (demandas) como universais, mas não há projeto sendo desenvolvido na Policlínica que seja capaz de canalizar as demandas de modo a associá-las e problematizá-las como produto da sociedade capitalista. Não entendemos nesse trabalho “coletivização” como mero somatório das demandas individuais. Não se trata

de apenas identificar o que há de comum em várias demandas e a partir disso trabalhá-las em grupos. Portanto, o que está em jogo é não analisar as demandas apenas em si, ou seja, de modo fragmentado, deixando de situá-las na estrutura de classes da sociedade capitalista e as determinações daí derivadas. Trata-se de elaborar projetos que levem a uma reflexão sobre essa estrutura política de classes sociais antagônicas e os impactos na sociedade e o rebatimento nas individualidades.

Identificando na Policlínica essa ausência de um projeto que pudesse trabalhar e problematizar as demandas individuais articuladas com a questão da sociedade capitalista e, considerando análise de conjuntura e seus impactos na saúde, assim como o projeto ético político profissional, apresentei um projeto de intervenção que propunha levar aos usuários um debate sobre a lógica de estruturação da *organização política do Sistema de Saúde no Brasil*. Enfim, tratava-se de projeto para debater a importância da saúde coletiva e pública. Considero que isso se torna uma ação estratégica dos assistentes sociais que atuam no espaço sócio-ocupacional vinculado a saúde, baseada no projeto ético político da profissão.

Entretanto, não houve, por parte dos assistentes sociais, adesão à proposta, por terem considerado o projeto como “não adequado ao perfil dos usuários da Policlínica”³⁶. Analisando a forma como a situação foi posta, senti como se fosse uma necessidade mais minha do que necessariamente dos usuários. Como se fosse uma demanda que tivesse sido construída apenas por minha vontade e que não partia dos usuários. Aberta ao diálogo e a uma auto-avaliação crítica, pus-me a refletir sobre tais

³⁶ Considero, indubitavelmente, que há nos espaços sócio ocupacionais nos quais atuei um forte comprometimento dos profissionais em suas relações com os usuários. Minha experiência em campo foi extremamente enriquecedora. Admiro profundamente a conduta ética destes profissionais. Além do comprometimento com esse segmento, tais profissionais mostraram-se dedicados também com o projeto de preceptoria, ou seja, atuantes na formação de novos assistentes sociais. Foi recompensador o convívio com assistentes sociais engajados com o projeto ético político, principalmente no que tange à superação dos preconceitos e discriminação, pois tais aspectos são diligentemente trabalhados nos projetos desenvolvidos na Policlínica. O convívio diário com tais profissionais foi marcado por aprendizado de instrumentos e técnicas, mas o maior deles foi o agir ético. Foi muito gratificante poder atuar numa equipe comprometida, motivada e com foco nos usuários. Reconhecer um serviço social atuante, combativo e incansável na luta por assegurar o direito dos usuários, que tem uma imagem positiva junto aos usuários e a outros profissionais da Policlínica, foi revigorante para mim em cada dia na instituição. Nesse sentido, ao longo da experiência no campo sócio ocupacional pude me envolver com diversas atividades nas quais me foi possível desenvolver habilidades e competências voltadas para me preparar para o exercício profissional, com supervisão sistemática, atuando de acordo com os marcos teóricos, metodológicos e ético-político da profissão, de modo a orientar as atividades técnico-operativas.

aspectos. Estaria de fato *construindo* uma demanda que não encontrava consonância com a dos usuários? Haveria um descolamento entre o que eu apresentava e as reais necessidades considerando o perfil dos usuários daquela Policlínica? Aquela não era uma demanda trazida diretamente pelos usuários e não era, portanto, pertinente?

Nesse sentido, passei a refletir sobre o que nos orienta quando “interpretamos” demandas. Estaria apresentando uma resposta sobre um “diagnóstico” equivocado? Isso me fez lembrar das aulas de uma professora que sempre enfatizava a importância de sabermos identificar demandas e diferenciá-las das respostas ofertadas. Recordei-me também de Pierre Bourdieu abordando a questão *da imposição da problemática* na relação sujeito-objeto, “pesquisador-pesquisado”, “entrevistador-entrevistado” no processo de pesquisa. Estaria incorrendo a fato semelhante, como se estivesse a “impor uma problemática” aos usuários? A proposta apresentada distanciava-se muito das necessidades individuais e imediatas dos usuários? Pensei em tais questões e, confesso, não tenho resposta pronta, imediata e definitiva. Porém, desse processo depreendi que somos eivados por nossas concepções ideopolíticas e por projetos societários quando estamos na “identificação/interpretação/construção” das demandas. Por vezes pode até ocorrer que o projeto societário aparentemente seja o mesmo, mas há um entendimento diferenciado quanto às estratégias e caminhos para alcançá-lo. Ou, em outras, os projetos societários não são convergentes e estão em disputa (SILVA, 2015b).

Posteriormente, tomando contato com a leitura de Vasconcelos (2012) sobre demandas, essas inquirições também puderam ser esclarecidas. A autora diz:

As demandas que não são explicitadas com clareza pelos usuários não são consideradas pelos assistentes sociais como demandas para o Serviço Social. Os profissionais, sem condições de abstrair o que está aparente, não captam o que está oculto na “queixa” e ou “problema”, expresso ou manifestado pela população usuária (VASCONCELOS, 2012, p. 176).

Desse modo, Vasconcelos (2012) pondera que as demandas implícitas são de difícil apreensão e que os assistentes sociais não as identificam, apesar de no discurso as valorizarem.

Nesse sentido, uma das demandas que pode ser considerada implícita diz respeito à organização dos trabalhadores-usuários. Como vimos, tanto Gomes (2013) quanto Vasconcelos (2012) destacam a importância da atuação do assistente social como impulsionador da organização e mobilização dos trabalhadores-usuários. Isso

pode ser entendido como uma demanda, mas não tem sido tratada assim na prática profissional na Policlínica.

Nesse sentido, Vasconcelos enfatiza esse caráter político e a importância da participação dos assistentes sociais em conselhos (no caso por ela estudado trata-se dos conselhos de saúde). Entretanto, sua pesquisa revelou que a maioria dos assistentes sociais não participa de conselhos. Apesar de dizerem que consideram importante essa participação, a maior parte não sinaliza participação nesses canais como demanda para o Serviço Social, nem como participante, nem como um fomentador do incentivo à participação dos usuários. As conclusões do estudo na Policlínica *lócus* do estágio encontram-se em consonância com essas aferições de Vasconcelos (2012).

Como os assistentes sociais não utilizam esses canais previstos para realizar a democracia direta e participativa prevista na CF/88, Vasconcelos (2012) considera que fica explicitada a demanda por organização dos assistentes sociais e demais profissionais da saúde na ocupação de espaços previstos em leis.

A autora também chama atenção que os assistentes sociais da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) restringem seu trabalho ao atendimento das demandas que lhes são sinalizadas explicitamente pela direção da unidade, pelos profissionais de saúde e pelos usuários, abdicando em definir as demandas prioritárias.

2. 3. Análise comparativa dos campos sócio-ocupacionais nas áreas da saúde e sócio-jurídica: discursos e *práticas profissionais*

2.3.1 Análise da estrutura organizacional, atribuições, relações de poder, correlações de forças: autonomia e pluralismo?

Quando se deseja entender a prática do assistente social é importante que se analise também as relações sociais entre diversos sujeitos no contexto da instituição. Essas relações envolvem poder, disputas por saberes que se pretendem hegemônicos, que buscam dominar e se estabelecer sobre os demais. Disputas outras também estão em jogo. Portanto, nesse aspecto da instância ideológica, do saber, há uma imposição de verdades de alguns sujeitos sociais sobre outros, em uma disputa pelo significado das coisas.

A análise de relações de poder e a dimensão do serviço social nas duas instituições (sócio jurídica e unidade de saúde) permite-nos considerar (e não concluir) que o saber hegemônico pressuposto que orienta as decisões estratégicas institucionais está longe da promoção do pluralismo de ideias e de incentivo à interdisciplinaridade. Isso porque não há, por parte da Diretoria tanto da instituição sócio-jurídica quanto da unidade de saúde, tal prerrogativa. O que se verifica é que há uma instância ideológica operando na lógica de um saber que sobrepõe aos demais: no MPF, há um saber considerado central - saber jurídico; já na instituição de saúde o dominante é o saber médico³⁷.

Assim, verifica-se uma correlação de forças pautadas pelo desequilíbrio, cujo menor poder está com os assistentes sociais. Na instituição sócio-jurídica esse confronto se dá, por vezes, de forma mais negociada, estratégica, diplomática, ainda que em outras vezes seja mais incisivo, resultando em situações manifestadamente conflitantes. Portanto, não significa dizer que o desequilíbrio de forças é estático e nem que é aceito, que não encontra resistências, uma vez que em certas situações o assistente social coloca-se em confronto com profissionais de outras categorias, seja do mesmo setor (psiquiatras, dentistas) ou de outros setores (Setor de Recursos Humanos, por exemplo). Portanto, o assistente social mostra comprometimento ético profissional ao colocar-se na defesa do papel a ser desenvolvido pelo Serviço Social.

Já na unidade de saúde destaca-se que há significativa autonomia na atuação do serviço social, sendo que foi conquistada, em grande parte, por mérito dos profissionais, seja por sua disposição em partir para o enfrentamento com a direção (que não é extremamente controladora como no MPF), nos raros casos em que isso se faz

³⁷ O Sistema Único de Saúde (SUS) parte de uma concepção ampliada de saúde que considera os determinantes sociais como estruturantes do processo saúde doença o que certamente contribuiria para uma ação central do assistente social nesse campo de atuação. Mas a forma como os serviços são operados faz com que o médico seja esse agente principal no contato com usuários. Assim, percebemos que o médico, na forma como o sistema está organizado, se torna elemento estratégico na concepção ampliada de saúde, uma vez que é ele que tem um contato mais direto e tem mais acesso a fazer perguntas ao usuário. Destaca-se que propomos não é uma inversão de qual profissão se estabelecerá no cume da hierarquia profissional. Não se trata de substituir o saber médico pelo saber social. Trata-se de buscar construir relações de horizontalidade entre os vários saberes envolvidos na concepção ampliada de saúde. Não se nega que há a dimensão dos vários campos de saberes em disputas; mas se houver a predominância de um projeto societário (esses sim, sempre em disputa) em que as profissões se conectem, teremos mais possibilidades em avançar no SUS.

necessário, mas também por se constituir como um setor que possui uma imagem positiva na Instituição, tanto por parte dos demais profissionais, quanto na relação com os usuários. A estratégia dos assistentes sociais é “definir as atribuições do serviço social, não ficar quietinho esperando, pois se não fizermos isso, alguém fará por nós”. Mas essa força do Setor de Serviço Social não se traduz em participação nas decisões estratégicas, já que raramente a equipe tem encontros com a Direção da Unidade. E os conflitos com a área médica são frequentes, já que há hegemonia do saber médico. Mas isso também encontra resistência, já que os assistentes sociais partem para o confronto dialógico quando se trata da defesa dos direitos dos usuários, tecendo seus argumentos com base do entendimento da “profissão como atrelado ao de buscar garantir os direitos sociais”.

Assim, considera-se que o serviço social da Policlínica tem mais autonomia profissional do que o MPF. Ainda que o serviço social da unidade de saúde também não tenha um papel estratégico na instituição, o serviço social tem maior liberdade para definir suas atribuições e elaborar projetos.

Apesar dessa maior liberdade comparativa do serviço social da Policlínica, pelo que foi visto, considera-se que ambas instituições têm práticas sociais assimétricas. Trata-se de correlação de poder marcada pela dissimilitude, na qual o serviço social mostra-se com menor poder, mas que se encontra em permanente movimento, portanto, pode “mudar” o equilíbrio de forças resultante de rearranjos políticos, acordos, lutas, “imponderáveis”, entre outros. A prática institucional em ambas organizações é eivada por um cenário de contradições/conflitos. Nesse sentido, pode-se dizer que a prática institucional resulta das práticas conflitantes de diversos atores. Mas não há por parte do serviço social uma “aceitação pacífica da dominação”.

2.3.2. O que faz o assistente social em ambas instituições? Requisições dos gestores e respostas profissionais - Demandas e imagem do Serviço Social no MPF e na Policlínica

2.3.2.1 Atribuições e imagem do Serviço Social

Nas duas instituições, tanto na sócio-jurídica quanto na saúde, revela-se a necessidade de um esforço (devido à correlação de forças) constante que o assistente

social tem que fazer para que seu trabalho seja entendido a fim de que as atribuições acionadas pela instituição não sejam orientadas por concepção conservadora, uma vez que no imaginário social e na expectativa de dirigentes e servidores das duas instituições a figura do assistente social parece estar associada ao profissional da ajuda, do “assistencialismo”, da “amenização dos conflitos” e da “adaptação”. Assim, comum entre os setores do serviço social do MPF e da Policlínica encontra-se a imagem e expectativas que dirigentes e funcionários têm sobre o assistente social: que este profissional seja um “mediador de conflitos” no sentido de “disciplinar e moralizar” os grupos de usuários (NETTO, apud ORTIZ, 2010; IAMAMOTO, 2012).

Desse modo, o que se depreende da análise do serviço social de ambas instituições é a existência de uma imagem tensionada, conforme assinalado por Ortiz (2010), quanto a coexistência de traços tradicionais que vinculam a imagem social à ajuda, com aqueles que identificam a profissão com a luta pelos direitos, revelando as ambigüidades que historicamente atravessam a profissão.

As respostas que os profissionais do Serviço Social de ambas instituições dão aos dirigentes institucionais sinalizam que mostram resistência³⁸ a demandas institucionais que não estejam orientadas com projeto ético político e pelas normativas que regulam a profissão. O trecho de um documento interno elaborado pelos assistentes sociais do MPF mostra o esforço realizado pelos profissionais no sentido de procurar fazer com que os dirigentes compreendam a profissão e revela os confrontos com as demandas institucionais:

O Serviço Social não limita sua atuação às demandas institucionais. Pelo contrário, trabalha na tentativa de lançar um olhar crítico e diferenciado às questões do cotidiano de trabalho, contextualizando-as na realidade política, social e econômica, levando em consideração a complexidade das relações humanas (...). O esforço, portanto, está no rompimento das “*amarras institucionais*” que constantemente tentam limitar a atuação dos profissionais quando requisitados apenas por demandas da administração institucional (grifo nosso).

Portanto, percebe-se que os assistentes sociais do MPF são comprometidos com o projeto ético político profissional e entendem a importância em diversificar e dar outro encaminhamento e interpretação às demandas institucionais. Entretanto, há

³⁸ Conforme alguns exemplos citados anteriormente nas análises feitas separadamente das duas instituições.

atualmente na organização uma correlação de forças muito desfavorável ao serviço social, uma vez que constantemente há um embate quanto à apresentação dessas demandas pela administração institucional. Assim, as demandas advindas dos dirigentes da instituição geralmente não são adequadas ao projeto ético político profissional, uma vez que situam-se no âmbito de doações, ajuda e adaptação de cidadãos e servidores ao processo de produção da sociedade capitalista. Entretanto, apesar desse comprometimento com o projeto ético político, algumas vezes o profissional tem que ceder em função da correlação de forças assimétricas, pelo fato de ser um assalariado e agir de acordo com empregadores (conforme vimos em IAMAMOTO, 2012).

Na unidade de saúde também se verifica posicionamento semelhante, ou seja, resistência – e recusa – do profissional em atender expectativas de dirigentes que não estejam em consonância com o projeto ético-político. Ilustre-se tal afirmação com exemplo de um dos assistentes sociais que foi chamado pelo diretor da unidade de saúde que lhe solicitou que conversasse com um usuário que tinha entrado em conflito com um médico quanto a preenchimento de formulário para recebimento de benefícios sociais. O assistente social investigou a situação e percebeu que se tratava de visão equivocada do médico sobre concepção de direitos sociais. Assim, informou tanto ao médico quanto ao dirigente que não iria proceder de acordo com a solicitação dos dois servidores, uma vez que entendia que violava direitos do cidadão. E sustentou seu discurso junto a eles acionando a imagem do profissional do serviço social atuando comprometido com a defesa dos direitos do cidadão.

Trata-se de uma relação difícil posto que o assistente social seja assalariado e cumpra normas institucionais, porém, verifica-se que os profissionais de ambas instituições sabem agir estrategicamente, avançando nos momentos oportunos e recuando quando a situação de conflito se intensifica e se reconhecem como menor força na organização. Portanto, observa-se por parte dos assistentes sociais uma recusa em tornarem-se meros executores de procedimentos burocráticos e administrativos. Isso é significativo e mostra que a equipe do serviço social não está “acomodada” à instituição.

2.3.2.2 Demandas, encaminhamentos e técnicas – ausência de concepção de totalidade?

Aspecto semelhante na atuação dos assistentes sociais do MPF e da Policlínica diz respeito à interpretação e encaminhamento das demandas³⁹. Podemos apontar que há em comum na análise do serviço social da unidade de saúde e na sócio-jurídica é que atuam basicamente com demandas individuais. E por mais que haja um esforço da equipe em refletir sobre a possibilidade da *coletivização das demandas individuais*, buscando percebê-las como direitos universais, não se verifica utilização de instrumentos para tratá-las como direitos coletivos. Assim, não se verificam ações significativas do serviço social que possam efetivamente concretizar essa concepção de atuação profissional⁴⁰.

No caso do MPF, por exemplo, as demandas que chegam sobre saúde no serviço social não têm ensejado visitas institucionais a redes hospitalares com objetivo de analisar as prestações dos serviços à população⁴¹, tendo encaminhamento meramente individual. Essas visitas institucionais seriam relevantes, uma vez que poderiam constituir-se como um dos elementos para uma análise da política de saúde pública, convertendo as demandas individuais por acesso à saúde em avaliação que permita que o problema seja analisado sob enfoque de resolução que atenda à coletividade.

Também não se dá um encaminhamento ao cidadão no sentido de que possa organizar-se coletivamente para lutar pelos direitos sociais. Sem isso, reforça-se o atendimento individualizado e o encaminhamento de resoluções que favorecem a uma

³⁹ Cabe destacar a importância da *dimensão investigativa* como contribuinte para o assistente social cumprir o PEP (Projeto Ético Político) hegemônico. Isso porque segundo Guerra (2009) a investigação - elemento constitutivo da própria intervenção profissional – permite uma atuação mais qualificada, possibilitando que os profissionais façam um tratamento crítico analítico da “questão social”. Isso contribui para instrumentalizar a ação profissional, ensejando não “apenas o atendimento das demandas imediatas e ou consolidadas, mas sua reconstrução crítica” (GUERRA, 2009, p.2). Portanto, cabe aos assistentes sociais tanto do MP quanto da Policlínica desenvolverem pesquisas e que estas estejam articuladas com ações que possam refletir uma compreensão ampliada das demandas, uma vez que certas mediações feitas a partir de pressupostos teóricos e valores que orientam nossas concepções, “incidem sobre os modos e meios de responder às demandas profissionais” (GUERRA, 2009, p.4)

⁴⁰ Isso pode ser explicado, em parte, pelo modo como o serviço social está alocado no MP assim como a um número muito pequenos de profissionais que atuam na área e, principalmente, e com base em análise da atual correlação de forças na instituição sinaliza que isso dificilmente será revertido, considerando a cultura organizacional extremamente burocratizada do MPF, na estrutura do referido caso em estudo.

⁴¹ Entretanto, existem relatórios que mostram que há muitos anos tais visitas eram feitas com frequência. Não foi possível tecer nenhuma explicação para essa diminuição, ao ponto de chegar à zero as visitas institucionais em 2014.

pessoa, sem que se transforme num movimento que poderia desencadear processos de organização e mobilização de trabalhadores-usuários em busca de luta coletiva pelos direitos de saúde. Nesse processo de luta, com reforço na sociedade de classe, poderia constituir-se a consciência de classes.

Portanto é importante que se compreenda que tais demandas não podem ser analisadas de modo fragmentado, sem articulá-las ao atual estágio de desenvolvimento do capitalismo. Trata-se de ir além do meramente aparente, ou seja, situações singulares de indivíduos, e entendê-las em seus atravessamentos por determinações de classe, tendo, portanto, dimensões universais, conforme Iamamoto (*apud* TEJADAS, 2013); Netto (2010); e Coelho (2013).

Na unidade de saúde é realizado até mesmo trabalho com grupos de usuários (ao contrário do MPF, que só possui atendimento individual), mas em tal dinâmica verifica-se a predominância de debates voltados para questões temáticas entre saúde e identidade, orientados por Teoria Pós-Moderna⁴². Faltam projetos que sejam capazes de

⁴² Quanto às “Teorias Pós-Modernas” é importante chamar atenção sobre a existência de debate extremamente amplo e controverso sobre a designada “pós-modernidade” e as teorias que a embasam, assim como àquelas que fazem críticas a essa suposta “nova “sociedade”, ou “novo paradigma”. Portanto, obviamente essa nota de rodapé não pretende nem debruçar-se, nem muito menos aprofundar-se sobre esse tema de significativa complexidade. A guisa de contribuir para a leitura desse TCC, destacamos que, em linhas gerais, podemos considerar que as Teorias Pós-Modernas têm como algumas de suas características: a não afirmação da centralidade do trabalho como categoria analítica, o abandono de categorias como totalidade, universalidade e essência que, por sua vez, são substituídas por outras referentes ao local, originando análise da realidade mais flexível, fragmentária e subjetiva, observando-se enfraquecimento da categoria historicidade. A produção do conhecimento centra-se nas práticas discursivas, no hiperdimensionamento do cotidiano, na tematização sobre “novos sujeitos sociais”, “enfeichados na idéia de um novo paradigma que toma a realidade como um caleidoscópio de micro objetos incapazes de ser captados a partir de perspectivas teóricas totalizantes” (SIMIONATTO, 2009, p. 91). Assim, a substituição dos interesses universais e de classe por objetivos grupais específicos e localistas constitui a perspectiva política da pós-modernidade. Não apresentam um agente de emancipação historicamente identificável – no caso o proletariado - e situam os movimentos sociais – por exemplo, contra o machismo, racismo, ambientais, etc. – como emancipatórios e as novas formas de opressão de grupos identitários são produzidas pelo discurso dos próprios sujeitos. Dessa forma, buscam-se modos de explicação que partem de abordagens individualistas e culturalistas, consideradas formas de melhor aproximação com o mundo dos sujeitos sociais. A cultura torna-se elemento central da análise dos fenômenos, em detrimento da totalidade social. Assim, foca-se no que é singular, no micro, na intimidade e nas subjetividades dos atores, fazendo com que o pensamento pós-moderno capte apenas a aparência e a imediatividade da cotidianidade. Nesse sentido, consideramos que os projetos desenvolvidos nas instituições em estudo orientam-se por tais aspectos, uma vez que intimidade, percepção dos atores, subjetivismo exacerbado e emergência de “novos sujeitos sociais” - tais como movimentos de minorias sexuais e raciais - são temas recorrentes de vários projetos e debates promovidos na Policlínica, sendo tais aspectos deslocados da totalidade. Novos fenômenos não podem ser captados apenas em suas particularidades, mas devem ser considerados em suas múltiplas dimensões e determinações, inseridas na totalidade. Há uma tendência nessas teorias pós-modernas em reconhecer “apenas diferenças”, “nunca desigualdade”; e “fragmentos e nunca conflitos”. As Teorias Pós-Modernas reforçam um relativismo exacerbado, no qual tudo é considerado como “significados” que estão aí para serem “decodificados” ou “desconstruídos”, colocando a “realidade objetiva” sob suspeição. Assim, Netto (2010), destaca que pensadores pós-modernos têm defendido, entre outras questões, a impossibilidade de se conhecer

trabalhar a questão da saúde no viés de análise da sociedade capitalista a partir de categorias tais como *totalidade*. Nesse sentido, a forma de interpretação das demandas na unidade de saúde acaba por reforçar, tal como no MPF, a que tais demandas sejam desenraizadas de suas bases econômicas e sociais, sendo abstraídas do contexto da sociedade capitalista, para o qual concorrerão respostas fragmentárias.

Nesse sentido, Simionatto chama atenção para importância em evitar-se a prática profissional reduzida “à mera identificação das demandas e a seu atendimento focalizado”. Isso porque tal *modus operante*, “mobiliza um suporte teórico bastante elementar, cuja análise não ultrapassa o nível da aparência e escamoteia o real significado das mesmas no contexto antagônico das relações sociais capitalistas” (SIMIONATTO, s/d, p. 18). A autora diz ainda, apoiando-se em Yolanda Guerra, que para superar essa abordagem parcial da realidade, é necessário que o assistente social tenha capacidade, por meio de saberes baseados numa teoria crítica, de extrapolar a realidade imediata, sendo capaz de fazer uma análise da dinâmica conjuntural, institucional e das correlações de forças.

Não há rede de articulação do serviço social do MPF com associações, conselhos e movimentos de base. Já houve iniciativa do setor em se aproximar dos conselhos, mas não resultou em aprofundamento de parceria. Portanto, há que se ampliar mecanismos e canais de comunicação que possam fortalecer o *diálogo com a sociedade civil*, especialmente os movimentos sociais organizados, com os quais o assistente social poderá atuar como "ponte entre o promotor e a sociedade". Trata-se de buscar impulsionar e organizar a participação dos usuários. Além disso, para que haja uma

objetivamente o mundo. Segundo Netto (2011b), o pensamento pós-moderno, numa operação epistemologicamente ilegítima e socialmente artificiosa, suprimiu a categoria totalidade, identificada equivocadamente com o ‘totalitarismo’, o que é para o referido autor um “absurdo”, já que se trata de categoria ontológica e teórico-metodológica. A realidade social não é uma totalidade amorfa nem inarticulada. Ao contrário, tem forma, é estruturada, não é arbitrária nem aleatória. A totalidade social não é fechada, está em movimento, pode negar-se. É relevante chamar atenção para tal fato, uma vez que estudos mostram que debates sobre pós-modernidade se entranharam também no Serviço Social, o que configuraria certo “distanciamento da direção social estratégica sustentado na Teoria Crítica. Tal debate não se circunscreve a uma questão epistemológica, uma vez que encontra na objetividade da sociedade burguesa contemporânea condições para sua materialização” (SOUZA, 2004, p. 70). Assim, o cotidiano, a aparência, a imediaticidade e suas expressões fenomênicas constituem-se como o *locus* privilegiado das discussões dos teóricos pós-modernos. As Teorias Pós-Modernas estão mergulhadas na lógica da singularidade e a totalidade fica subsumida e este movimento operado acaba por funcionalmente garantir a manutenção da ordem burguesa. Esclarecemos que nesse TCC adotamos a perspectiva de que não existe uma Sociedade Pós-Moderna e que os teóricos pós-modernos, ao afirmarem ruptura com a modernidade, acabam por produzir um falseamento da realidade social, uma vez que rompem com a perspectiva de totalidade que é intrínseca a mesma.

possibilidade concreta de modificar a demanda individual pela coletiva, é necessário, aumentar a possibilidade de negociação com dirigentes por meio de ampliação das correlações de forças do serviço social, pois isso impactaria, inclusive, em uma reestruturação organizacional que conduzisse o serviço social a um patamar mais estratégico na organização.

No Setor de Serviço Social da Policlínica há até certa articulação com alguns movimentos sociais e organizações da sociedade, mas restritas àquelas consideradas de grupos usualmente atendidos na Clínica de Infectologia. Não são feitas parcerias com conselhos de saúde, nem com movimentos sociais de defesa da saúde coletiva e pública. Recomenda-se uma aproximação mais direta do Serviço Social com usuários de outros setores, para além da Clínica de Infectologia, uma vez que os usuários do Serviço Social são todos cidadãos atendidos nessa Policlínica. E que a abordagem na Clínica de Infectologia não esteja desvinculada da análise das demandas tendo como base interpretação a partir do entendimento da sociedade capitalista numa perspectiva de classe.

Assim, caberia ao Serviço Social apresentar a razão de ser da profissão e sua atuação, indo aos vários setores da Policlínica com breves exposições sobre o papel do serviço social e falando sobre sua existência. E também maior articulação com os médicos e enfermeiros, no mesmo sentido de alargar o entendimento dos profissionais sobre a concepção do serviço social, pois ainda está muito associado como o “profissional da ajuda”.

Essa aproximação inter profissional pode ser importante também para buscar resgatar um papel político mais ativo que os movimentos organizados da saúde já tiveram, principalmente na década de 80 no processo de transição democrática. No campo de estágio, verificou-se certa “apatia“, desmobilização dos profissionais da saúde da Policlínica. Nesse sentido, é importante uma aproximação estratégica entre diversos núcleos profissionais da saúde, mais identificados com pensamento de esquerda, a fim de que possamos buscar rearticular o movimento da saúde coletiva e pública.

Nessa direção, nesse cenário em que ações governamentais estão capitulando experiências de privatização na saúde, tais como o avanço das organizações sociais de saúde (OS), é necessário que o Serviço Social desenvolva projetos que possibilitem criar espaço de ampliação da reflexão sobre o modelo de saúde constitucionalmente previsto, tendo como foco o debate da organização política do SUS. Tais projetos e ações se tornam vitais para que possamos caminhar no sentido de promover melhorias

que garantam a saúde como direito social tal como inscrito na CF de 1988. Assim, a criação de espaços de diálogo e debates sobre saúde pública com a população é fundamental para contrapor-se ao discurso “oficialista e conservador” da grande mídia, uma vez que, como disse Netto (2015), a “mídia historicamente oficialista é porta voz de tudo aquilo que atravanca a conquista, a realização e a ampliação de direitos”. Assim, essa conjuntura política e econômica extremamente conservadora requer ações contra-hegemônicas por parte dos assistentes sociais a fim de atuar em consonância com o projeto ético-político profissional.

Quanto ao MPF é na promoção da cidadania, principalmente participativa, e na disseminação de ideias de garantia de direitos coletivos que se constitui, na concepção adotada na elaboração desse trabalho, o *locus* privilegiado de atuação do Setor de Serviço Social no MPF. Assim, considera-se que a atuação do serviço social poderia ser mais adequada e potencializada se o Setor estivesse alocado na estrutura organizacional junto ao designado Setor da *Procuradoria dos Direitos do Cidadão (PRDC)*. Isso poderia favorecer uma atuação mais voltada para a organização e mobilização de movimentos sociais e associações de modo a aproximá-los mais do próprio MPF, convergindo para a defesa dos direitos coletivos. Destacando que não se trata apenas de mudança na estrutura, sendo necessário que o papel do serviço social seja melhor compreendido pelos dirigentes.

Isso porque no MPF muitos dirigentes parecem entender a profissão como a da “ajuda”, e como *lócus* que designaria de “terra de ninguém”, ou seja, em que tudo é possível, como se houvesse certa crença quanto a “desprofissionalização ou a-profissionalização”, ou ainda, como se não sabendo exatamente o que faz o serviço social, pudesse repassar para equipe que atua no setor atividades genéricas, eventuais, contingenciais. Inscrito nesse embate sobressai-se a questão da subalternidade da profissão. Os assistentes sociais não aceitam essa concepção dos dirigentes e há confrontos, desgastes, conflitos acirrados.

Assim, o desafio está em constituir processos de trabalho planejados, negociados, pautados por maior diálogo entre os setores que gerenciam o processo de reestruturação organizacional e o Serviço Social. A participação de profissionais do serviço social nessa reestruturação é fundamental, pois são preparados para partir da interpretação crítica da realidade, avaliando estratégias, alianças e proposições viáveis que considerem relevantes para que o serviço social possa ter um papel mais efetivo no MPF.

Enfim, verificou-se também que o serviço social precisa o “tempo todo” impregnar-se de ações e atitudes para tornar-se saber legitimado e reconhecido no interior de ambas instituições. Mas, não se trata de exercício de poder que não encontra resistência, pois os assistentes sociais mostraram-se combativos. Destacamos que consideramos que o fato de todos os profissionais do Serviço Social, nas duas instituições de campo, serem servidores públicos estatutários e estáveis, contribui muito para que possam atuar de modo mais assertivo, enfático e ir para um confronto, partir para explicitar conflitos com a direção da instituição. Nesse sentido, é importante que a categoria profissional esteja mobilizada para buscar obstacularizar e frear a tendência avassaladora dos mecanismos de contratação por leis trabalhistas flexíveis que cada vez tornam mais frágeis os vínculos do assistente social nas organizações.

2.3.2.3 Projeto ético político e desafios para o Serviço Social do MPF e da Policlínica

Há que se destacar também a necessidade de maior visibilidade ao projeto ético-político do serviço social no cotidiano profissional de ambas instituições, bem como ampliação de seu escopo de atuação, não se limitando aos atendimentos de demandas individuais ou trabalhos em grupo focalizados apenas na promoção da autoestima e na desconstrução de preconceitos.

O desafio profissional do assistente social é, conhecendo o lugar onde atua e as correlações de forças, criar formas para atender a população para que esta tenha conhecimento sobre as contradições da sociedade capitalista (leitura da realidade) e de como isso afeta suas existências individuais e coletivas. Isso porque segundo Marx a essência humana “não é uma abstração inerente ao indivíduo singular. Em sua realidade ela é o conjunto das relações sociais“ (MARX, *apud* COELHO, 2013, p. 111). O que os indivíduos são, portanto, acaba por coincidir com sua produção.

Portanto, essa perspectiva requer que o assistente social, tanto do MPF quanto da unidade de saúde, busque mecanismos e metodologias que passam pelo fortalecimento do poder popular e pelo reconhecimento do benefício não apenas como direito, mas como expressão de uma questão política muito mais ampla. Assim, trata-se da necessidade de deixar claro que o espaço profissional do serviço social não é apenas campo de execução de políticas públicas, nem apenas de garantia de direitos ou do atendimento das demandas imediatas (NETTO, *apud* ORTIZ 2010). Isso, porque, como mostramos anteriormente, não se verifica, nas instituições do campo do estágio uma

forte tendência de ações voltadas para maior associação com organizações de classes, sindicatos ou movimentos sociais, lutas organizadas e conselhos no âmbito da administração pública. Um dos desafios, portanto, que se colocam para o Setor de Serviço Social de ambas as instituições é criar mecanismos de ação coletiva.

Assim, é fundamental que o serviço social do MPF e da Policlínica atue também na construção de movimentos contra-hegemônicos. Tais contribuições requerem o desenvolvimento de metodologias que permitam a articulação com os movimentos sociais e partidos políticos de vetor ideopolítico à esquerda e com os sindicatos e conselhos profissionais.

Considerações finais

Ao resgatar as inquietações inicialmente expostas neste trabalho - refletir se a hegemonia da direção estratégica orientada pela Teoria Social Crítica se faz predominante nos campos sócio-ocupacionais - podemos sinalizar que a análise das duas instituições estudadas (sócio-jurídica e unidade de saúde) aponta para considerarmos que o serviço social ainda mantém vinculações com aspectos do conservadorismo, apesar do comprometimento dos assistentes sociais com o projeto ético-político profissional. Não há indicações de que haja *predomínio* da Teoria Social Crítica nesses espaços, ainda que possa haver poucas orientações pontuais no discurso de algum dos assistentes sociais.

Tais considerações não são também surpreendentes, posto que Netto (2010) já chamava atenção, em estudo realizado na década de 90, que, se por um lado houve, na década de 80, um fortalecimento do Plano ideo-político de ruptura com o conservadorismo, longe estaríamos de poder decretar que tal concepção teórica e de prática profissional foi superada. Para o autor esta suposta ruptura foi superdimensionada e este fenômeno está longe de ser residual.

Entretanto, não se pode qualificar as concepções e práticas dos profissionais do serviço social do MPF e da unidade de saúde como meramente conservadoras. Podemos considerar que nos dois campos profissionais há o convívio tensionado do que foi enunciado por Ortiz (2010), ou seja, ações e imagem social vinculadas à ajuda, cuidado e atendimento das necessidades imediatas, junto com maior engajamento dos assistentes sociais com o projeto daqueles que identificam a profissão com a luta pela garantia dos direitos. Ortiz (2010) indicou que a imagem profissional ainda se encontra em construção, onde há paradoxos que revelam diversos projetos e perfis profissionais em disputa.

Nesse sentido, sinaliza-se um direcionamento dos profissionais de ambas as instituições ao que Gomes (2013) classificou como limitado aos compromissos com as lutas das classes subalternas focada na defesa dos direitos. Isso indicaria, na visão de Gomes (2013) e Vasconcelos (2012), uma suposta crença de que as desigualdades históricas possam ser superadas pela proposta social-democrata, pelo Estado de Bem Estar. Isso porque as ações estão projetadas por humanização das relações sociais capitalistas (“escuta atenta” ao usuário; prioridade máxima e quase exclusiva ao

atendimento de suas necessidades individuais e imediatas – dinheiro para o transporte, vestimenta, o programa social focalizado que tem critérios de elegibilidade, etc.). Não se identificam ações que possam efetivamente impulsionar lutas das classes subalternas no sentido de superação da ordem burguesa e da construção de sociedade socialista.

Nesse âmbito, Vasconcelos (2012) identificou em seu estudo pontos afins com o que foi observado na experiência de campo analisada nesse trabalho, quais sejam: que os assistentes sociais valorizam a *compreensão* em contraponto a uma *análise objetiva* da realidade social, hiper enfatizam o aspecto da *subjetividade* na consideração das realidades internas dos sujeitos e acabam por privilegiar o *fragmento* em detrimento do *todo* coerente. Além disso, os assistentes sociais *individualizam a atenção*.

Assim, há em comum nas duas instituições – MPF e Policlínica - a ênfase excessiva ao foco nas prementes necessidades individuais. Na maior parte dos casos há praticamente *exclusividade* atribuída ao atendimento individual e *demanda manifesta/explícita*. Entretanto, é fundamental que os assistentes sociais produzam respostas que não se particularizem apenas na *demanda individual*, mas que possam permitir atuar sobre as raízes de cada questão. Desse modo, a atuação do serviço social não pode se pautar em critérios meramente vinculados a resolubilidade do atendimento de *demandas imediatas, aparentes e individuais* (conseguir o remédio prescrito pelo médico, obter alimento pelo acesso à cesta básica, etc.), pois assim estaríamos pautados numa análise de *ethos liberal* e do serviço social tradicional.

Desse modo, geralmente as *demandas* identificadas e atendidas em ambas instituições situam-se no *aspecto econômico* e em *aspectos da subjetividade* (auto-estima baixa, por exemplo), recorrendo a intervenções que utilizam aconselhamento e recursos paliativos para seu atendimento, desconsiderando outras formas de intervenção, como o encaminhamento do cidadão no sentido de que possa organizar-se coletivamente para lutar pela universalização dos direitos sociais numa perspectiva de classes. Nesse processo de luta poderia constituir-se a consciência de classes (VASCONCELOS, 2012).

Assim, mesmos as intervenções grupais, nos casos estudados, circunscrevem-se apenas a dar respostas de caráter individual, sem que seja canalizado para ações que possam ter um caráter coletivo. Logo, as *demandas ocultas* por organização e participação política não são aportadas em tais instituições estudadas.

Isso merece acuidade dos profissionais porque ao enfatizar a atenção às demandas de cunho individual sem estar orientado por Teoria Crítica, pode-se

consolidar uma tendência a que tais demandas sejam desenraizadas de suas bases econômicas e sociais, sendo abstraídas do contexto da sociedade capitalista, para o qual concorrerão respostas fragmentárias, tal como verificado nas duas instituições. Mas não se nega aqui a importância do atendimento a tais necessidades mais prementes e imediatas; apenas consideramos que devem ser também aportadas por projetos e ações que busquem estratégias coletivizadas, concebidas a partir da análise dos conflitos e contradições da sociedade capitalista. Portanto, ações pontuais não podem tomadas pelos assistentes sociais como finalidade em si, mas devem ser debatidas com a população de modo que apreendam que são provisórias e não serão jamais capazes de superar a lógica das desigualdades estruturais do capitalismo. Faz-se necessário também promover o fortalecimento da organização dos usuários sem perder a dimensão de que são trabalhadores.

Assim, o trabalho do assistente social requer mais do que a busca por promover a “garantia de direitos”. Gomes (2013) analisa que na prática profissional isso resulta, paradoxalmente, numa brutal despolitização dos assistentes sociais, que “ao absorverem o discurso do direito a ter direitos esvaziado de seu conteúdo político, passam a respaldar projetos conservadores que reproduzem a ordem social e suas instituições antidemocráticas” (2013, p. 106).

Nesse sentido, compartilha-se nesse trabalho, da visão de Abramides e Duriguetto (2014) no sentido de considerar fundamental o papel do assistente social no desenvolvimento de metodologias que permitam a articulação com as lutas coletivas, movimentos sociais, “conselhos de direitos” e com processos de atuação que promovam a organização política dos trabalhadores e que contribuam para uma nova ordem societária. Projetos que buscam respostas mais imediatas para necessidades prementes devem coexistir com projetos que se situem no processo de mobilização da classe trabalhadora. “É o fomento de intervenções profissionais nos processos de organização popular que compõem um dos elementos da dimensão ideopolítica da ação profissional” (ABRAMIDES & DURIGUETTO, 2014, p. 183). Portanto, essa perspectiva requer que o assistente social, tanto do MPF quanto da unidade de saúde, busque mecanismos que passam pelo fortalecimento do poder popular e pelo reconhecimento do benefício não apenas como direito, mas como expressão de uma questão política muito mais ampla.

Não se trata, portanto, de respostas certas ou erradas, mas de concepção quanto ao papel do assistente social mediado por uma perspectiva ideopolítica que vai nortear as escolhas dos métodos operativos do agir profissional. Parte-se do pressuposto de que

se trata de criar movimentos contra-hegemônicos para atuar contra corrente do grande Capital, uma vez que se considera que as ações imediatas verificada nos campos profissionais sócio jurídico e na unidade de saúde reforçam aspectos do projeto societário capitalista.

Para Netto (1995), o capitalismo tardio imporia ao serviço social a necessidade de buscar respostas mais qualificadas (do ponto de vista operativo) e mais legitimadas (sociopoliticamente) para questões do âmbito da intervenção profissional. *Demandas tradicionais e as novas* requerem dos profissionais do serviço social mais criatividade e eficácia operativa.

Nesse sentido, cabe dizer que se pôde perceber nos espaços sócio-ocupacionais que os profissionais e estagiários envolvidos demonstram competência teórico-metodológico sendo *capaz* de “enxergar a dinâmica da sociedade para além dos problemas aparentes” e competência ético-política, não atuando como se fossem “neutros” (tal como no serviço social tradicional), ao contrário, sabendo que sua prática se realiza no marco de relações de poder. Mas não se trata apenas de estar munido de conhecimento teórico crítico. Verifica-se, em alguns casos, acionamento do argumento da dificuldade em operacionalizar ações que possam ir além do atendimento das necessidades individuais e de estratégias de atuação que possam ser efetivas e que tenham embasamento na tradição marxista. Além disso, por outro lado, devemos lembrar que, conforme vimos em autores como Yamamoto (2012), Vasconcelos (2012), a atuação não decorre exclusivamente das intenções do profissional, pois sua intervenção sofre condicionamentos objetivos dos contextos onde atua.

Assim, o que se coloca como desafio à categoria profissional, considerando a orientação do atual projeto ético político, é como podemos, nos campos sócio-ocupacionais e não somente nos ambientes acadêmicos ou organizados da categoria profissional do serviço social, manter a continuidade da perspectiva de intenção de ruptura, os marcos da Teoria Social Crítica.

Desse modo, como manter acesa o que Netto (2011) designou como “coragem cívica” para estar contra a corrente política e “coragem intelectual” para não se render às teorias pós-modernas neo-irracionalistas? Para esse pensador somente a Teoria Crítica é capaz de apreender o movimento histórico em suas contradições. Assim sendo, somente esta Teoria poderia assegurar os componentes emancipadores dos quais a cultura profissional crítica e politizada à esquerda potencializaria e abriria o serviço social às demandas que transcendam a ordem do Capital.

Por fim, levantaria como suposição para trabalhos futuros – que deve ser amplamente pesquisada – de que estaríamos tendo predomínio do embasamento teórico-metodológico de cariz fenomenológico e da sociologia compreensiva weberiana, uma vez que aspectos recorrentes observados no campo de estágio profissional se direcionaram para a ênfase na “experiência, vivência dos sujeitos”, *intencionalidade dos sujeitos*, e as percepções que estes constroem. Devemos destacar que a própria política adotada no Sistema Único de Saúde fortemente orientada pelo designado “acolhimento”, expressa um embasamento teórico-metodológico fenomenológico e humanista, atribuindo muita ênfase aos profissionais da saúde pela efetividade dos resultados, desconsiderando outros aspectos estruturais do capitalismo.

REFERÊNCIAS

ABRAMIDES, Maria Beatriz e DURIGUETTO, Maria Lúcia. **Movimentos Sociais e Serviço Social uma relação necessária**. São Paulo: Cortez, 2014.

ABRAMIDES, Maria Beatriz. C. Desafios do Projeto Profissional de ruptura com o conservadorismo. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 91, p. 34-48, 2007.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social** : fundamentos ontológicos. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BRAZ, Marcelo & BARATA, Joaquina. **O projeto ético político do Serviço Social**. Sem data (S/D.) Disponível em: http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/teixeira-joaquina-barata_-braz-marcelo-201608060407431902860.pdf . Acesso em: janeiro de 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COELHO, Marilene. **Imediaticidade na prática profissional do assistente social**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2013.

COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO E EXTENSÃO DA ESCOLA DE SERVIÇO SOCIAL. **Curso de aperfeiçoamento profissional para supervisores e assistentes sociais**. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Rio de Janeiro, 2010.

GOMES, Cláudia. **Em busca do Consenso** : Radicalidade democrática e afirmação de Direitos. Tendências Contemporâneas no Serviço Social. Rio de Janeiro: Lumem Júris, 2013.

GUERRA, Yolanda. A dimensão investigativa do Serviço Social. Texto apresentado num curso para capacitação continuidade de assistentes sociais. *In*: ABEPSS/CEESS, 2009, Brasília.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil** : esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 36ª ed. São Paulo: Cortez, 2012.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social:** ensaios críticos. 11ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Os Espaços Sócio-Ocupacionais do Assistente Social. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. *In*: CFESS/ABEPSS/CEAD/UNB, Brasília, 2009, p. 341 – 375.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social:** identidade e alienação. 16ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MONTAÑO, Carlos. **A Natureza do Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2011.

NAVES, Bilharinho Marcio. **A questão do direito em Marx.** São Paulo: Outras Expressões, 2014.

NETO, Cacildo Teixeira de Carvalho; BARROS, Jaqueline de Melo Barros & SANTOS, Rosemeire. O *ethos* profissional do assistente social – questões para o debate. **Revista EDUC - Faculdade de Duque de Caxias**, vol. 01, n.1, p. 82 a 95, jan/jun. 2014.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social:** uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 16ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Entrevista. **Revista Trabalho, Educação, Saúde.** Rio de Janeiro, v. 9 n. 2, p. 333-340, jul. /out. 2011b.

_____. Uma face contemporânea da barbárie. *In*: III Encontro Internacional “Civilização ou Barbárie”. Serpra, outubro de 2010.

_____. A luta de classes nunca tirou férias neste país. Disponível em: <http://www.brasildefato.com.br/node/33400>. 2015. Acesso em: dezembro de 2015.

_____. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. A construção do projeto ético-político contemporâneo. *In*: Capacitação em Serviço Social e Social. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFEDD, 1999.

_____. Transformações societárias e Serviço Social – Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Revista do Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, 1995.

NOGUEIRA, V.M. R & MIOTO, R.C.T.M . Desafios Atuais do Sistema Único de Saúde – SUS e as exigências para os Assistentes Sociais. **Serviço Social e Saúde – formação e trabalho profissional**, São Paulo, p. 218-240, 2006.

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

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

SERVIÇO SOCIAL DA POLICLINICA (...). *Documento Interno*. (sem data – s/d).

SERVIÇO SOCIAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. PRDC e Serviço Social – MPF-PR. *Documento Interno*. (sem data).

_____. Atividades desenvolvidas pelo Serviço Social do MPF-PR. *Documento Interno*. (sem data).

_____. Atuação do Serviço Social na MPF-PR. *Documento Interno*. (sem data).

_____. Projeto de Intervenção Profissional Serviço Social MPF-PR. *Documento Interno*. (sem data).

_____. Sistematização das atividades desempenhadas pelo Serviço Social do MPF-PR. *Documento Interno*. 1º semestre de 2014.

SILVA, Lessandra. **Análise Institucional e Serviço Social:** prática profissional do assistente social, as correlações de forças e as contradições no cotidiano: o caso do Ministério Público Federal (MPF) da Procuradoria da República. Relatório de Estágio apresentado como requisito parcial para a aprovação da disciplina Orientação e Treinamento Profissional (OTP 1), Estágio Supervisionado – II, Prof. Gustavo J. Repetti. UFRJ. ESS. Rio de Janeiro, Primeiro Semestre de 2014 (a).

_____. **Análise do perfil do usuário e a prática profissional do assistente social:** o caso do Ministério Público Federal (MPF) da Procuradoria da República (PR). Relatório de Estágio - Trabalho Final apresentado como requisito parcial pra aprovação da disciplina Orientação e Treinamento Profissional (OTP2), Estágio Supervisionado – II, Prof. Gustavo J. Repetti. UFRJ. ESS. Rio de Janeiro, Dezembro de 2014 (b).

_____. **Desafios no Atendimento Individual e Coletivo e objetividade-subjetividade nas práticas cotidianas do profissional do Serviço Social:** esboçando reflexões - Relatório Intermediário de atividades de Estágio Supervisionado. Trabalho apresentado como requisito parcial pra aprovação na disciplina Orientação e Treinamento Profissional (OTP3), Estágio Supervisionado – III, Prof. Gláucia Lelis Alves. UFRJ. ESS. Rio de Janeiro, maio, primeiro semestre de 2015 (a).

_____. **As inquietações de uma discente concluinte de seu estágio profissional no campo sócio ocupacional.** Relatório Intermediário de atividades de Estágio Supervisionado. Trabalho apresentado como requisito parcial pra aprovação na disciplina Orientação e Treinamento Profissional (OTP 4), Estágio Supervisionado – IV, Prof. Gláucia Lelis Alves. UFRJ. ESS. Rio de Janeiro, dezembro de 2015, segundo semestre de 2015 (b).

_____. **Relatório Final do Processo de Estágio Supervisionado.** Trabalho Final apresentado como requisito parcial pra aprovação na disciplina Orientação e Treinamento Profissional (OTP4), Estágio Supervisionado – IV, Prof. Gláucia Lelis Alves. UFRJ. ESS. Rio de Janeiro, janeiro de 2016, segundo semestre de 2015 (c).

SIMIONATTO, Ivete. As expressões ideoculturais da crise capitalista na atualidade e sua influência teórico-política. *In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS/CEAD/UNB, 2009, PP. 87-106.

SOUZA, Adrianyce Angélica Silva de. **Pós-Modernidade:** mistificação e ruptura da dimensão de totalidade da vida social no capitalismo contemporâneo. Dissertação de Mestrado para obtenção de título de mestre em Serviço Social. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004.

TEJADAS, Silvia da Silva. **Direito Humano à Proteção Social e sua Exigibilidade:** Um Estudo a Partir do Ministério Público. Rio de Janeiro: Juruá Editora, 2013.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do Serviço Social:** cotidiano, formação e alternativas na área de saúde. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2012.

YAZBEK, Maria Carmelita (Professora da Faculdade de Serviço Social da UNLP/Argentina e da PUC/SP). **O significado sócio-histórico da profissão.** S/D. Disponível em: http://unesav.com.br/ckfinder/userfiles/files/O_significado_socio-historico_da_profissao%20Yasbek.pdf Acesso em: dezembro de 2016.