

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

ANA CAROLINA VAZ DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL E IDENTIDADE PROFISSIONAL: APREENSÕES E
SIGNIFICADOS NA REALIDADE DE TRABALHO**

**São Borja/RS
2019**

ANA CAROLINA VAZ DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL E IDENTIDADE PROFISSIONAL: APREENSÕES E
SIGNIFICADOS NA REALIDADE DE TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Solange Emilene Berwig

**São Borja/RS
2019**

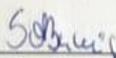
ANA CAROLINA VAZ DOS SANTOS

SERVIÇO SOCIAL E IDENTIDADE PROFISSIONAL: APREENSÕES E
SIGNIFICADOS NA REALIDADE DE TRABALHO

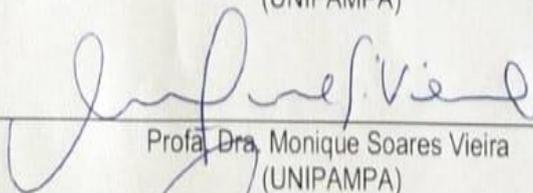
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço Social
da Universidade Federal do Pampa, como
requisito parcial para obtenção do Título
de Bacharel em Serviço Social.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 06/12/2013

Banca examinadora:



Profa. Dra. Solange Emilene Berwig
Orientadora
(UNIPAMPA)



Profa. Dra. Monique Soares Vieira
(UNIPAMPA)



Profa. Dra. Rosilaine Coradini Guilherme
(UNIPAMPA)

*Dedico este trabalho à todas/os
professores/as do curso de Serviço Social
da UNIPAMPA – Campus São Borja/RS.
Por me questionarem e fazerem refletir.
Pelo tanto que pude aprender!*

*Dedico também, à todas/os que defendem
e lutam pela produção de conhecimento
neste país, principalmente, diante das
atrocidades do tempo presente.*

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso possui como objeto de estudo a Identidade Profissional atribuída as/aos Assistentes Sociais, têm como *lócus* de suas apreensões, análises e reflexões a realidade social de trabalho do município de São Borja/RS, a partir de sucessivas aproximações junto à população usuária e aos/as profissionais. O seu objetivo central é desvendar qual a compreensão dos/as usuários/as em relação ao trabalho dos/as Assistentes Sociais, a partir de seus atendimentos em diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS, com o intuito de problematizar a identidade profissional atribuída à categoria em seu trabalho cotidiano. Com a pretensão de responder o seguinte problema: Qual a compreensão dos/as usuários/as de diferentes espaços sócio-ocupacionais sobre o trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais no município de São Borja/RS? Para tanto, o trabalho foi desenvolvido metodologicamente orientando-se pelo método do materialismo histórico e dialético que possui como categorias centrais a totalidade, a mediação, a contradição e a historicidade, visto que os estudos a partir deste vetor teórico possuem finalidade voltadas para a transformação do real, por isso, o processo de desvendamento da realidade tem o intuito de subsidiar-lhe transformações. Foram eleitas três categorias de análise da realidade, que são: Serviço Social, Identidade Profissional e Processos de Trabalho; itens sobre o qual se tece o resgate teórico que contribuiu para o adensamento do estudo. Trata-se de uma pesquisa de campo do tipo exploratório e de natureza qualitativa, a qual permite um mergulho na realidade social estudada, penetrando-a para conhecê-la, rompendo com formas idealistas e/ou distantes do objeto. Com a finalidade de coletar dados foram utilizadas três técnicas combinadas de pesquisa, a saber: a técnica de grupo focal, a técnica da observação sistemática e a técnica de entrevista semiestruturada. Desenvolvidas a partir do uso da técnica de triangulação – contemplada pelas diferentes técnicas de coletas de dados – e pela análise de conteúdo conforme Bardin (1977) e Minayo (2002). Foram realizados cinco grupos focais com um total de participação de trinta e sete (37) usuários/as e cinco entrevistas com cinco (5) Assistentes Sociais; de instituições públicas, privadas e do terceiro setor do município de São Borja/RS. Conformando uma amostragem de caráter não-probabilístico conforme os critérios da autora e do tipo intencional. Este estudo mostra-se relevante por oportunizar problematizações acerca do trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais no cotidiano de diferentes espaços sócio-ocupacionais, tendo em vista que é uma demanda da categoria o aprofundamento de compreensões acerca da práxis da profissão nas instituições empregadoras. Os aspectos definidos neste estudo indicam para um duplo entendimento em relação a identidade da profissão, um vinculado a um trabalho em demandas imediatas e emergenciais e, outro vinculado ao trabalho na perspectiva do fortalecimento da cidadania dos/as usuários/as via acesso à direitos. Porém, ambos se afastam de uma identidade associada a classe trabalhadora, a problematizações da contradição fundamental entre capital e trabalho e processos de emancipação humana, os quais compõem a direção social estabelecida pelo Serviço Social.

Palavras-Chave: Serviço Social; Identidade Profissional; Fundamentos do Serviço Social.

ABSTRACT

This thesis has as its object of study is the Professional Identity that is assigned to the the Social Workers, have the centre of their concern, analysis, and reflection on the social reality of the work of the municipality of São Borja/RS, on the basis of several approaches with the people with her and the staff. The central objective is to unravel what is your understanding of the users in relation to the work of the Social Workers, on the basis of its consultations in the different areas of the socio-occupational in the city of São Borja/RS, with the aim of building a professional identity that is assigned to a category in your daily routine. With the aim of answering the following problem: What is the understanding of the users of the different areas of the socio-occupational over the professional work of Social workers in the municipality of São Borja/RS? To this end, the work has developed a methodological basis for the method of historical materialism and dialectic, which has, as central categories of totality, mediation, contradiction, and history, as the studies based on this vector, the theoretical hold purpose-oriented transformation of the real, for this reason, the process of the revelation of the reality, in order to provide you the transformations in. They were eligible in three categories for the analysis of the present situation, which include: Social work, Professional Identity and the Processes, Work items, which makes the rescue of the theoretical, which has contributed to an increase in the study. This is a survey of the type exploratory and qualitative in nature, which allows you to dive into the social reality being studied by penetrating it to get to know them, breaking down the shapes move in and/or away from the object. For the purpose of collecting data that were used for the three techniques are combined in the research, namely the technique of the focus group, the technique used for the observation of the system and the technique of semi-structured interviews. Developed based on the use of the technique of trilateration – seen through the different techniques of data collection and content analysis according to Bardin (1977) and Minayo (2002). They were made in five focus groups with a total membership of thirty-seven (37) users, and five interviews with five (5) of the Social workers; for institutions in the public, private and non-profit sector in the municipality of São Borja/RS. In conformity with a sampling of non-probability according to the criteria of the author, and it's kind of intentional. This study shows the significance of offering problematizações about the work of professional Social workers in the daily life of the different areas of the socio-biological, having in mind that it is the demand of the category and the depth of understanding about the practice of his profession in the institution. For the aspects defined in this study to denote a double-understanding in relation to the identity of the profession, one is bound to work on the demands of the immediate emergency response, and the other is linked to the work in view of the strengthening of the citizenship of the users via access rights. However, both of them moving away from an identity that is associated with the working class, the problematizações of the fundamental contradiction between capital and labour, and processes of human emancipation, all of which are in the direction of the social is established by the Social Work.

Keywords: Social Work; Professional Identity; Fundamentals of Social Work.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Quadro metodológico da pesquisa	12
Quadro 02 – Legenda e Organização dos grupos focais, observações e entrevistas	23
Quadro 03 – Sistematização dos entendimentos das usuárias sobre o trabalho do Serviço Social	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art. – Artigo

BPC – Benefício de Prestação Continuada

Cap. – Capítulo

CBCISS – Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

Etc. – Et Cetera

F. – Folha

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LGBTQQIA+ - Lésbicas, Gays, Bi, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Queer/Questionando, Intersexo, Assexuais/Arromântiques/Agênero e mais

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social

MEC – Ministério da Educação

MG – Minas Gerais

N. – Número

ONG – Organizações Não Governamentais

Org. – organizador/a

P. – Página

PEP – Projeto Ético-Político

RJ – Rio de Janeiro

RS – Rio Grande do Sul

SISU – Sistema de Seleção Unificada

SP – São Paulo

S/P – Sem Página

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

TCL – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNIPAMPA – Universidade Federal do Pampa

V. - Volume

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Estrutura e Desenvolvimento da Pesquisa.....	13
1.2 Método de Análise da Realidade.....	15
1.3 Técnicas e Instrumentos	18
1.4 Universo e Amostragem	21
1.5 Análise dos Dados.....	25
1.6 Pressupostos Éticos e Socialização.....	26
1.7 Forma e Organização do Conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso	27
2 IDENTIDADE E SIGNIFICADOS DO SERVIÇO SOCIAL EM SÃO BORJA/RS...29	
2.1 Serviço Social: breve contextualização histórica.....	30
2.2 Serviço Social e a População Usuária: desvendando a realidade	36
2.3 Serviço Social: entre a identidade atribuída e a (des)construída	42
3 SERVIÇO SOCIAL E IDENTIDADE PROFISSIONAL: ENTRE ESTRUTURA, CONJUNTURA E COTIDIANO	61
3.1 Serviço Social, Trabalho e Competências Profissionais: reflexões sobre o exercício da profissão.....	62
3.2 O Desvendamento das Demandas dos/as Usuários/as no Trabalho Profissional	70
3.3 O Trabalho como Elemento para Formação da Identidade Profissional	80
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS.....	98
APÊNDICES	105
Apêndice A – Roteiro do Grupo Focal.....	106
Apêndice B – Roteiro de Observação do Grupo Focal.....	107
Apêndice C – Roteiro de Entrevista Semiestruturado	108
Apêndice D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	109
Apêndice E – Termo de Autorização do/a Responsável pelo Serviço.....	111

1 INTRODUÇÃO

*A teoria se coloca em movimento na realidade social.
(Maria Lúcia Martinelli)*

Este Trabalho de Conclusão de Curso – TCC é um dos resultados do processo de formação, elaborado para o Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa, constituindo-se como requisito parcial para conclusão da referida graduação. A pesquisa desenvolvida que se formaliza neste documento possui como foco orientador das reflexões de sua narrativa a identidade profissional atribuída as/aos Assistentes Sociais no município de São Borja/RS. Para tanto, seu objetivo geral corresponde a *identificar qual a compreensão dos/as usuários/as em relação ao trabalho dos/as Assistentes Sociais, a partir de seus atendimentos em diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS, com o intuito de problematizar a identidade social atribuída à categoria profissional na sua prática cotidiana.*

Discorrer sobre a identidade profissional do Serviço Social é discutir acerca do trabalho profissional nas tramas das relações sociais em uma sociedade capitalista, é revisar dialeticamente a história da profissão para transformar a realidade, é mergulhar no cotidiano onde os sujeitos que a compõem estão imersos, o que implica em penetrá-lo para conhecê-lo, para assim (re)pensar o lugar social do Serviço Social na divisão sócio técnica do trabalho, possuindo como pano de fundo reflexões teóricas, operativas, éticas e políticas.

Visto que, o atual cenário no qual o Serviço Social está inserido pede uma análise ontológica mais consistente, uma vez que as profissões não podem ser pensadas distantes da sociedade onde se materializam. Cenário este de expansão do pensamento conservador e reacionário nas mais diversas relações cotidianas, de insuflamento da mercantilização do ensino superior, principalmente, via ensino a distância sem garantias efetivas de qualidade na formação, favorecidos pelo ideário neoliberal demandam a necessidade do debate e do reforço da identidade profissional do Serviço Social, uma vez que afetam seu projeto ético-político e repercutem nos processos de formação/trabalho do/a Assistente Social, cuja concepção profissional incide em um perfil crítico e propositivo que consegue chegar mais perto possível da vida cotidiana das pessoas.

O presente estudo emergiu dialeticamente a partir das reflexões tecidas em diferentes componentes curriculares da graduação de Serviço Social. As reflexões sobre a identidade profissional apareceram especialmente pelas vivências da autora no processo de estágio em Serviço Social I e II. Nesse sentido, as análises que constituíram o Trabalho de Conclusão de Curso são fruto do processo de formação que levaram a autora a se debruçar sobre a temática, bem como, através das aproximações sucessivas com os diversos conhecimentos que conduzem a formação em Serviço Social, onde os/as estudantes vão consolidando seus processos de aprendizado sobre a profissão e constituindo suas próprias inquietações, que conduzem a formulação de novos saberes e de aprofundamento do processo formativo.

Justifica-se a relevância acadêmica em razão desta temática oportunizar reflexões acerca do trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais e a sua relação com a identidade profissional da categoria. Possibilitando apreender as tramas do cotidiano onde o exercício profissional é realizado, em especial refletindo sobre a identidade profissional e a relação com os processos de trabalho nos quais os/as Assistentes Sociais participam, bem como seus rebatimentos na singularidade das relações com os/as usuários/as de seus serviços. Igualmente, investigando aspectos da realidade social das condicionalidades de trabalho que assolam os/as Assistentes Sociais enquanto trabalhadores/as assalariados/as à guisa de um projeto ético-político profissional emancipador, inseridos/as em processos de trabalho de diferentes espaços sócio-ocupacionais.

É nesse aspecto, que desponta a formulação de saberes deste estudo, na produção de conhecimentos relacionados à identidade e ao trabalho profissional do Serviço Social, a partir de um estudo não endógena da profissão que a enxerga com elementos apreendidos em conjunto com os sujeitos neste caso, os/as Assistentes Sociais e a população usuária de seus serviços.

Demonstra-se, a importância de resgatar a história da profissão através de um olhar crítico e complexo, considerando questões da atualidade e resgatando o que ela traz para o presente, seus acúmulos e avanços, uma vez que a identidade profissional vai se construindo no curso da história como consequência de processos de resignificação. O/A profissional Assistente Social incide na concepção de um perfil crítico e propositivo, possui claramente definida a direção ética e política da profissão, contudo, enquanto trabalhador/a assalariado/a na esfera da divisão sócio

técnica do trabalho se insere em processos de trabalho diversos, os quais, caracterizam-se como importantes mediações para a constituição de sua identidade profissional. Logo, a identidade do trabalho profissional é atravessada por contradições e tensões e está intrinsecamente ligada ao fazer profissional em uma sociedade capitalista.

Pensar o cotidiano de trabalho no espaço de construção da identidade atribuída pelos/as usuários/as aos profissionais do Serviço Social no município de São Borja/RS detém importante significação, uma vez que se acena como *lócus* privilegiado na formação de Assistentes Sociais, pois possui um curso de graduação em uma universidade pública, sendo o primeiro neste segmento no Estado do Rio Grande do Sul.

Ademais, o processo de pesquisa colaborou para formação profissional, visto que a acadêmica assumiu um papel protagonista de investigadora nas ações desenvolvidas pelo estudo, participando desde o planejamento, a execução e a avaliação das ações, questões tão caras à formação profissional, possibilitando também o contato com os sujeitos que estão inseridos nos processos de trabalho das instituições.

Com base na delimitação do objeto de pesquisa e na sua elaboração metodológica para a coleta de dados – definição de técnicas e instrumentos – foram formulados o desenho do universo e da amostragem de modo que deem subsídios a responder as questões orientadoras do estudo. Apresenta-se, a seguir, os elementos constitutivos da pesquisa que origina este Trabalho de Conclusão de Curso através do quadro metodológico sistematizado, a fim de proporcionar clareza ao processo desenvolvido pela pesquisa:

Quadro 01 – Quadro metodológico da pesquisa

Tema		
Serviço Social e Identidade Profissional		
Delimitação do tema		
A identidade profissional atribuída as/aos Assistentes Sociais no município de São Borja/RS.		
Problema	Objetivo Geral	
Qual a compreensão dos/as usuários/as de diferentes espaços sócio-ocupacionais sobre o trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais no município de São Borja/RS?	Desvendar qual a compreensão dos/as usuários/as em relação ao trabalho dos/as Assistentes Sociais, a partir de seus atendimentos em diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS, com o intuito de problematizar a identidade profissional atribuída à categoria em seu trabalho cotidiano.	
Questões orientadoras	Objetivos Específicos	Instrumentos/Técnica de Coleta de dados
a) Qual o entendimento dos/as usuários/as sobre o trabalho do/da Assistente Social? b) Quais demandas levam os/as usuários/as a procurar o trabalho dos/as Assistentes Sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais?	a) Apreender de que forma os/as usuários/as percebem o trabalho dos/as Assistentes Sociais; b) Verificar quais demandas levam os/as usuários a procurar o trabalho dos/as Assistentes Sociais;	Técnicas: Grupo Focal e Observação sistemática; Instrumentos: 1) Roteiro semiestruturado para grupo focal; 2) Roteiro de observação; Universo: usuários/as atendidos/as por Assistentes Sociais no município de São Borja/RS. Amostra intencional e não probabilística: Organização de 05 grupos focais, por adesão voluntária, com usuários/as atendidos/as por Assistentes Sociais em instituições no município de São Borja/RS: 03 do setor público, 1 do setor privado e 1 do terceiro setor.
c) Como o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais contribui para a construção da identidade profissional?	c) Conhecer o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais em São Borja/RS; d) Analisar a relação entre o trabalho profissional desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais e a identidade da profissão.	Técnica: Entrevista; Instrumento: Roteiro de entrevista semi-estruturado com questões abertas e fechadas; Universo: Assistentes Sociais inseridos/as nos espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja; Amostra intencional e não-probabilística: Assistentes Sociais das respectivas instituições onde foram realizados os grupos focais – totalizando 05 profissionais.

Fonte: Projeto de pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso – 2019.

Para atender os objetivos propostos da pesquisa, desenvolvem-se nos itens a seguir deste capítulo, o percurso metodológico do estudo, entende-se que a

definição rigorosa e criteriosa destes elementos foi fundamental para o bom desenvolvimento da pesquisa. A metodologia corresponde à organização e articulação de um conjunto de métodos, técnicas e instrumentos operativos iluminados por uma teoria, com o intuito de serem utilizados para investigações relativas às indagações quanto ao objeto de estudo (MINAYO, 2002).

Nesse capítulo, será exposto a metodologia que explicita a direção do campo de estudo, bem como suas partes constitutivas que delimitam o ciclo investigativo da pesquisa realizada, apresentando a escolha do método que orientou todo o estudo. Assim como, os procedimentos técnicos utilizados para a coleta e análise das informações, seu universo, amostragem e os cuidados éticos para a sua realização. Por fim, explica de que forma o presente trabalho de conclusão de curso foi organizado para a exposição do seu conteúdo.

1.1 Estrutura e Desenvolvimento da Pesquisa

Conforme sistematizado no quadro metodológico (quadro 01), a delimitação do tema proposto para a pesquisa sobre a qual se apresentam as reflexões tecidas neste trabalho foi definido como: *A identidade profissional atribuída as/aos Assistentes Sociais no município de São Borja/RS*. A delimitação desse tema se debruçou sobre a construção da identidade profissional atribuída à categoria por meio da singularidade da relação com os/as usuários/as no trabalho cotidiano, em especial no município de São Borja/RS. Destaca-se que a participação dos/as usuários/as, sempre é uma temática necessária ao debate do Serviço Social.

Dessa maneira, com o campo de pesquisa delimitado sobre aspectos da identidade profissional da categoria e o direcionado para relação Assistente Social/Usuário/a definiu-se o problema de pesquisa: *Qual a compreensão dos/as usuários/as de diferentes espaços sócio-ocupacionais sobre o trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais no município de São Borja/RS?* Parte-se do pressuposto de que a nítida definição do problema da pesquisa impulsiona sua realização e ao mesmo tempo lhe dá sentido (MINAYO, 2002). Subsidiando o estabelecimento de ações conscientes, planejadas e pautadas teoricamente, as quais delimitaram o caminho para investigação proposta pelo problema de pesquisa, servindo como ponto de partida para as mediações necessárias capazes de superar a imediaticidade.

Por isto, a pesquisa necessita ter uma direção definida com objetivos, procedimentos e instrumentos bem demarcados. À vista disso, a fim de desvendar o objeto de estudo, visando responder ao problema de pesquisa, desdobrou-se a discussão central em questões menores, as quais: a) *Qual o entendimento dos/as usuários/as sobre o trabalho do/da Assistente Social?*; b) *Quais demandas levam os/as usuários/as a procurar o trabalho dos/as Assistentes Sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais?* e c) *Como o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais contribui para a construção da identidade profissional?*.

Investido do problema de pesquisa e das reflexões realizadas, delineou-se como objetivo geral: *Desvendar qual a compreensão dos/as usuários/as em relação ao trabalho dos/as Assistentes Sociais, a partir de seus atendimentos em diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS, com o intuito de problematizar a identidade profissional atribuída à categoria em seu trabalho cotidiano.*

Do mesmo modo que as questões que orientaram o estudo foram definidas, definiu-se também um conjunto de objetivos específicos: a) *Apreender de que forma os/as usuários/as percebem o trabalho dos/as Assistentes Sociais;* b) *Verificar quais demandas levam os/as usuários a procurar o trabalho dos/as Assistentes Sociais;* c) *Conhecer o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais em São Borja/RS* e d) *Analisar a relação entre o trabalho profissional desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais e a identidade da profissão.*

Além disso, o estudo foi constituído por três categorias teóricas explicativas da realidade, definidas anteriormente à pesquisa de campo, que são: **Serviço Social** – para abordar como a profissão se constituiu historicamente, com destaque para as particularidades à âmbito brasileiro ao explicar a processualidade do seu surgimento e desenvolvimento no curso da história delimitaram o rumo da identidade da profissão; **Identidade Profissional** – traz a cena discussões acerca da identidade como categoria analítica, discorre-se sobre a identidade profissional atribuída e construída historicamente para e pelo Serviço Social e, **Processos de Trabalho** – reflete sobre as competências, atendimentos e gestão das demandas do trabalho do Serviço Social à luz do método dialético crítico e do objeto do fazer profissional, a Questão Social. A fundamentação teórica do trabalho buscou adensar sobre tais categorias explicativas da realidade que compõem o núcleo duro do problema de pesquisa.

O estudo se constitui como uma pesquisa de **natureza qualitativa** e do **tipo exploratório**. A pesquisa qualitativa se detém mais em extrair os aspectos qualitativos do contexto social, do que na quantificação do objeto de pesquisa. Para Martinelli (1999), a pesquisa qualitativa é voltada para os significados e interpretações do objeto de estudo, ela busca apreender os modos de vida. Esses modos de vida correspondem aos significados atribuídos pelos sujeitos do estudo às suas experiências em determinadas condições objetivas. Conforme Bauer e Gaskell (2002, p. 68), “a finalidade real da pesquisa qualitativa não é contar opiniões, ou pessoas, mas ao contrário, extrapolar o espectro de opiniões, as diferentes representações sobre o assunto em questão”. Logo, o objetivo desta pesquisa não é quantificar, fazer mensurações, mas sim compreender a realidade dos sujeitos pesquisados, desvendando o conhecimento que possuem acerca da identidade e do trabalho Serviço Social.

No que diz respeito aos estudos exploratórios, segundo Gil (2007) seu foco fundamental reside na possibilidade do/da pesquisador/a desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, bem como, aumentar sua experiência em torno de determinado problema em uma realidade específica, “pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 2007, p. 43). O estudo exploratório nesta pesquisa buscou aproximar-se dos fatos e fenômenos em uma certa realidade para assim compreendê-la e posteriormente auxiliar uma investigação mais aprofundada.

1.2 Método de Análise da Realidade

O método adotado para a realização do estudo foi o **materialismo histórico e dialético**, que possui como categorias centrais a totalidade, a mediação, a contradição e a historicidade. Corresponde à uma forma de trilhar o caminho para a análise da realidade, embaçada teórica e cientificamente pela teoria social de Marx, por meio de investigação realizada a partir de sucessivas aproximações ao objeto de estudo em determinada realidade concreta. Os estudos a partir desse vetor teórico possuem finalidade voltadas para a transformação do real, por isso, o processo de desvendamento da realidade social tem o intuito de subsidiar-lhe transformações (NETTO, 2011).

O materialismo histórico e dialético compreende a realidade como um todo estruturado, onde aspectos econômicos, políticos, culturais e sociais estão interligados. Sob esta ótica, a realidade é compreendida enquanto uma totalidade concreta, isto é, ela é constituída por fatos ou conjunto de fatos que possuem conexões estruturais que os dão significados. Nessa acepção, Kosik (1976) conceitua totalidade como,

[...] realidade como um todo estruturado, dialético, no qual ou do qual um fato qualquer (classes de fatos) pode vir a ser racionalmente compreendido. Acumular todos os fatos não significa ainda conhecer a realidade; e todos os fatos (reunidos em seu conjunto) não constituem, ainda, a totalidade (p. 35-6).

Assim, a categoria **totalidade** foi importante para desvendar a identidade profissional do Serviço Social a partir do trabalho profissional em suas múltiplas determinações, porque os fenômenos econômicos, políticos, culturas e sociais lhes impõem limites e possibilidades nos diferentes espaços sócio-ocupacionais nos quais os/as Assistentes Sociais se vinculam como trabalhadores/as assalariados/as. Nos termos de Kosik (1976), tais condicionalidades expressam e ocultam os processos universais nas complexas e confusas relações cotidianas nas quais o trabalho se realiza e por consequência, a sua identidade.

A categoria **mediação** oportunizou a construção e a reconstrução do objeto de análise da pesquisa, possibilitou um caminho de apreensão do real operado pelo movimento da razão mediante sucessivas aproximações no intuito de ultrapassar o plano da imediatez na busca pela essência do objeto de estudo. Mais do que um processo reflexivo, a mediação consistiu também e, necessariamente, neste estudo em um processo prático-concreto operado no movimento de apreender reflexivamente as categorias histórico-sociais que envolvem a identidade profissional do Serviço Social para além de sua gênese assistencialista, a conectando também como uma profissão inserida no âmbito da sociabilidade capitalista. Elementos esses que rebatem no entendimento da população usuária em torno do trabalho profissional da categoria (PONTES, 1999).

A categoria **contradição** auxiliou na compreensão da realidade concreta na qual se encontra o objeto de estudo – identidade profissional do Serviço Social – eis que a realidade em sua totalidade não aparece imediatamente, portanto, é preciso

negar a sua apreensão imediata. Essa negação configura-se como um movimento contraditório que impulsiona o pensamento para o planejamento e execução do estudo. A partir do reconhecimento de que o fenômeno estudado se apresenta despido de mediações que lhe dão significados totalizantes, a autora iniciou o movimento de sucessivas aproximações para apreender o objeto a partir da relação que ele estabelece com a totalidade. No tocante a isso, Konder (2008, p. 43-4) afirma que,

Para reconhecer as totalidades em que a realidade está efetivamente articulada (em vez de inventar totalidades e procurar enquadrar nelas a realidade), o pensamento dialético é obrigado a um paciente trabalho: é obrigado a identificar, com esforço, gradualmente, as contradições concretas e as mediações específicas que constituem o “tecido” de cada totalidade, que dão “vida” a cada totalidade.

A contradição na pesquisa remete a ideia de movimento e de tensionamento, instiga e provoca a busca pela transformação do objeto investigado. A contradição permeia as relações dos seres humanos entre si e a dinâmica da sociedade.

Historicizar o objeto de estudo é necessário para apreender as particularidades desse objeto no período em que a pesquisa é realizada, por meio de um recorte temporal. Portanto, a categoria **historicidade** proporcionou compreender o movimento dialético da história que permeia o cotidiano da realidade pesquisada, dado que

Este movimento pressupõe a historicidade dos fenômenos sociais, reconhece a processualidade, o movimento e transformação do homem, da realidade e dos fenômenos. Significa que os fenômenos não são estáticos, estão em curso de desenvolvimento e, portanto, só podem ser apreendidos a partir do desvendamento deste movimento, por cortes históricos (PRATES, 2003, p. 95-6).

Permitiu apreender e conhecer a identidade profissional do/da Assistente Social inserida na processualidade histórica em um movimento impulsionado pela contradição que permeia os processos sociais que redimensionam e determinam sua configuração. Posto que, a profissão é um produto histórico, logo adquire sentido e compreensibilidade na história da sociedade da qual é parte e expressão.

1.3 Técnicas e Instrumentos

Segundo Lakatos e Marconi (2007, p. 176) técnicas de coleta de dados são “um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência; são, também, as habilidades para usar esses preceitos ou normas, na obtenção de seus propósitos”, correspondem, portanto, à materialização do conteúdo de informações quanto a pesquisa por intermédio da coleta de dados. A pesquisa realizada para elaboração deste trabalho constituiu-se em uma **pesquisa de campo**, onde ocorre um aprofundamento sobre determinada realidade estudada através de uma investigação empírica, na qual realiza-se a coleta de dados junto aos sujeitos (GIL, 2007).

Com a finalidade de coletar dados foram utilizadas três técnicas combinadas de pesquisa, a saber: a técnica de grupo focal, a técnica da observação sistemática e a técnica de entrevista. Conformando, a **triangulação de técnicas de coletas de dados** nesta pesquisa, a qual compôs um conjunto de dados capazes de fornecer informações que convergem ou mesmo demonstram a contradição dos processos estudados. O uso de três metodologias de técnicas de coleta de dados se caracteriza enquanto técnica de triangulação, tendo em vista que

A técnica da triangulação tem por objetivo básico abranger a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do foco em estudo. Parte de princípios que sustentam que é impossível conceber a existência isolada de um fenômeno social [...] (TRIVIÑOS, 2011, p.138).

Desse modo, o uso da técnica da triangulação pretende abarcar ampla descrição, explicação e compreensão do tema investigado, abarcando a escuta de sujeitos e a análise do contexto. Nesse estudo a triangulação foi contemplada na medida em que se escolheu e utilizou-se diferentes técnicas de coletas de dados, analisadas enquanto totalidade da realidade social estudada. Levando em conta as considerações de Minayo (2017), de não restringir a pesquisa a apenas uma fonte de dados para multiplicar as tentativas de aproximação ao real.

A triangulação se pautou pela inferência da construção do processo de coleta e análise dos dados que se expressam neste documento, na busca de uma amplitude de fontes que possibilitem uma maior aproximação com o objeto de estudo, ao contemplar distintas fontes para o acesso de informações. Estas técnicas

combinadas contribuem para um olhar ampliado sobre o objeto de estudo. Os instrumentos que guiaram a coleta de dados em campo foram: 1) roteiro de grupo focal semiestruturado (apêndice A), 2) roteiro de observação do grupo focal (apêndice B) e, 3) roteiro de entrevista semiestruturado (apêndice C). Os roteiros e técnicas foram aplicados a partir do contato com as instituições que compuseram a amostra da pesquisa, com usuários/as atendidos/as por Assistentes Sociais em diferentes serviços do município de São Borja/RS e com os/as próprios/as profissionais de tais instituições.

O **grupo focal** como técnica de coleta de dados incide numa comunicação através de um diálogo com grupos de pessoas que possuem uma situação experienciada em comum, possui uma finalidade específica planejada anteriormente a sua realização. Veiga e Gondim (2001, s/p) definem grupo focal como uma técnica de pesquisa qualitativa que “apresenta-se como uma possibilidade para compreender a construção das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos acerca de um tema específico”. Identifica-se também, como uma interação social, tendo em vista que a sua realização de forma dialética traz a possibilidade do/a pesquisador/a conhecer e apreender a realidade junto aos sujeitos pesquisados.

Logo, caracteriza-se como um recurso para compreender o processo de constituição das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos, nesse aspecto carece do estabelecimento e facilitação da discussão entre os/as participantes. É nesse sentido, que essa técnica requer uma grande habilidade por parte do/a pesquisador/a para orientar o foco das discussões e elaborar estratégias metodológicas de ação. O/A pesquisador/a possui o papel de agente facilitador na interação com os/as participantes do grupo focal, ou seja, explora os elementos que surgem no decorrer das falas, incitando questões pertinentes às suas realidades concretas com a finalidade de coletar dados que respondam às questões orientadoras do estudo (TANAKA, 2000). Foi utilizado como instrumento o **roteiro do grupo focal**, com questões para suscitar o debate e captar os dados que emergiram em relação aos fatos e fenômenos da identidade atribuída pelos/as usuários/as aos Assistentes Sociais dos diferentes espaços sócio-ocupacionais do município de São Borja/RS.

A **observação** como técnica de coleta de dados incorre no recolhimento de informações capturadas nos movimentos inscritos no cotidiano observado, através

da utilização dos sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade, “não consiste apenas em ver e ou ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar” (GIL, 2007, p. 192).

Nesta pesquisa foi utilizada a técnica de **observação sistemática** durante a realização do grupo focal, a qual consiste em uma observação previamente planejada, direcionada a responder propósitos pré-estabelecidos, [...] o observador sabe o que procura e o que carece de importância em determinada situação [...] (GIL, 2007, p.195). Foi utilizado como instrumento para compreender e descrever com certo grau de exatidão o **roteiro de observação**¹, que corresponde a uma forma de registrar a extração dos saberes práticos da experiência e do contexto pesquisado que surgiram a partir da observação do grupo focal com os/as usuários/as dos distintos serviços. Vale destacar, que tais descrições foram articuladas com reflexões totalizantes trazidas por meio das particularidades que emergiram da realidade observada, estão longe de serem apenas simples anotações.

Além das técnicas de grupo focal e de observação sistemática, outro recurso metodológico utilizado para a coleta de informações foi a **entrevista**. Para Gil (2007, p. 109) a entrevista é uma “técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação”. Na pesquisa que dá origem a este estudo foi utilizada a **entrevista semiestruturada**, que consistiu na organização de um conjunto de questões sobre o objeto de estudo. O instrumento para delimitar o fenômeno estudado por meio dessa técnica foi o **roteiro de questões semi-estruturadas**, utilizado para subsidiar as informações dos sujeitos entrevistados. Foram realizadas entrevistas individuais com profissionais Assistentes Sociais por meio de questões relacionadas aos processos de trabalho do qual participam em distintos espaços sócio-ocupacionais do município de São Borja/RS.

Optou-se por essas técnicas em razão da possibilidade de penetrar na trama cotidiana dos sujeitos pesquisados e por serem profícuas na produção acadêmica para conhecer e analisar fatos e fenômenos de determinada realidade objetiva.

¹Salienta-se que a autora contou com colaboração de uma terceira pessoa para registrar a observação dos grupos focais. Pelo motivo, de estar conduzindo o grupo, fato que a impedia de se deter plenamente em sua observação. Esta estrutura está em acordo com a proposição da realização de Grupos focais, com um/a articulador/a e outro sujeito para coleta de observações e sistematizações sobre o grupo.

Dado que, as técnicas estão impregnadas de significados e são percebidas no âmbito coletivo do compartilhamento de percepções, conhecimentos, demandas, entre outros.

1.4 Universo e Amostragem

O universo na pesquisa corresponde a “um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características [...]” (GIL, 2007, p. 99). O **universo** da pesquisa em questão foi composto pela população usuária atendida e/ou em atendimento pelo setor de Serviço Social de instituições públicas, privadas e do terceiro setor do município de São Borja/RS e os/as Assistentes Sociais destes espaços.

No que se refere a sua amostra, a qual representa “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo [...]” (GIL, 2007, p. 100), foi de **caráter não-probabilístico** conforme os critérios da autora e do **tipo intencional**².

A delimitação da **amostra** foi construída sob um importante processo de reflexão considerando a abordagem proposta, de investigar como a população usuária dos diferentes espaços sócio-ocupacionais do município de São Borja/RS compreende o trabalho do/a Assistente Social a partir do trabalho cotidiano nas instituições (públicas, privadas e do terceiro setor). Sentiu-se a necessidade de revisão da composição da amostra da proposta apresentada no projeto de pesquisa e, também de ampliá-la, em decorrência da necessidade de ouvir diferentes sujeitos a fim de entender suas compreensões a partir do lugar que ocupam no processo de atendimento e prestação dos serviços operacionalizados por Assistentes Sociais.

Com base nos objetivos específicos e na elaboração metodológica para a coleta de dados através da definição de técnicas e instrumentos, o desenho da amostragem foi formulado de forma que oferecesse subsídios a responder às questões orientadoras do estudo, definindo-se uma amostragem composta por sujeitos distintos.

²Ao escolher esse tipo de amostra, que não possibilita fazer generalizações, o/a pesquisador/a está interessado/a em conhecer as opiniões e situações cotidianas experienciadas por uma parte da população sobre a temática que se propõem investigar, no caso desta pesquisa – a identidade profissional atribuída aos Assistentes Sociais pelos sujeitos atendidos em diferentes espaços sócio-ocupacionais.

O grupo focal teve como público a população usuária do trabalho do/a Assistente Social em cinco instituições do município, as quais: três (3) do setor público, uma (1) do setor privado e uma (1) do terceiro setor. O critério utilizado para a composição da amostragem foi que os/as participantes tivessem sido atendidos/as ou estivessem em atendimento com Assistentes Sociais nas respectivas instituições que compõem a amostra da pesquisa. A adesão dos/as usuários/as foi de forma voluntária.

Quanto a amostragem da entrevista, foi composta pelos/as Assistentes Sociais das instituições onde foram realizados os grupos focais. Optou-se por essa amostragem em razão de um maior aprofundamento no que se refere ao desvendamento do trabalho cotidiano nas instituições que participaram da pesquisa, o que também pode incidir na construção da identidade profissional atribuída pelos/as usuários/as as/aos Assistentes Sociais.

Foram realizados:

- a) cinco (5) grupos focais com um total de participação de trinta e sete (37) usuários/as divididos nos cinco (5) grupos;
- b) cinco (5) entrevistas com cinco (5) Assistentes Sociais.

O quadro 02, a seguir, apresenta a legenda utilizada para identificação dos grupos focais, observações e entrevistas, respectivamente. As legendas foram elaboradas pela autora do estudo que separou as informações considerando a data de realização dos grupos focais. A sequência numérica 1, 2, 3, 4 e 5 respeita a ordem de realização dos grupos, acompanhada sucessivamente da observação e da entrevista. Seguindo a premissa ética, preservando a identidade dos sujeitos pesquisados e dos espaços sócio-ocupacionais.

Quadro 02 – Legenda e organização dos grupos focais, observações e entrevistas

Legendas³	Identificação	Nº de participantes	Área da instituição
GF1	Representa grupo focal realizado em 12/08/2019	08	Política de Assistência Social – Instituição Pública
Observação nº1	Representa a observação do grupo focal realizado em 12/08/2019;	–	
Assistente Social 1	Representa o/a profissional entrevistado/a em 02/09/2019;	01	
GF2	Representa grupo focal realizado em 21/08/2019;	06	Política de Assistência Estudantil – Instituição Pública
Observação nº2	Representa a observação do grupo focal realizado em 21/08/2019;	–	
Assistente Social 2	Representa o/a profissional entrevistado/a em 14/08/2019;	01	
GF3	Representa grupo focal realizado em 02/09/2019;	06	Movimento Social – Terceiro Setor
Observação nº3	Representa a observação do grupo focal realizado em 02/09/2019;	–	
Assistente Social 3	Representa o/a profissional entrevistado/a em 20/08/2019;	01	
GF4	Representa grupo focal realizado em 04/09/2019;	06	Política de Saúde – Instituição Privada
Observação nº4	Representa a observação do grupo focal realizado em 04/09/2019;	–	
Assistente Social 4	Representa o/a profissional entrevistado/a em 05/09/2019;	01	
GF5	Representa grupo focal realizado em 09/09/2019;	11	Política de Assistência Social – Instituição Pública
Observação nº5	Representa a observação do grupo focal realizado em 09/09/2019;	–	
Assistente Social 5	Representa o/a profissional entrevistado/a em 09/09/2019.	01	

Fonte: O quadro está sistematizado de acordo com a tabulação dos dados coletados através das técnicas de grupo focal, observação e entrevista. De modo que, cada resposta foi alocada na tabulação dos dados conforme a sequência dos grupos focais - 2019.

Dados sistematizados pela autora.

³No intuito de preservar a identidade dos/as usuários/as e profissionais que participaram da pesquisa, trocou-se o nome desses sujeitos pela sigla “GF” e pela denominação “Assistente Social”, respectivamente, seguido do número correspondente a ordem de realização dos grupos focais. No decorrer deste trabalho, aparecerão algumas falas dentro dos parágrafos, elas serão identificadas através da indicação, entre parênteses, do número respectivo ao final da expressão e destacadas em itálico. Ainda, ressalta-se que a escolha do termo “Assistente Social” ao referir-se aos profissionais entrevistados/as, possui a intenção de dar ênfase à categoria por meio dos sujeitos que a compõem cotidianamente, uma vez que o tema desse trabalho se refere diretamente ao Serviço Social.

A coleta de dados exigiu um trabalho rigoroso de campo, realizando abordagens de contato, visitas e envio de e-mails. As aproximações sucessivas com o campo de pesquisa iniciaram-se no mês de agosto de 2019 a fim de apresentar a proposta de pesquisa, objetivos e metodologia. Foram realizados contatos pessoalmente com os/as Assistentes Sociais por meio de visitas às instituições, onde primeiramente buscava-se um agendamento e posteriormente a aplicação das técnicas de coleta de dados.

Foram realizados um total de dez (10) convites⁴ para participação na pesquisa via visitas em diferentes instituições do município. Sendo que a intenção da autora era atingir espaços profissionais vinculados à diferentes políticas sociais, observando contemplar instituições das esferas públicas, privadas e do terceiro setor, no intuito de buscar uma maior aproximação da realidade do trabalho profissional do Serviço Social em espaços profissionais diversificados. Em todas as visitas foi orientado sobre os procedimentos metodológicos, bem como dos recursos⁵ necessários para a coleta (tempo e espaço físico).

Das dez (10) instituições contatadas por meio dos diálogos com os/as Assistentes Sociais, sete (07) acenaram positivamente, com ressalvas de participação de acordo com a disponibilidade dos/as profissionais e da dinâmica de trabalho. Nas demais instituições, duas (2) mostraram interesse na pesquisa, no entanto, não havia como realizar o grupo focal com o número mínimo de participantes e uma instituição respondeu negativamente.

Nesse sentido, a pesquisa foi agendada nas instituições onde a sua realização poderia ser efetuada no prazo determinado pela autora – nos meses de agosto e setembro de 2019 – o qual não acarretaria prejuízo no andamento do estudo. Assim, durante o período de coletas de dados seguiu-se o percurso delimitado anteriormente pela metodologia de pesquisa, com a realização de grupos focais com usuários/as de diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS e entrevistas com os/as Assistentes Sociais dos respectivos espaços,

⁴Foi mencionado durante as visitas o vínculo com a instituição de ensino a fim de dar segurança ao processo de pesquisa, bem como os procedimentos éticos de assinatura do termo de consentimento livre e termo de autorização do serviço. Vale pontuar que em nenhuma das instituições os/as profissionais solicitaram o envio e/ou apresentação do projeto de pesquisa para leitura prévia.

⁵Todos os grupos focais foram realizados em espaços cedidos pelas próprias instituições, com condições adequadas para o seu pleno andamento. O que também contribuiu para a participação dos/as usuários/as, em razão destes possuírem familiaridade com tais locais. As entrevistas foram marcadas de acordo com a disponibilidade dos/as profissionais, em locais combinados previamente entre a autora e os/as entrevistados/as.

com vistas a identificar compreensões sobre o trabalho profissional do/da Assistente Social, a partir de atendimentos e/ou aproximações no exercício profissional cotidiano, possuindo como mote de discussão a identidade profissional do Serviço Social no referido município.

1.5 Análise dos Dados

A técnica para o tratamento dos dados empíricos nessa pesquisa foi a **análise de conteúdo**. Para Bardin (1977, p. 3), a análise de conteúdo constitui-se em um conjunto de técnicas de análise das comunicações, as quais visam por “procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, obter indicadores quantitativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) das mensagens”.

A análise de dados consiste no movimento em que os dados empíricos são interpretados à luz de uma técnica de análise. Com base em Minayo (2002), a análise de conteúdo compreendeu três etapas: (1) Pré-análise, (2) Exploração do material e (3) Tratamento dos resultados obtidos e interpretação.

A primeira etapa de **pré-análise**, consistiu na organização do material coletado com fins de análise de acordo com os objetivos propostos pela pesquisa, foram delimitadas unidades de registro, unidade de contexto, trechos significativos e categorias. Requerendo para isso a necessidade de uma leitura prévia e minuciosa do material, incorporando impressões quanto às mensagens obtidas. Quanto a segunda etapa de **exploração do material**, foi o momento de aplicar o que foi delimitado na etapa anterior, sendo a fase mais longa exigindo várias leituras de um mesmo material. E por fim, a última etapa **tratamento dos resultados obtidos e interpretação**, consistiu no desvendamento do conteúdo implícito no conjunto de dados coletados, levando em consideração ideologias, tendências e demais determinações características que brotaram de dado fenômeno analisado (MINAYO, 2002).

As etapas propostas por Minayo (2002) na metodologia de análise de conteúdo são coerentes com a proposição desta pesquisa, pois, os grupos focais e observações com os/as usuários/as e as entrevistas com os/as profissionais dos serviços nos conduzem dentro da etapa de análise para o desvendamento do que não está aparente. Logo, o processo de análise é muito mais que a simples

descrição dos dados coletados, mas, conduz a um processo metodológico que demandou de a autora categorizar as respostas dos/as usuários/as e Assistentes Sociais e os dados da observação e os correlacionar entre si, a fim de responder o problema de pesquisa⁶.

Uma vez que, a construção da identidade profissional atribuída as/aos Assistentes Sociais, não é algo que está aparente nos diálogos ou nos espaços de trabalho, identificar esta identidade requer metodologicamente como sugere Minayo (2002) observar os dados coletados a partir das etapas da análise do conteúdo, inclusive para não incorrer no risco de fazer avaliações tendenciosas.

1.6 Pressupostos Éticos e Socialização

A ética é uma condição transversal à realização da pesquisa em Serviço Social, situada em pressupostos que visam compreender a multiplicidade das mediações que envolvem a pesquisa e seus sujeitos, pois esta deve ser compreendida na totalidade das condições históricas determinadas socialmente. Exige uma orientação ética direcionada para confirmação dos direitos humanos e, obviamente, à direção social da profissão que busca a construção de uma nova sociedade sem processos de exploração, opressão e alienação (BARROCO, 2005).

A pesquisa proposta atentou para as orientações elencadas na resolução nº 466/12⁷ do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentadoras dos cuidados éticos de pesquisas envolvendo seres humanos. Agiu-se com atitude ética contemplando a preservação dos direitos humanos e a garantia da autonomia dos sujeitos pesquisados em consonância com o Código de Ética do/a Assistente Social que reconhece a liberdade como valor ético central nas relações. O processo da coleta de dados seguiu rigorosamente os seguintes cuidados: a) técnica de grupo focal e entrevista – todo/a participante foi devidamente informado/a sobre a pesquisa com autonomia quanto a sua participação através do

⁶ Os dados coletados através da pesquisa de campo totalizaram 5h33min de áudios. Os quais foram transcritos manualmente e conformaram quantitativamente setenta e três (73) páginas. Posteriormente, o processo de tabulação dos dados com finalidade de os categorizar e analisar, correspondeu quantitativamente à um total de cinquenta (50) páginas.

⁷ Cabe destacar que o processo ocorreu sem submissão ao Comitê de ética em pesquisa, sob ciência da professora orientadora, considerando as deliberações do Colegiado de Curso de Serviço Social sobre a realização de pesquisas para compor Trabalho de Conclusão de Curso. Contudo, as demais etapas foram todas respeitadas e seguidas, desde o contato com os sujeitos da pesquisa, respeito ao desejo de não participação, cuidados éticos na identificação, não manipulação de informações.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice D) e b) técnica de observação – realizada somente com autorização através do **Termo de Autorização do/a responsável pelo serviço** (apêndice E).

Nessa lógica, de condução ética da pesquisa, o seu produto igualmente necessita de cuidados éticos, no sentido de buscar atender a sua finalidade e de alguma forma intervir em uma determinada realidade. Por isso a importância da socialização dos resultados da pesquisa.

Diante disso, os conhecimentos oriundos deste estudo foram compartilhados nos componentes curriculares de Núcleo Temático II e III, durante o processo de preparação do Projeto de Pesquisa e do TCC, bem como durante o processo de avaliação no componente curricular de Trabalho de Conclusão de Curso II de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa – Unipampa, na banca de caráter público, o documento final estará disponível para acesso na biblioteca do campus São Borja/RS e em seu repositório institucional on-line⁸ e poderão ainda ser socializados em eventos acadêmicos. Além disso, serão entregues cópias digitais do trabalho para todas as instituições que participaram da pesquisa.

1.7 Forma e Organização do Conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso

Com a finalidade de estruturar este trabalho de conclusão de curso da forma mais dialética possível, mas ao mesmo sem deixar de seguir uma estruturação lógica e didática que possibilite a leitura e compreensão do texto, a autora optou em apresentar a análise de dados da pesquisa transversalizada ao longo dos capítulos e de seus respectivos subitens, de acordo com o tema abordado em cada um. Levando em consideração, a complementariedade das técnicas e do conjunto de dados coletados para a formulação do documento que dá origem a esse TCC e, especialmente, do compromisso de dar visibilidade às informações coletadas na pesquisa.

A presente introdução foi pensada para a apresentação do tema demonstrando a importância de se abordar a identidade profissional do Serviço Social em conjunto com os/as profissionais e usuários/as na conjuntura atual. Além disso, nesse capítulo tratou-se da metodologia da pesquisa, onde ficam definidos os

⁸ Disponível através do link: <http://dspace.unipampa.edu.br/>

procedimentos metodológicos e o modo como foram operacionalizados no desenrolar de suas etapas.

O capítulo 2 discorre sobre as compreensões e os significados atribuídos a identidade profissional do Serviço Social pela população usuária no município de São Borja/RS. Em seu subitem 2.1 se inicia com a recuperação de aspectos históricos da constituição do Serviço Social como profissão. O subitem 2.2 desvenda os elementos que integram a realidade social da população usuária que participou da pesquisa de campo, o qual permitiu uma visão mais ampla dessa amostra de pesquisa. E no subitem 2.3 são apresentados a categoria analítica identidade bem como, considerações teóricas sobre a temática no Serviço Social. Também, a problematização do entendimento dos sujeitos usuários sobre o trabalho do Serviço Social, a partir de suas aproximações cotidianas nos espaços sócio-profissionais.

No capítulo 3 o trabalho do Serviço Social e os/as Assistente Sociais são colocados no centro do debate em torno da identidade profissional. O subitem 3.1 adensa teoricamente o trabalho do Serviço Social a partir de suas particularidades e competências como profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, pontuando as possibilidades e os desafios que se colocam ao trabalho nas estruturas institucionais. Já no subitem 3.2 apreende-se as demandas postas no trabalho cotidiano dos/as Assistente Social pelos/as usuários/as. No subitem 3.3 são apresentados dados sobre a realidade do trabalho desenvolvidos pelos/as Assistentes Sociais nos espaços sócio-ocupacionais do município de São Borja/RS. Trata a categoria processo de trabalho como fundamental para desvendar a formulação da identidade profissional do Serviço Social.

No capítulo conclusivo, faz-se uma retomada dos principais achados da pesquisa, com o intuito de tecer considerações acerca do alcance dos objetivos pretendidos na etapa do planejamento. São realizadas algumas apreensões acerca da identidade profissional do Serviço Social captadas por intermédio da pesquisa e finaliza-se com prospecções sobre elementos que merecem um aprofundamento no intuito de transformar a realidade desvendada no estudo.

Por fim constam as referências utilizadas na elaboração do trabalho e como apêndices os roteiros empregados para a realização das técnicas de coletas de dados, além dos modelos de termo de consentimento livre e esclarecido que foi assinado pelos/as usuários/as e Assistentes Sociais e do termo de autorização do serviço onde foi realizada a pesquisa.

2 IDENTIDADE E SIGNIFICADOS DO SERVIÇO SOCIAL EM SÃO BORJA/RS

Ao iniciar o capítulo, destaca-se que seu objetivo é apreender as compreensões e os significados atribuídos a identidade profissional do Serviço Social pela população usuária do seu trabalho em diferentes espaços sócio-ocupacionais do município de São Borja/RS⁹. Desse modo, primeiramente, pretende-se desenvolver de forma introdutória elementos históricos acerca da gênese da profissão e do seu processo de maturação no movimento das relações sociais brasileira, no intuito de evidenciar como o resgate do percurso histórico do Serviço Social como profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho contribui para o desvendamento de elementos que compõem o âmbito da identidade profissional do Serviço Social na atualidade.

Dando continuidade, em um segundo momento serão explanados aspectos e características que integram a realidade social da população usuária que participou da presente pesquisa, com vistas a conhecer e refletir de onde parte o olhar da identidade profissional dos/as Assistentes Sociais construído a partir das vivências desses/as usuários/as atendidos/as nas instituições.

E, por fim, será abordada a identidade como categoria sócio histórica de análise crítica da realidade, sobretudo, da profissão. Contudo, destaca-se que tal análise não se sustenta em uma concepção endógena, mas sim inserida em um debate maior sobre os significados sociais da profissão e a sua participação nos processos de reprodução social. Para tanto, serão apresentados elementos que compõem o entendimento dos sujeitos usuários e dos/as Assistentes Sociais sobre o trabalho do Serviço Social no município de São Borja/RS.

⁹Tendo em vista conhecer o contexto territorial onde realizou-se a pesquisa de campo deste estudo, faz-se necessário uma breve explanação quanto ao território do município de São Borja. Situada na região da Fronteira Oeste do estado do Rio Grande do Sul, o município foi fundado no ano de 1682 e integra os Sete Povos das Missões. É uma cidade de economia voltada para a agropecuária e comércio, tem uma população de aproximadamente 60.5572 habitantes – população estimada para 2018 pelo IBGE (2010) – dos quais cerca de 13.000, residem no interior do município. A cidade faz fronteira com a Argentina com o rio Uruguai funcionando como limite geográfico (IBGE, 2010). De acordo com dados disponibilizados na página do IBGE (2010), o município possui uma área de extensão territorial de 3.616 km² e é composto pelos distritos de Rincão do Meio, Timbaúva, Nhú-Porã, São Miguel, Samburá, Mercedes e Sarandi.

2.1 Serviço Social: breve contextualização histórica

Considerando a importância de retomar a história da profissão através de um olhar crítico e complexo, resgatando o que ela traz para o presente, seus acúmulos e avanços, que este subitem possui como finalidade abordar historicamente como o Serviço Social se constituiu como profissão com destaque para as particularidades brasileiras, com vistas a tornar o desenvolvimento deste trabalho mais compreensível em relação ao tema de estudo – identidade profissional do Serviço Social – já que a identidade da profissão vai se construindo no curso da história como consequência de processos de ressignificação desencadeados pelo movimento da realidade objetiva. Deste modo, o surgimento e desenvolvimento histórico do Serviço Social processualmente delimitaram o curso de sua identidade.

A origem do Serviço Social possui como pano de fundo o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana na Europa no século XIX, que emergiu contextos de expansão do proletariado e da burguesia industrial. As modificações na composição das desigualdades entre as condições de vida destes segmentos afloraram-se e atingiram o tecido social, ocorrendo assim, o chamamento da intervenção do Estado. Dessa forma, o Estado amplia-se e passa a interferir nas relações sociais para gerir novas práticas sociais em atenção às condições de vida do proletariado, seu salário e suas condições de habitação, saúde e educação, na medida em que as finalidades da intervenção estatal nas relações sociais ocultavam suas reais intenções de fortalecimento do modo de produção capitalista. Este cenário, tornou possível e necessária a emergência da profissão de Serviço Social,

As condições peculiares que determinaram o seu surgimento como fenômeno histórico social e como atividade profissional, e em que se produziram seus primeiros modos de aparecer, marcaram o Serviço Social como uma criação típica do capitalismo, por ele engendrada, desenvolvida e colocada permanentemente a seu serviço, como uma importante estratégia de controle social, uma ilusão necessária para, juntamente com muitas outras ilusões por ele criadas, garantir-lhe a efetividade e permanência histórica (MARTINELLI, 2007, p. 66-7).

Delimitando o foco deste estudo de discutir a identidade profissional do/da Assistente Social em âmbito da realidade local do município de São Borja/RS, o *lôcus* da fundamentação teórica requer um maior adensamento nas características

do Serviço Social brasileiro, que igualmente resulta da correlação das forças entre capital e trabalho.

No Brasil o Serviço Social se institui como profissão na década de 1930, fruto das necessidades socioeconômicas e ideopolíticas da ordem burguesa para o desenvolvimento do modo de produção capitalista. No governo do então presidente da república, Getúlio Vargas, que estrategicamente viabilizava as leis trabalhistas, em razão da ampliação do Estado ao assumir a função de instaurar condições para a expansão do modo de produção capitalista, passando a gerir os conflitos de classes decorrentes de tal modelo. Constituindo-se assim, o surgimento do Serviço Social brasileiro, a partir da iniciativa de vários setores da burguesia e do respaldo da Igreja Católica, com o uso de bases teóricas importadas (IAMAMOTO e CARVALHO, 1995).

As primeiras décadas do Serviço Social no Brasil tiveram como alento o pensamento social da doutrina da Igreja Católica, através de uma ideologia moralista somada ao conservadorismo de teorias importadas, principalmente, a partir do ano de 1945 da sociologia norte-americana¹⁰ sob concepção funcionalista de regulação social dos sujeitos por meio da sua integração para o pleno funcionamento de uma sociedade proposta pela classe dominante. Conforme Andrade (2008, p. 279), o “modo funcionalista de pensar, investigar e intervir na realidade social ganhou força porque, culturalmente, correspondia aos interesses da ordem e da lógica burguesas instauradas na sociedade civil e no Estado brasileiro” (MARTINELLI, 2007; ANDRADE 2008).

Em suma: considerando o período fundante da institucionalização do Serviço Social como trabalho no Brasil, este possuía princípios teóricos e práticos sob o viés moralizador, com atuação conservadora de ajustamento social e forte herança de base católica de fundamentação positivista, com características alienantes e alienadoras, visando o controle e o ocultamento do antagonismo de classes.

¹⁰A influência norte-americana ocorreu com a difusão da base técnica dos métodos de caso, grupo e comunidade, como técnicas e campos de intervenção profissional do Serviço Social brasileiro. Nesta acepção o trabalho possuía um cunho funcionalista, de adequar os sujeitos atendidos ao meio social e conseqüentemente a sua funcionalidade na sociedade através de mudanças no seu comportamento e atividades. Tais mudanças eram conduzidas pelo/a Assistente Social, “no decorrer de seu desenvolvimento ou na busca de apoio científico, o Serviço Social buscou apoio no sentido, principalmente, de racionalizar sua atuação: na sociologia, no que diz respeito à interdependência entre a personalidade e o meio social (família e estrutura socioeconômica), na psicologia, nas teorias que pudessem explicar melhor o comportamento dos clientes e contribuir na implementação de um método de tratamento (sugestão, treinamento, aconselhamento, educação e reeducação), onde o sistema principal é a pessoa em situação” (ANDRADE, 2008, p. 280).

Portanto, a profissão surge como um instrumento de reprodução das relações sociais de produção capitalista. Nesse sentido, Martinelli (2007, p. 124) afirma que:

A identidade atribuída ao Serviço Social pela classe dominante era uma síntese de funções econômicas e ideológicas, o que levava a produção de uma prática que se expressava fundamentalmente como um mecanismo de reprodução das relações sociais de produção capitalista, como uma estratégia para garantir a expansão do capital. Tal identidade era, portanto, especialmente útil para a burguesia, pois, além de lhe abrir os canais necessários para a realização de sua ação de controle sobre a classe trabalhadora, fornecia-lhe o indispensável suporte para que se criasse a ilusão necessária de que a hegemonia do capital era um ideal a ser buscado por toda a sociedade.

Desse modo, a categoria profissional entre as décadas de 1950 e 1960 continha uma concepção do seu trabalho e da realidade social na lógica do desenvolvimentismo econômico ligado com a harmonia social. Nesta perspectiva, o trabalho profissional se remetia a responder as expressões da Questão Social com ações pontuais e individuais, buscando o enquadramento e ajustamento dos sujeitos. As intervenções possuíam características corretivas, reguladoras, filantrópicas e solidárias, sobretudo, no trato com as classes vulnerabilizadas em decorrência de situação de pobreza (MARTINELLI, 2007).

Ao passo das mudanças estruturais e conjunturais da sociedade presentes na realidade social cotidiana, as/os Assistentes Sociais passam a questionar o uso social da profissão. Inicia-se uma articulação em prol da reestruturação do Serviço Social a começar pelos parâmetros de sua fundamentação teórica e por uma prática política que rompa com seu trabalho de cunho assistencialista. Essa ótica começou a ser modificada a partir do “Movimento de Reconceituação”, que incitou processos de ruptura do tradicionalismo conservador da profissão e suscitou um intenso debate teórico-metodológico, uma vez que o movimento articulado em toda América Latina, reivindicava um Serviço Social com características vinculadas aos interesses dos usuários dos serviços em conformidade com a realidade brasileira,

A década de 60, mais precisamente o ano de 1965, momento em que se iniciou a deflagração do Movimento de Reconceituação – resposta a uma crise interna da profissão, aguçada por uma “crise” estrutural e conjuntural da realidade brasileira -, encontrou a categoria profissional como um grupo subalterno que, não tendo tomado coletivamente consciência de sua força e de suas possibilidades, não havia conseguido superar ainda a fase do primitivismo em termos de consciência política, de consciência crítica (MARTINELLI, 2007, p. 144).

A partir da década de 1960 uma parte da categoria profissional inicia processos reflexivos acerca das teorias e dos métodos de trabalho em razão de que suas práticas assistencialistas não eram suficientes para intervir nas demandas que se afluíram no curso da realidade social brasileira. Nesse contexto, era necessário um novo agir profissional lançando mão de novas estratégias e métodos para a intervenção. No entanto, esse movimento de auto-questionamento da profissão foi desarticulado em razão do país estar sob um regime de governo ditatorial a partir do ano de 1964 (GOMES e DINIZ, 2013).

Contudo, tais anseios por processos de reformulações teóricas e práticas da profissão, alimentaram o engajamento e o posicionamento desses/as profissionais que lutaram pela reconceitualização da profissão e pela consolidação de avanços sócio-políticos-culturais do Serviço Social. Foram realizados para tais propósitos seminários de teorização organizados pela CBCISS (Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais), as discussões foram orientadas pela vanguarda de profissionais que há muito tempo articulavam em torno de tais necessidades. Os eventos ocorreram em Araxá/MG em 1967, Teresópolis/RJ em 1972, Sumaré/SP em 1978 e o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais em 1979 – conhecido como Congresso da Virada – onde a classe torna explícita sua ruptura com caráter conservador do Serviço Social (GOMES e DINIZ, 2013).

Esses processos de renovação significaram a preocupação com a ausência de uma teoria para subsidiar a intervenção na realidade brasileira em conformidade com os interesses da classe trabalhadora e dos demais movimentos sociais que lutavam contra a ditadura. A instauração de um regime democrático no país e a falência do Estado intervencionista a partir da década de 1980, colaboraram para a aproximação do Serviço Social com a teoria social crítica¹¹ que possibilita a análise da realidade a partir de categorias marxianas e marxistas¹². Antes disso, foram realizadas aproximações teóricas com outras vertentes das ciências sociais como a

¹¹A teoria social crítica subsidiou um agir profissional ao Serviço Social mais investigativo, sob a perspectiva essencial de um aprofundamento histórico, metodológico e político sobre a realidade, para assim subsidiar um agir profissional que propicie intervenções e questionamentos sobre a realidade dos indivíduos, deixando de lado uma intervenção focalizada que atue somente pelo imediato, focando o exercício profissional na totalidade (SILVA, 2017; LARA, 2009).

¹²As teorias marxianas advêm das obras de autoria de Karl Marx e as marxistas de autores/as que utilizam como referencial teórico de suas obras o materialismo histórico e dialético.

fenomenológica¹³. A tendência marxiana e marxista foi se afluando gradativamente na década de 1980 até os dias atuais (IAMAMOTO e CARVALHO, 1995; MARTINELLI, 2007).

A década de 1990 traz uma nova roupagem para o Serviço Social no que se refere às competências profissionais e a sua relação com a identidade da profissão, a partir do fortalecimento de um projeto profissional para a categoria que delimita e direciona sua práxis em meio às contradições econômicas e políticas engendradas na dinâmica das classes sociais antagônicas. Constitui-se assim, um projeto profissional contra hegemônico e comprometido com os interesses das classes trabalhadoras, estas proposições já estavam em voga desde os ideais do Movimento de Reconceituação e somadas a redemocratização da sociedade brasileira deram corpo histórico para respaldar a renovação do Serviço Social e conseqüentemente, a consolidação do seu projeto ético-político profissional, “pela primeira vez, no interior do corpo profissional, repercutiam projetos societários distintos daqueles que respondiam aos interesses das classe e setores dominantes” (NETTO, 1999, p. 11).

Conforme Netto (1999), os projetos profissionais apresentam a auto-imagem da profissão, ou seja, a forma como ela se insere e é vista socialmente, estabelece bases para o seu trabalho profissional e igualmente, a sua relação com a população usuária de seus serviços. Ademais, também se configura como direção política, jurídica e normativa de determinada categoria profissional. Em outras palavras, compreende-se os projetos profissionais como um delineamento da imagem idealizada da profissão, os valores que a legitimam, sua função social e seus objetivos, “envolvem, ademais, as opções teóricas, ideológicas e políticas dos profissionais” (NETTO, 1999, p. 8).

Nesse sentido, as dimensões ética e política se consolidam como as balizas do projeto profissional do Serviço Social, perpassando por todas as relações profissionais. Com isso, em termos da categoria houve o reconhecimento da liberdade e do trabalho como valores centrais, a compreensão do ser humano enquanto ser social e o amadurecimento da aproximação a teoria marxiana (TEIXEIRA e BRAZ, 2009). Os princípios e valores orientadores do projeto profissional do Serviço Social em síntese são: o reconhecimento da liberdade como

¹³Como corrente teórica a fenomenologia, conforme Tonet (1984), não introduz transformações a realidade, mantendo-se sempre no conservadorismo, estuda a realidade, somente com o objetivo de descrevê-la ou apresentá-la tal como é, sem mudanças. Não aborda os conflitos de classes e muito menos as mudanças estruturais e conjunturais.

valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; a igualdade; a democracia; o pluralismo; a recusa a sociedade do capital; as lutas políticas contra os efeitos nefastos do capitalismo, entre outros (BRASIL, 2012).

À vista disso, o projeto ético-político profissional do Serviço Social está ligado a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero. Constitui-se como um projeto profissional orientado por uma teleologia emancipatória, a qual busca uma sociedade mais justa e igualitária por meio de valores como equidade, liberdade, consciência de classe e distribuição da riqueza (NETTO, 1999).

Por meio do projeto ético-político a categoria profissional transcendeu em uma renovação teórico-política, que deixou como legado para o trabalho profissional a possibilidade de apreender as determinações societárias e suas (profundas) conexões com a vida dos sujeitos, com ênfase nos sujeitos usuários. Vai na contramão do que está posto em sociedade, ao colocar a profissão a favor da classe trabalhadora através de processos interventivos comprometidos com os sujeitos sociais com os quais a profissão trabalha e refutando qualquer ameaça ao pleno desenvolvimento dos/as usuários; a equidade e a justiça social; a defesa intransigente dos direitos humanos e a construção de uma nova ordem societária, dando insumos para um trabalho profissional com bases reflexivas e propositivas.

De modo que, o projeto ético-político da profissão na qualidade de um projeto da categoria traz à tona e dá as diretrizes do trabalho e da identidade construída pelo Serviço Social, estes elementos são necessários para responder com competência as demandas profissionais dadas sob condições objetivas e subjetivas¹⁴ na realidade social do trabalho cotidiano nos diferentes espaços sócio-ocupacionais.

¹⁴“**Condições objetivas** são aquelas relativas à produção material da sociedade, são condições postas na realidade material. Por exemplo: a divisão do trabalho, a propriedade dos meios de produção, a conjuntura, os objetos e os campos de intervenção, os espaços sócio-ocupacionais, as relações e condições materiais de trabalho. **Condições subjetivas** são as relativas aos sujeitos, às suas escolhas, ao grau de qualificação e competência, ao seu preparo técnico e teórico-metodológico, aos referenciais teóricos, metodológicos, éticos e políticos utilizados, dentre outras” (GUERRA, 2007, p. 1-2, grifos no original).

2.2 Serviço Social e a População Usuária: desvendando a realidade

É significativo abordar sobre elementos que integram a realidade da população usuária que participou da pesquisa de campo, em razão de que esse é um lugar no qual o presente estudo realiza o movimento para compreender a identidade profissional do Serviço Social, com base no entendimento destes sujeitos. Contribui para entender de onde vem o olhar sobre a identidade profissional dos/as Assistentes Sociais, construído a partir da realidade dos/as usuários/as que são atendidos/as pelos/as profissionais em São Borja/RS. Posto que, a coleta de dados da pesquisa possibilitou refletir sobre alguns aspectos que compõem a realidade social no qual ocorre o trabalho, bem como traços característicos dos/as usuários/as atendidos/as por Assistentes Sociais no município, os quais serão abordados neste subitem.

Destaca-se, que todos/as os/as participantes dos grupos focais passaram por atendimento do Serviço Social em algum momento na sua vida, em diferentes serviços e inclusive em municípios distintos, no entanto no momento estão vinculadas às instituições que compõem a amostra desta pesquisa. A participação em todos os grupos foi composta majoritariamente por mulheres¹⁵, igualmente alguns profissionais entrevistados/as relataram que a maioria de seus atendimentos são com pessoas do gênero feminino.

Desta forma, é possível visualizar que a população usuária do trabalho do Serviço Social no município é formada preponderante por mulheres, dados que se relacionam com a inclinação das políticas públicas sociais na cena contemporânea que tendencialmente pautam suas intervenções voltadas na centralidade da família¹⁶, dando uma ênfase especial para a figura da mulher e por consequência este segmento configura-se como o público que mais as acessam.

Como aponta a Assistente Social 3, *“vêm homens solicitar auxílios, mas é a minoria geralmente quem vem é a mulher, alguns homens que vêm é porque a*

¹⁵ Nesse sentido, a partir de agora será utilizado neste trabalho somente o gênero gramatical feminino para se referir a população usuária participante da pesquisa de campo.

¹⁶Esse caráter central das políticas públicas sociais brasileiras é denominado de “familismo”, no qual ocorre a transferência para as famílias da maior parte da responsabilização de questões de cunho estrutural, como por exemplo a pobreza, a violência, a falta de acesso a saúde pública, entre outras. De tal forma, tende a eximir e/ou diminuir intervenções do Estado e recai sobre a família a “responsabilidade nata” do modelo proativo e protetivo de tais políticas, essa lógica igualmente destina a mulher um papel assistencial no âmbito da família. Para um maior adensamento nesta temática sugere-se a leitura de MIOTO (2015).

*mulher não pode se deslocar pra vir*¹⁷. Nessa lógica, as políticas públicas sociais reproduzem e reverberam papéis sociais de gênero construídos socialmente sobre a condição feminina de “cuidadora” do lar e da família e de “administradora” de seus conflitos remetendo a um modelo tradicional do papel feminino na sociedade (CARLOTO, 2006).

Esse direcionamento das políticas sociais públicas brasileiras induz a intervenção do Estado a reproduzir os papéis atribuídos ao gênero feminino, sobretudo no trato com as classes subalternas, é nesse ponto que se destaca mais um traço da população usuária, a subalternidade. Durante a realização dos grupos focais observou-se que as usuárias aparentam uma relação de submissão e dependência no que tange aos seus atendimentos institucionais e em suas vidas cotidianas.

Para identificar essa relação levou-se em consideração, o que nos termos de Yazbek (2006, p. 31) são sinais que indicam a condição de subalternidade¹⁸ das usuárias como “as roupas, a fala, os silêncios, as expressões corporais, linguagens, além do discurso”. De modo que, a técnica do grupo focal e de observação possibilitaram captar algumas nuances nesse sentido, como o analfabetismo de algumas participantes, expressão de ideias de senso comum, posturas de retração, timidez, estranhamento aos diálogos, desconforto e vergonha, essas situações pediram uma forma de abordagem mais acessível para com as usuárias, mesmo assim houve momentos que elas pediam desculpas por não conseguirem expressar suas ideias, afirmavam “*não conseguir se expressar direito*”(GF1). O trecho a seguir é ilustrativo:

As usuárias foram pouco participativas, relataram que são muito tímidas. Pelo fato de serem do interior demonstram ter dificuldade de comunicação com pessoas de fora da comunidade [...] usaram de poucas palavras durante o grupo focal, mesmo quando instigadas. Três usuárias que apesar de terem aceitado participar da pesquisa, durante o grupo não quiseram falar (Observação nº 1).

¹⁷Os textos destacados em itálico no decorrer do trabalho correspondem aos dados coletados e registrados pela autora a partir da pesquisa de campo realizada com usuárias e Assistentes Sociais de cinco diferentes instituições do município de São Borja/RS. Dessa forma, os textos em itálico destacam as verbalizações dos sujeitos participantes da pesquisa, bem como as observações registradas pela autora.

¹⁸ Aqui, a subalternidade é entendida como a ausência de protagonismo, de poder, de possibilidades, configurando uma forma de dominação/exploração dos sujeitos.

Podemos correlacionar estes aspectos supracitados como consequências sociais das contradições produzidas e reproduzidas pelo modo de produção capitalista na vida destes sujeitos, os quais vão deixando marcas exteriores de exclusão e subalternidade. A respeito disso, tem-se um elemento central na relação entre a profissão e a realidade, a Questão Social, sendo a referência para ação profissional do/da Assistente Social possui sua gênese na contradição entre capital e trabalho. Iamamoto (2012, p. 27) a conceitua como:

A questão social é aprendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

Ao analisar-se as expressões da Questão Social mais recorrentes no exercício profissional e mais vivenciadas pelas usuárias, elencadas de forma unânime pelos/as Assistentes Sociais entrevistados/as, têm-se a pobreza e o desemprego. Este último apontado como o principal desencadeador de situações que explicitam a pobreza desenvolvidas na vida dos sujeitos usuários e que se convertem em demandas de trabalho:

Principalmente a questão da pobreza, bastante violência também que eles trazem os relatos violência mais intrafamiliar e a questão da drogadição que isso é muito forte aqui nesse território (ASSISTENTE SOCIAL 5).

A mais recorrente é a vulnerabilidade econômica que tem bastante e a falta de acesso, o desemprego (ASSISTENTE SOCIAL 4).

[...] a maior demanda, Questão Social, numa visão geral, eu acho que é essa questão da vulnerabilidade econômica mesmo, do desemprego, no caso da Questão Social o desemprego que requer que eles busquem os benefícios eventuais, acho que a maior demanda é isso (ASSISTENTE SOCIAL 3).

Desemprego, pobreza, violência, a questão da dificuldade de acesso à rede (ASSISTENTE SOCIAL 2).

Geralmente a questão da vulnerabilidade socioeconômica, isso assim é o básico [...] questão do desemprego também, os alunos têm essa questão do aluno ter que vamos dizer sair do emprego, escolher entre emprego e estudo, é a questão do trabalho precarizado também dos alunos começaram a ter esses empregos informais para conseguir se manter, fazer a manutenção (ASSISTENTE SOCIAL 1).

Destaca-se a pobreza como fio condutor das experiências diárias da vida das usuárias e que as coloca em um lugar social definido pela exclusão e

subalternidade, para isso entende-se a pobreza conforme a perspectiva de Yazbek (2006), enquanto um fenômeno multidimensional e uma categoria política, pois vai além da renda financeira da população, sendo um produto das contradições das relações sociais firmadas na sociedade capitalista por natureza excludente, de modo que intensifica o embrutecimento humano, eis que “alcança o plano espiritual, moral e político dos indivíduos submetidos aos problemas da sobrevivência” (YAZBEK, 2006, p. 63).

Nessa lógica, importante salientar que a Questão Social também se manifesta em forma de resistência, tornando-se relevante pontuar que a própria procura das usuárias pelos serviços ofertados nas instituições, seja na busca por benefícios, ou por atendimentos profissionais, constitui-se como um contraponto frente às expressões da Questão Social que se apresentam nas suas realidades.

Outro traço perceptível nas usuárias através da aproximação com a pesquisa e reiterado pelas próprias, são os dramas da vida cotidiana. Durante a realização dos grupos focais, as usuárias trouxeram vários elementos relacionados a aspectos materiais de sobrevivência, de vivências e de sentimentos, por meio de relatos das suas vidas cotidianas. Como se observa nas seguintes falas:

*Eu tenho o meu irmão que é paraplético há dezenove anos, usa fraldas, ele faz um ano e 10 meses que faz hemodiálise e parou os rins de funcionar. **É uma luta, uma luta.** Eu cuidei da mãe que faleceu, cuidei do pai o pai faleceu e estou cuidando dele ele é paraplético há dezenove anos e tenho um irmão deficiente, a minha mãe faleceu e meu pai, aí eu cuidei do meu irmão deficiente que tem 71 anos. As vezes ele está deitado no chão, aí meu filho fica para reparar ele para eu vir. Viu, então a minha luta é bastante e eu penso, penso muito em Deus, em Jesus, **não é fácil** (GF4, grifos da autora).*

*[...] eu estou com uma irmã mal em Porto Alegre que ela é daqui, está só a casinha dela, a gente está precisando de colchão para ela, ela não fala, ela não anda e tem a filha dela e três crianças ainda. Agora ela está vindo, meu sobrinho ligou que está trazendo ela. Na casinha não tem nada, não tem nem colchão para ela dormir, ela deixou as coisinhas, a casinha ali e pegaram tudo as coisas e daí não tem nada, nada só duas “pecinhas” e o “banheirinho” e aí está precisando de fogão, está precisando de colchão. Eu consegui ambulância lá com o senhor da câmara de vereadores, um vereador conseguiu que **não é fácil** [...] (GF 5, grifos da autora).*

*[...] tem muita gente assim que nem dá adeus para a gente de **preconceito**, tem **nojo**, **humilham** as pessoas, até na rua a gente vê, tem gente que passa pela gente e vira a cara, porque não dá adeus para a gente, porque **tem preconceito com a gente** (GF5, grifos da autora).*

*Porque todo semestre é uma coisa né – ufa consegui terminar! Pelo menos eu sempre pensei assim, ufa mais um. E aí, tu vais olhando para trás e porque que foi **tão difícil**? **O processo de ingressar em uma universidade é muito difícil, principalmente para quem é negra, mas permanecer é pior ainda** porque tem outras questões, daí tipo impacta muito, não é só isso, tem que buscar outros recursos para poder dar fôlego para ti conseguir se manter tranquilo e pensar para o próximo semestre, como eu posso fazer. Mas é sempre assim com **os olhos arregalados**, tem as demandas da faculdade, tem as demandas pessoais que são diárias e tu tem que estar sempre conciliando, claro a vida é assim, não deveria ser, **para gente é sempre mais difícil** [...] (GF2, grifos da autora).*

Outrossim, foram observados momentos em que as usuárias se emocionavam ao expor suas vivências, do mesmo modo demonstravam sensação de alívio. Como foi o caso do grupo focal realizado em uma instituição vinculada à política de saúde, neste espaço as usuárias se encontravam fragilizadas em decorrência do processo de desgaste do cuidado com familiares em situação de doença. Conforme registra a observação nº4, “demonstraram sensação de alívio por no grupo focal poderem compartilhar situações relacionada às dificuldades de seus cotidianos com pessoas em situação de doença”.

A partir das observações e dos depoimentos supracitados, constata-se traços do reforço histórico das desigualdades herdadas da formação socioeconômica brasileira, como elenca Silva (2013, p. 162): “do açoite mandonista/patriarcal reproduzido nos troncos próximos às senzalas, às fábricas flexibilizadas e higienizadas pela pouca presença humana – de trabalho vivo”, as quais são presentes de forma real na vida das pessoas atendidas pelo/a Assistente Social (SILVA, 2013).

Ao articular tais questões com o exercício profissional do Serviço Social verifica-se um trabalho que atua na realidade, sendo uma profissão que consegue chegar perto da vivência cotidiana das pessoas, cujo trabalho possibilita mostrar as violações e violências que ocorrem na vida destes sujeitos que buscam o atendimento do/a Assistente Social. O depoimento a seguir, demonstra essa possibilidade de aproximação da vida cotidiana das usuárias, mediada pelo exercício profissional,

[...] o trabalho da Assistente Social é um amparo grande, porque ela te escuta, ela conversa contigo e vai te dando aquela força, porque às vezes parece que tu está lá embaixo, está cansada. Tem as coisas de casa, eu também estudo e aí venho com a mãe de acompanhante e em casa é só eu para limpar, para lavar a louça, é tudo eu! Só eu! Tem outros filhos, mas é só eu, daí tem aqueles dias que estou morta, cansada. Aí ela (Assistente Social) te escuta, tenta entender qual a tua situação, isso já é uma coisa que te levanta e faz lutar mais um pouco ainda, assim a gente vai vencendo (GF4).

Nesta acepção, Martinelli (2014, p. 9) é categórica ao afirmar que “não podemos suprimir do trabalho o campo dos sentimentos e o campo da subjetividade”, ou seja, não se deve desconsiderar e/ou minimizar os dramas e vivências da população usuária, tampouco a sua relação com o cotidiano profissional. No entanto, para isso é preciso realizar as devidas mediações voltadas as particularidades da profissão¹⁹, com a finalidade de apreender as determinações sociais e suas (profundas) conexões com a vida dos sujeitos, considerando a necessidade real dos/as usuários/as que se transforma em demanda profissional. Para assim, não recair em um trabalho alienado/estranhado aos objetivos da profissão e, conseqüentemente, de seu cunho político e emancipatório, cuja consequência é a dureza, o aprofundamento da Questão Social (SILVA, 2013; RAMOS e SANTOS, 2016; MARTINELLI, 2014).

Nesse sentido, vale destacar a riqueza que a pesquisa de campo que integra este trabalho proporcionou a autora, de conhecer as tramas cotidianas que envolvem as experiências sociais da população usuária atendida por Assistentes Sociais no município de São Borja/RS, ouvi-las foi uma forma de se aproximar do cotidiano profissional e evidenciou a importância de apreender a configuração do Serviço Social na atualidade em conjunto com os sujeitos que compõem a profissão, rompendo com formas idealistas e/ou distantes do objeto.

É objetivando apreender as compreensões dos/as usuários/as sobre o trabalho do/da Assistente Social que consiste no próximo subitem deste capítulo, possuindo como *lócus* orientador de suas discussões – a identidade profissional atribuída ao Serviço Social.

¹⁹ A categoria processos de trabalho em que se inserem os/as Assistentes Sociais será aprofundada no terceiro capítulo do TCC.

2.3 Serviço Social: entre a identidade atribuída e a (des)construída

A categoria identidade configura-se como uma forma de conhecer a profissão, refletindo sobre a sua natureza e particularidades históricas, uma vez que esta é um produto histórico, logo adquire sentido e compreensibilidade no curso da sociedade da qual é parte e expressão,

Sob o ponto de vista dialético, a identidade é uma categoria sócio histórica que pulsa com o tempo e com o movimento, a partir de determinações políticas, sociais, econômicas, históricas, culturais. Como categoria ético-política, cujo corolário natural é a consciência, a identidade constrói-se no fértil terreno da diferença, no interior de relações sociais antagônicas (MARTINELLI, 2013, p. 145).

Assim, a identidade profissional deve ser desvendada dialeticamente, levando em consideração as relações de estruturas, conjuntura e cotidiano que redimensionam e determinam formas de acesso a interpretação de determinações da realidade que compõem os elementos constitutivos da formulação de uma identidade, eis que “a pergunta pela identidade é uma pergunta de natureza ontológica que remete a pensar não apenas no que as profissões são, mas como aparecem socialmente e como participam do processo de reprodução social” (MARTINELLI, 2013, p. 151).

Nesse aspecto, a identidade profissional é constituída, na dinâmica das relações sociais, por duas dimensões: (1) construída e (2) atribuída. A primeira refere-se à identidade concebida no movimento histórico da sociedade e remete a modos de ser e de aparecer socialmente das profissões. A segunda diz respeito a identidade que decorre de compreensões e de circuitos externos às próprias profissões (MARTINELLI, 2013). Para Martinelli (2013), ambas se constroem coletivamente, destacando que as identidades profissionais não são estáticas muito menos definitivas, se reificam e retificam no movimento circunscrito das relações sociais. Inferindo a importância de analisar a história da profissão, de forma crítica e complexa, para resgatar o que ela traz para o presente. Em outras palavras, o delineamento e o estudo histórico da profissão trazem à tona a sua identidade profissional.

A identidade profissional vai se construindo ao longo da história, através de processos de resignificação. Trazendo para a cena a identidade profissional do

Serviço Social, foi construída e atribuída historicamente por sua gênese concebida por uma identidade alienante e alienadora²⁰, onde a prática profissional disseminava ações mecânicas e reprodutoras do modo de produção capitalista, “a profissão não ganhava legitimidade entre os usuários nem valorização, seja na consciência popular, seja, paradoxalmente, na consciência de muitos de seus agentes” (MARTINELLI, 2007, p. 143). Assim, a identidade imposta pela ideologia burguesa submergiu a profissão na alienação de propósitos, tornando frágil sua consciência social de modo a isolar-se dos processos históricos.

A referida identidade profissional do Serviço Social ganha novos contornos no percurso dialético da dinâmica social da profissão, em meio as contradições de classe que atravessam a sociedade e que se explicitam no trabalho profissional. Dado que a identidade do fazer profissional é atravessada por contradições e tensões, nesse sentido o/a Assistente Social no decorrer dos anos passou a exercer novas funções no mundo do trabalho. A partir da direção social presente no projeto ético- político da profissão, alicerçada no Código de Ética do/da Assistente Social e na Lei nº 8.662/93 de Regulamentação da Profissão o Serviço Social firma compromisso com a classe trabalhadora e com articulações contra-hegemônicas, dando um novo sentido e uma nova identidade profissional para a categoria (MARTINELLI, 2006).

No tocante a isso e para responder a primeira questão orientadora da pesquisa (**qual o entendimento dos/as usuários/as sobre o trabalho do/da Assistente Social?**), foram realizados grupos focais com usuárias de diferentes espaços sócio-ocupacionais, onde a partir das informações coletadas foi possível evidenciar um duplo entendimento em relação ao trabalho profissional do/a Assistente Social.

Um vai ao encontro do atendimento de necessidades imediatas e de acesso à benefícios, pode ter relação direta com as demandas²¹ que as usuárias possuem nas respectivas instituições em que são atendidas e ao exercício profissional na perspectiva de demandas iniciais e imediatas. O outro entendimento das usuárias

²⁰ Alienada porque os/as profissionais estavam alheios às finalidades do seu trabalho profissional e alienadora pois seu exercício profissional alienava os/as trabalhadores/as fazendo com que acreditassem que o Estado intervia de maneira interessada em relação às questões da população (MARTINELLI, 2007).

²¹ A respeito da identificação das demandas que levam as usuárias buscarem os atendimentos dos/as Assistentes Sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, serão aprofundadas no subitem 3.2 deste trabalho.

está voltado para a questão política da profissão, por meio de uma compreensão que abrange uma dimensão coletiva do Serviço Social de orientação e de potencialização junto a organizações e grupos sociais na busca pelos seus direitos, o que conota em um trabalho profissional coadunado com o projeto ético-político da profissão.

Para uma melhor visualização dos elementos que apontam para esse duplo entendimento das usuárias sobre o trabalho do Serviço Social, o quadro 03, a seguir traz uma sistematização de acordo com seus depoimentos.

Quadro 03 – Sistematização dos entendimentos das usuárias sobre o trabalho do Serviço Social

1) Entendimento do trabalho profissional vinculado à esfera da ajuda e ao atendimento de necessidades imediatas	2) Entendimento do trabalho profissional vinculado à esfera política e de direitos
<p>É o socorro imediato é a Assistente Social para aquele momento que tu estás precisando (GF1, grifos da autora).</p> <p>É para o momento provisório e mais emergente que a gente tem, que a gente precisa, eu penso vou lá e eu sei que eu vou conseguir alguma coisa, solucionar aquele problema naquela hora, pelo menos naquele momento que está passando por alguma dificuldade (GF1, grifos da autora).</p> <p>É para os mais humildes, que não tem o que comer precisam do assistente social, se tem uma fralda que precisa, procura a assistente social que ela vai ajudar (GF4, grifos da autora).</p> <p>Assistente Social é assim, é a que te ajuda quando tu precisas de um médico, de uma passagem, de um óculo, tudo isso ela fornece (GF5, grifos da autora).</p> <p>Assistentes Sociais são aqueles que ajudam a gente, se não fosse a daqui a gente não tinha, meu bolsa família eu arrumei foi aqui também, muito bom, graças a Assistente Social (GF5, grifos da autora).</p>	<p>A questão dos direitos humanos, que é muito importante e a profissão incentiva independente de classe ou raça, estão lutando pelos direitos de todos (GF3, grifos da autora).</p> <p>[...] para mim está em constante luta sabe, pela garantia de direitos, pelo bem-estar e é uma profissão que precisa muito que tu estejas batalhando por alguma coisa (GF3, grifos da autora).</p> <p>[...] Assistente Social é alguém muito engajado nas lutas sociais independente de qual seja, mas no conjunto em uma coletividade [...] (GF2, grifos da autora).</p> <p>Representa as nossas lutas, as lutas do povo mesmo, que eu acho que é bem nesse viés assim [...] discutir várias questões que estão presentes no nosso dia a dia [...] (GF2, grifos da autora).</p> <p>[...] Assistente Social trabalha na visão de tentar garantir os direitos das pessoas para que elas tenham condições um pouco melhores [...] (GF3, grifos da autora).</p>

Fonte: Verbalizações das usuárias participantes dos cinco grupos focais realizados para a coleta de dados da pesquisa - 2019.

Dados sistematizados pela autora.

Os dados sistematizados no bloco que configura a apreensão do trabalho profissional vinculado a uma ação mais assistencialista, explicitam uma identidade ao trabalho do/a Assistente Social pautada na ajuda em questões relacionadas a área social, sendo que tal entendimento é voltado para uma intervenção instantânea na demanda em sua manifestação imediata, ou seja, um trabalho imediato e emergente diante de uma situação/problema, conforme apontam as seguintes falas: *“socorro imediato” (GF1); “solucionar aquele problema naquela hora, pelo menos naquele momento que está passando por alguma dificuldade”(GF1).*

Esse entendimento emergencial em relação ao trabalho profissional do Serviço Social, traz à tona sentidos ao seu trabalho de volatilidade, não criticidade e assistencialismo²², os quais remetem a gênese da profissão no país e a identidade atribuída no seu surgimento na segunda metade da década de 1930. Mediante sua origem vinculada a contraditoriedade do aprofundamento dos problemas sociais decorrentes da sociabilidade capitalista, onde nesse período o Estado passou a cumprir uma função coesiva central e o/a Assistente Social foi “investido como um dos agentes executores das políticas sociais” (NETTO, 2011, p. 74). Concernindo ao seu trabalho o atendimento,

[...] as carências mais prementes do grande número de pobres e as necessidades mais imediatas do trabalhador e sua família, produziam um efeito social muito importante, reduzindo as manifestações aparentes dos problemas e fortalecendo a ilusão de que o Estado nutria um paternal interesse pelo cidadão (MARTINELLI, 2007, p. 126).

Pelo exposto nos depoimentos, a identidade atribuída no período emergente da profissionalização do Serviço Social, ainda reverbera de certa forma no entendimento atual da profissão, por parte da população usuária. Apresenta-se outras falas das usuárias que materializam essa concepção,

*[...] é **ajudar, levar algo** para alguém que está precisando, porque **as Assistente Sociais sempre ajudam, com comida e tudo** (GF1, grifos da autora).*

*Uma **ajuda** para uma pessoa **necessitada**, elas sempre estão **dispostas a ajudar**, então eu acho que é um **excelente trabalho** (GF4, grifos da autora).*

²²“É o acesso a um bem ou serviço através de uma doação. Com o assistencialismo não há garantia da cidadania. Segue-se a lógica do favor, da boa vontade e da benesse de alguém, o que leva a subalternidade, dependência e ausência de direitos, pois desta forma não há o acesso a condições dignas de vida aos cidadãos e cidadãs” (CRESS/RS, 2017, s/p).

*[...] as pessoas que **precisam** de **comida**, as pessoas que são **necessitadas**, para quem precisa de **amor** e **carinho** no dia a dia, tem a Assistente Social que **ajuda** (GF5, grifos da autora).*

*O Serviço Social ele deve utilizar da ação e **ajudar** as pessoas em benefício de **amor** e **carinho**, e **ajudar bastante**, pensar no futuro **ajudando** os adolescentes, os **necessitados** (GF5, grifos da autora).*

*[...] é **dar um carinho**, se sentem fome e tal ela faz **carinho** e **dá comida** (GF1, grifos da autora).*

*[...] é **ajudar**, entregar **cesta básica**, **alimentação**, é isso (GF1, grifos da autora).*

*Tentar **ajudar** mais as pessoas, as **famílias**, **os pobres**, os **carentes** (GF4, grifos da autora).*

*[...] com **ajuda** da assistente social, ela pode **unir** toda a família e a família viver **feliz para sempre com o auxílio dela** [...] (GF4, grifos da autora).*

Nestes trechos, além do entendimento emergencial e assistencialista da profissão, também é possível identificar um outro elemento que as usuárias relacionam reiteradamente ao trabalho do/a Assistente Social – vinculação com valores humanísticos abstratos e atendimento voltado somente para a população em situação de pobreza.

Cabe destacar, que o trabalho do/a Assistente Social não se restringe a pobreza. Ocorre que, a realidade social e econômica do Brasil faz com que o trabalho profissional, em grande parte, se aproxime da população mais excluída da sociedade. No que se refere aos valores, estes decorrem de aportes humanista-cristãos para orientar a prática profissional, que possuem como pressuposto fundamental a existência humana em decorrência da existência de Deus. Assim, valores que remetem ao divino são inquestionáveis e se relacionam com “a dignidade da pessoa humana”. Como aponta, Cardoso (2013, p. 154),

A pessoa humana é central nessa referência, que traduz uma visão de homem apontando para um ser humano abstrato, que não é visto em seu contexto social (não tem sexo, gênero ou etnia, muito menos, classe social), sendo abstraídos de suas particularidades e determinações históricas, tornando-se referência para uma concepção de humano genérico que não se articula com o indivíduo social, em sua concretude histórica.

Legado do início da profissão no âmbito brasileiro²³, como já mencionado anteriormente, efeito da sua relação embrionária com a doutrina social da Igreja Católica – Filosofia Neotomista²⁴ – a qual historicamente alicerçou a formulação das primeiras ações e objetivos político-sociais da profissão, os direcionando via a confluência de matrizes teóricas de cunho humanista e conservador, associadas a um paradigma positivista “que não aponta para mudanças, senão dentro da ordem estabelecida, voltando-se antes para ajustes e conservação” (YAZBEK, 2009, p. 147). Legitimando assim, a tríade Neotomismo/Pensamento Conservador/Positivismo no âmbito da formação e do exercício profissional (IAMAMOTO e CARVALHO, 1995; MARTINELLI, 2007; YAZBEK, 2009). E eliminava as seguintes compreensões por parte dos/as profissionais:

- A substância profundamente desigual da sociedade capitalista, considerada como natural, harmônica e capaz de realizar suas necessidades individuais e sociais;
- As condições da exploração capitalista e as relações sociais que sustentam o trabalho alienado, inerentes ao processo de dominação e manutenção da ordem burguesa;
- O caráter contraditório da prática profissional e sua participação no processo de reprodução social dos interesses de classe contrapostos que convivem em tensão;
- A dimensão ético política da prática profissional, em nome de uma neutralidade axiológica, afinada com a necessidade de legitimar a suposta face humanitária do Estado e do empresariado (ANDRADE, 2008, p. 279).

É notório, que a ajuda é o fator que liga as usuárias ao trabalho do/a Assistente Social, uma vez que reconhecem enquanto aquele/a profissional que vai atender suas necessidades/demandas. Entende-se tal ligação, sob o ponto de vista de que, “[...] quem chega para o assistente social, inicialmente, é alguém que traz uma demanda individual que nem sempre mostra o real de modo mais aprofundado” (TÜRCK, 2012, p. 35). Nessa direção, as demandas iniciais apresentadas pelos/as usuários/as e identificadas na relação com o/a profissional, na prática, devem ser

²³Conforme aponta Yazbek (2009, p. 09), “esta matriz encontra-se na gênese da profissão em toda a América Latina, embora com particularidades diversas como, por exemplo, na Argentina e no Chile, onde vai somar-se ao racionalismo higienista (ideário do movimento de médicos higienistas que exigiam a intervenção ativa do Estado sobre a questão social pela criação da assistência pública, que deveria assumir um amplo programa preventivo na área sanitária, social e moral)”.

²⁴Segundo Cardoso (2013), a Filosofia Tomista ressurgiu como estratégia da Igreja Católica de contraponto ao avanço da ciência moderna e conseqüentemente, a contestação dos dogmas católicos, refere-se ao: “Pensamento cristão que retoma a filosofia de São Tomás de Aquino do Século XIII por meio da doutrina social da Igreja Católica, a partir dos séculos 18-9 para o avanço da fé cristã. [...] uma filosofia sobre o homem, as leis, o Estado e a sociedade em uma referência humanista-cristã, tendo o homem como o centro de tudo a partir da sua relação com Deus” (CARDOSO, 2013, p. 152).

reelaboradas, processo este que fica a cargo do/a Assistente Social. Visto que, a reelaboração do objeto de intervenção tem sempre como ponto de partida a demanda que chega até a instituição (BAPTISTA, 2002).

Contudo, o ponto nodal desse entendimento na perspectiva da ajuda e que incide no fio condutor deste estudo, é a sua atribuição a uma identidade profissional relacionada com a ajuda, mas sobretudo, construída sob um humanismo abstrato com adjetivos que remetem a ações profissionais baseadas no altruísmo, descaracterizando o Serviço Social como profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho e com utilidade e relevância social.

Na medida em que, são apontadas como objetivos do seu trabalho, “*ajudar as pessoas em benefício de amor e carinho*” (GF5); [...] *unir toda a família e a família viver feliz para sempre com o auxílio dela [...] (GF4)*, ainda, “[...] *o amor entre o próximo [...] nesse mundo agora tem muito pessoas precisando comida e de amor e a Assistente Social ajuda sem querer nada em troca*” (GF5). Inclusive, foram identificados depoimentos das usuárias que remetem a um trabalho de ajustamento social ao afirmarem que o/a profissional as ensina a se portarem socialmente, “*o Assistente Social é uma pessoa que vai nos ensinar a como nos portar num grupo, nos trabalhos, nas amizades*” (GF1).

Há reconhecimento na categoria profissional de que o trabalho do/a Assistente Social passa pela esfera do serviço de orientação sobre direitos, do vínculo com os sujeitos usuários, atendimento com famílias na forma grupal ou individual (CFESS, 2009). No entanto, não deve ser percebido como um/a profissional na condição de estruturador/a de famílias, sob uma lógica de ajustamento dos indivíduos às normas sociais. Conforme também aponta a seguinte fala:

*[...] a **família** é a base de tudo, acho que tudo começa pela **família** para depois **estruturar** o resto, se a **família** é **desestruturada** o resto não tem. Então eu acho que começa pela **família** o **trabalho do Assistente Social** conversa, vê o que está passando, o que está faltando, no que pode ajudar e **vai estruturando**” (GF4, grifos da autora).*

*Assim, a **família** é o **alicerce**, então o Assistente Social ele **preza** muito a **família**, se uma criança passar necessidade ele vai ajudar (GF5, grifos da autora).*

Visto que, nessa perspectiva reside um contraponto a profissionalidade do Serviço Social de atendimento as necessidades sociais da população por meio do

trabalho técnico qualificado dos/as profissionais. Como apresentado anteriormente, fruto do processo de maturação da direção social da profissão e da consolidação do seu projeto ético-político profissional, preconizado e alicerçado em seu Código de Ética, Lei de Regulamentação, resolução dos Conselhos Federais, entre outros, os quais dispõe sobre a materialização das diretrizes dos princípios, das competências e das atribuições do trabalho profissional, nos termos de Mota (2013) trata-se do modo de ser do Serviço Social como profissão e área do conhecimento. Sob tal tema Raichelis (2018, p. 31) discorre que,

Mesmo com essas características “definidoras” de sua profissionalidade, o Serviço Social mantém traços de uma profissão em cuja origem, e até os dias atuais, estão presentes **elementos vocacionais como valorização de qualidade pessoais e morais, apelo ético, religioso ou político como justificativa de seu engajamento; discurso altruísta e desinteressado; presença do primado “do ser sobre o saber”** (grifos nosso).

Nessa direção, a identidade socialmente atribuída ao Serviço Social parece não acompanhar o seu processo de maturação como profissão e, conseqüentemente, a identidade profissional construída pela categoria. Não atenta-se para o movimento histórico da profissão propriamente dita e, igualmente das relações societárias, isso fica em evidência quando na divisão sociotécnica do trabalho são designadas a/ao Assistente Social representações e atribuições de outros/as profissionais e até mesmo de cunho subalterno, como refere Martinelli (2006, p. 10), “preocupa-me constatar que algumas vezes estamos construindo identidades pela negatividade, visualizando-se o Serviço Social como uma profissão que atende a tudo aquilo que não é específico das demais profissões sociais”. Como destaca estes depoimentos das usuárias sobre suas concepções do trabalho do/a Assistente Social:

Ela (Assistente Social) é que nem um psicóloga (GF4).

Eu acho que a assistente social o papel dela olha é quase uma psicóloga, por escutar o problema dos outros entendeu [...] (GF4).

[...] Assistente Social é tudo meio junto, é Assistente Social, é psicóloga, é agente de saúde, é enfermeiro [...] (GF4).

[...] é uma professora, ensina as coisas para as crianças (GF5).

As falas das usuárias explicitam um caráter de subalternidade do trabalho do Serviço Social ao compará-lo e confundi-lo com o trabalho de outras profissões, inclusive dando indícios de uma carência de particularidade do trabalho da/do Assistente Social ao apontar que ele é uma junção de outras profissões diversas, como afirma uma usuária: *“tudo meio junto”* (GF4). De acordo com Montaño (2009), o caráter de subalternidade do Serviço Social acompanha o passo e reproduz a lógica da sua gênese que vincula a profissão a execução terminal e assistencial das políticas sociais, que por sua vez objetivam a reprodução da força de trabalho e a legitimação do modo de produção capitalista. Logo, a profissão do/a Assistente Social “encontra-se ancorada em diversos aspectos que a colocam em posições de limitada liberdade e autonomia para romper com a lógica do seu passado” (MONTAÑO, 2009, p. 97).

No que tange a subordinação do Serviço Social em relação a outras profissões, Montaño (2009) e Netto (2011) apontam para subsunção do conhecimento teórico da profissão ao praticismo, onde o/a Assistente Social desloca a teoria que ilumina a intervenção da prática cotidiana. Posto que, o/a profissional não reconhece o conhecimento teórico da profissão como fundamental para explicar a estrutura e a dinâmica do fenômeno com o qual se depara no exercício profissional e recorre a consultas em conhecimentos teóricos, sobretudo, instrumentais de outras áreas do conhecimento para subsidiar seu trabalho profissional²⁵. Ou até mesmo, não reconhece os conhecimentos da profissão para realizar compreensões profissionais necessárias, “muitas vezes o/a Assistente Social pode afirmar: Não, sobre realidade é o sociólogo ou o economista quem entende” (MONTAÑO, 2009, p. 102).

Assim, deriva a reprodução da subalternidade teórica e técnica do Serviço Social as demais profissões, incidindo também em uma lógica de auxiliaridade ao trabalho específico destas. Igualmente, esse caráter subalterno do trabalho Serviço

²⁵Vale destacar aqui, que a crítica não se estende a relação da profissão com a interdisciplinaridade. Reconhece-se a importância do trabalho do/da Assistente Social apreciar e incentivar práticas profissionais interdisciplinares, as quais possuem valor fundamental para ações mais efetivas e com caráter dialético, a partir da articulação de conhecimentos de diversas áreas profissionais, subsidiando os processos interventivos com aportes mais ricos e acerca da realidade social à luz da totalidade no que tange ao deciframento das particularidades das expressões da Questão Social na vida dos sujeitos usuários. O cuidado que se deve ter é em nesse processo, não configurar relações de subordinação entre as profissões (CFESS, 2012; FRIGOTTO, 2008).

Social perpassa a sua natureza de profissão assistencial ligada à filantropia, inclusive via voluntariado. Como diz Montañó (2009, p. 101),

Nestas condições, o Serviço Social é estigmatizado como *uma profissão auxiliar, de assistência*. De *assistência num duplo sentido*: por um lado, a assistência que realiza aos setores carenciados da população, aos seus “usuários”; mas também, por outro lado, aquela assistência que dirige, como profissional subalterno e auxiliar, a outras profissões – médicos, advogados etc. (grifos no original).

Pelo exposto, verifica-se que o entendimento das usuárias situado no primeiro bloco do quadro 03 – vinculado à esfera da ajuda e ao atendimento de necessidades imediatas – relaciona a identidade do trabalho do Serviço Social com elementos que retomam as raízes históricas da profissão como o caráter de ajuda, o assistencialismo, os valores humanistas abstratos e a subalternidade no agir profissional. Os quais, de alguma forma ainda atravessam o trabalho profissional na atualidade e corroboram para a descaracterização do Serviço Social como profissão inserida na divisão sócio técnica do trabalho.

Retomando aos dados sistematizados pela análise deste estudo, no bloco que se refere ao entendimento do trabalho profissional do Serviço Social vinculado à esfera política e de direitos – conforme o exibido no quadro 03. Demonstra que apesar de ainda se ter traços de uma identidade profissional historicamente atribuída ao Serviço Social, também é possível identificar uma percepção articulada com suas diretrizes de trabalho formais, visto que tal entendimento está voltado para a dimensão política da profissão, através do acesso e lutas por direitos. Como podemos perceber nos depoimentos do GF2 e GF3 (*vide* quadro 03), sobre um trabalho profissional comprometido socialmente e na coletividade.

A dimensão política na profissão oferece subsídios de sustentação ao projeto ético-político profissional e representa um processo histórico permeado por contradições, desafios e possibilidades que se atualizam no curso da sociedade. Advém do amadurecimento do seu referencial teórico, metodológico e ético, construído na histórica superação do Serviço Social tradicional e a vinculação dos compromissos da profissão aos da classe trabalhadora (RAMOS e SANTOS, 2016).

Desse modo, a dimensão política do Serviço Social é parte constitutiva da sua direção social e inerente ao seu trabalho profissional, adotando uma concepção marxista da política como construção humana e histórica, considerando a totalidade

social ao articular as esferas econômicas, políticas e culturais em evidência em cada momento histórico de formação, consciência e lutas de classes delimitados pela contradição do conflito entre capital e trabalho (RAMOS e SANTOS, 2016). Como refere Lamamoto (1991), o ponto central da compreensão da dimensão política do Serviço Social encontra-se na relação da profissão com o poder de classes. A qual dá os contornos para o trabalho profissional do/a Assistente Social em prol do fortalecimento da classe trabalhadora, por meio de seus serviços, e no horizonte de uma sociedade mais justa e igualitária.

As usuárias dos grupos GF2 e GF3, relacionam a profissão com um trabalho diretamente ligado na perspectiva de questões políticas, culturais, sociais e de reconhecimento do/a usuário/a enquanto um sujeito de direitos. Tal entendimento é expresso nesses depoimentos:

*Vocês (Assistentes Sociais) **viabilizam** os nossos **direitos**, vocês trazem para nós a **informação do direito** [...] (GF3, grifos da autora).*

*O Serviço Social **lembra** as pessoas dos **direitos** delas e isso é muito importante [...] (GF3, grifos da autora).*

*[...] Assistente Social para mim trabalha na visão de tentar garantir os **direitos** das pessoas para que elas tenham **condições** um pouco melhores [...] (GF3, grifos da autora).*

*O Assistente Social lembrar as pessoas que elas podem **lutar**, porque muitas vezes as pessoas **não têm voz** (GF3, grifos da autora).*

*[...] **engajamento nas lutas**, eu vejo bastante essa questão, porque quando tu sabe dos teus **direitos** tu vai atrás dos teus **direitos**, então o **trabalho do Assistente Social** tem bem essa importância, como eu não sei do que eu preciso, quais são os meus **direitos** eu vou ficar na minha, mas quando eu sei que a **educação** é um **direito**, que a **saúde** é um **direito** eu vou atrás [...] (GF2, grifos da autora).*

Assim, constata-se que as usuárias trazem um entendimento do trabalho profissional relacionado com o acesso e viabilização de direitos. O qual pode ser associado ao asseguramento do acesso da população usuária as políticas públicas sociais pela mediação do trabalho do/a Assistente Social, espraiando para a direção

do projeto ético-político profissional, posto que, apontam para diretrizes, princípios²⁶ e valores expressos no Código de ética do/da Assistente Social quanto ao trabalho profissional.

Acerca disso, ainda é possível visualizar depoimentos das usuárias que vão ao encontro dos princípios éticos da profissão, ao remeterem a um trabalho que contribui para a construção de processos emancipatórios, *“porque vocês lutam, vocês não, nós em si lutamos pelos nossos direitos, mas vocês muito mais porque isso é a profissão de vocês e fazem também a gente se reunir para debater [...]”*(GF3). Para a democratização da informação, *“vocês (Assistentes Sociais) buscam os nossos direitos, vocês trazem para nós o acesso a informação do direito”* [GF3]. Como já elencado, para defesa aos direitos humanos, *“muito importante e a profissão incentiva independente de classe ou raça estão lutando pelos direitos de todos”* (GF3). Potencialização junto a organizações e grupos sociais na busca por direitos:

[...] eu lembrei de uma vez que eu vim aqui e estava conversando com a/o Assistente Social debatendo, sobre tomar umas decisões em prol do coletivo, pensar em propostas [...] os Assistentes Sociais estão sempre buscando propostas pra trazer algo que dê um base pro pessoal, para nós, [...] independente do movimento que tu simpatiza, claro que aqui eles tem um público alvo, mas no geral quando tu é Assistente Social é uma coisa que tu vai ter. Claro que tem essa questão de ser um Assistente Social herói, mas tu vai ter as ferramentas pros teus atendimentos (GF3).

²⁶ Princípios Fundamentais da profissão expressos no Código de Ética do/da Assistente Social vigente: “I- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras; IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; Código de Ética Princípios Fundamentais; VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual; VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero; IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as; X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física (BRASIL, 2012).

No que tange esses depoimentos e suas impressões em relação ao trabalho do/a Assistente Social, com reiteradas vinculações a participação política, ao acesso de direitos de maneira geral e aos direitos humanos, é importante destacá-los no exercício profissional do Serviço Social a partir de elementos em que os situem no campo da emancipação política e da emancipação humana.

Primeiramente, entende-se que a participação política não é sinônimo da dimensão política da profissão e, portanto, não é uma derivação automática de ser Assistente Social, conforme salienta Ramos e Santos (2016, p. 217) é uma prática “construída em ambiente coletivo, que demanda de vontade individual, tempo e condições forjadas no cotidiano” e igualmente, a aproximação do exercício profissional com a vida cotidiana dos sujeitos usuários por si só não caracteriza “processos de politização no tratamento das necessidades humanas e das demandas profissionais” (RAMOS e SANTOS, 2016, p. 217).

Logo, a participação política do/a Assistente Social não deve ser confundida com o seu exercício profissional, visto que este carece da afinação com os objetivos da profissão por meio de uma consistente mediação teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, em determinadas condições objetivas e subjetivas da realidade social de trabalho. Esta mediação deve acontecer independentemente do/a profissional participar politicamente em movimentos sociais, partidos políticos, entidades organizativas, entre outros (RAMOS e SANTOS, 2016).

No que tange, à vinculação do trabalho profissional com o campo dos direitos, é preciso levar a discussão para o bojo dos processos emancipatórios da profissão, os quais se materializam pelo seu projeto ético-político que compreende as determinações da organização das relações sociais pela lógica capitalista e quais suas implicações de forma concreta na vida cotidiana da classe trabalhadora, com ênfase nos sujeitos usuários. No horizonte desse projeto se apresenta a emancipação humana na perspectiva marxista de superação de qualquer forma de exploração/opressão (RAMOS e SANTOS, 2016; SILVA, 2013).

Assim, o campo dos direitos deve ser compreendido dentro dos limites de sua garantia em uma sociedade capitalista, principalmente, no que se refere aos direitos humanos, evidente que não deixando de lado as lutas sociais e conquistas históricas que envolvem esse processo. Mas a questão que pesa aqui é não recair num trabalho profissional direcionado somente para o campo jurídico de viabilização de

direitos, mas sim de ultrapassar essa linha legalista para que os sujeitos alcancem igualdade substantiva na vida real (RAMOS e SANTOS, 2016).

Dado que, os direitos se situam na esfera da emancipação política estatal permeada pelas contradições da sociabilidade capitalista, onde o direito pode ser utilizado pela classe burguesa como “instrumento de racionalização ideológica da desigualdade e da dominação capitalista a partir de um conjunto de princípios, valores e situações concretas que apreendem esta ordem social” (RAMOS e SANTOS, 2016, p. 227). Ou seja, o Estado sob a égide do capital pode possuir uma ação de violação de direitos e um papel ideológico na medida em que dissemina a ilusão jurídica de que a existência de direitos por si só se configura enquanto igualdade da realização dos interesses de toda a população.

Na perspectiva marxiana, a emancipação do ser humano não se concebe por meio do Estado, uma vez que este oferece uma emancipação política que garante somente uma igualdade jurídica, mas essa igualdade não se materializa na realidade concreta dos sujeitos. Assim, para uma emancipação real do ser humano é necessário a superação do capitalismo e todas as suas formas de exploração para com a classe trabalhadora (SILVA, 2013).

De tal modo, a emancipação política por si só é insuficiente para subsidiar processos emancipatórios a luz de uma emancipação humana. Por isso, o trabalho profissional do/a Assistente Social encerrado somente na informação e/ou ao acesso ao direito dão corpo a uma fratura entre a legalidade e a vida cotidiana, uma vez que a legislação não acompanha as condições concretas das vivências dos segmentos da classe trabalhadora. Importante frisar, que a emancipação humana não se constitui como uma demanda exclusiva do Serviço Social, mas ganha centralidade na profissão por se inscrever no seu projeto ético-político orientado por uma teleologia emancipatória.

É importante considerar que uma perspectiva emancipatória passa pela tomada de consciência dos sujeitos de sua condição na luta de classe, ou ainda, pode-se inferir que passa por romper na realidade concreta e história das relações sociais pouco a pouco a condição de alienação a que a sociedade está submetida. O trecho a seguir aponta para um importante resultado do trabalho profissional, de apreensão das usuárias em relação a sua condição de sujeitos de direitos, ainda que com todas as contradições inerentes do modelo de sociedade vigente,

Com os Assistentes Sociais estou aprendendo muito sobre direitos que eu nem sabia que tinha, são eles que me ensinam. Então imagina para as pessoas que estão extremamente fora, eu moro aqui no centro, imagina as pessoas que moram em bairros mais distantes e nem tem noção do que é ou do que precisa, então o Serviço Social me lembra muito isso, me lembra de vocês (Assistentes Sociais) buscando os nossos direitos e levando para nós e lembrando nós – vocês têm direito disso, vocês têm direito daquilo. Então me lembra isso assim o Serviço Social (GF3).

É válido destacar que algumas usuárias trouxeram um entendimento sobre o trabalho do Serviço Social por um viés mais crítico, negando a perspectiva assistencialista na profissão, como pontua uma usuária: “*o papel do Assistente Social não é ajuda, não é dar cesta básica isso daí é uma compreensão lá de antigamente*” (GF3). Inclusive, houve um conjunto de falas que remeteram a um trabalho de inserção na realidade social da população usuária e de transformação social, que podemos correlacionar com uma prática profissional transformadora da realidade dos sujeitos e não somente pela perspectiva de viabilização de direitos. As falas a seguir são elucidativas:

*Estar **inserido no meio**, tu ver quem são teus usuários, se preocupar com quais são as **problemáticas** que eles trazem (GF2, grifos da autora).*

*[...] pode ser **a gente para transformar a vida de uma outra pessoa**, que esteja com algum problema de vulnerabilidade, ou seja, uma outra pessoa que esteja precisando de qualquer outro auxílio [...] (GF2, grifos da autora).*

*[...] um profissional **atuando diretamente com a comunidade com outras pessoas, saindo do seu espaço de trabalho, seu local de trabalho e indo para aquele contexto para compreender**. Porque para gente compreender as coisas é bom a gente sair do nosso cantinho, da **nossa realidade** e ir para **realidade do outro** [...] é ir para **realidade do outro**, escutar o outro e olhar para o que outro tem a dizer das **suas potencialidades** (GF2, grifos da autora).*

Emerge a questão da dimensão investigativa no trabalho do/a Assistente Social, no sentido de desvendar e problematizar a realidade social dos sujeitos usuários para nela melhor intervir, uma vez que o Serviço Social se configura como uma profissão investigativa, sobretudo interventiva.

Assim, a atitude investigativa no trabalho do/a Assistente Social oferece subsídios para uma intervenção profissional consciente, planejada e pautada a partir

da apreensão acerca do modo e das condições de vida²⁷ dos/as usuários/as em dada realidade concreta, servindo como ponto de partida para o desvendamento da imediatividade e construção de alternativas viáveis para serem praticadas. Além disso, colabora para que a intervenção profissional não recaia em ações totalmente institucionalizadas que comprometam a qualidade dos serviços prestados à população usuária (FRAGA, 2010).

Destarte, no entendimento situado no segundo bloco do quadro (03) de análise – vinculado à esfera política e de direitos. Percebe-se que a identidade profissional atribuída ao Serviço Social pela população usuária, se dá na via em que o/a Assistente Social é reconhecido/a como um profissional de acesso aos direitos a qual se relaciona também com a dimensão política da profissão de assegurar o acesso às políticas públicas e contribuir para processos emancipatórios. No entanto, apesar disso, não se encontram elementos que relacionem a profissão, explicitamente, com as lutas de classe e a problematização da contradição entre capital e trabalho.

É oportuno trazer a problematização de que a compressão do trabalho do/a Assistente Social sob o prisma do entendimento da população usuária de seus serviços pode inferir em uma opinião subjetiva, tendo em vista que estes não possuem um conhecimento aprofundado sobre o trabalho profissional do Serviço Social. Esse fato é inegável, os/as usuários/as não possuem uma reflexão balizada teoricamente sobre a profissão, seus objetivos e sua direção social, sendo que não se faz necessário para dispor de um atendimento e tampouco é o que este estudo espera que os/as usuários/as tenham.

A questão a ser levantada aqui, parte do pressuposto de conhecer a identidade da profissão para além de um entendimento endógeno, que a encerra em uma discussão somente dentro da categoria profissional, mas sim a entendê-la dialeticamente no curso das relações profissionais e suas peculiaridades, que contribuam para pensar e repensar os elementos envolvidos no trabalho da profissão e até mesmo a sua funcionalidade em sociedade.

Parte-se também, de uma visão dialética de que para conhecer é preciso extrair da realidade seus elementos constitutivos que nunca se limitam em si

²⁷ Conforme Thompson (1981) as condições de vida referem-se a aspectos objetivos como condições habitacionais, trabalho, saneamento básico etc. Já o modo de vida relaciona-se aspectos subjetivos, ou seja, como os sujeitos subjetivam suas condições de vida e elaboram estratégias de sobrevivência em determinadas condições objetivas.

mesmos. Sendo assim, os entendimentos expressos pelas usuárias neste capítulo fazem parte de uma totalidade em relação a identidade profissional do Serviço Social, que por sua vez advém do seu trabalho cotidiano em diferentes instituições. Cabendo a reflexão de que essa identidade não se configura como unicamente atribuída, eis que os/as Assistentes Sociais também têm uma parcela de contribuição nessa conformação.

Neste ponto, ao indagar os/as profissionais sobre qual o entendimento da população usuária em relação ao seu trabalho profissional, todos/as foram taxativos/as ao relatarem uma compreensão na perspectiva da ajuda e do atendimento de necessidades imediatas,

*Eu acho assim, que eles me **veem muito como o funcionário que mais nos ajuda**, lógico que isso não é a melhor visão, mas assim sempre quando eu estou atendendo eu explico – eu sou teu Assistente Social, estou fazendo um trabalho assim, assim, assim é muito específico [...] muitos entendem com essa ideia é o **cara que nos ajuda**, [...] em geral eles veem assim como o setor que **trabalha com relação aos auxílios** e que nos **tira dúvidas** é muito isso assim [...] (ASSISTENTE SOCIAL 02, grifos da autora).*

*Eu não sei se eles visualizam como **Assistente Social**, porque no movimento eu acabo **ocupando vários espaços**, então não sei se eu ocupo aquela **figura do Assistente Social**, se me olham e dizem – **tu é um Assistente Social** [...] eu acredito que eles devem ver como uma pessoa que **apaga incêndio**, que eles chegam aqui com aquela **demandas, que para eles é um problemão, sem solução ou eles não sabem que vai ter**, vai estar junto com eles **para resolver**, eu não sei se eles têm uma **consciência** que a nossa profissão é de **lutar pelos direitos** deles, que é de **acessar** o que o **Estado negligência** [...] (ASSISTENTE SOCIAL 03, grifos da autora).*

*Veem como um profissional que vem para auxiliar elas nas **demandas** que a família apresenta, porque qualquer situação daquelas famílias vulneráveis, que a família apresenta é para mim. Elas vêm não só para acessar o direito, mas também para pedir informação, então eu acho que elas me veem assim, como uma **mediadora de informação, de direitos**, porque às vezes **as demandas nem são comigo**, não são da política de Assistência Social são de outra política, mas elas vêm até a mim para buscar informação. Mas elas veem como **ajuda**, elas veem como uma questão, como é que eu posso dizer, mais **assistencialista** (ASSISTENTE SOCIAL 01, grifos da autora).*

***Muitos não entendem e nem sabem o que é.** De vez em quando eu acho que alguns fica uma visão de **ajuda**, alguns já estão entendendo, mas fica como se fosse **só ajuda**, como se fosse **assistencial** (ASSISTENTE SOCIAL 04, grifos da autora).*

*Acredito que eles achem que a gente está ali mais como uma **ajuda**, não que eu seja profissional, não no sentido de garantia de direitos, mas que tu está ali para **ajudar eles** no momento em que eles estão **precisando**. E aí às vezes acaba que eles fazem umas confusões, porque daí eles vêm e pedem **qualquer coisa** que as vezes não está nem dentro da competência da política de Assistência Social. Mas eu acho que é bem nesse sentido de **ajuda**, por mais que eu tente explicar que não é, não saí muito desse viés (ASSISTENTE SOCIAL 05, grifos da autora).*

Estes relatos indicam para uma materialidade com relação a um dos entendimentos das usuárias – do trabalho profissional vinculado à esfera da ajuda e ao atendimento de necessidades imediatas, mas que não foi predominante, visto que também trouxeram outro entendimento – do trabalho vinculado à esfera política e de direitos. Nesse ponto, tanto usuárias como profissionais, não mencionaram a articulação do trabalho do Serviço Social vinculado com a classe trabalhadora, a partir da reflexão da contradição entre capital e trabalho, a qual carece de ser problematizada entre os sujeitos de forma organizada e articulada.

A compreensão do trabalho do/da Assistente Social sob estes dois entendimentos expressos neste capítulo, faz emergir uma perspectiva sobre a compreensão da identidade profissional do Serviço Social articulada com o trabalho profissional em diferentes espaços sócio-ocupacionais onde se efetiva a prática cotidiana da profissão, o qual enfrenta as condições e limites objetivos e subjetivos para sua efetivação. Posto que, foi verificado que de acordo com a instituição e a sua política, incide na percepção em relação ao trabalho profissional e que também pode ser uma requisição do próprio espaço institucional e das relações de trabalho na contemporaneidade.

Compreende-se que manter a identidade construída por um corpo profissional hegemonicamente crítico e romper totalmente com aspectos vinculados a sua origem conservadora não acontece de uma hora para outra e isso não acontece por diferentes fatores: estar instituído socialmente; pelos os/as Assistentes Sociais que no seu exercício profissional reproduzem esta lógica conservadora; pelo fato de a profissão estar vinculada ao estatuto do Estado que de alguma forma constitui formas de atenção à população pelo viés do apaziguamento da luta de classes, onde a profissão acaba por reproduzir interesses burgueses. Portanto, vários elementos atravessam a identidade da profissão, despontando, a necessidade de se analisar esta categoria a luz das particularidades do trabalho profissional cotidiano

em determinado tempo histórico. As quais tomarão destaque a partir do próximo capítulo.

3 SERVIÇO SOCIAL E IDENTIDADE PROFISSIONAL: ENTRE ESTRUTURA, CONJUNTURA E COTIDIANO

Conforme já mencionado, a identidade profissional é construída coletivamente, portanto, ela é constituída no cenário público e na vida cotidiana na qual a Questão Social se expressa. É sobre este aspecto que o capítulo em questão visa discorrer, trazendo à tona elementos que compõem as diretrizes e a realidade social do trabalho do Serviço Social, as quais incidem na identidade pensada e/ou requisitada da profissão em diferentes espaços sócio-ocupacionais. Pois, a atividade profissional não se encerra em si mesma e de modo independente dos aspectos estruturais e conjunturais evidenciados na instituição a qual ela se vincula.

É na vida cotidiana que o/a Assistente Social exerce a instrumentalidade da profissão, de modo que é no cotidiano que se dá a construção e reconstrução da identidade profissional. Ressaltando, que se utiliza analiticamente o cotidiano com um espaço contraditório e complexo, onde as relações sociais e as demandas profissionais se expressam e não enquanto um espaço repetitivo e vazio (MARTINELLI, 2006). Nesta direção, HELLER (2004) refere que a vida cotidiana é um espaço histórico do desenvolvimento individual e social dos sujeitos, de maneira que não existe uma dualidade entre esta categoria (cotidianidade) e o trabalho, ambos fazem parte da produção e reprodução das relações sociais dos sujeitos.

Desta forma, a vida cotidiana é um campo de mediações dos processos sociais, é a vida que todo mundo vive e, por sua vez não está livre de implicações e determinações, especialmente, para as pessoas que dividem o mesmo contexto histórico-social (HELLER, 2004). É nesta perspectiva que se torna importante discutir reflexivamente sobre as nuances da vida cotidiana, principalmente, para o campo interventivo do Serviço Social no intuito de mediar os fatos da vida social dos/as usuários/as com a dinâmica da realidade social e institucional do trabalho (PONTES, 1999).

É possível afirmar que o cotidiano capta o/a profissional que nele encontra-se imerso/a e alheio/a a sua prática, que por sua vez ganha forma automatizada e desarticulada das competências profissionais constitutivas da categoria reverberando em práticas profissionais não condizentes com os objetivos da profissão, em seu uso e reconhecimento social e na singularidade da relação com os/as usuários/as. Isso ocorre dado as características centrais do cotidiano as quais

o/a Assistente Social encontra-se embebido/a, que correspondem a um espaço de não criticidade, de respostas simples e imediatas para problemas complexos, de não reflexão, de pragmatismo e de alienação (CARDOSO, 2013).

À vista disso, propõe-se abordar no decorrer deste capítulo o movimento de articulação da realidade estrutural, conjuntural e cotidiana do exercício profissional do Serviço Social e a sua incidência na identidade da profissão. Primeiramente, discute-se a partir dos conhecimentos que compõem as competências profissionais e sua transversalidade com algumas condicionalidades presentes no trabalho profissional no que se refere a compreensão e materialização da profissão e por consequência à sua identidade.

Na sequência será abordado as demandas que se apresentam ao trabalho cotidiano dos/as Assistentes Sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais que compuseram a amostra da pesquisa, apresentado como tais demandas atravessam a identidade profissional do Serviço Social. E por fim, explana-se sobre o trabalho profissional desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais nestes espaços e a sua contribuição para a construção da identidade da categoria.

3.1 Serviço Social, Trabalho e Competências Profissionais: reflexões sobre o exercício da profissão

Este subitem discute sobre as competências profissionais que orientam o trabalho do/a Assistente Social, de tal modo suscita reflexões sobre o exercício profissional inserido em processos de trabalho institucionais. Traz à tona, o que a literatura da área tem definido para a intervenção profissional e gestão das demandas laborais pela apreensão da realidade social a partir dos fundamentos da profissão e de processos interventivos nas expressões da Questão Social.

Vale pontuar brevemente, que a Lei de Regulamentação da Profissão – Lei nº 8.662, enquanto estatuto jurídico preconiza em seus Art. 4º e 5º sobre as competências e atribuições privativas dos/as Assistentes Sociais, respectivamente.

As competências²⁸, segundo Iamamoto (2009, p. 6-7) se caracterizam como uma capacidade para “apreciar ou dar resolatividade a determinado assunto, não sendo exclusivas de uma única especialidade profissional, mas a ela concernentes em função da capacitação dos sujeitos profissionais”. Já as atribuições privativas²⁹, dizem respeito às “prerrogativas exclusivas ao serem definidas enquanto matéria, área e unidade de Serviço Social” (IAMAMOTO, 2009, p. 7).

O Serviço Social se configura como uma profissão, essencialmente, interventiva. De tal modo que seu trabalho deve ser pautado em consonância com as particularidades da profissão que possui como objeto de trabalho a Questão Social³⁰ em suas expressões. A Questão Social é compreendida como a contradição

²⁸**Art. 5º. Constituem atribuições privativas do Assistente Social:** I – coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II – planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III – assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre matéria de Serviço Social; V. – assumir no magistério de Serviço Social tanto ao nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular; VI – treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; VII – dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social de graduação e pós-graduação; VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudos e de pesquisa em Serviço Social; IX – elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social; X – coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social; XI – fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais; XII – dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas; XIII – ocupar cargos ou funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional” (BRASIL, 2001, grifos nosso).

²⁹**Art. 4. Constituem competência do Assistente Social:** I – elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II – elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas, e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III – encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; IV - (Vetado); V – orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa dos direitos; VI – planejar, organizar e administrar benefícios e Serviço Sociais; VII – planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; VIII – prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo; IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; X – planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; XI – realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades”. (BRASIL, 2001, grifos nosso).

³⁰Sendo o objeto de trabalho do/a Assistente Social a Questão Social, possui sua gênese na contradição entre capital e trabalho. Iamamoto (2012, p. 27) a conceitua como: “ A questão social é aprendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”.

fundante da sociedade capitalista entre capital e trabalho que produz processos sociais³¹ como: desemprego, violência, fome, pobreza, greves, movimentos sociais dentre outros, que se manifestam nos processos particulares e na subjetividade³² dos sujeitos atendidos nas instituições nas quais os/as Assistentes Sociais se inserem como trabalhadores/as assalariados/as. As expressões da Questão Social são apreendidas pelo/a Assistente Social a partir do desvendamento do modo como as desigualdades e resistências são experimentados pelos sujeitos que as vivenciam em suas relações cotidianas (IAMAMOTO, 2012).

Cabe destacar, que o caráter interventivo do Serviço Social não dispensa a pesquisa em seu trabalho profissional, pelo contrário, ela é de suma importância para a construção das intervenções ao auxiliar no conhecimento teórico-metodológica da profissão e, conseqüentemente, nas demais competências. Em razão de possibilitar no agir profissional a produção de conhecimentos acerca das particularidades da realidade das relações sociais da população usuária, além de alicerçar análises críticas em relação a instituição empregadora no bojo dos seus limites e possibilidades. Com a finalidade de romper com um exercício profissional totalmente institucionalizado e para elaborar estratégias de trabalho conscientes, planejadas e pautadas em uma reflexão teórica que sirvam como ponto de partida para a desvendamento da imediaticidade e subsidiem alternativas viáveis para serem praticadas (SILVA, 2017).

Contudo ressalta-se, a necessidade do/a Assistente Social possuir uma leitura de mundo sensivelmente ampliada e bases teóricas consolidadas, no que se refere a complexa lógica organizacional capitalista, seus reais interesses e necessidades de funcionamento, visto que não se pode trabalhar a fundo com algo que não compreende. Justamente por isso a relevância de incitar as atividades de pesquisa no agir profissional, para que esta não fique restrita a uma atribuição acadêmica, igualmente, os saberes oriundos da produção de conhecimentos devem ser compartilhados para além do espaço institucional, academia e/ou esfera pessoal (SILVA, 2017).

³¹Os processos sociais como desemprego, fome, violência, greves e movimentos sociais dentre outras expressões da Questão Social são produzidos pela totalidade das relações de produção compostas pela base material e pela superestrutura ideológica (IAMAMOTO, 2007).

³² Compreendida a partir dos processos sociais que são subjetivados na consciência dos sujeitos, pois nos termos de Marx e Engels (2005), não é a consciência que determina a vida, mas a vida que determina a consciência.

A Questão Social, nesse sentido, é o escopo do trabalho profissional do/a Assistente Social, que no intuito de desvendá-la na realidade concreta carece de um conjunto de ferramentas, teorias, habilidades que possibilitem a sua análise por meio da totalidade de processos históricos, econômicos, políticos e sociais para deste modo melhor decifrá-la e assim realizar o seu trabalho profissionalmente (IAMAMOTO, 2012).

Ao dar forma ao seu trabalho profissional o/a Assistente Social deve articular de forma indissociável as competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política que direcionam o trabalho da profissão e conseqüentemente, a sua função social. Na medida que, o trabalho condensa todas as competências constitutivas da profissão, existe a necessidade de um maior entendimento de como elas são articuladas no processo de trabalho em que os/as Assistentes Sociais participam.

Faz-se nesse sentido, por meio de reflexões teóricas levantadas por lamamoto (2012), explicar de forma sucinta as três dimensões das competências profissionais:

- **Competência ético-política** – o/a Assistente Social não é um/a profissional “neutro/a”. Sua prática está à guisa de um projeto ético-político profissional interligado à um projeto societário emancipador que propõe a construção de uma nova ordem social por meio da eliminação da exploração/dominação de classe, etnia e gênero. Por esse ângulo, sua execução plena é incompatível com a ordem societária vigente. Assim, é fundamental que o/a Assistente Social tenha uma prática profissional comprometida com os valores ético-morais expressos no Código de Ética Profissional dos/das Assistentes Sociais, na medida em que sua prática, contraditoriamente, é inserida e realizada na ordem societária do capital;
- **Competência teórico-metodológica** – o/a profissional deve ser qualificado/a para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se necessário um aprofundado conhecimento teórico e metodológico sobre a organização social do modo de produção capitalista, os elementos que o constituem, seus reais interesses e necessidades de funcionamento, lhe permitindo enxergar a

dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência. Para possibilitar a captação das condições de vida dos/das usuários/as e a construção de novas possibilidades profissionais;

- **Competência técnico-operativa** – alicerçada nas outras duas competências, é reconhecida como a dimensão que dá materialidade ao trabalho do/da Assistente Social. Portanto, o/a profissional deve ser capaz de conhecer e se apropriar e conseqüentemente de criar, uma série de habilidades e competências técnicas, que o auxilie no trabalho desenvolvido junto a população usuária. Estas habilidades e competências, devem possibilitar ao profissional ser capaz de responder às demandas colocadas pela instituição empregadora, quanto pelos objetivos estabelecidos pelo próprio profissional e/ou pela dinâmica da realidade social e/ou institucional.

As competências profissionais encontram-se interligadas de tal forma que, uma não se constitui sem a outra, mas, ao mesmo tempo possuem qualidades distintas, como reitera Santos (2013, p. 26) “apesar de se constituírem em uma relação intrínseca, cada qual possui uma especificidade, uma natureza, um âmbito”. Desta forma, cada competência detém importância específica para o trabalho profissional.

A competência teórico-metodológica corresponde ao vetor teórico utilizado para realizar leituras da realidade; a competência técnico-operativa corresponde ao modo como utilizo esse conhecimento em uma abordagem individual mediante uma entrevista, ou em uma abordagem coletiva com um grupo, e a competência ético-política condiz com a teleologia emancipatória e revolucionária que direciona o trabalho profissional. Dessa forma, os/as Assistentes Sociais precisam usar tais conhecimentos de modo articulado, porque isolados eles não contribuem com o desenvolvimento do trabalho profissional (IAMAMOTO, 2012).

Em vista disso, articular os conhecimentos das três competências no uso dos instrumentos de trabalho a partir da instrumentalidade do Serviço Social tem sido o grande desafio da categoria como profissão inserida na divisão sócio técnica do trabalho. Tamanha a importância das três competências, de refletir a necessidade social da profissão, do mesmo modo que a sua particularidade na contemporaneidade.

A instrumentalidade no Serviço Social corresponde ao uso dos instrumentos de trabalho articulados a concepção teórica e a finalidade política da profissão (GUERRA, 2009). Cabe destacar, que a instrumentalidade do Serviço Social não remete ao uso dos instrumentos de trabalho a partir de uma racionalidade burguesa³³ que visa o atendimento imediato às demandas postas ao trabalho profissional e reproduz o capitalismo. Conforme Guerra (2009), a instrumentalidade da profissão é embasada na racionalidade dialética³⁴ construída a partir da capacidade do/a profissional dar finalidade ao seu trabalho através da transformação dos objetivos e das condições postas ao trabalho profissional e, portanto, caracteriza-se como a possibilidade de alcançar intencionalmente os objetivos da profissão em forma de respostas profissionais, superando as demandas institucionais. Como salienta Guerra (2000, p. 53),

[...] os profissionais utilizam, criam, adequam as condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para objetivação das intencionalidades, suas ações passam a ser portadoras de instrumentalidade. Deste modo, a instrumentalidade é tanto condição necessária de todo o trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho.

A racionalidade dialética na profissão traz à tona barreiras que perpassam as relações cotidianas dos/as usuários/as, questões aparentemente singulares, mas que também são de natureza universal, “é na relação entre a universalidade e a singularidade que se torna possível apreender as particularidades de uma determinada situação” (SOUZA, 2008, p. 123).

Por isso se torna difícil delimitar uma intervenção profissional definitiva, visto que a realidade desvendada está condicionada a fatores sócio históricos, logo são inúmeras as possibilidades de intervenção profissional. Demonstrando, a necessidade da articulação das competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, na definição do “o que fazer”, “para que fazer” e posteriormente o “como fazer”,

³³Racionalidade burguesa: é a racionalidade predominante que está subjacente às formas de ser, pensar e agir na ordem social capitalista. Ela possui duas características fundamentais: a naturalização, o formalismo e a abstração. A racionalidade burguesa é a lógica necessária à manutenção da ordem social e tem no positivismo sua mais alta expressão (GUERRA, 2000, p. 58).

³⁴Racionalidade dialética: é a razão substantiva e emancipatória. A razão humana e dialética, ou seja, incorpora a contradição, o movimento, a negatividade, a totalidade, as mediações, buscando a lógica de constituição dos fenômenos, sua essência ou substância. A racionalidade dialética refere-se a uma lógica objetiva que os processos sociais portam e às condições que permitem a reconstrução desta lógica, pela via do pensamento (GUERRA, 2000, p. 58).

A clara definição do 'Para quê' da profissão, possível desde que iluminada por uma racionalidade (como forma de ser e pensar) que seja dialética e crítica, conectada à capacidade de responder eficazmente às demandas sociais, se constituirão na condição necessária, talvez não suficiente, à manutenção da profissão. Aqui se coloca a *necessidade de dominar um repertório de técnicas*, legada do desenvolvimento das ciências sociais, fruto das pesquisas e do avanço tecnológico e *patrimônio das profissões sociais* (e não exclusividade de uma categoria profissional), mas também um conjunto de estratégias e táticas desenvolvidas, criadas e recriadas no processo histórico, no movimento da realidade (GUERRA, 2004, p.115-6, grifos no original).

Neste aspecto, o trabalho do/a Assistente Social inserido em espaços sócio-ocupacionais está sujeito a determinadas condicionalidades, levando em consideração que o Serviço Social não se efetiva de forma autônoma em razão de não possuir todos os meios necessários para a efetivação do seu trabalho. O Assistente Social se insere como trabalhador/a assalariado/a que vende sua força de trabalho a uma instituição que organiza o processo do trabalho no qual ele/a se insere atribuindo demandas imediatas que podem ser atendidas a partir da racionalidade instrumental que é funcional a reprodução do capitalismo (GUERRA, 2009; IAMAMOTO, 2012).

Esse movimento exige dos/as Assistentes Sociais clareza quanto ao seu trabalho em dados espaços sócio-ocupacionais, é imprescindível que os/as profissionais tenham um arcabouço teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político para desvendar a dinâmica social do modo de produção capitalista para reelaborar o objeto de trabalho imposto pela instituição (IAMAMOTO, 2012).

Existem limites e possibilidades ao trabalho profissional do Serviço Social orientado por uma teleologia emancipatória e inserido em processos de trabalho nos espaços sócio-ocupacionais. O qual pode esbarrar em rotinas institucionais, mas também, buscar alternativas para além do que está posto e superar a demanda institucional. Conforme refere Iamamoto (2012), o exercício da autonomia relativa requer que o profissional não caia no fatalismo que banaliza as necessidades impostas ao trabalho, colocando-se em uma posição profissional de inércia com práticas burocráticas nas tarefas que lhe são atribuídas. Tampouco, cair no messianismo de conceber uma visão romantizada da profissão e de certa forma ingênua, na medida em que acredita ser possível que o Serviço Social passe por cima das contradições estruturais, projetando uma prática inalcançável baseada em idealismos.

Diante das dificuldades conferidas ao trabalho profissional, torna-se importante levantar insumos para o seu enfrentamento, para isso destaca-se a relativa autonomia do/a Assistente Social em dispor de prerrogativas para sua atuação que decorrem dos estatutos legais e éticos como o Código de Ética do/a Assistente Social e a Lei de Regulamentação da Profissão que dispõem sobre o exercício profissional, suas competências, atribuições privativas, prescrevendo uma autonomia teórico-metodológica, técnica e ético-política na condução da prática, além das entidades organizativas como o Conjunto CFESS/CRESS (COSTA e SEVERINO, 2015, p. 5).

A partir de tais compromissos coletivamente construídos pela categoria que o Serviço Social estabeleceu legitimidade, funções sociais e direção ética. Logo, o seu trabalho cotidiano colabora com a definição e dá contornos para a identidade da profissão. Visto que, o trabalho profissional é o modo de ser/aparecer socialmente da categoria, é o conjunto das respostas socialmente construídas para responder às demandas que incidem em seu campo de ação na perspectiva de reafirmar e/ou refutar identidades construídas e atribuídas, mas ao mesmo tempo é uma atividade socialmente condicionada pelas circunstâncias sociais, objetivas e subjetivas que atravessam o trabalho profissional

O/A profissional ultrapassa o plano da imediatividade na busca da relação das expressões da Questão Social com a totalidade, para realizar o trabalho articulando a concepção teórica e a finalidade política do Serviço Social na utilização dos instrumentos de trabalho vinculando tal atividade transformadora a ampliação dos processos participativos necessários ao fortalecimento da cidadania e dos direitos sociais.

Por esta razão, a necessidade de um processo contínuo e auto reflexivo sobre os fundamentos do Serviço Social e a realidade social da prática cotidiana de trabalho que assolam os/as Assistentes Sociais como trabalhadores/as assalariados/as, elementos estes que incidem no campo de ação da profissão na perspectiva da identidade profissional, uma vez que não se pode pensá-la distante e/ou afastada do exercício cotidiano e das demandas postas nele, as quais serão destacadas no subitem a seguir.

3.2 O desvendamento das Demandas dos/as Usuários/as no Trabalho Profissional

As demandas postas as/aos Assistentes Sociais pelos/as usuários/as no cotidiano de trabalho foi outro aspecto abordado nos grupos focais, as quais ganham destaque neste subitem, no intuito de responder a segunda questão orientadora desta pesquisa (**quais demandas levam os/as usuários/as a procurar o trabalho dos/as Assistentes Sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais?**). E, também com a finalidade de verificar como essas demandas atravessam a identidade profissional do/a Assistente Social.

O Serviço social oferece subsídios teóricos, operativos e éticos para intervir nas mais variadas demandas presentes na sociedade, para isso se faz necessário uma apreensão quanto a articulação do método dialético crítico e o entendimento das expressões da Questão Social por meio da teoria social crítica.

Eis que, a apreensão do método ilumina a leitura da realidade concreta do/a usuário/a e, por consequência, embasa o trabalho profissional em qualquer demanda, visto que as suas categorias centrais historicidade, totalidade e contradição, contribuem para o desvendamento do real e para apreender as articulações das demandas com a totalidade das relações de produção. As analisando à luz de um contexto amplo dos sujeitos, que por sua vez vivenciam as imposições de processos socialmente construídos.

A compreensão do objeto de trabalho dos/as Assistentes Sociais – expressões da Questão Social – implica na adoção do método dialético crítico como vetor teórico da profissão, para análise da realidade objetiva. Parte-se do pressuposto de que as demandas que chegam até o/a profissional Assistente Social possuem cunho social e por isso carecem de sua análise a luz do método dialético crítico, visando captar as mediações que as conectam as dimensões universais, uma vez que emanam das necessidades das classes sociais como demandas divergentes e antagônicas oriundas da reprodução social da sociedade capitalista e, do mesmo modo conectá-las com as particularidades da profissão.

Tais necessidades se convertem enquanto demandas de todas as profissões, assim, os espaços sócio-ocupacionais as acolhem e as enquadram aos seus objetivos e finalidades “configurando demandas institucionais que chegam aos profissionais como requisições técnico-operativas que, através do mercado de trabalho, incorporam as exigências dos sujeitos demandantes” (AMARAL e MOTA,

1998, p. 25). De acordo com Guerra (2000), as instituições moldam o atendimento inicial às demandas postas no trabalho cotidiano ao convertê-las em requisições profissionais e por isso o “atendimento requer a mobilização de um determinado nível de racionalidade, de uma parte; limitam e determinam as funções profissionais, de outra” (GUERRA, 2000, p.199-200).

Foram referidas pelas usuárias diversas demandas que as levam a buscar o atendimento do/a Assistente Social, considerando a natureza dos espaços institucionais nos quais acessam os serviços. Nesse sentido, identifica-se um importante elemento já suscitado no capítulo anterior, a compreensão da identidade profissional do Serviço Social associada com as particularidades do exercício profissional nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, ou seja, uma perspectiva da **compreensão da identidade profissional vinculada com as demandas atendidas em dada instituição, que por sua vez também demarcam condições objetivas para o trabalho do/a Assistente Social.**

Assim, a análise do material demonstra que a natureza das demandas das usuárias, varia de acordo com as particularidades do espaço sócio-ocupacional e da política com o qual se vincula. Deste modo, percebe-se que as demandas da população e das instituições podem se caracterizar ou não em demandas para o Serviço Social.

Na área da Assistência Social as demandas que levam a população usuária a procurar o trabalho do/a Assistente Social são relacionadas com o fator da ajuda em questões de cunho social e, principalmente, em situações emergenciais. Outro ponto, é que as usuárias participam de atividades e/ou atendimentos com os/as profissionais no intuito e expectativa de receber algum retorno material. Como evidenciam os depoimentos a seguir das usuárias, quando indagadas sobre o assunto:

*A primeira coisa que as pessoas falam é: por que tu não procuras uma Assistente Social? Porque ela está aqui para **instruir quando tem algum problema**. Tipo, agora eu estava precisando de um óculos e uma vizinha minha disse – **por que tu não procura a Assistente Social?** Aí, eu fui puxei a receita e mostrei para ela encaminhar para eu ganhar os óculos e, consegui gratuitamente (GF5, grifos da autora).*

***Doação** porque quando dá alguma coisa, tipo enchente, a gente precisa receber algo (GF1, grifos da autora).*

*[...] participo do grupo da assistência aqui, é muito bom, porque a gente tem cursos, conversas, ajudam muito a gente, ajudam quando a gente precisa de alguma coisa, “**ranchinho**”, sempre estão me dando por participar disso (GF5, grifos da autora).*

*[...] **cesta básica**, de dois em dois meses, arrumar o cadastro único. Se não fosse abrir isso aqui, a gente estava **mal**, porque eu não posso trabalhar, graças a Deus que eu ganho R\$89,00 do bolsa família [...] (GF5, grifos da autora).*

*Porque a gente precisa de uma **comida**, de uma **ajuda** e tem que correr para cá, para Assistente Social (GF5, grifos da autora).*

*De primeiro até colcha para gente davam aqui, desde que abriu aqui eu comecei a vir. Leite em pó eles dão, **ajudam**, dão de mês em mês dois sacos para cada pessoa, se não fosse a **ajuda da Assistente Social** eu não tinha nada [...] (GF5, grifos da autora).*

*[...]procuro porque aqui ela (Assistente Social) **ajuda** em tudo, eu acho coisa boa, estou doente me dão remédios e se estou doente eu venho porque se a gente não tem ajuda daqui, a gente não tem de parte nenhuma, não adianta chorar, eu já fiz a baixa renda da água por aqui já que vinha muito alta a luz da minha casa e não sei porque, não tem nem chuveiro e vinha muito alta (GF5, grifos da autora).*

Verifica-se, portanto, demandas na perspectiva de ajuda relacionadas a situações de provimentos imediatos e para usuárias com alguma carência material. Cabe salientar aqui, o caráter histórico da Política de Assistência Social no qual foi tencionada e redimensionada até chegar ao patamar de serviços e benefícios sociais de proteção social enquanto uma política pública garantidora de direitos.

Nesse sentido, de modo histórico a Política de Assistência Social no Brasil foi associada a uma concepção estrutural-conjuntural de cunho assistencialista, incidindo na sua equiparação equivocada com ações de assistência subsidiadas em um humanismo abstrato (PEREIRA, 2012). Apesar, de no cotidiano de trabalho institucional as usuárias apresentarem demandas de provimento material, é preciso evidenciá-lo como uma ação provisória para atender uma necessidade imediata em um primeiro momento da intervenção profissional. Com vistas, a não caracterizar uma prática filantrópica que corrobora com a reprodução de sinais sociais e de dependência por parte dos sujeitos usuários, conforme afirma Sposati (2003, p. 25), “nesta perspectiva, as ações assistenciais são rechaçadas enquanto reiteram a tutela e não ajudam a romper com o ciclo da pobreza”.

Conforme foi verificado nas aproximações com as usuárias de todos os grupos focais, a pobreza emerge como possuidora de ligação direta com o trabalho do/a Assistente, sendo o fio condutor de boa parte das expressões da Questão

Social vivenciadas pelas usuárias, em grande parte, relacionada a sua dimensão financeira³⁵ que acarreta na escassez de recursos para a sobrevivência da população usuária. Nesse aspecto, os/as Assistentes Sociais precisam mediar o atendimento a situações de pobreza com o trabalho profissional, ou seja, buscar atender as demandas concretas dos/as usuários/as, até por ser também uma demanda da própria instituição.

Carecendo assim, de intervenções que, primeiramente, satisfazem suas necessidades imediatas, pois conforme salienta Marx (2004), o ser humano movido por suas grosseiras necessidades se embrutece, não possui sensibilidade para se relacionar e isso desencadeia uma série de outras expressões da Questão Social, como por exemplo, a violência. Nesta perspectiva, entende-se a importância de atendimentos que a *priori* deem conta das necessidades imediatas do/a usuário/a desencadeadas por situação de pobreza, a qual também repercutem em processos de assujeitamento e de exclusão política, para além da questão material. De modo que, nessa situação o/a usuária/o possuirá dificuldade em refletir sobre questões estruturais, como a organização da dinâmica da sociedade e/ou o seu lugar no tempo histórico, no entanto, frisa-se que o trabalho do/a Assistente Social não deve se restringir a apenas isso, deve ser realizada novas abordagens para dar continuidade em um processo reflexivo sobre sua autonomia, sua condição de classe, a ampliação de sua cidadania, o acesso a direitos sociais, entre outras questões.

Observa-se que a mesma tendência da instituição vinculada à política de Assistência Social comparece na política de Saúde, quanto às demandas requisitadas pelas usuárias a/ao Assistente Social relacionadas ao fator da ajuda material, mas neste espaço também surgem demandas de orientação à família (cuidadora), informação sobre o tratamento do/a seu/sua familiar e sobre benefícios,

*A Assistente Social sempre **ajeita as coisas** para gente né, para mim ajeitou a **bolsa família**, eu participo de um grupo aqui, mas por enquanto **não ganhei nada** ainda [...] é tão bom a gente participar, a gente sai leve dali, dão uns **conselhos** bons para a gente (GF4, grifos da autora).*

*[...] eu cheguei e falei estamos tudo **desestruturada**, não vou dizer que a gente está bem, porque a gente não está, então nós vamos precisar de uma **ajuda**. (GF4, grifos da autora).*

³⁵ Reitera-se que o presente estudo compreende a pobreza enquanto um fenômeno multidimensional, conforme o apontado no subitem 2.2 deste trabalho.

*Eu procurei a/o Assistente Social quando o meu pai foi para a hemodiálise, a gente se **desestruturou** toda e daí eu vim e conversei com a Assistente Social, ela me **explicou** tudo, porque eu achava assim, entrou para a hemodiálise no outro dia vai morrer. Daí eu vim e conversei com a/o Assistente Social, cheguei aqui e disse – olha, nós estamos **totalmente desestruturados**, com quem que a gente vai **conversar**? E aí ela disse: comigo, sou Assistente Social e aí nós começamos a conversar [...] (GF4, grifos da autora).*

*Procurei para me **encaminhar** para o INSS (GF4, grifos da autora).*

*A/O Assistente Social eu procurei um dia porque a mãe não estava mais querendo **fazer o tratamento**. Daí eu fui conversar com a Assistente Social e ela disse que ia conversar com a mãe e acabou **conversando com ela** mesmo e agora ela está bem mais calma, aceitando **fazer o tratamento** (GF4, grifos da autora).*

*Eu procuro a/o Assistente Social quando o meu irmão está bem doente, ela me dá muita coisa. Procuro também, buscando um **apoio**, uma **solução**, ela sempre está me dando **assistência** (GF4, grifos da autora).*

*Eu procurei a/o Assistente Social porque eu precisava de uma **força**. Aí eu comecei a conversar e chorar muito e ela só me olhando, falou: deu chorou, vamos conversar e fomos conversando. Até agora ela me enxerga e diz: tu está aí e eu respondo que sim. Então assim, ela me fez muita diferença, pelo cuidado que ela tem [...] (GF4, grifos da autora).*

Nestes relatos, verifica-se atendimentos em consequência da adesão ao tratamento de saúde e atendimentos individualizados da família e do/a usuário/a do serviço. Por se tratar de um espaço sócio-ocupacional vinculado a política de Saúde, as usuárias, em grande parte, são da família e cuidadoras de sujeito em tratamento de saúde, encontram-se em um processo de fragilização e cansaço. Nesta direção, o trabalho do/a Assistente Social no que tange ao atendimento direto com as usuárias, é solicitado e reconhecido na perspectiva de escuta e acolhimento, as vezes podendo ser confundido com um viés terapêutico e de ajustamento, que podem ser compreendidos pelo trabalho junto com pessoas fragilizadas que carecem de uma intervenção “mais humanizada, um olhar, uma palavra, uma escuta atenta, um acolhimento, para que possam se fortalecer na sua própria humanidade” (MARTINELLI, 2011, p. 499).

Importante assinalar, que se refutam ações profissionais na área do Serviço Social com um sentido terapêutico no trato com os indivíduos e suas famílias, realizadas em uma perspectiva individualizante dissociada de seus contextos sociais, é extremamente necessário articular no trabalho profissional no âmbito da Saúde os processos sociais que interferem nas situações de doença e de

adoecimento das pessoas em tratamento de saúde e de sua família. No tocante a isso, Guerra et al. (2016, s/p) salienta:

Espera-se do assistente social que seja capaz de escutar, ouvir, para estabelecer um clima de aceitação recíproca bem como de proporcionar uma “integração” do usuário no contexto sócio-institucional, no qual sua demanda será, em tese, atendida. Não casual que uma das atribuições dos profissionais é a “escuta ativa ou qualificada”, termo que comparece na formulação de ambas as políticas, na atualidade, como ferramenta ou estratégia de gestão. Exemplar aqui é o “acolhimento” que se torna uma tecnologia relacional para garantir consenso.

No que tange ao espaço profissional de um Movimento Social, as demandas ao Serviço Social perpassam o campo da orientação, da viabilização de direitos e de organização popular em prol de uma causa específica, mas que no ambiente da instituição ganha um corpo coletivo. Conforme expressam os depoimentos a seguir:

*A demanda em si é uma **orientação**, para eu não pensar em certas coisas, tornar um problema pequeno em um grande problema, então eu procuro mais para ter uma **orientação melhor**, de quem já tem uma vivência com pessoas como nós (LGBTQQIA+) (GF3, grifos da autora).*

*Ultimamente para **encaminhar** os meus papéis para fazer a **retificação do nome**, tenho procurado por isso, tive que **arrumar os papéis por aqui**, trazer título e essas coisas [...] (GF3, grifos da autora).*

*A primeira demanda foi para conhecer o movimento, porque eu adoro estar numa **batalha**, numa **luta** ou alguma coisa assim, mas também foi para ir atrás dos meus **direitos**, para mim me **informar** melhor, no caso com a/o Assistente Social como eu faço para mudar essa situação da **transição**, porque eu quero me efetivar no mercado de trabalho como um **trans**, não como outra coisa. Para **debater**, para **conviver com pessoas** também, no caso conhecer um pouco da diversidade em si, porque a gente é um grupo muito gigante, mas a gente pouco se fala, a gente pouco se apoia e isso é triste. Então, eu também queria ter um **grupo** em que eu pudesse conversar abertamente e que eu pudesse trocar conversas, lições ou qualquer outra coisa, porque a **nossa luta é basicamente a mesma** tanto de um trans, quanto do bi, todo mundo está ali **buscando direito**, da gente **poder sair na rua sem ter medo, sem poder sair com o nosso parceiro ou parceira e voltar para casa ileso e voltar para casa bom sem nada** [...] (GF3, grifos da autora).*

*Pela questão do **preconceito**, é como falaram, a gente **não se apoia**, a comunidade é muito grande, mas a galera não se apoia, **tem muita gente que precisa de direitos**, tem muito a aprender e não se falam, fica **pequenos grupo divididos** e a galera não se conhece. Então, é também para essa **aproximação** [...] (GF3, grifos da autora).*

*No caso é um **contato** com pessoas desse tipo (LGBTQQIA+), porque a gente é nova daí a gente está se acostumando, porque a gente **conhece pessoas como nós**, que já viveram um pouco assim e para gente entender também (GF3, grifos da autora).*

Nesse sentido, é possível perceber que o trabalho do/a Assistente Social no espaço de um Movimento Social possui demandas de pertencimento, o que pode possibilitar significativos avanços no que diz respeito a tomada de consciência da realidade social e garantia de direitos por parte dos/as usuários/as, através de uma ação profissional que traz à tona barreiras que perpassam as relações cotidianas e questões aparentemente individuais, mas que também são de natureza coletiva. Como reiteram as seguintes falas:

*Eu estava bem preso. Eu não estava conversando com ninguém a respeito do assunto e eu vim pedir **orientação** aqui, então depois que eu tive uma conversa com um dos Assistentes Sociais daqui eu consegui conversar com as pessoas que geralmente eu conversava sobre tudo, eu achei que esse assunto que eu vim conversar com a/o Assistente Social eu não ia conseguir conversar com ninguém [...] com esse contato com o Serviço Social, eu tô conseguindo falar sobre, era algo que eu nem tocava no assunto eu ia empurrando até que chegou um ponto que eu estava passando por dificuldades na universidade, até nos projetos que eu participo então eu busquei aqui como alternativa que eu pudesse ter um **amparo**, para que eu me aliviasse de todo esse peso que estava, então me ajudou bastante a eu voltar a me aproximar das pessoas mais próximas e conversar sobre, porque eu não tocava no assunto de forma alguma (GF3, grifos da autora).*

*O que me levou a procurar foi porque eu sempre tive **muito preconceito comigo**, porque até então eu não entendia muito desse negócio de gênero e algumas coisas, foi aí que eu comecei a frequentar, que eu comecei a me descobrir por que a gente vai devagar. Foi aí que eu me descobri, é bom a gente conversar com gente que acaba entendendo a gente, que já conviveu com gente desse tipo (LGBTQQIA+), que conheceu gente assim e sabe explicar para gente como é que é, que a gente não é louca sabe, que às vezes a gente acaba sendo julgada por todo mundo [...] (GF3, grifos da autora).*

Já na política de Assistência Estudantil, associam as demandas do trabalho do Serviço Social, estritamente, a burocracia relacionada ao auxílio do Programa Bolsa Permanência³⁶, o que remete a questões financeiras para a manutenção do/a usuário/a na instituição,

³⁶“É uma política pública voltada a concessão de auxílio financeiro aos estudantes, sobretudo, aos estudantes quilombolas, indígenas e em situação de vulnerabilidade socioeconômica matriculados em instituições federais de ensino superior e assim contribuir para a permanência e a diplomação dos beneficiados. O recurso é pago diretamente aos estudantes de graduação por meio de um cartão de benefício. Atualmente o valor é de R\$ 900,00 para estudantes indígenas e quilombolas e R\$ 400,00 para os demais” (PORTAL MEC, 2019, on-line).

*Questões burocráticas, infelizmente a gente associa às vezes o setor com a bolsa de permanência com questões bem **papel, administrativo** [...] (GF2, grifos da autora).*

*Acho que meramente tu ir lá, **burocrático** muitas vezes, o meu contato pelo menos é sempre em relação a algum **papel**, sempre é uma relação de resolver algum problema que deu, mas se limita a isso sabe, **não tem outra demanda ou relação** (GF2, grifos da autora).*

*Eu acessei o setor só por pela questão **da bolsa mesmo, da permanência** [...] (GF2, grifos da autora).*

*É, tipo **setor/bolsa**. Sabe, **papel** (GF2, grifos da autora).*

*Já procurei pelo alimento que sobra às vezes das provas e distribuem. **Mas é só isso também**. Uma vez por ano, mas **a gente não sente fome uma vez por ano**. Tem um monte de alimento, daí tu pega um pouco e vaza (GF2, grifos da autora).*

Neste aspecto, apesar das demandas das usuárias com o/a Assistente Social serem na perspectiva burocrática, elas possuem um referencial de como deveria ser esse trabalho, como pode ser visto no depoimento que segue:

*É complicado, porque muita gente vem de fora, tipo eu que venho do Maranhão, é muito longe, então assim, o único contato que de fato eu tive com o Serviço Social foi a questão da **bolsa**, me ajuda? Sim, mas ainda não é um **agente de transformação na minha vida**. Eu esperava que fosse de fato um **acompanhamento**, porque eu acho que acaba sendo prejudicial **simplesmente depositar o dinheiro**, isso não quer dizer que todos os teus problemas estejam resolvidos (GF2, grifos da autora).*

Diante desta fala é possível evidenciar uma relevante questão sobre o trabalho do/a Assistente Social, a qual também já fora identificada nos depoimentos das demais usuárias, inclusive nas demandas de outras instituições, que se refere ao direcionamento do trabalho profissional voltado para uma leitura analítica da realidade social pelo viés economicista e por consequência, uma intervenção somente na perspectiva econômica das usuárias, ou seja, nas sequelas da pobreza da população atendida nas instituições.

Essa análise economicista reduz o objeto de trabalho profissional – Questão Social – à pobreza econômica da população usuária e impede a sua apreensão pela totalidade social, uma vez que, “nega, naturaliza e reifica os antagonismos, neutralizando, desta forma, a possibilidade de intervenção subjetiva ou das vontades coletivas na história” (RAMOS e SANTOS, 2016, p. 224). Desconsiderando deste modo, outras particularidades que compõem os processos sociais delineados pelo modo de produção capitalista, como questões de raça, gênero, classes sociais, entre

outros elementos que perpassam as imposições da sociabilidade capitalista e, portanto, carecem da apreensão profissional do/a Assistente Social à luz do método dialético-crítico.

Acerca disso, Dias (2002, p. 137) discorre a respeito da leitura da realidade social economicista e sua inferência no marxismo – o qual é o vetor teórico do Serviço Social,

O conceito de modo de produção apaga a formação social e é tomado como uma abstração que tende a coincidir com o real. Este aparece reduzido à esfera do 'econômico', o conjunto de forças produtivas e relações de produção. As forças produtivas são pensadas como tecnologia e apresentadas como base e motor da história. O marxismo é, assim, mutilado, transformado em um conjunto de dogmas. De redução em redução, cai-se na famosa contradição Trabalho – Capital, tomada, abstrata e universalmente [...] Todas as demais contradições acabam por 'desaparecer', apresentando-se como epifenômeno. Reduz-se a totalidade social a 'partes' autonomizadas.

Esta leitura da realidade afastada da totalidade social acarreta um trabalho profissional com carência de aprofundamento teórico e fragmentado do conflito entre capital e trabalho, que resulta na falta de articulação da Questão Social com as categorias centrais do método (historicidade, totalidade e contradição). Como apontou a usuária, *“simplesmente depositar o dinheiro, isso não quer dizer que todos os teus problemas estejam resolvidos”* (GF3), remetendo que a compreensão economicista reducionista sobre o objeto profissional contribui para que o/a Assistente Social se aproprie e intervenha somente na demanda aparente da usuária e através do objeto institucional, ao subsidiar apenas o auxílio financeiro que a instituição disponibiliza, sem realizar mediações que especifiquem o trabalho da profissão no intuito de dar respostas adequadas às necessidades da população que busca por serviços sociais.

Diante do exposto neste subitem, verifica-se que as ações profissionais são, em parte, moldadas pelos objetivos institucionais, onde os espaços sócio

ocupacionais e a política social³⁷ que neles se configuram pode interferir no direcionamento do trabalho do/a Assistente Social.

Na medida em que foi evidenciado certas condicionalidades dos espaços profissionais, nas políticas de Assistência Social e Saúde o trabalho profissional é demandado pelo viés da ajuda e do ajustamento dos sujeitos usuários, o que por sua vez pode acarretar no trabalho profissional pela perspectiva assistencialista. Já no Movimento Social, constata-se um espaço de trabalho com possibilidades de articulação e organização política da população usuária com base nas demandas trazidas até a instituição. E na política de Assistência Estudantil, foi identificado demandas de cunho burocrático a/ao Assistente Social, entretanto, as usuárias demonstram possuir certa clareza em relação ao trabalho profissional e demandam a necessidade de intervenção em outras demandas postas em suas realidades, o que evidencia possibilidades de ações profissionais.

Existem limites e possibilidades ao trabalho profissional do Serviço Social orientado por uma teleologia emancipatória e inserido em processos de trabalho nos espaços sócio-ocupacionais. É sob essa ótica que Iamamoto (2009), vai afirmar que os espaços ocupacionais retratam as particularidades das condições e relações de trabalho prevalentes na sociedade brasileira, deste modo, os espaços sócio-ocupacionais configuram-se como ambiente de tensionamentos históricos e correlações de forças. Tendo em vista que, as instituições não possuem como objeto de trabalho a Questão Social em suas expressões, mas sim as demandas que se apresentam de modo fragmentado da totalidade. Colocando-se a “necessária mediação da política, donde a importância de se problematizar o modelo de política social que se configura como espaço sócio-profissional dos assistentes sociais” (GUERRA et al., 2016, s/p).

³⁷De modo histórico, a expansão das Políticas Sociais no Brasil resultou de contextos de restrição de direitos civis e políticos permeados pela luta de classes e a correlação das forças dominantes. Sendo por um lado o espírito reformista do movimento dos/as trabalhadores/as e por outro, instrumento de reprodução das relações sociais de produção do modelo capitalista. Dessa confluência, emergiram políticas de Estado que visam o melhoramento das condições de vida dos/as trabalhadores/as e que também, atendam demandas da classe burguesa e, por conseguinte a consolidação do modo de produção capitalista no país (BEHRING e BOSCHETTI, 2008). Diante disso, é de suma importância que o/a Assistente Social reconheça em seu trabalho profissional a contradição presente no *ethos* das Políticas Sociais em uma sociedade capitalista para não se transformar em um/a mero/a executor/a destas. Dada a correlação das finalidades da atuação das Políticas Sociais nas relações sociais enquanto instrumento de fortalecimento do modo de produção capitalista, da mesma forma que incorpora demandas sociais ao Estado, ou seja, também se configura como instrumento para suprir as necessidades e reivindicações da classe trabalhadora.

Desta forma, as condições dos processos de trabalho nos espaços profissionais denotam uma relação com a apreensão das usuárias sobre o trabalho do Serviço Social, a qual pode interferir na identidade atribuída à profissão. Na medida em que, as demandas que as levam a procurar o/a Assistente Social já apontam para uma percepção em relação à profissão e que conforme a forma que tal demanda é atendida pelo/a profissional corrobora para a afirmação e/ou refutação desta identidade.

No subitem a seguir, será abordado elementos acerca da estrutura, da conjuntura e do cotidiano do trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais nas instituições nas quais participam do processo de trabalho e de que maneira o trabalho profissional pode contribuir para a construção da identidade profissional.

3.3 O Trabalho como Elemento para Formação da Identidade Profissional

É fundamental conceber a identidade profissional do Serviço Social enquanto um fenômeno multifacetado, ou seja, que não se atribui à somente um fator, mas sim à vários que a compõem e a determinam. Nesse caso, no intuito de responder a terceira questão orientadora do estudo (**como o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais contribui para a construção da identidade profissional?**), são apontados neste subitem elementos sobre o exercício profissional dos/as Assistentes Sociais no processo de trabalho institucional no qual participam, verificados a partir das entrevistas, com a intenção de refletir sobre a relação do seu trabalho na conformação da identidade da profissão.

Cabe pontuar que processo de trabalho para Marx (2011) é composto por três elementos: o trabalho, o objeto de trabalho e os meios de trabalho. Assim, o trabalho propriamente dito é a força de trabalho em ação numa atividade direcionada pelo ser humano sobre algum objeto – matéria-prima³⁸ – a qual irá sofrer o efeito desta ação humana. Ressalta-se que o trabalho³⁹ que o ser humano produz é teleológico, a sua ação é feita com consciência e possui uma finalidade, através da qual objetiva a sua intencionalidade e cria objetos com valores de uso para

³⁸“Toda matéria-prima é objeto de trabalho, mas nem todo objeto de trabalho é matéria-prima. O objeto de trabalho só é matéria-prima depois de ter experimentado modificação efetuada pelo trabalho” (MARX, 2011, p. 212).

³⁹ Através do trabalho, o ser humano não transforma apenas os recursos do meio físico, mas as suas potencialidades, que fazem parte de sua natureza humana, desenvolvendo a sua sociabilização e a sua humanização, as quais são de extrema utilidade social, já que permitem a vida em sociedade.

satisfazer as suas necessidades e as dos demais. Os meios de trabalho, que também podem ser denominados como instrumentos de trabalho, estão entre o trabalho e o objeto e tem por função auxiliar na transformação deste último, no alcance do objetivo final da materialização do produto do trabalho⁴⁰ se dá por finalizado o processo de trabalho.

Sob o modo de produção capitalista, o trabalho humano é reduzido à produção de mercadorias e à valorização do capital. As relações de trabalho são qualificadas com características individuais e pré-determinadas, onde os/as trabalhadores/as executam funções pela lógica do capital. Ignora-se assim, aptidões e preferências profissionais, caracterizando o trabalho como questão de sobrevivência em decorrência do seu assalariamento (MARX, 2011).

No que concerne ao processo de trabalho nos quais os/as Assistentes Sociais entrevistados/as participam, percebe-se que grande parte das demandas reconhecidas pelos/as profissionais são convertidas em demandas institucionais. Pois, quando questionados/as sobre qual a demanda de trabalho do Serviço Social no seu espaço sócio-ocupacional, remeteram a operacionalização da política ou das requisições institucionais. A seguir as falas dos/as profissionais como ilustração:

Operacionalizar a política de Assistência Social, no caso do meu setor, é trazer os serviços da política, como de convivência, nas áreas de difícil acesso [...] eu acho que um dos grandes avanços que a gente conseguiu foi incluir muitas famílias no cadastro único, que para nós é o nosso carro chefe, então muitas pessoas não estavam inseridas no cadastro único hoje estão podendo acessar esse direito (ASSISTENTE SOCIAL 1).

Na verdade, a gente a normativa do serviço do CRAS a tipificação da política nacional de Assistência Social e o serviço que o CRAS oferece, a gente tenta seguir aquilo, sempre na medida do possível (ASSISTENTE SOCIAL 5).

O que a instituição me cobra, a parte mais burocrática mesmo. Essa parte burocrática é a conversa e articulação com a rede, que eu consigo trazer sempre os remédios que são necessários para cá, trazer o acolhimento para eles aqui dentro, uma assistência a outras áreas que não é a nefrologia, preciso preencher sistemas na parte do transplante, todo o acolhimento que tem na área da saúde (ASSISTENTE SOCIAL 4).

Destaca-se inclusive, que a maioria dos/as entrevistados/as tiveram dificuldades em compreender o que seria uma demanda da profissão no momento

⁴⁰ O produto é o objeto incorporado de valor de uso para servir a algum fim. O valor de uso por sua vez, “se efetiva apenas no uso ou no consumo. Os valores de uso formam o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social desta” (MARX, 2011, 158).

da entrevista. Pelo exposto nas falas das/os Assistentes Sociais 1, 4 e 5, é possível verificar uma tendência em seu trabalho de introjetar os objetivos institucionais como objetivos profissionais, o que acarreta no reconhecimento do objetivo da instituição como idêntico ao da profissão.

Como já apontado, o Serviço Social compreende as demandas nas quais intervém nos espaços sócio-ocupacionais como produtos do modo de produção capitalista – em virtude das expressões da Questão Social serem o objeto do seu trabalho profissional – já nos espaços institucionais os objetivos de trabalho se apresentam de modo fragmentado da totalidade social, como demandas da população em sua manifestação imediata. Por isso, a necessidade de realizar a leitura das demandas institucionais como decorrentes dos processos econômicos, políticos, culturais e sociais para particularizar com os objetivos da profissão (IAMAMOTO, 2012; GUERRA, 2009).

Outro ponto que pode ser destacado nessa acepção do objetivo institucional em detrimento do objetivo da profissão é o distanciamento entre os fundamentos do Serviço Social e a realidade do trabalho profissional. Uma vez que, nesta perspectiva é suficiente para intervenção cotidiana atender e seguir o que está posto nas instruções, indicações e marcos legais específicos de determinadas políticas sociais. Contudo, apesar da necessidade do conhecimento dessas normativas, elas não podem ser a única nem a principal referência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política no cotidiano profissional, pois, imprimem ao trabalho uma racionalidade que refuta os princípios e propósitos do projeto profissional da categoria e se aproxima da praticidade de efetivar somente os objetivos e metas compatíveis com a expectativa das instituições empregadoras. Assim, o reconhecimento da legitimidade da profissão recai ao atendimento dos objetivos institucionais (RAMOS e SANTOS, 2016). Como pode ser observado nessa afirmação: *[...] para nós é importante o/a usuário/a que está aqui dentro da instituição, não o filho que está roubando, que está lá se drogando ou se o próprio paciente já passou por isso (ASSISTENTE SOCIAL 4).*

Logo, é preciso levar em consideração as instituições como *lócus* do trabalho profissional da sua dinâmica, a sua estrutura burocrática e da especificação de quais necessidades sociais devem ser respondidas, portanto, o/a Assistente Social deve realizar a mediação do seu exercício profissional com as relações de trabalho

inseridas em um espaço institucional para traçar objetivos de intervenção. Já que a demanda institucional atravessa o fazer profissional (GUERRA, 2000).

Nesse sentido, com relação ao modo como atendem as demandas de trabalho os/as Assistentes Sociais, novamente, referiram uma intervenção direcionada para as demandas institucionais na sua forma manifesta, trazendo à tona a configuração do pragmatismo no atendimento as demandas apresentadas no cotidiano de trabalho. Como se pode ler nos trechos a seguir:

*Quando é **questão da pobreza**, é a **inserção no aporte nutricional** que daí dependendo da demanda eu forneço todos os meses e depende do **grau de vulnerabilidade é fornecido o aporte nutricional**, que é a famosa cesta básica. Quando é saúde mental ou quando é passe livre a gente faz os **encaminhamentos** para saúde. Quando é demanda habitacional é **encaminhado** para o departamento de habitação, que daí eu faço a **mediação de fazer um relatório social** da habitação da casa da pessoa e encaminho para o departamento averiguar qual a demanda de material. Porque nós Assistentes Sociais não temos conhecimentos do que precisa para uma reforma, por exemplo, e as vezes eles querem que a gente saiba, mas eu sempre coloco nos meus relatórios e deixo bem claro que a minha formação não é essa. Eu solicito que o departamento de habitação faça a visita para identificar a demanda de material, porque nós não temos a obrigação de saber disso (ASSISTENTE SOCIAL 1, grifos da autora).*

*O **atendimento é individual**, a gente faz as entrevistas. Eles (usuários/as) vêm muito a procura de benefício, os **benefícios eventuais**, que são regulamentados por uma lei municipal, aí a gente **procura atender os critérios dessa lei e se a família se enquadra a gente libera**, à medida que a gente tem. Porque na verdade o aporte nutricional **vem com um número bem limitado e aí a gente a partir do atendimento faz uma entrevista e vê a família que se enquadra e concede** (ASSISTENTE SOCIAL 5, grifos da autora).*

*Faço as **partes burocráticas** que é o preenchimento de alguma coisa ou entrar em contato com um CRAS, com outras redes também da área do Serviço Social que daí **eles (usuários/as) vão direitinho, eu só explico para ir em tal lugar**. Não é para tudo que a gente consegue, mas aos poucos a gente vai fazendo isso. A maioria vem para falar do BPC ou pedir para marcar uma consulta, ver o que eu posso agilizar (ASSISTENTE SOCIAL 4, grifos da autora).*

Constata-se, atendimentos de forma fragmentada a totalidade social dos/as usuários/as, operacionalizados de maneira individual e desarticulados das competências profissionais do Serviço Social. Os atendimentos são realizados a partir da lógica institucional de assistência e/ou seletividade para o acesso aos programas/benefícios/serviços ofertados nas instituições. Inclusive, reafirmando um trabalho de cunho histórico na profissão através de práticas conservadoras de dependência e ajustes, sobretudo, com a população em situação de pobreza e em

vulnerabilidade. Nessa direção do trabalho, explicitada pelos/as Assistentes Sociais, Guerra (et. al, 2016, s/p) reitera que as respostas profissionais se configuram como,

[...] capacidade de resolver as situações pontuais e focalizadas nas **“problemáticas individuais”** dos usuários. Aqui, há que se problematizar o significado de funções históricas assumidas na reprodução social de indivíduos e famílias e da classe trabalhadora como um todo, da reprodução da ideologia burguesa (normas e critérios da instituição e da política/programas) e o compromisso com o atendimento das demandas do capital, mediatizadas pelo Estado e pelas políticas/programas institucionais, que transformam trabalhadores em vulneráveis (grifos nosso).

Também se observa nos depoimentos dos sujeitos pesquisados que a intencionalidade do seu trabalho se dá pela lógica do encaminhamento da demanda que se apresenta para outro serviço. Não se identifica a materialização de um processo de conhecimento de forma aprofundada e contínua, acerca da realidade social do/a usuário/a para captar as mediações que conectam a sua demanda com dimensões universais e a particularizem com os objetivos da profissão. Até quando o/a profissional demonstra ter uma iniciativa que se aproxima de um desvendamento, este ocorre de maneira superficial e com a finalidade de proporcionar um encaminhamento. Como ilustra o depoimento que segue:

*Eu penso sempre em fazer um bom acolhimento, porque a pessoa chega com o seu problema, um empecilho para resolver daquele problema. Provavelmente ela já bateu em um outro lugar e não sei como ela foi atendida nesse lugar, então isso já protelou o resultado que ela busca [...] então, eu **tento entender por qual processo ela anda, por onde já passou, para eu fazer um encaminhamento.** As vezes outra fórmula aparece, porque as vezes no dia do teu atendimento **não te aparece nenhuma ideia para encaminhar o/a usuário/a para tal lugar, mas depois aparece outra solução, como outro agendamento mais rápido para um profissional que vai atendê-lo ou um encaminhamento para tal lugar** (ASSISTENTE SOCIAL 3).*

Dessa forma, evidencia-se que não acontece no processo de trabalho dos quais os/as Assistente Social participam a reelaboração do objeto de intervenção. Assim, os seus atendimentos se dão na perspectiva da demanda institucional, a qual se apresenta aos/as profissionais despida de mediações que lhe dão significados totalizantes, por isso faz-se necessário o processo de particularização do objeto de trabalho a partir da realidade concreta dos/as usuários/as para adentrar de forma

mais pautada e consciente no plano interventivo (IAMAMOTO, 2012; PONTES, 1999).

Para Pontes (1999), a reelaboração do objeto permite a definição teleológica do trabalho do/a Assistente Social de modo mais preciso. Eis que, o objeto de intervenção após sucessivas aproximações, operadas pelo movimento da razão, está rico em determinações histórico-sociais particularizadas, as quais possibilitam uma visão ampla e profunda da realidade social que requer um atendimento profissional especializado.

Dessa maneira, a mediação ganha centralidade no plano da intervenção do/a Assistente Social ao auxiliar o movimento de sucessivas aproximações que o processo interventivo necessita, nos quais o/a profissional lança mão de instrumentos, articulando-os com as competências teórico-metodológicas com fins de desvendar as mediações que articulam a situação imediata com as relações de produção, que são necessárias para o desvendamento do real e, por conseguinte, da demanda profissional. Esse processo, não implica a negação da demanda institucional, mas sim a revisão dos objetivos iniciais através da realidade da instituição e dos/as usuários/as (PONTES, 1999; FERREIRA, 2008; BAPTISTA, 2002).

Um/a Assistente Social entrevistado/a apontou para uma diferenciação da demanda institucional para com a demanda de trabalho da profissão ao relatar que,

Institucionalmente eu tenho que executar as ações de auxílios da universidade em relação a política de Assistência Estudantil apoio ao ingressante e plano de permanência. Além disso, tem algumas ações que não são institucionais, mas que são da profissão, nós como Assistentes Sociais acabamos criando, como por exemplo, a questão do acolhimento e recepção dos calouros que não é obrigatório, mas provavelmente no futuro vai ser, então quer dizer que isso vai ser demanda institucional, mas hoje ainda não é. Tem a orientação social dos estudantes, a organização de movimentos estudantis, a assessoria a diretórios acadêmicos, que são algo bem no âmbito meu, como atendimento na área profissional e não institucional (ASSISTENTE SOCIAL 2, grifos da autora).

Na fala é possível verificar nitidamente que o/a Assistente Social reconhece no seu trabalho cotidiano as demandas da instituição e as dos/as usuários/as. Citando como exemplo, assessoria à movimentos sociais, a qual materializa-se como uma expressão de resistência da Questão Social empreendida pelos/as usuários/as. Apesar disso, o/a profissional no atendimento das suas demandas de

trabalho, igualmente, aos/as demais Assistentes Sociais não consegue fugir de um atendimento voltado para as demandas institucionais, muito menos realizar a reelaboração do objeto. Aponta como dificuldades o excesso de requisições atribuídas pela rotina institucional, as quais tomam grande parte do seu tempo,

A demanda institucional da seleção e da manutenção do auxílio da política de Assistência Estudantil, que também são as avaliações periódicas, me tira dos onze meses que eu trabalho no ano, isso me tira oito (meses). São três avaliações por ano e uma de execução de selecionar os auxílios, então são quatro fora a do ingressante que é mais uma, então são cinco ações de demandas institucionais por ano obrigatórias com prazos, com datas e dizendo que o/a Assistente Social tem que fazer. Além disso, tem algumas coisas que são como servidor público de participar de comissões, participo de comissão de análise de renda do pessoal do SISU que está entrando, das pessoas com deficiência, de algumas ações [...] (ASSISTENTE SOCIAL 2).

Nesse sentido outros/as profissionais também remeteram para as dificuldades das condicionalidades da realidade social de trabalho que os/as assolam,

O judiciário implica bastante o nosso serviço, então como eles nos dão prazo a gente tenta obedecer a esse prazo, porque a gente sabe também as vezes da gravidade dos casos, só que aí a gente procura respeitar o nosso trabalho, mas nem sempre a gente consegue (ASSISTENTE SOCIAL 5).

Realizo um acompanhamento possível, porque o ideal seria que eu tivesse uma equipe técnica para fazer acompanhamento. Mas como eu não tenho uma equipe técnica formada, eu faço um possível acompanhamento de visita domiciliar. Hoje eu consigo fazer acompanhamento com umas cinco famílias que eu faço visitas todos os meses faço encaminhamentos, entrego aporte nutricional com mais frequência, precisam de roupa eu levo, precisam de qualquer coisa eu sou referência deles. Mas, devida a demanda que é muito grande e eu não ter uma equipe fica meio que, a gente faz só naqueles casos mais graves, que precisam mesmo de um acompanhamento. Porque na verdade hoje na situação que a gente está é mais difícil fazer o acompanhamento, porque o acompanhamento requer plano estratégico e com as condições da política pública que a gente está vivendo no contexto de hoje é muito difícil tu criar um plano estratégico, para ti por exemplo, tirar uma família de uma situação de pobreza tu tem que inserir ela no mercado de trabalho e hoje nós não temos nenhum curso de qualificação, nós não temos as vezes [...] (ASSISTENTE SOCIAL, 1).

Como foi pontuado anteriormente, ao se analisar o trabalho do Serviço Social é preciso levar em consideração o/a Assistente Social como trabalhador/a assalariado/a e, portanto, “condicionado pelas relações entre Estado e a sociedade civil” (IAMAMOTO, 2012, p. 22) no enfrentamento das diversas expressões da Questão Social no seu fazer profissional cotidiano nos espaços sócio-ocupacionais.

Em outros termos, uma profissão socialmente determinada que se constrói e se desenvolve em condições sócio históricas objetivas alheias às vontades dos sujeitos, as quais impõem limites e desafios de diferentes ordens ao exercício profissional.

Assim como os/as demais trabalhadores/as, o/a profissional do Serviço Social está sujeito as determinações sociais que permeiam o mundo do trabalho e relativizam a sua autonomia, conseqüentemente, o afasta da concretização do seu projeto profissional. Pois, as instituições empregadoras determinam quais necessidades sociais devem ser respondidas, muitas vezes, de maneira não compatível à direção social adotada pelo Serviço Social.

Compreende-se a contradição na realidade social na qual ocorre o trabalho profissional, visto que os locais de trabalho onde os/as Assistentes Sociais se inserem “são atravessados por processos conformadores de subalternidade e dependência que dificultam a realização de um trabalho totalmente comprometido com os seus valores e princípios” (ZACARIAS, 2018, p. 64). Todavia, nessa conjuntura também são possíveis ações que caminham na superação desses limites, uma vez que o Serviço Social também é resultado do protagonismo e da organização, individual e coletiva, dos seus agentes. Nas palavras de Ramos e Santos (2016, p. 278),

[...] a atividade profissional e os seus efeitos não derivam, exclusivamente da ação profissional, uma vez que as profissões são um produto histórico, mas derivam também dela, envolvendo, obrigatoriamente, as dimensões teórico-metodológico, ético-política e técnico-operativa.

Ainda que relativamente, o/a profissional possui autonomia para desempenhar o seu trabalho, por isso é imprescindível utilizá-la para o enfrentamento das condicionalidades presentes para efetivar intervenções no âmbito das expressões da Questão Social. Exige, o reconhecimento de possibilidades de ação por meio de métodos e intencionalidades, para buscar alternativas profissionais para além do que está posto e assim, superar a realidade institucional. Por esta razão a reelaboração do objeto de trabalho, a elaboração de estratégias de ação, o planejamento, a avaliação, devem estar presentes em todo e qualquer trabalho profissional independente do espaço sócio-ocupacional (IAMAMOTO, 2012).

Por esse ângulo, ao serem questionados/as sobre o planejamento do seu trabalho os sujeitos entrevistados relataram o seguinte:

*As ações são planejadas no início do ano, nos meses de janeiro e fevereiro que a gente fica em expediente interno é para isso, **para planejar as ações do ano todo, tanta questão orçamentária de recursos quanto atividades práticas. Então, é feito um planejamento anual e aquilo que eu planejar depois muito dificilmente eu vou conseguir alterar**, porque por exemplo, se eu solicitar recurso para fazer tal coisa vai vir recurso para aquilo, lá na metade do ano não vou poder mudar o meu planejamento, porque já foi feito as compras, já foi feito as coisas (ASSISTENTE SOCIAL 1, grifos da autora).*

***O planejamento das ações eu faço quase sempre no início do ano**, mas assim **não mudo muito**. Porque eu tenho a questão do acolhimento, da recepção, aí eu coloco junto com a demanda institucional que é do plano de permanência e coloco algumas ações que eu quero fazer e se der eu faço. Eu tenho projeto de extensão, projeto de pesquisa, projeto de ensino, então assim eu tento englobar tudo isso e fazer um planejamento inicial específico meu (ASSISTENTE SOCIAL 2, grifos da autora).*

*Eu consigo planejar, mas **não é um planejamento de criar uma estrutura de planejamento**. As vezes a semana é muito rápida, é muito curta e eu não consigo planejar para a semana que vem, eu não consigo organizar e preparar para o mês né, mas eu procuro **preparar e planejar meus atendimentos no tempo de nove meses, dez meses** dependendo do projeto (ASSISTENTE SOCIAL 3, grifos da autora).*

*Olha eu **sou muito preguiçosa para isso**, mas eu sempre tenho **várias anotações** que eu mantenho. Mas eu não deixo de planejar e fazer o que eu tenho que fazer, **planejo mentalmente e as minhas anotações é “papelzinho” aqui, é “papelzinho” ali, não é aquele planejamento**. Por conta da correria, sempre na correria, que um pouquinho eu estou aqui, um pouquinho eu estou lá. Se eu não eu não for eu também não consigo nada, fico aqui na mesmice, então a gente vai (ASSISTENTE SOCIAL 4, grifos da autora).*

*Na verdade, assim, a gente tem um **planejamento das atividades, atendimento, visitas, as vezes do grupo de convivência feita no início do ano**. A gente sempre procura realizar um planejamento, **só que nem sempre a gente consegue cumprir**, até porque **a instituição no momento abre duas vezes na semana e aí é aquele atendimento mais emergencial, mais paliativo**. A gente procura ir atendendo **as demandas mais emergentes** e aí as vezes eu tenho que me programar para fazer visita domiciliar, mas as vezes nem sempre dá porque como são duas vezes na semana e por exemplo, na quinta-feira o meu turno a tarde é para fazer visitas, as vezes eu não consigo porque vem outra demanda. Vem demanda judicial, vem outra demanda e aí as vezes naquela semana eu não consigo fazer as visitas que na verdade eu me programei, que eu planejei. **Então assim, a gente tem um planejamento que as vezes foge, porque aparece demandas na hora** (ASSISTENTE SOCIAL 5, grifos da autora).*

Os depoimentos anteriores propiciam a compreensão de que os/as Assistentes Sociais não efetivam o planejamento das suas intervenções profissionais. Este ocorre de forma burocratizada, engessada e deslocada dos

objetivos da profissão, sendo executados na lógica institucional. Até mesmo, um/a profissional afirma que não o realiza por motivo de preguiça – *Assistente Social 4*.

De acordo com Baptista (2002) o objeto do processo de planejamento no trabalho do Serviço Social é o fragmento da realidade total que lhe é posto como demanda. No intuito de elaborar estratégias, táticas e técnicas com a finalidade de desvendar e intervir nos processos sociais que se manifestam na vida do/a usuário/a que no processo de trabalho institucional aparecem na sua forma imediata, fragmentando as demandas dos/as usuários/as da totalidade das relações de produção no capitalismo.

É nessa ótica, que o planejamento se configura como uma atribuição e competência do/a Assistente Social sendo reconhecido como um ato técnico, mas também político dado a sua operacionalização em consonância com o projeto profissional para trilhar o caminho da superação as rotinas institucionais e os tensionamentos presentes no espaço profissional do/a Assistente Social,

Nesta perspectiva, o planejamento refere-se, ao mesmo tempo, à seleção das atividades necessárias para atender questões determinadas e a otimização de seu inter-relacionamento, levando em conta os condicionantes impostos a cada caso (recursos, prazos e outros); diz respeito, também, à decisão sobre os caminhos a serem percorridos pela ação e as providências necessárias à sua adoção, ao acompanhamento da execução, ao controle, a avaliação e a redefinição de ação (BAPTISTA, 2002, p. 14).

Tendo em vista os depoimentos dos/as Assistentes Sociais, identifica-se a necessidade do processo de planejamento e também, de avaliação das suas intervenções para a redefinição de novas formas de ação e abordagens para não centrar as ações interventivas somente na perspectiva das finalidades da instituição, mas também para as demandas concretas identificadas no curso da realidade social que permitam desenvolver ao mesmo tempo, o seu trabalho junto com a população usuária e com as instituições empregadoras.

No que diz respeito aos instrumentos de trabalho utilizados, os/as profissionais destacaram como os mais recorrentes: a entrevista individual, a visita domiciliar, o trabalho com grupos, os encaminhamentos, a escuta e mobilização da comunidade. Um ponto que merece ênfase, foi que a maioria afirmou não realizar um acompanhamento contínuo com grupo familiar. Na sequência alguns relatos ilustrativos:

Atendimento com o grupo familiar só no momento do acolhimento, até a gente faz em outros casos, mas é muito específico, quando o/a usuário/a está tendo pouca produtividade acadêmica, tendo dificuldade em relação a adaptação. Mas assim, em casos graves, se não a gente não tem, é só ali quando entra. Tem usuários/as que a cada 15 dias a gente acaba entrando em contato, mas geralmente esporádicos, não voltados a uma continuação, é muito espontâneo (ASSISTENTE SOCIAL 2).

Se é necessário a gente faz mais de uma visita domiciliar para o/a mesmo/a usuário/a. Com as famílias só no grupo da instituição mesmo. Tem o contato seguido com os/as usuários/as aqui no cotidiano mesmo, quando eles/as procuram (ASSISTENTE SOCIAL 4).

A gente realiza o acompanhamento individual, mas não com toda família. A gente faz acompanhamento individual com a família, mas com um membro. A gente faz até porque é instrumento depois que a gente presta relatório dos acompanhamentos familiares nos nossos sistemas aqui do MDS, que a gente tem que fazer, como se fosse uma prestação de contas, aí a gente faz (ASSISTENTE SOCIAL 5).

Os atendimentos com os grupos familiares supracitados ocorrem de maneira pontual no processo de trabalho da instituição, sem a efetivação de continuidade e aprofundamento. O processo de desvelamento da realidade dos/as usuários/as é realizado por intermédio de sucessivas aproximações, de tal modo, não é possível em um único encontro desvendar as expressões da Questão Social que perpassam a vida da população usuária, as quais também não se estabelecem no/a usuário/a individualmente. A família é uma instância de convivência e de afetos, também transpassada pela Questão Social, assim deve ser reconhecida pelas ações profissionais.

O Serviço Social como uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho produz um produto necessário, visto que é requisitado socialmente em diferentes espaços sócio-ocupacionais. Logo, o produto do seu trabalho é “uma categoria fundamental para a análise do trabalho desta profissão, pois é através do mesmo que se materializa a direção social do Serviço Social” (ZACARIAS, 2018, p. 107). E, por o seu trabalho estar inserido na correlação de forças existentes entre a classe trabalhadora e a classe dominante, onde ambas possuem interesse no produto da profissão. Nessa lógica, buscou-se através das entrevistas apreender como os/as Assistentes Sociais visualizam este produto profissional.

As respostas aludidas a isso foram diversificadas, como o empoderamento e a melhoria das condições de vida da população atendida nas instituições. Para o sujeito da pesquisa que trabalha em uma instituição vinculada a política de Saúde, o produto do seu trabalho é fornecer benefícios e/ou agilizar consultas para que o

usuário tenha uma vida prolongada mesmo vivenciado situação de doença, ou seja, para que não venha a óbito.

O produto do trabalho também foi identificado como um amenizador das desigualdades sociais oriundas do conflito ente capital e trabalho, mas não como uma ação transformadora da realidade. Apontado no relato a seguir:

*Mais no sentido de **amenizar**, porque assim, a gente percebe que são **as mesmas famílias que procuram e elas procuram as vezes pelas mesmas demandas**. Então assim, eu acredito que colabore com a questão da pobreza, da fome, ameniza com as cestas básicas. **Ameniza, porque na verdade envolve uma questão mais macro**, envolve questão de desemprego, da família não ter aquela estabilidade de renda. Falta muito isso aqui, as famílias trabalham muito de maneira informal. Tem a questão também das famílias catadoras, que é um trabalho muito precarizado. E aí assim, eu acredito que colabore com isso, ele (o trabalho do Serviço Social) **ameniza nesse sentido. Mas que traga uma transformação maior, aí já é mais complicado, daí eu não consigo ou não consegui visualizar. Não sei se essa seria a palavra, mas uma amenização dessas expressões da Questão Social na vida dos/as usuários/as** (ASSISTENTE SOCIAL 5, grifos da autora).*

Pelo exposto, é perceptível que os/as Assistentes Sociais não apreendem como produto do seu trabalho a transformação da realidade e a construção de processos emancipatórios desencadeados através da intervenção profissional. Tampouco, remetem para questões de classes, enfim, ações profissionais que materializem os valores e princípios que compõem o projeto ético-político do Serviço Social.

Destaca-se novamente, a necessidade de intervenções que vão além do provimento das necessidades imediatas dos/as usuários/as, mas que apreendam as mediações que funcionam como condutos por onde fluem várias esferas do real, possibilitando conceber a realidade enquanto totalidade e deste modo desvendar como estas expressões são produzidas e reproduzidas na vida cotidiana da população usuária, para viabilizar processos reflexivos e emancipatórios (PONTES, 1999). Logo, são essenciais intervenções profissionais harmônicas com a utilidade social da profissão, posto que a própria atuação em políticas sociais, interdita aos profissionais a visão de totalidade e os submete a prática “microscópica, nos fragmentos, nas refrações e nas singularidades” (GUERRA, 2000, p. 57).

A rotina institucional cotidiana provoca a realização de uma práxis utilitária, sobre as bases do senso comum, não chegando na essência dos fenômenos. No trabalho desenvolvido pelos sujeitos pesquisados, percebe-se a realização de um

primeiro momento de aproximação com os/as usuários/as para materializar o atendimento as suas demandas sejam na forma de encaminhamentos, de escuta ou provimentos. Todavia, o trabalho profissional desenvolvido é sob o viés imediato de suprimento as demandas institucionais, de modo fragmentado e individualizado dos sujeitos e das famílias. Com direcionamento para resolução de problemáticas individuais, pela via do paternalismo, que afastam a consciência de classes da profissão e a sua vinculação com a classe trabalhadora.

As reflexões tecidas no decorrer deste capítulo propuseram-se a conhecer a realidade envolta no trabalho profissional do Serviço Social desenvolvido nos espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS. Buscou-se, assim trazer os principais aspectos que permeiam essa realidade, verificou-se o que pode contribuir para descaracterizar a identidade da profissão tem a ver com o que é posto no cotidiano de trabalho.

Quando o/a profissional realiza só o que está posto pela instituição sem a necessária mediação com a condição de trabalhador/a assalariado/a contribui para a manutenção de tendências históricas da profissão ao realizar só o que é requisitado pela instituição empregadora, que por sua vez localiza-se na contramão da cultura profissional crítica e vinculada ao projeto societário da classe trabalhadora construída no movimento de reconceituação. Afastando-se o projeto da profissão dos espaços de trabalho.

Portanto, os aspectos apresentados sobre o trabalho dos/as Assistentes Sociais nos distintos espaços sócio-ocupacionais evidenciam que eles tendem a entender o objeto institucional como idêntico ao objeto profissional, porque predominantemente as demandas reconhecidas são aquelas institucionais reproduzindo uma identidade profissional determinada pelos processos institucionais que tendem a reproduzir as relações sociais capitalistas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar esta pesquisa retoma-se os objetivos elencados na fase do seu planejamento, no intuito de fazer algumas considerações em relação aos resultados alcançados e a trajetória do processo de construção do conhecimento consolidado através da elaboração deste trabalho.

Essa pesquisa teve o compromisso de dar visibilidade aos dados coletados na pesquisa de campo. Reitera-se que as problematizações realizadas a partir das falas dos sujeitos da pesquisa não possuem sentido depreciativo ou de emissão de juízo de valor, pois o que está em pauta é a análise da identidade da profissão e não ações de cunho pessoal. De tal modo, a análise e os resultados aqui apresentados não possuem caráter definitivo, mas sim são passíveis de superação, visto que essa é uma das finalidades da produção de conhecimento sob o viés dialético, construir subsídios para a transformação da realidade social. Ademais, como já foi elucidado por Martinelli (2013), a identidade profissional não é estática, ressignifica-se no curso da dinâmica contraditória das relações sociais.

Importante mencionar as dificuldades e possibilidades que se abriram no desenvolvimento da pesquisa. A realização de uma pesquisa de campo envolvendo distintos sujeitos exigiu da autora um longo debruçamento para a coleta e tratamento dos seus dados envolvendo saídas de campo, transcrições, categorizações e análises, conformando um montante significativo de dados, dos quais emergiram diferentes categorias que exigem um grande aprofundamento e estudo, dada as suas densidades teóricas. Por isso, não se conseguiu abarcar todas as abordagens existentes, inclusive, estas merecem nova investigação e produções em oportunidades futuras. Entretanto, avalia-se como positiva a construção de conhecimento proporcionada pela pesquisa em questão, no qual o tema se apresentou bastante articulado e permitiu dessa forma uma organicidade na elaboração do trabalho.

Nesse estudo, buscou-se desvendar, a partir de sucessivos movimentos teóricos e empíricos, qual a compreensão dos/as usuários/as de diferentes espaços sócio-ocupacionais sobre o trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais no município de São Borja/RS.

Com a finalidade de responder ao problema, foram elaboradas as questões orientadoras: a) qual o entendimento dos/as usuários/as sobre o trabalho do/da

Assistente Social?; b) quais demandas levam os/as usuários/as a procurar o trabalho dos/as Assistentes Sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais? e c) como o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais contribui para a construção da identidade profissional?

Diante do exposto no capítulo 2, verifica-se que a população usuária do trabalho do Serviço Social no município de São Borja/RS possui importantes elementos que perpassam a sua realidade social, os quais são explicitados no cotidiano dos espaços sócio profissionais e na mediação do trabalho do/a Assistente Social. São majoritariamente mulheres sobre quem recai todo o cuidado familiar e doméstico. As expressões da Questão Social mais latentes nas suas vidas cotidianas são as situações de pobreza e de desemprego, as quais são os fios condutores para as demais expressões vivenciadas como o analfabetismo, a subalternidade, a timidez e a dependências dos serviços ofertados nos espaços sócio-ocupacionais, principalmente, no âmbito material.

As usuárias possuem um duplo entendimento sobre a identidade profissional do Serviço Social, portanto, não se pode apontar uma unanimidade. Um entendimento concebe a identidade vinculada à ajuda material e imediata e o outro, a identidade vinculada à esfera política e de direitos.

No âmbito do capítulo 3, constatou-se que as ações profissionais são, em grande parte, moldadas pelos objetivos institucionais, onde os espaços sócio-ocupacionais e a política social que neles se configuram, inferem no direcionamento do trabalho do/a Assistente Social.

Foi evidenciado certas condicionalidades dos espaços profissionais. Na política de Assistência Social prevalece a identificação da profissão a demandas de ajuda em situações imediatas e emergenciais. A relação profissional/usuário/a é perpassada pela mediação de situação de pobreza e determinada por um provimento material, que por sua vez é uma demanda situada no campo institucional. Assim, verificou-se a necessidade de no trabalho cotidiano sanar a demanda imediata dos sujeitos usuários para ser possível subsidiar processos de reflexões estruturais.

No que tange a política de Saúde, o trabalho profissional igualmente é demandado pelo viés da ajuda material, mas também pela orientação à família cuidadora do/a usuário/a em situação de doença sobre os seus tratamentos e acesso à benefícios da política de Assistência Social. Fato este, que colabora para a

reprodução de um imaginário que torna socialmente nebulosa as diferenças entre Serviço Social e Assistência Social, visto que as ações profissionais são confundidas pelas ações da política.

No Movimento Social, constata-se um espaço de trabalho com possibilidades de articulação e organização popular com base nas demandas de pertencimento trazidas até o/a Assistente Social. E na política de Assistência Estudantil, foi verificado uma identificação do trabalho do Serviço Social via demandas burocráticas de acesso a recurso financeiro em razão da forma de como o trabalho profissional é executado neste espaço. Pois, as usuárias demonstraram possuir uma visão crítica ao trabalho profissional burocratizado voltado a concessão de benefícios recaindo num viés economicista e reducionista das expressões da Questão Social presentes nas suas realidades.

Ao analisar o trabalho desenvolvido pelos/as Assistentes Sociais no cotidiano dos espaços sócio-ocupacionais, ficou evidente a apreensão do objeto de trabalho institucional como sinônimo do objeto profissional. Em virtude de que a maior parte das demandas reconhecidas pelos/as Assistentes Sociais são requisições institucionais, desse modo evidencia-se outro elemento, a falta de clareza sobre a particularização das demandas postas no cotidiano de trabalho com os objetivos da profissão.

Assim, ficou latente a alienação dos/as profissionais no processo de trabalho que é organizado pela instituição empregadora. E, também pelo uso dos instrumentos de trabalho desconectados com a instrumentalidade do Serviço Social, reverberando numa práxis utilitária com bases no senso comum que não chega na essência dos fenômenos, pois não são realizados processos de conhecimento acerca da realidade dos sujeitos usuários e nem o planejamento das intervenções profissionais. Também foi observado o trabalho por uma lógica de encaminhamento que reproduz a cidadania formal, a partir do acesso aos direitos do Estado burguês, onde os/as Assistentes Social consideram como o produto do seu trabalho a amenização da realidade e não uma ação transformadora.

Por fim, conclui-se uma forte tendência da identidade profissional atribuída não só pela população usuária, mas também pelos espaços sócio-ocupacionais e até mesmo construída pelos/as próprios/as Assistentes Sociais no seu trabalho cotidiano, de um lado vinculada a um trabalho em demandas imediatas e emergenciais e, por outro, vinculada ao trabalho na perspectiva do fortalecimento da

cidadania dos/as usuários/as via acesso à direitos. Porém, ambos se afastam de uma identidade associada a classe trabalhadora, a problematização da contradição fundamental do capitalismo, o conflito entre capital e trabalho, e processos de emancipação humana, os quais compõem a direção social estabelecida pelo Serviço Social. O duplo entendimento da identidade profissional do Serviço Social é concebido através de intervenções assistenciais e de orientação à direitos e políticas sociais públicas, as quais reproduzem a lógica do capital e colocam os sujeitos usuários em confronto com o Estado por meio de uma racionalidade reducionista jurídico-política e não de problematização as classes dominantes e a sociabilidade capitalista.

Longe de se fazer uma análise culpabilizadora e fragmentada da totalidade social em relação aos resultados obtidos na pesquisa, uma vez que se compreende a identidade profissional como um fenômeno multifacetado e perpassado por diferentes fatores. Desse modo, reconhecem-se as condicionantes estruturais que perpassam a identidade e o trabalho do Serviço Social. Principalmente, em razão do modelo de gestão estatal neoliberal, o qual submete os/as Assistentes Sociais, assim como toda a classe trabalhadora, a processos socioprofissionais de precarização, supressão de direitos sociais, reafirmação do conservadorismo e moralização do trato as expressões da Questão Social, trazendo implicações para vida cotidiana dos/as profissionais, sobretudo, dos sujeitos usuários/as. Neste cenário, os espaços sócio-ocupacionais impõem requisições contraditórias ao projeto profissional da categoria o que desencadeia a expansão do pragmatismo centrado na racionalidade burguesa. Também, se presencia a ampliação de alguns segmentos profissionais que reafirmam uma tendência conservadora na formação e no trabalho profissional cotidiano, na contramão da cultura profissional crítica e vinculada ao projeto societário da classe trabalhadora construída no movimento de reconceituação (RAMOS e SANTOS, 2016; IAMAMOTO, 2007).

Como prospecções, sugere-se a construção de espaços de discussão do trabalho profissional seja no âmbito dos espaços profissionais e/ou da formação, a partir da instrumentalidade do Serviço Social. Problematizando o uso dos instrumentos de modo articulado com as competências teórico-metodológica, ético-política e técnico operativa e do mesmo modo, subsidiar o interesse e a produção teórica acerca desta temática, no intuito de fortalecer o projeto ético-político profissional crítico e propositivo por meio de estratégias político-profissionais de

resistência no desenvolvimento do trabalho assalariado nos espaços sócio-ocupacionais que impõem limites e possibilidades a transformação da realidade.

São reconhecidos os avanços teóricos do Serviço Social, sobretudo, a partir da década de 1980, no entanto, é preciso aprofundamentos relacionados a dimensão interventiva da profissão, principalmente na trama do trabalho contemporâneo de rotinização de atividades, voltada para a padronização dos processos interventivos. Ressalta-se que o debate acerca da dimensão interventiva não deve ser sustentado na perspectiva tecnicista, mas sim em uma discussão maior inserida, conforme já mencionado, no bojo da instrumentalidade do Serviço Social.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Ângela Santana do; MOTA, Ana Elizabete. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: MOTA, A. E. (org.). **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 1998.
- ANDRADE, Maria Ângela Rodrigues Alves de. **O Metodologismo e o Desenvolvimentismo no Serviço Social Brasileiro – 1947 a 1961**. In: Serviço Social & Realidade, Franca, v. 17, n. 1, p. 268-299, 2008. Disponível em: <<https://periodicos.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/viewFile/13/78>>. Acesso em: 20 nov. de 2019.
- BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento Social: intencionalidade e instrumentação**. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: 2002.
- BARDIN, L. **A análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARROCO, Maria Lucia Silva. **Considerações sobre a ética na pesquisa a partir do Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Centro Português de Investigação em História e Trabalho Social. 2005. Disponível em: <<http://www.cpihts.com/PDF02/Lucia%20Barroco.pdf>>. Acesso em: 06 abr de 2019.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático**. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.
- BEHRING, Elaine Rosetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- BRASIL. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos**. Resolução nº 466. Brasília: Conselho Nacional de Saúde, Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html>. Acesso em: 06 abr de 2019.
- BRASIL. Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social (Lei n. 8.662/1993). In: CRESS 7a Região. **Assistente Social: Ética e direitos – Coletânea de leis e resoluções**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lidador, 2001.
- CARDOSO, P. F. G. **Ética e projetos profissionais: os diferentes caminhos do Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Papel Social, 2013.
- CARLOTO, Cássia M. **Gênero, políticas públicas e centralidade na família**. In: Serviço Social e Sociedade, 86, ano XXVII, julho 2006.
- CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Política de Educação Permanente do Conjunto CFESS-CRESS**. Brasília, 2012. Disponível em:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_POL-EDUCACAO-PERMANENTE.pdf>. Acesso em: 28 out. de 2019.

CONSELHO REGEIONAL DE SERVIÇO SOCIAL – CRESS, Rio Grande do Sul, 10ª Região. **Cartilha CRESS CONECTA**. 2017. Disponível em: <http://www.cressrs.org.br/arquivos/n_publicacao/CRESSRS%20CONNECTA%20assistente%20social.pdf>. Acesso em: 20 out. 2019.

COSTA, Roberta Vlândia Braga; SEVERINO, Evânia Maria Oliveira. **Serviço Social e Identidade Profissional no Espaço Hospitalar**. In I Congresso Internacional de Política Social e Serviço Social: Desafios Contemporâneos, 2015, Londrina/PR. Anais ... Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2015. p. 1 - 12. Disponível em: <http://www.uel.br/pos/mestradoservicosocial/congresso/anais/Trabalhos/eixo3/oral/51_servico_social_hospitalar.pdf>. Acesso em: 19 mai. de 2019.

DIAS, Edmundo Fernandes. **Gramsci e a política hoje**. Revista Universidade e Sociedade, Brasília (DF), ano 11, n. 27, jun. 2002.

FERREIRA, José Wesley. **Questão social: apreensão e intervenção no trabalho dos assistentes sociais**. 2008. 136 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/396/1/399932.pdf>>. Acesso em: 20 nov. de 2019.

FRAGA, Cristina Kologeski. **A atitude investigativa no trabalho do assistente social**. Revista Serviço. Social e Sociedade. São Paulo, n. 101, p. 40-64, jan./mar. 2010 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n101/04.pdf> Acesso em: 24 de out. de 2019.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **A interdisciplinaridade como necessidade e como problema nas ciências sociais**. In. Revista do Centro de Educação e Letras, v. 10, nº I, p. 41-62, 1º semestre 2008. Unoeste campus Foz do Iguaçu. Disponível em: <http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/sem_pedagogica/fev_2014/NRE/2interdisciplinaridade_necessidade.pdf>. Acesso em: 18 nov. de 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, Nilvania Alves; DINIZ, Camila Adriana Silva. **Teoria e Prática no Serviço Social: Uma Reflexão sobre a Identidade Profissional do Assistente Social e os Desafios Contemporâneos**. In. III Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais. Belo Horizonte, 2013. Anais. Belo Horizonte: CRESS – 6ª Região, 2013.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do Serviço Social**. In. Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais, “Capacitação em Serviço Social e Política Social”, Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais, CFESS/ABEPSS- UNB, 2007. Disponível em:

<<http://www.unirio.br/unirio/cchs/ess/Members/altineia.neves/instrumentos-e-tecnicas-em-servico-social/guerra-yolonda-a-instrumentalidade-no-trabalho-do-assistente-social/view>>. Acesso em: 18 nov. de 2019.

GUERRA, Yolanda. **A propósito da instrumentalidade do Serviço Social**. In: **Debates Sociais**. Rio de Janeiro: n. 63 e 64, CBCISS & ICSW, 2004.

GUERRA et. al. **Atribuições, Competências, Demandas e Requisições: o trabalho do assistente social em debate**. Anais XV ENPSS – Encontro Nacional de Pesquisadoras(es) de Serviço Social. Tema: Formação e Trabalho Profissional: Reafirmando as Diretrizes Curriculares da ABEPSS. Disponível em: <<http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/guerra-e-outros-201804131237474299190.pdf>>. Acesso em: 28 set. de 2019.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social**. In: Revista Serviço Social e Sociedade n. 62. São Paulo: Cortez, 2000.

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. Trad. Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 10ª ed. São Paulo: Cortez, 1995.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 22ª ed. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, Marilda. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social**. In: CFESS/ABEPSS. Serviço social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social na contradição capital/trabalho: concepção da dimensão política na prática profissional**. In: Serviço Social: as respostas da categoria aos desafios conjunturais. IV Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais – Congresso Chico Mendes. São Paulo: Cortez, 1991.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Censo demográfico de 2010 do município de São Borja/RS**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=431800>>. Acesso em: 30 out. de 2019.

KONDER, Leandro. **O que é dialética?**. São Paulo: Brasiliense, 2008.

KOSIL, Karel. **Dialética do concreto**; tradução de Célia Neves e Alderico Toríbio. 2. ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1976.

LARA, Ricardo. **A incidência da teoria social crítica no Serviço Social**. In. Revista Textos & Contextos. Porto Alegre, v.6, n.2, p. 282-297. Jul./dez. 2009. Disponível em: <<https://ojs.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/view/116/149>>. Acesso em: 24 abr. de 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **A pergunta pela identidade profissional do Serviço Social: uma matriz de análise**. In. Serv. Soc. & Saúde, Campinas/SP, V. 12, n 2 (16), p. 145-156, jul/dez. 2013. Disponível em: <[file:///C:/Users/Ana%20Carol/Downloads/8639491-9934-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ana%20Carol/Downloads/8639491-9934-1-SM%20(1).pdf)>. Acesso em: 24 abr. de 2019.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Identidade profissional e desafios da contemporaneidade. In. JURKEWICZ, Regina Soares; CITELI, Maria Teresa (org.). **Serviço Social: Identidade, Territórios e Novos Desafios**. São Paulo: Kame, 2014, p. 09-15.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos**. In Serviço Social & Saúde, n. 107, p. 497 – 508. São Paulo: jul./set 2011. Disponível em: <<file:///C:/Users/Ana%20Carol/Downloads/O%20Trabalho%20dos%20Assistentes%20Sociais%20em%20Contextos%20Hospitalares%20-%20Martinelli.pdf>>. Acesso em: 20 nov. de 2019.

MARTINELLI, M. L. **O uso de abordagens qualitativas nas pesquisas em Serviço Social**. In: MARTINELLI, M. L. (org.). Pesquisa qualitativa: um instigante desafio. São Paulo: Veras, 1999, p.19-29.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional**. Departamento de Serviço Social, Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Paraná, Rev. Emancipação, 6(1): 9-23, 2006. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/69/67>>. Acesso em: 19 mai. de 2019.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: Identidade e alienação**. 11 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

MARX, Karl.; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Martin Claret, 2005.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômicos Filosóficos**. São Paulo: Martin Claret, 2004.

MARX, Karl. **O capital: critica de economia política**. Livro 1, v. 1. 29. ed. Rio de Janeiro, RJ: Civilização Brasileira, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Amostragem e Saturação em Pesquisa Qualitativa: Consensos e Controvérsias**. In. Revista Pesquisa Qualitativa. São Paulo (SP), v. 5, n. 7, p. 01-12, abril, 2017. Disponível em:

<https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4111455/mod_resource/content/1/Minayosaturacao.pdf>. Acesso em: 16 nov. de 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. **Bolsa Permanência – Apresentação**. Site Institucional Portal Mec. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/programa-bolsa-permanencia>>. Acesso em: 22 nov. de 2019.

MIOTO, R. C.; CAMPOS, M. S.; CARLOTO, C. M. (Orgs.). **Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social**. São Paulo: Cortez, 2015.

MONTAÑO, Carlos. **A natureza do Serviço Social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

MOTA, Ana Elisabete. Serviço Social brasileiro: profissão e área do conhecimento. In: **Revista Katálisis**. Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 17-27, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v16nspe/03.pdf>>. Acesso em: 07 out. 2019.

NETTO, José Paulo. **A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. In. Serviço Social e Saúde: Formação de Trabalho Profissional, 1999.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao estudo do método de Marx**. 1.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. **Sobre a política de assistência social no Brasil**. In: BRAVO, Maria Inês Souza; PEREIRA, Potyara A. P (orgs.). Política Social e Democracia. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social**. 1. Ed. – São Paulo: Cortez, 1999.

PRATES, Jane Cruz. **Possibilidades de mediação entre a teoria marxiana e o trabalho do Assistente Social**. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Faculdade de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul/PUCRS, Porto Alegre, 2003.

RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria. **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. 1 ed. São Paulo: Cortez, 2018, p. 25-65.

RAMOS, Sâmya Rodrigues; SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. Projeto profissional e organização política do Serviço Social brasileiro: lições históricas e lutas contemporâneas. In: OLIVEIRA E SILVA, Maria Liduína (org.). **Serviço Social**

no Brasil: história de resistências e de ruptura com o conservadorismo. São Paulo: Cortez: 2016, p. 209-233.

SANTOS, Cláudia Monica. **A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social.** In: Revista Conexão Gerais. nº3, ano 2. Jun. Dez., 2013.

SILVA, José Fernando Siqueira da. **Pesquisa e produção do conhecimento em Serviço Social.** In: Ver, Serviço Social e Realidade. Franca, v.18 n.1, p. 43-59, 2017. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/2319/3248>>. Acesso em: 24 abr. de 2019.

SILVA, José Fernando da. **Serviço Social: resistência e emancipação?** São Paulo: Cortez, 2013.

SOUSA, Charles Taniolo de. **A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional.** Ponta Grossa: Emancipação, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119/117>>. Acesso em: 24 abr. de 2019.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise.** 8.ed. São Paulo: Cortez, 2003.

TANAKA, Oswaldo Y; MELO, Cristina. **Avaliação de programas de Saúde do adolescente: um modo de fazer.** São Paulo: EDUSP, 2000.

TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. **O projeto ético-político do Serviço Social.** In: Conselho Federal de Serviço Social – CFESS; ASSOCIAÇÃO Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ ABEPSS, 2009. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/teixeira-joaquina-barata_-braz-marcelo-201608060407431902860.pdf>. Acesso em: 11 mai de 2019.

THOMPSON, Edward Palmer. **A miséria da teoria ou um planetário de erros: uma crítica ao pensamento de Althusser.** Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981. Disponível em: <<https://bibliotecaonlinedahisfj.files.wordpress.com/2015/07/thompson-e-p-a-misc3a9ria-da-teoria.pdf>>. Acesso em: 20 nov. de 2019.

TONET, Ivo. Fundamentos filosóficos para nova proposta curricular do Serviço Social. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, v. 15, p. 20-29, ago. 1984.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

TURCK, Maria da Graça Maurer Gomes. **Serviço Social: Caderno de Exemplos – documentação para circular em espaços públicos.** 2ª ed. Porto Alegre: Graturck, 2012.

VEIGA, Luciana; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **A utilização de métodos qualitativos na ciência política e no marketing político.** In Opinião Pública, vol 7, n 1. Campinas: 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010462762001000100001>. Acesso em: 20 abr de 2019.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social.** 5. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2006.

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

ZACARIAS, Inez Rocha. **Marxismo e Serviço Social: o trabalho do assistente social em questão.** Porto Alegre: Movimento, 2018.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro do Grupo Focal

Iniciar os trabalhos

- Oferecer informações aos participantes sobre o tema do Trabalho Final de Graduação – TCC e os objetivos da pesquisa;
- Apresentar a metodologia do grupo focal e a dinâmica do trabalho que será de compartilhamento e trocas entre o grupo;
- Informar ao grupo sobre a duração que será entre uma hora e trinta minutos e duas horas;
- Informar que o grupo será registrado com gravação de áudio;
- Lembrar ao grupo sobre a garantia de sigilo individual e a seriedade na fidelidade da coleta dos dados;
- Elucidar que não tem certo ou errado, bom ou mau argumento/resposta, que toda informação é importante e válida;
- Destacar a importância da plena participação de todos para o sucesso da pesquisa.

QUESTÕES A SEREM DISCUTIDAS

- 1 - Vocês já foram atendidos por algum/a assistente social?
- 2 - Em quais instituições foram esses atendimentos?
- 3 - Sobre a compreensão dos/as participantes em relação ao trabalho dos/das assistente social:
- 4 - Quando eu falo em assistente social o que vem na cabeça de vocês?
- 5 - Realização de dinâmica com recortes de imagens com demonstração de processos que rematam ou não a profissão e depois levantar questões com os participantes sobre a razão de cada escolha.
- 6 - O vocês sabem sobre o trabalho do/a assistente social?
- 7 - O que significa o trabalho do/da assistente social para vocês?
- 8 - Qual o sentido da intervenção do/da assistente na vida de vocês?
- 9 - Quais as demandas levaram vocês a procurar o trabalho do/da assistente social?
- 10 - Em qual momento vocês foram atendidos por um/a assistente social?
- 11 - O atendimento do/da assistente social foi importante em algum momento da vida de vocês? Porquê?

Finalizar o grupo, agradecendo e reiterando sobre a importância de sua participação para esta pesquisa. Colocar-se a disposição para qualquer dúvida e/ou sugestão.

APÊNDICE B – Roteiro de Observação do Grupo Focal

1 - Instituição:

2 - Tipo de Observação:

3 - Local:

4 – Data:

5 – Horário de início:

Horário final:

6 - Pontos a serem observados:

6.1 Número de participantes:

6.2 Participação dos sujeitos durante a realização do grupo focal:

6.3 Postura dos/as participantes durante as atividades:

6.4 Descrever quais imagens foram escolhidas pelos/as participantes na dinâmica, assim como as que não foram escolhidas:

6.5 Expressão de ideias e sentimentos dos/as participantes:

6.6 Comunicação dos/as participantes do grupo focal:

APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista Semiestruturado

1. Dados de Identificação:

- 1.1 Data da entrevista: ____/____/____
- 1.2 Local de trabalho:
- 1.3 Política a qual está vinculado:
- 1.4 Função que ocupa na instituição:
- 1.5 Tempo de trabalho na instituição:

2. Demandas dos/as usuários/as:

- 2.1 Quais são as demandas institucionais de atendimentos? E quais as demandas de atendimento do Serviço Social?
- 2.2 Quais os motivos que levam os/as usuários/as a procurar o seu serviço espontaneamente?
- 2.3 Na sua percepção como a questão social se expressa nessas demandas que você identifica?
- 2.4 Como você atende as demandas dos/as usuários/as?
- 2.5 Você acha que consegue pelo seu trabalho, avançar em seus atendimentos e ir além das demandas apresentadas pelos/as usuários/as? Se sim, como? Caso contrário, por que?

3. Entendimento do/a usuário/a em relação ao trabalho do/a assistente social:

- 3.1 Na sua visão qual o entendimento da população usuária sobre o seu trabalho profissional?

4. Processos de Trabalho:

- 4.1 Como você planeja suas intervenções?
- 4.2 Qual o produto do seu trabalho? E como esse produto contribui para o enfrentamento da questão social na vida do/a usuário/a?
- 4.3 Quais instrumento você utiliza em suas intervenções?
Definir por ordem de prioridade dos/as profissionais:
 - () Entrevista Individual
 - () Entrevista Grupal
 - () Visita Domiciliar
 - () Mobilização da Comunidade
 - () Reunião
 - () Visita Institucional
 - () Encaminhamentos
 - () Escuta sensível
 - () Outros. Quais?
- 4.4 Realiza abordagens coletivas? Com qual frequência ocorrem:
 - () Semanalmente
 - () Quinzenalmente
 - () Mensalmente
 - () Aleatoriamente
- 4.5 Realiza acompanhamento contínuo individualmente e/ou com o grupo familiar: () Sim () Não Porque?

APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do projeto: Serviço Social: entre a identidade construída e a atribuída

Acadêmica/pesquisadora responsável: Ana Carolina Vaz dos Santos

Instituição: Universidade Federal do Pampa – Unipampa, Campus São Borja/RS

Telefone celular da pesquisadora para contato (inclusive a cobrar):

(55) 9 9949.0651

Prezado/a Senhor/a

Você está sendo convidado/a para participar, como voluntário/a em um projeto de pesquisa cujo título é: **Serviço Social: entre a identidade construída e a atribuída**, que tem por objetivo identificar qual a compreensão dos/as usuários/as em relação ao trabalho dos/as assistentes sociais, a partir de seus atendimentos em diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS, com o intuito de construir a identidade social atribuída à categoria profissional na sua prática cotidiana.

O estudo será de caráter qualitativo e de tipo exploratório, a coleta de dados será feita através da aplicação de um grupo focal⁴¹ e uma entrevista⁴². O grupo focal será realizado com os/as usuários de diferentes espaços sócio-ocupacionais do município de São Borja/RS através de roteiro com questões, sendo necessário no mínimo 06 e no máximo 12 participantes. Já a entrevista contará com perguntas abertas e fechadas direcionadas ao profissional do Serviço Social de tais espaços. O grupo focal e a entrevista serão registrados através de gravação de áudio, para manter a fidelidade dos dados coletados.

Tais registros ficarão sob responsabilidade da pesquisadora por um período de cinco anos e será utilizado apenas para fins científicos vinculados ao presente projeto de pesquisa, após serão deletados e/ou incinerados.

A pesquisadora garante que as informações obtidas serão utilizadas apenas para fins desta pesquisa podendo você ter acesso as suas informações e realizar qualquer modificação no seu conteúdo, se julgar necessário. Seu nome e material que indique sua participação não será divulgado e você não será identificada/o em qualquer publicação que possa resultar deste estudo.

A participação na pesquisa exige somente disponibilidade para participar do grupo focal e/ou ser entrevistado/a, com garantia de decidir livremente sobre a participação e desistir de participar a qualquer momento. Também, como a participação é voluntária e gratuita será conciliada com datas que não prejudiquem o seu exercício profissional e/ou pessoal. Não haverá qualquer tipo de despesa ou compensação financeira durante ou após o desenvolvimento da pesquisa, para você ou seus descendentes.

No que diz respeito aos benefícios, os resultados dessa pesquisa poderão subsidiar ações potentes no sentido de aprimorar a formação profissional. Assim sendo, o estudo é importante para a sociedade porque poderá contribuir com a melhoria da intervenção profissional no Serviço Social. De tal modo, a pesquisa

⁴¹ Com duração prevista entre 30 minutos e 1 hora.

⁴² Com duração prevista entre 30 minutos e 1 hora.

beneficiará os/as profissionais da área, os/as estudantes, a universidade e o Serviço Social.

Quanto aos riscos, a realização da pesquisa pode acarretar em constrangimento por parte dos sujeitos pesquisados ao ser entrevistado e/ou observado pela pesquisadora, assim como ter a organização da dinâmica da sua rotina de vida e trabalho alteradas.

Por meio deste documento e a qualquer tempo você poderá solicitar esclarecimentos adicionais sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar. Também poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento, sem sofrer algum tipo de penalidade ou prejuízo.

Caso ainda haja dúvidas você poderá pedir esclarecimentos nos endereços abaixo:

Ana Carolina Vaz dos Santos – Email: anacarolina.vaz13@gmail.com
Rua Cabo Pedroso, nº 2370, Centro – São Borja/RS

Após ser esclarecido/a sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra será arquivada pela pesquisadora responsável.

Nome do Participante da Pesquisa: _____

Assinatura do/da Participante da Pesquisa

Nome da Pesquisadora Responsável: Ana Carolina Vaz dos Santos.

Assinatura da Pesquisadora Responsável

Apêndice E – Termo de Autorização do/a Responsável pelo Serviço

AUTORIZAÇÃO CONDICIONADA

INSTITUIÇÃO CO-PARTICIPANTE

Eu, _____, ocupante do cargo de _____ no _____, autorizo a realização nesta instituição da pesquisa denominada **Serviço Social: entre a identidade construída e a atribuída**, sob a responsabilidade da pesquisadora Ana Carolina Vaz dos Santos, tendo como objetivo primário identificar qual a compreensão dos/as usuários/as em relação ao trabalho dos/as assistentes sociais, a partir de seus atendimentos em diferentes espaços sócio-ocupacionais no município de São Borja/RS, com o intuito de construir a identidade social atribuída à categoria profissional na sua prática cotidiana. .

Esta autorização está **condicionada à prévia aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Unipampa** (Prédio Administrativo da Universidade Federal do Pampa, Campus Uruguaiana – BR 472, Km 592 – Uruguaiana – RS – tel: 55-3413-4321 ramal 2289 – email: cep@unipampa.edu.br) devidamente registrado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP/MS), respeitando a legislação em vigor sobre ética em pesquisa em seres humanos no Brasil (Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12 e regulamentações correlatas).

Afirmo que fui devidamente orientado sobre a finalidade e objetivos da pesquisa, bem como sobre a utilização de dados exclusivamente para fins científicos e que as informações a serem oferecidas para o pesquisador serão guardadas pelo tempo que determinar a legislação e não serão utilizadas em prejuízo desta instituição e/ou das pessoas envolvidas, inclusive na forma de danos à estima, prestígio e/ou prejuízo econômico e/ou financeiro. Além disso, durante ou depois da pesquisa é garantido o anonimato dos sujeitos e sigilo das informações.

Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos da pesquisa nela recrutados, dispondo da infraestrutura necessária para tal.

_____(cidade)_____, _____(dia)____ de _____(mês)____ de 20____.

(Assinatura e carimbo do responsável da instituição co-participante)