

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

IMARA MARIA DE MELO

**A IMAGEM SOCIAL DO ASSISTENTE SOCIAL PELOS USUÁRIOS: UM
ESTUDO APROXIMATIVO**

FLORIANÓPOLIS, 2010.

IMARA MARIA DE MELO

**A IMAGEM SOCIAL DO ASSISTENTE SOCIAL PELOS USUÁRIOS: UM
ESTUDO APROXIMATIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social pela Universidade Federal de Santa
Catarina – UFSC.

Orientadora: Professora Dr^a. Simone
Sobral Sampaio.

FLORIANÓPOLIS, 2010.

Agradecimentos

Agradeço em primeiro lugar a Deus, sempre presente em meu caminho.

Aos meus familiares. E de forma muito especial a minha mãe Maria e minhas irmãs: Ivonete e Ivânia. Obrigada pelo incentivo, pelo carinho, pela paciência e pelo amor, que sempre me fez mais forte.

A todas as grandes amizades iniciadas nessa trajetória, as quais me possibilitam momentos repletos de alegria e felicidade. E em especial a Gabriela, Guilherme, Leonardo, Iara, Quéfren, Monique, Robson, Reginaldo, Rodrigo e Vitória. Perto ou longe, amigos de todas as horas, obrigada pela motivação, fruto de cada um de nossos diálogos.

Estendo meu agradecimento a todos os colegas, alguns os quais eu nunca mais verei pessoalmente, mas aos quais desejo que carreguem para sempre o sentimento de comprometimento compartilhado nesses anos, de acreditar em outras possibilidades.

Agradeço também ao Guilherme, pelo carinho e pela paciência de todas as horas.

À Professora Dra. Simone Sampaio Sobral pelo apoio, pela disposição e incentivo. E principalmente, pelas reflexões possibilitadas por nossos encontros em aulas e durante o processo de orientação.

A todos os servidores da Universidade Federal de Santa Catarina e em especial aos docentes. Impossível não admirá-los pelo trabalho empreendido com qualidade, diante de tantas adversidades colocadas em nossa realidade.

Aos servidores do Hospital Universitário e em especial a Enfermeira Magali, ao Enfermeiro Gilson e a Assistente Social Tayana, supervisora de campo de estágio e grande incentivadora de meu processo de formação.

Agradeço ainda a disposição e gentileza dos sujeitos entrevistados, sem os quais esse trabalho não seria possível.

Por fim um até logo e um muito obrigada a todos que depuseram seu tempo para ler minhas reflexões, às vezes confusas, às vezes precipitadas, mas sempre orientadas pela tentativa do que acreditamos o melhor para todos.

Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenho para não apenas falar de minha utopia, mas para participar de práticas com ela coerentes. (FREIRE, 2000, p.33).

Resumo

Este trabalho tem por objetivo principal promover uma aproximação com a forma que os usuários do Sistema Público de Saúde – através dos atendimentos realizados no Hospital Universitário pelo Serviço Social – compreendem a atuação do Assistente Social. As representações sociais que caracterizam a imagem social desse profissional, do ponto de vista desses sujeitos, é aqui entendida enquanto resultado das mediações sócio-históricas que contextualizam a trajetória profissional do Serviço Social junto à classe trabalhadora. Desse modo, este trabalho consiste também em uma pesquisa bibliográfica que visa subsidiar o entendimento de algumas perspectivas apontadas pelos entrevistados a partir de uma análise conjuntural. Os motivos que promovem a busca pelo Serviço Social, o que esse profissional faz e sua relativa importância e significados para esses sujeitos é resultado de aspectos sócio-econômicos, cultural e políticos que caracterizam os espaços sócio-ocupacionais em que são atendidos por esses profissionais. E dialoga também com a forma com que os assistentes sociais têm desvelado os desafios cotidianamente apontados ao Serviço Social na implementação do Projeto Ético-Político dessa profissão.

Palavras chave: imagem social, representações sociais, Serviço Social.

Lista abreviaturas

BM - Banco Mundial.

CNS - Conselho Nacional de Saúde.

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social.

CAPS – Centro Atenção Psicossocial.

FMI - Fundo Monetário Internacional.

FUNRURAL – Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural.

HU - Hospital Universitário.

SUDS - Sistema Único Descentralizado de Saúde.

SUS - Sistema Único de Saúde.

UTI – Unidade Tratamento Intensivo.

UTD - Unidade de Tratamento Dialítico.

Sumário

Introdução.....	08
1.Elementos constitutivos da profissão dos Assistentes Sociais.....	11
1.1 Gênese do Serviço Social e Conservadorismo.....	11
1.2 O Serviço Social, o Estado, a Igreja: suas relações particulares no Brasil....	20
1.3 O projeto profissional do Assistente Social e as condições presentes.....	23
2.Os aspectos constituintes do Serviço Social.....	31
2.1 1 As mulheres e o Serviço Social.....	33
2.2 O modo capitalista de produção e o Serviço Social.....	35
2.3 A esfera institucional e o Assistente Social.....	37
2.3.1 A política de saúde no Brasil.....	41
2.3.2 O cotidiano no Hospital Universitário.....	44
3. A imagem do Serviço Social pelos seus usuários.....	47
3.1 Procedimentos metodológicos.....	50
3.2 Retrato dos sujeitos entrevistados.....	52
3.3 Análise das entrevistas.....	55
3.3.1 A Busca pelo Serviço Social.....	56
3.3.2 O que faz o Assistente Social na ótica do usuário.....	59
3.3.3 A importância do trabalho do Assistente Social e seus significados.....	60
3.3.4 Os desafios ao Serviço Social.....	61
Considerações Finais.....	63
Referências.....	69
Apêndices.....	75

Introdução

Esse trabalho tem por objetivo: analisar a imagem social do Assistente Social na perspectiva dos usuários de seus atendimentos, através da análise do processo sócio-histórico do Serviço Social, aliado ao significado fornecido a essa prática profissional pelos sujeitos a ela destinados. Esse estudo busca, ao invés de definir, conceituar ou avaliar posturas, apenas permitir uma aproximação com as formas que os usuários entendem e dão significado ao trabalho do Assistente Social.

É, antes de tudo, um esforço de compreensão de como os usuários do Serviço Social entendem esse fazer profissional, sendo que essa inquietação surgiu ao longo da experiência de estágio curricular, realizado no Serviço Social da Clínica Cirúrgica II do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago. A motivação desse estudo não foi verificar a validade do que estava sendo feito nesse espaço, mas entender como os usuários percebem a prática dos Assistentes Sociais e, ao mesmo tempo, se a identificam na lógica do direito, já que o Serviço Social é uma profissão que viabiliza políticas sociais.

Devido a sua inserção profissional dar-se, frequentemente, em instituições responsáveis pela execução de políticas sociais, o Assistente Social estabelece uma relação direta com a classe trabalhadora e suas demandas cotidianas. Visa, através de intervenções fundamentadas no projeto ético-político da profissão, contribuir para a construção de uma sociedade justa, que priorize e dê possibilidades à satisfação das necessidades sociais.

A experiência do estágio curricular explicitou a complexidade do universo do trabalho profissional em suas contradições, enquanto espaço sócio-ocupacional, que contribui na reprodução da “ordem social”, mas que comporta diversos conflitos na luta por outra direção. No citado espaço, foi realizada uma aproximação com o tema ora abordado, através de um breve estudo realizado com usuários do Sistema Único de Saúde, atendidos no Hospital Universitário.

O Serviço Social no HU visa uma atuação de caráter interdisciplinar com Enfermeiros, Técnicos em enfermagem, Médicos, Psicólogos, Nutricionistas e Servidores em geral, essa atuação tem por objetivo: contemplar as necessidades sociais dos sujeitos e a partir delas criar alternativas de ação no âmbito institucional.

É, somente, em 1997 que o Assistente Social é reconhecido como um profissional da área da saúde (CNS, 1997), tal fato, representa a inegável necessidade de considerar aspectos, fisiológicos, sociais, econômicos e psicológicos para a abordagem em saúde. Lembra-se que o Assistente Social não é um profissional restrito à área da saúde, o que o qualifica a atuar nas mais diferentes expressões da Questão Social¹, de forma a elaborar, coordenar, executar e implementar as mais variadas políticas sociais.

Uma discussão corrente no Serviço Social do HU é a expressividade cotidiana em que o Assistente Social é chamado a resolver questões que não necessariamente se referem as suas atribuições, mas que são direcionados até ele pelo fato de que tanto os outros profissionais, quanto os usuários não tem clareza das atribuições desta profissão. “Manda para o Serviço Social” é a frase que exprime o que muitas vezes se define como a identidade do Assistente Social. Muitos são os dilemas postos ao Serviço Social, ainda que tenha realizado profundas mudanças na sua autoimagem profissional. Nesse sentido fica a questão:

Pode-se perguntar se essas mudanças de ordem conceitual e prática, presentes no Serviço Social a partir da década de 1980, estão traduzidas na forma como os usuários compreendem esse exercício profissional?

O presente Trabalho de Conclusão de Curso está dividido em três seções, para subsidiar essa análise foi realizada pesquisa bibliográfica e dentre os principais autores estão: Arruda (2002), Bravo (2008), Iamamoto (1998, 2002, 2008 e 2009), Yazbek (1999 e 2009), Costa (1995), Faleiros (1991), Chauí (1995), Harvey (1992), Guerra (1995), Paiva e Sales (1996), Vasconcelos (2006) e Verdès-Leroux (1986).

A análise de Verdès-Leroux (1986) comparece aqui, porque embora não apresente a história da profissão no Brasil, essa autora apresenta uma caixa analítica fértil para pensar o Serviço Social, que alia aspectos materiais e subjetivos da constituição da profissão.

Para apreender a concepção dos usuários sobre o trabalho do Assistente Social, foram realizadas seis (6) entrevistas com pacientes internados e seus acompanhantes, na Clínica Cirúrgica II do Hospital Universitário. Com o objetivo de identificar os principais elementos que compõem a compreensão dos usuários, acerca do exercício

¹ O citado conceito pode ser verificado na página 22 do presente trabalho.

profissional do Serviço Social, utilizou-se da análise do conteúdo dos discursos dos indivíduos entrevistados. Sempre com o intuito de visualizar os aspectos que constituem as representações sociais formuladas pelo público que acessa os serviços sociais.

A primeira seção desse trabalho objetiva realizar uma breve apresentação sobre o processo de formação da categoria profissional ao longo da história, na qual se observam diferentes compreensões acerca do objetivo de seu exercício, de acordo com o contexto em que se insere. Além disso, procurou-se evidenciar na análise a influência das transformações sócio-históricas que refletem mudanças para o projeto profissional dos Assistentes Sociais e as mediações que influem na incorporação de tais mudanças, para orientar suas práticas.

A segunda seção apresenta a profissão de Serviço Social em relação ao espaço institucional, onde se dá o exercício profissional e sua interação com os sujeitos atendidos. As formas como os usuários do trabalho do Assistente Social definem sua atuação também é elemento constituinte desta profissão, mas sobre isso será reservado o capítulo seguinte, devido ser este o objeto de análise dessa monografia.

Dessa forma, a terceira seção ilustra a correlação desses elementos com as percepções apreendidas nas falas dos entrevistados, para evidenciar aspectos que possibilitem o entendimento que estes têm sobre a profissão do Assistente Social e como caracterizam a imagem social desse profissional.

1. Elementos constitutivos da profissão dos Assistentes Sociais

1.1 Gênese do Serviço Social e Conservadorismo

Jeannine Verdès-Leroux, em sua obra o “Trabalhador Social” (1986), identifica o processo que origina a profissão no contexto europeu, ainda no século XIX, onde o processo de industrialização evidenciou as consequências de uma sociedade de classes. A partir de uma análise documental, a autora elucida elementos que tornam possível verificar as origens de alguns significados atribuídos à profissão dos Assistentes Sociais pela classe trabalhadora ainda nos dias atuais.

Segundo a autora, o Serviço Social, em sua gênese, surge como iniciativa de uma fração da burguesia com o objetivo de promover ações de “associação” da classe operária a determinados padrões de comportamento social, com o pressuposto de que, deste ato, decorreria uma “elevação” desse segmento social. Porém, essa ação encerra em seu interior a necessidade do capital de conter mobilizações sociais que se avolumam no contexto do processo de industrialização, as quais se opõem a sua reprodução. Nessa direção, observa-se a articulação de estratégias que visam o controle social² sobre a classe trabalhadora. Compondo parte dessas estratégias elaboradas pelo capital, a intervenção dos Assistentes Sociais é entendida como uma possibilidade ao enquadramento da classe trabalhadora. (VERDÉS-LEROUX, 1986, p. 13).

Trata-se pois, de impor, como se fosse universal, um sistema único de representações e de comportamentos – o da classe dominante -, desqualificando, ao mesmo tempo, o modo de vida da classe dominada (ou seja, sua moral e, ao mesmo tempo, as práticas familiares ou domésticas).

² O significado do termo controle social é aqui utilizado enquanto o “conjunto dos recursos materiais e simbólicos de que uma sociedade dispõe para assegurar a conformidade do comportamento de seus membros a um conjunto de regras e princípios prescritos e sancionados” (Boudon; Bourricaud, 1993 apud ALVAREZ, 2004, p.169).

(VERDÈS-LEROUX, 1986, p.15).

Para isso, aponta-se o indivíduo como vetor central para explicar sua própria realidade social, nega-se a eficácia da benemerência ilustrada, principalmente, nas ações realizadas somente através da Igreja Católica, considerando-as pouco eficientes. Nessa perspectiva, entende-se que essas ações acabam por ser um elemento reprodutor das expressões da desigualdade ao oferecer “ajuda” sem, em troca, efetivar um compromisso de reciprocidade por parte daquele que a recebem.

Ao mesmo tempo, opõe-se à assistência pública, pois esta compreende sua ação a partir dos direitos. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p. 12 e 13). Direitos esses, inquietantes à classe burguesa, pois a ideia de direitos sociais reconhece em si mesmo que a situação vivida pela classe trabalhadora encontrava justificativa no próprio sistema sócio-econômico existente. E que, portanto, é o próprio sistema que deve gerar mecanismos de resposta para tais questões.

A percepção de que seria necessário educar, moldar, ajustar e enquadrar a classe trabalhadora para o desenvolvimento do próprio modo capitalista, incita uma objetivação articulada através dos meios governamentais, com a finalidade de apresentar como natural a dominação de classe. O que obriga, necessariamente, o proletário urbano a vender sua força de trabalho e dispor-se ao “negociável”.

Nesse sentido, o Serviço Social em sua origem imprime ações que tomam como objeto as expressões dessa desigualdade numa perspectiva individualizada e que, supostamente, encontraria soluções ou elementos que diminuiriam o sofrimento dentro deste mesmo universo. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.15).

O problema dos indivíduos encontraria razões de ser em si mesmos, na forma que os sujeitos se relacionam e reagem as situações e as “oportunidades” inerentes ao modo de produção capitalista. Escamoteando as reais determinações e, ao mesmo tempo, construindo uma impressão de pertencimento que afasta possíveis contestações³ que pudessem ser realizadas. Subjetivamente, essa ação contribui para a construção de uma relação de compromisso com o modo de produção capitalista, por parte daqueles que se põem em relação com os serviços oferecidos por meio da ação profissional dos Assistentes Sociais.

³ A autora se refere à aproximação entre a classe proletária das idéias socialistas, as quais evidenciam-se enquanto conceitos e movimentos políticos de contestação ao modo capitalista de produção, por meio de organizações da classe trabalhadora.

Ao longo da história do sistema capitalista, é clara a tentativa de impor um modo de vida para toda a sociedade. Esse modo de vida tem por objetivo maior: a colaboração de todos os segmentos sociais, para a produção e reprodução de uma sociedade que entende a desigualdade como uma condição natural e imutável, que, supostamente, encerra sua razão na forma que os próprios sujeitos dirigem suas relações sociais.

Ideias referentes à “providência divina”, também são utilizadas como pressuposto para explicar a realidade do operário já no início do século XX. E o Serviço Social, nesse contexto, poderia através de uma

reeducação [que] vem juntar-se a um programa de reformas moderado em si mesmo, destinado a fazer acreditar que as provações, “inevitáveis nos desígnios gerais da providência”, não se tornem insuportáveis a ponto de levar à rebelião. (VERDÉS-LEROUX, 1986, p.15).

Dessa forma, entre aspectos considerados para o ingresso nas escolas de Serviço Social, era considerado o nível cultural das alunas, que deveria ser “coerente” com as ações pedagógicas realizadas e, além disso, um espírito de engajamento social eram características essenciais solicitadas a essas profissionais. (CF. VERDÉS-LEROUX, 1986, p. 50). Nessa mesma direção, Costa (1995) aponta, no Brasil, que uma avaliação “de natureza inclusive moral” era utilizada como parâmetro para avaliação das profissionais⁴. “O esquema de vigilância da moralidade e dos bons costumes desenvolvidos pela ESSERJ estariam, nesse caso, fortemente apoiadas na expectativa das famílias dessas alunas.” (COSTA, 1995, p.52).

Esse espírito de engajamento fazia referência, principalmente, a algumas características facilmente identificadas na análise da conjuntura sócio-histórica na qual nasce o Serviço Social: em geral mulheres, frequentemente, com alguma perspectiva de ampliação de seu reconhecimento social, em uma linha conservadora e dentro dos limites e possibilidades daquele contexto. Sendo a grande maioria envolvida com atividades filantrópicas vinculadas à Igreja católica e condicionadas, geralmente, por um recorte cultural e um modo de compreender a instituição família dentro dos limites da realidade burguesa. “Em suas origens, essas novas ações constituem, para elas, mais do

⁴ De acordo com a autora, em 1946 a LBA confiou a Escola de Serviço Social do Estado do Rio de Janeiro –ESSERJ- a seleção das candidatas à bolsa de estudos, financiada por esta instituição. (COSTA, 1995).

que um trabalho, uma forma de intervenção política – considerada inferior, mas apesar de tudo reconhecida.” (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.12).

Essas determinações diminuíam os riscos de que a ação da profissional Assistente Social reconhecesse – no contato com essa realidade avessa a sua – que as razões dos sofrimentos decorrentes da falta de recursos financeiros, eram constituídas, em sua grande maioria, pela forma que as relações de trabalho são constituídas no capitalismo.

O contato entre Assistentes Sociais e o proletário urbano se dá, principalmente, tematizado pela família e a infância, visto que as Assistentes Sociais executavam sua ação, não pela relação direta com o operário, mas, em sua maioria, através da intervenção junto às suas esposas e os filhos, desde que não identificado algum envolvimento com ideais socialistas. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.17). É importante definir que, nesse contexto, a classe operária urbana “é diferenciada das massas dos ‘assistíveis’”. Isso significa que a assistência social abandona, nas mãos da assistência pública e da caridade, os indigentes, ou outros “irrecuperáveis”. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.13). Esse fato só evidencia o objetivo da intervenção social como tentativa de garantir legitimidade da exploração da classe trabalhadora.

O Assistente Social, naquele contexto, tem como objetivo, socialmente proclamado de suas ações: promover uma “elevação” da classe trabalhadora, orientada pela incorporação de alguns valores culturais, que direcionem a família a um compromisso essencial com o trabalho assalariado, como condição à sua própria existência. A estratégia aqui é de criar o operário “ideal”: conformado com sua própria realidade, acrítico, orientado para o trabalho por acreditá-lo como única via de melhoria das condições de vida de sua família.

O interessante desse mecanismo de convencimento é que ele utiliza-se dos próprios elementos encontrados na realidade desses sujeitos, transformando-os em questões a serem, supostamente, respondidas de forma individualizada, principalmente, através do trabalho em sua condição de assalariamento. A pobreza e a precariedade das condições sanitárias são alguns exemplos de questões que, nesse contexto, são entendidas em razão de um “rebaixamento” material e moral da classe trabalhadora. Quando, na verdade, essa realidade expressa a desigualdade social fundamental à “ordem capitalista”. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.25).

Não significa que o Serviço Social não reconheça o conflito Capital-Trabalho, ele o faz, mas o justifica como consequência de uma população com hábitos e modos de

vida incoerentes com o “desenvolvimento”. Jeannine Verdès-Leroux (1986) acrescenta que:

Exercida por uma fração dominada, mas objetivamente integrada, no plano cultural e moral, à classe dominante, cujo arbítrio cultural e moral ela reproduz – e dispondo, nos limites de seu mandato de uma autoridade delegada sobre as camadas dominadas –, a ação do trabalho social conduz ao questionamento da legitimidade de sua intervenção: questionamento que, se for encarado do ponto de vista da população visada, conduz, por sua vez, ao questionamento da violência simbólica necessária a sua imposição. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.10).

Essa violência simbólica pode ser compreendida pelo enaltecimento de certos padrões de vida em um meio na qual o trabalhador, em razão de sua condição limitada de apropriação sobre os bens que produz, fica impossibilitado de alcançá-los. Mas, ao mesmo tempo, o convence de que aquele modo é o que “deve ser” almejado, pois o diferente de determinados padrões - modos, hábitos, formas de interação social da classe operária - é desqualificável, inferior e irracional.

O projeto da assistência social nascente não é, pois, o de “ajudar” operários em dificuldade – este é um vocabulário moderno -, mas o de educar a classe operaria, isto é, fornece-lhes regras de bom senso e razões práticas de moralidade, corrigir seus preconceitos, ensinar-lhes a racionalidade, “discipliná-la” nos seus trajés, nos lares, nos orçamentos domésticos, na maneira de pensar. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.15).

A vinculação e dedicação ao trabalho assalariado apresentam-se, nesse contexto, como possibilidade à superação de sua condição de pobreza, o que fortalece as condições necessárias ao desenvolvimento e expansão do capital através da exploração do trabalhador. O operário dependeria de si mesmo para alterar sua realidade, de sua capacidade de ser o trabalhador ideal ao modo de produção capitalista.

O Serviço Social ao permear a realidade de uma família, indicava então, que aquela não estava sendo gerida da forma que “deveria”, elemento básico para a sua intervenção. Nesses termos, “O bom operário não é apenas o que trabalha muito; ele deve, além do mais, ser ‘sincero, puro, dedicado’, aceitar ‘livre e alegremente a disciplina e o tratamento que lhe é dado’”⁵. Assim, a não correspondência pelo operário às expectativas do capital era vista como “desvio” e questão de intervenção para os Assistentes Sociais, a fim de proporcionar à classe trabalhadora “desviada” a

compreensão acerca dos “benefícios” do trabalho assalariado. Desse modo, o operário deveria tornar-se “apto” ao mercado de trabalho, como pressuposto básico para a superação de sua condição de assistido.

É interessante observar, já nesse contexto, o quanto à condição de assistido será relacionado a um aspecto desprestigiado. Nesse sentido, a obra de Maria Carmelita Yazbek (1999) dá dimensão de quão essa relação foi preservada, enquanto característica da classe trabalhadora que recorre às políticas de assistência social. Na análise de expressões, que caracterizem a representação social, que os usuários da região de São Paulo têm sobre a assistência, a autora indica que “observa-se nos depoimentos coletados a ambiguidade de rejeitar a condição de ‘necessitado’, ‘assistido’ e alvo de ajuda e, ao mesmo tempo, reconhecer sua impotência em face das condições de carência em que vivem.” (YAZBEK, 1999, p.138).

Costa (1995) ao analisar os signos da cultura profissional indica que muitos dos elementos de sustentação da “ideologia do favor” e do clientelismo que chegaram aos nossos dias, são elementos que subsidiaram o desenvolvimento da profissão no Brasil. (COSTA, 1995, p.20). A autora estabelece que, em sua origem, as práticas sociais são formadas por laços que estabelecem uma relação entre proteção e dependência:

Por essas e muitas outras indicações, vale pensar a cultura profissional dos Assistentes Sociais assentada na história brasileira, mas em processos sociais de longa duração, vista como reordenada culturalmente segundo certos esquemas de significação das coisas preexistentes nessa formação. Constatase, do mesmo modo, que os esquemas culturais nos quais essa formação se desenvolve são ordenados historicamente porque seus significados são reavaliados na experiência prática. (SAHLINS, 1990 apud COSTA, 1995, p.23).

A dualidade, que continuamente acompanha a condição do assistido no contexto histórico brasileiro, contribuiu para a efetiva consolidação da esfera do trabalho assalariado. Ao mesmo tempo em que o trabalho do Assistente Social foi reconhecido, enquanto uma necessidade para a continuidade do modo capitalista, ele se estruturou estabelecendo uma relação direta com a sociedade, como mecanismo institucionalizado, que regula as relações sociais de produção.

O processo de dominação implantado pela classe burguesa se dá através da elaboração e utilização de elementos sociais e culturais, que contribuam no processo de

⁵ Assemblée générale de l'Association des Surintendants, fevereiro de 1934 (CF. VERDÈS-LEROUX, 1986, p.34)

alienação e exploração da classe operária, descaracterizando o real significado de seu trabalho: o sentido provedor. “O segredo da acumulação capitalista, pois, é a diferença entre o trabalho necessário à reprodução da vida do operário (o que é pago) e o trabalho excedente, que o trabalhador é obrigado a realizar (não pago)”. (MARX, 1979, p.19).

O processo, que introduz o Serviço Social, direciona a ação desse profissional para uma atuação que se consolida, em grande medida, como “vigilância moral”, a qual é efetivada como mecanismo de controle social de movimentos contrários à ordem capitalista. (VERDÈS-LEROUX, 1986.p 24).

Limitadas por seu próprio processo de educação e pelos arranjos sócio-culturais, que orientam o papel dos homens e mulheres naquele contexto, bem como, intencionadas por obter um maior reconhecimento social e dar relativa importância ao seu trabalho, as Assistentes Sociais, direcionam suas ações para a efetivação do que lhes é demandado institucionalmente de forma acrítica.

Desse modo, considerando o aspecto cultural, que organiza a forma como a mulher “deve-ser”, isto é, como conciliadora, cuidadosa, afetiva, maternal, submissa e pacificadora; a mulher é entendida enquanto facilitadora de um processo de aproximação e manejo da classe operária. Nesse caso, a questão de gênero evidencia a utilização de um elemento sócio-cultural, como instrumento de aproximação com a classe trabalhadora: “reprimidas, vigiadas, castigadas, criadas no receio do pecado, na exaltação do sofrimento e sacrifício, na condenação dos prazeres, as jovens burguesas nada mais podem e sabem fazer, senão reprimir, vigiar, etc.” (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.25).

O pensamento que atravessa a vida social neste momento indica a necessidade dentro dos moldes capitalistas de “utilidade” dos indivíduos no interior da sociedade, para seu reconhecimento enquanto membro da mesma. Há, assim, no interior dessa realidade uma demanda assegurada a essas mulheres. Então, a Assistente Social contribuiria em uma tentativa de disciplinarização coletiva da classe trabalhadora.

A criação das Superintendências⁶ caracteriza a entrada do Serviço Social nas fábricas, em um contexto de guerra, o que torna essa profissional⁷ “a aliada moral e social do patrão”. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.28).

⁷ A Escola técnica das superintendentes de fábrica foi criada na França em 1 de maio de 1917. Algumas tarefas identificadas por Verdès-Leroux que caracterizam o trabalho das Assistentes Sociais nesse contexto se referem “à contratação das operárias, ‘conselho e assistência’ às mesmas, transmissão das reclamações do pessoal em relação à higiene e à situação “física e moral”, controle da higiene nas

Enquanto as superintendentes, nessa direção, passam a ter contato direto com o proletariado em seu espaço de trabalho; a vigilância domiciliar, efetivada através das Caixas de compensação, Seguro Social e Serviços de Proteção maternal e infantil⁸, encontra facilidade na sua implantação, na medida em que a Assistente Social se vincula a mobilização médica, para combater a tuberculose e mortalidade infantil. A categoria profissional garante uma aproximação com a área da saúde nesse processo e, ainda que suas práticas naquele contexto sejam subordinadas às atividades médicas, essa ação conjunta possibilita a entrada das visitadoras⁹ nas residências; facilitando, assim, sua ação de controle, pois dispunham de elementos relacionados à autoridade médica, efetivada plenamente na representação social que a sociedade tem dessa profissional já nesse período. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p. 32).

Essa tutela é perceptível nas formulações, já que o emprego de um vocabulário científico permite por meio de um deslocamento de registro, a introdução de noções de higiene social e patologia social. Na fase anterior, falava-se de classe “ignorante e viciosa” (no sentido vulgar que se empregaria para falar de um cavalo vicioso, isto é, preguiçoso e arisco). De agora em diante, insiste-se nas noções de taras e doenças mentais. Através de metáforas, impõe-se uma visão do mundo social: tal como a saúde – estado precário –, o corpo social está constantemente ameaçado por infecções, contaminações e epidemias. Ela reforça, enfim – dando-lhe uma coloração particular –, uma das características do *habitus* dos agentes: o autoritarismo do modo de intervenção. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.31).

Essa relação pode ser compreendida, tal como, um facilitador do reconhecimento do trabalho social objetivado pela nascente profissão. Assim, ao relacionar-se profissionalmente com a categoria médica, já plenamente institucionalizada, o Serviço Social apropria-se de termos técnicos dessa profissão e embrenha-se em um contexto institucional que garante veiculação de sua imagem e ação social, institucionalizando-se, também, enquanto profissão necessária à reprodução da sociedade.

oficinas, supervisão das obras anexas, dos acantonamentos e das moradias operárias.” (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.23).

⁸ Concomitantemente ao desenvolvimento do Serviço Social de empresas desenvolve-se um outro ramo do Serviço Social denominado pela autora como: as visitadoras. Segundo Verdès-Leroux, essas não tem o mesmo grau de integração com a classe das superintendentes, que caracteriza o Serviço Social nas empresas, visto que seus membros se ligam a variadas instituições.

⁹ Na obra de Verdès-Leroux a caracterização das atividades realizadas por trabalhadores sociais é utilizada para explicitar a análise realizada pela autora, desse modo as visitadoras, a conselheira em economia familiar e social, entre outros são termos correntes na obra.

A partir de uma análise que não considera a subjetividade dos sujeitos em sua integralidade e, dado às limitações que caracterizam sua atividade profissional, as visitadoras classificam os visitados enquanto “recuperáveis” e “irrecuperáveis”.

Entendido estes últimos como os que não têm esperança de integrar à produção, de maneira estável – e que constituem, para o “conjunto da nação uma tara, ao mesmo tempo em que um perigo: os produtores devem contentar-se com uma mão-de-obra medíocre, a ordem pública acha-se ameaçada, o nível da moralidade está em descenso.” (DEROY, 1927 apud VERDÈS-LEROUX, 1986, p.32).

Essa parcela da população será alvo da ação das profissionais que visam a “reintegração” e “readaptação” desses segmentos, com base em práticas autoritárias: violentando a intimidade familiar, “fará, se necessário, desdobrar os lençóis e abrir o armário.” (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.33). A imagem do Assistente Social, nesse contexto, evidencia um posicionamento de classe, embora a categoria profissional adote a noção de “neutralidade” como estratégia de defesa e ação, na medida em que reconhecem a força de mobilização da classe trabalhadora. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.34).

Num contexto de emergência de movimentos sociais característicos da classe trabalhadora, os sujeitos sociais que veem suas casas sendo “invadidas” por esse profissional, não podiam mais do que entendê-lo de forma negativa, na medida em que tinham suas vidas vasculhadas e julgadas sem alterações efetivas em seu cotidiano.

Com o objetivo de combater essa imagem negativa constituída por parte de suas ações e garantir a continuidade de seu espaço sócio-ocupacional, visto que também depende de certa “aceitação” da classe trabalhadora, o Serviço Social elabora algumas estratégias de enfrentamento dessa perspectiva. Nessa direção, tem-se a promoção de espetáculos e esportes para a classe operária, sob a justificativa de que seriam formas de enaltecimento e desenvolvimento dos indivíduos. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.35). Essas estratégias podem ser compreendidas enquanto um movimento de autodefesa da própria profissão, que em seu interior continuava a reproduzir uma valoração referenciada na classe burguesa, mas que passa a moderar seu discurso, a fim de garantir a continuidade de seu espaço de trabalho.

O reconhecimento profissional que, pouco a pouco, legitima-se na sociedade é viabilizado por uma certificação da classe burguesa da eficácia do papel social desse profissional. Em contraponto, ocorre o ganho expressivo de uma resistência por parte da

classe operária ao ajustamento de comportamentos propostos pelas práticas das Assistentes Sociais.

Precisa-se, então, o modo de integração à classe dominante, enquanto que, paralelamente, a profissão pode passar a reivindicar uma relativa autonomia: a partir de agora, fala-se uma mesma linguagem, tanto no grupo portador de delegação quanto no conjunto da sociedade. (Reconhecidas, as Assistentes Sociais não necessitam mais valorizar suas funções, nem negociar as posições que ocupam.) Esta situação que traz consigo a manutenção dos agentes já em atividade, em 1940, é claramente percebida pela classe operária, “cuja hostilidade declarada” ao serviço social é constatada por ocasião no primeiro congresso da Associação Nacional das Assistentes do Serviço Social, ANAS. A extensão e a profissionalização do serviço social fazem-se acompanhar de um alargamento da origem social dos agentes. Esboçado antes da guerra, este movimento desenvolve-se por etapas: mas particularmente, no início dos anos 60, quando devem ser relacionadas as modificações introduzidas na fração da população que, após os exames finais do curso médio, atinge o nível superior; e também no início dos anos 70, época em que, parcialmente, pode explicar-se pelas mudanças ocorridas no financiamento dos estudos. Esse alargamento facilita uma diversificação das posições políticas, das filiações e dos referenciais. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.39)

O contexto que permite o aumento do número de profissionais, dando possibilidades à inserção de profissionais oriundos da classe proletária, ainda que, inicialmente, de forma restrita, futuramente será um dos fatores que possibilitará a ampliação da leitura de realidade feita por esse segmento profissional.

A ideologia transmitida à classe trabalhadora, que supõe a necessidade de um processo de “reeducação” da mesma, orientada pela classe burguesa, faz com que as profissionais que se originam da classe trabalhadora “sintam-se mal preparadas para assimilar o *ethos* popular” com a prática de ações que necessitam de certa “competência natural” atribuída às mulheres da classe burguesa. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.46). A origem dessas profissionais supunha, assim, um desafio a mais para as mesmas, na medida em que é necessário “renegar suas próprias origens”, como condição para imergir em um “universo” que orientaria suas práticas, enquanto profissional. “A especificidade decorre destas características: o “prazer” de servir, a seriedade, a “modéstia” são inculcados às mulheres como se fossem atributos de feminilidade.” (VERDÈS-LEROUX, 1986, p. 48).

Ainda de acordo com Verdès-Leroux:

O método de seleção escolhido pelas escolas¹⁰ (mas não exigidos pelos textos oficiais) – diferentemente do que ocorre com a maioria das outras profissões sociais – consolida a idéia de vocação ou, pelo menos, de profissão à parte; ele valoriza, assim, certos dons, uma competência “natural”, um carisma – que fazem passar para segundo plano o nível intelectual e cultural. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.50)

O crescimento demográfico e o desenvolvimento de novas estratégias do modo capitalista para ampliar os lucros, tornaram as desigualdades mais evidentes na contemporaneidade. O resultado dessas mudanças aliado às mudanças de ordem sócio-cultural, como a emergência da mulher nos espaços políticos, foram elementos importantes para o desenvolvimento de novas perspectivas para a profissão, consolidadas, posteriormente, na construção de um projeto profissional que reconhece a Assistente Social, enquanto partícipe da classe trabalhadora.

No Brasil, a incorporação da vertente marxista possibilita o desenvolvimento de análises, a partir de uma perspectiva crítica que compreende a centralidade do trabalho para o desenvolvimento das relações sociais. O que significa a possibilidade de uma reconfiguração contínua de seu processo de trabalho, pois, assim, a Assistente Social pode efetivar contribuições, no sentido de alterar a própria realidade, na medida em que a classe trabalhadora desenvolve uma maior percepção quanto a sua condição de classe, no processo de divisão social do trabalho.

1.2 O Serviço Social, o Estado, a Igreja: suas relações particulares no Brasil.

O fortalecimento do Capitalismo em sua fase monopolista demandou uma reconfiguração do espaço público-estatal. Esse movimento, que tem por objetivo a implantação de ações que regulamentem as relações sociais, deu possibilidade ao surgimento de profissões que dessem conta das novas demandas atribuídas ao Estado, que é chamado a intervir progressivamente no processo de regulação social e enfrentamento das expressões da desigualdade. (YAZBEK, 2009a).

Segundo Bobbio (2001), entre as teorias sociológicas que procuram definir o papel do Estado, a teoria marxista e a teoria funcionalista mantiveram-se em disputa no

¹⁰ A autora se refere neste caso a Escola Prática de Serviço Social, Escola Técnica das Superintendentes de Fábricas e de Serviços Sociais e da Escola Departamental de Serviço Social.

processo de orientação para construção da realidade. Nesse processo, o significado do papel do Estado frente às demandas sociais aponta para distintas posições:

Enquanto a teoria funcionalista, especialmente, na sua versão parsoniana, é denominada pelo tema hobbesiano da ordem, a marxista é dominada pelo tema da ruptura da ordem, da passagem de uma ordem a outra, concebida como passagem de uma forma de produção a outra através da explosão das contradições internas ao sistema, especialmente da contradição entre forças produtivas e relações de produção. Enquanto a primeira se preocupa essencialmente com o problema da conservação social, a segunda se preocupa com a mudança social (BOBBIO, 2001, p. 59).

Materializando essa regulamentação a “consolidação das leis trabalhistas (CLT), o salário mínimo e outras medidas de cunho controlador, assistencial e paternalista” são algumas das ações implantadas no governo Vargas, a fim de enquadrar a classe trabalhadora e desmobilizá-la, regulando as tensões entre as classes sociais. “O Estado brasileiro transformou a questão social em problema de administração, desenvolvendo políticas e agências de poder estatal, nos mais diversos setores da vida nacional.” (IANNI, 1990 apud YAZBEK, 2009, p.130), dando possibilidade à inserção do Serviço Social no Brasil.

Nesse contexto, “o Estado passa a intervir no processo de reprodução das relações sociais, desenvolvendo e financiando um aumento das instituições de cunho assistencial.” (YAZBEK, 2009a, p.133). Em decorrência disso, o mercado de trabalho aos Assistentes Sociais se amplia no setor público, e o Estado passa a impulsionar sua profissionalização, consolidando a legitimidade de suas demandas.

A influência da igreja católica no processo de consolidação da profissão no contexto brasileiro é significativa. A criação do Centro de Estudos em Ação Social (CEAS), em 1932, propõe a compreensão da Questão Social

[...] A partir do pensamento social da igreja, como questão moral, como um conjunto de problemas sob a responsabilidade individual dos sujeitos que os vivenciam embora situados dentro de relações capitalistas. Trata-se de um enfoque conservador, individualista, psicologizante e moralizador da questão, que necessita para seu enfrentamento de uma pedagogia psicossocial, que encontrará, no Serviço Social, efetivas possibilidades de desenvolvimento. (YAZBEK, 2009a, p.132).

O pensamento de São Tomás de Aquino: tomismo ¹¹e o neotomismo¹² também

¹¹ Constituído a partir do pensamento filosófico de São Tomás de Aquino (1225) que é caracterizado por uma perspectiva humanista e metafísica do ser, que fundamenta o pensamento da Igreja Católica, principalmente a partir do século XIII. (YAZBEK, 2009a).

são influências a serem consideradas na análise no processo de formação do Serviço Social no Brasil:

É, pois, na relação com a Igreja Católica, que o Serviço Social brasileiro vai fundamentar a formulação de seus primeiros objetivos político-sociais, orientando-se por posicionamentos de cunho humanista conservador contrário aos ideários liberal e marxista de recuperação da hegemonia do pensamento social da Igreja em face da “Questão Social”. (YAZBEK, 2009b, p. 147).

A partir dos anos 1940, a aproximação com o Serviço Social norte-americano e seu caráter conservador, baseado na teoria social positivista¹³, possibilita avanços de caráter técnico à profissão no Brasil. A perspectiva é de uma supervalorização técnica, baseada em uma suposta neutralidade científica da profissão de intervenção psicossocial, caracterizada, principalmente, no “Serviço Social de Caso, grupo e comunidade”, nos quais a abordagem se fundamenta em uma perspectiva individualizante dos sujeitos.

Originado em um contexto em que as forças sociais burguesas buscavam imprimir à desigualdade um caráter de naturalidade, o Serviço Social nasce atrelado ao poder da igreja, da benemerência e da caridade, influenciando e sendo influenciado pela trama social que caracteriza sua realidade. “O caráter excludente do Capitalismo é inerente ao processo de acumulação, o que permitiu incluir no senso comum a concepção de que este tipo de exclusão é natural.” (SPOSATI, 2002, p.65).

O Serviço Social encontra-se plenamente estabelecido enquanto categoria no Brasil em 1957, tornando-se uma profissão regulamentada pela Lei nº 3252, de 27 de agosto de 1957. Nesse período inicia-se uma aproximação com as Ciências Sociais e movimentos sociais, em um contexto no qual

A luta contra a ditadura e a conquista da democracia política possibilitaram o rebatimento, no interior do corpo profissional, da disputa entre projetos societários diferentes, que se confrontavam no movimento das classes sociais. As aspirações democráticas e populares, irradiadas a partir dos interesses dos trabalhadores, foram incorporadas e até intensificadas pelas vanguardas do Serviço Social. Pela primeira vez, no interior do corpo profissional, repercutiam projetos societários distintos daqueles que respondiam aos interesses das classes e setores dominantes. É desnecessário dizer que esta repercussão não foi idílica: envolveu fortes polêmicas e diferenciações no corpo profissional – o que, por outra parte, é uma saudável implicação da luta de idéias (NETTO, 2008, p. 151).

¹² Retomada do pensamento de São Tomas de Aquino a partir do papa Leão XII em 1879 na Doutrina Social da Igreja e de pensadores franco belgas, que busca diretrizes para a abordagem da questão social.

¹³ Junção do discurso humanista cristão com suporte técnico científico, orientado pela teoria social positivista. Da qual, Auguste Comte é uma das principais influências.

Segundo Yamamoto (1998), nessa direção, o objeto de trabalho do Serviço Social é composto por diferentes expressões da “Questão Social”, o que significa considerar a realidade que os indivíduos vivenciam em decorrência do contexto sócio-econômico no qual estão inseridos.

Segundo a autora, a Questão Social deve ser compreendida a partir do conjunto de expressões da desigualdade resultante do processo de exploração ocasionado pelo capitalismo, no qual “a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.” (IAMAMOTO, 1998, p.27).

No Brasil, a aproximação com a vertente materialista-dialética, aliado as mudanças de ordem contextual, permitiu o desenvolvimento de um debate no interior da categoria, iniciado na década de 1960, que originou a criação de um projeto profissional conectado, não só a promover respostas às conseqüências do processo de exclusão que caracteriza o modo de produção capitalista, mas a necessidade de compreensão e enfrentamento ao processo de divisão social do trabalho que origina essa exclusão.

“A exclusão social é aqui entendida como uma situação de privação coletiva que inclui pobreza, discriminação, subalternidade, a não-equidade, a não acessibilidade, a não-representação pública como situações multiformes.” (SPOSATI, 2002, p.67). Para a autora, essas situações são expressas de diversas maneiras e em variados contextos, ainda que relacionadas entre si, pois provém da implantação de uma “lógica que está presente nas várias formas de relações econômicas, sociais, culturais e políticas.” (SPOSATI, 2002, p.67).

Propondo resistência a essa lógica e optando por um fortalecimento da classe trabalhadora, o Serviço Social defronta-se com o desafio de redefinir o objetivo de seu trabalho. Essa direção é materializada em documentos que visam à regulamentação do exercício profissional, sendo que o Código de Ética do Assistente Social (1993), a Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e as Diretrizes Curriculares norteadoras da formação acadêmica (ABESS/ CEDEPSS, 1996, 1997a, 1997b; MEC-SESU/ CONECSS/ Comissão de Especialistas de Ensino em Serviço Social, 1999; MEC-SESU, 2001) são exemplos, frequentemente, lembrados por diversos autores para definir esse momento histórico da profissão. (IAMAMOTO, 2009, p.20).

1.3 O projeto profissional do Assistente Social e as condições presentes

O projeto profissional do Assistente Social caracterizado por uma direção de ruptura com o conservadorismo passa a evidenciar suas possibilidades, “seus limites e especificidades no interior do processo de reprodução social da vida dos segmentos mais empobrecidos da sociedade” (YAZBEK, 2009a, p.136), na qual se encontra inserida a maioria da população brasileira.

Pensar o projeto profissional supõe a necessidade de considerar: “As condições macro-societárias que tecem o terreno sócio-histórico em que se exerce a profissão, seu limites e possibilidades que vão além da vontade do sujeito individual” aliado a “respostas de caráter ético-político e técnico-operativo – apoiadas em fundamentos teórico-metodológicos – da parte dos agentes profissionais a esse contexto.” (IAMAMOTO, 2008, p.171). Tal abordagem abre a possibilidade para que o profissional ultrapasse as práticas que caracterizam seu trabalho na ótica institucional e direcione sua ação para o desenvolvimento de estratégias que propiciem efetiva contribuição na construção de uma “política com muita política”. Essa se caracteriza, segundo Yamamoto (2008), enquanto ações cotidianas que se direcionem para a consolidação do debate público e da participação democrática em todas as questões de interesse coletivo.

Consciente do processo de trabalho e das relações estabelecidas dentro do modo capitalista de produção, no qual também se encontra inserido em condição de assalariamento, o Assistente Social é um profissional qualificado a realizar uma leitura complexa e dinâmica das relações de trabalho que se dão no interior dessa sociedade. Esse conhecimento acerca da própria realidade, essa capacidade de decifrá-la, é entendido enquanto um meio de trabalho essencial à atividade do Assistente Social (IAMAMOTO, 1998, p.62) com direção para a

Defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, a defesa do aprofundamento da democracia, o posicionamento em favor da equidade e justiça social, a articulação com os movimentos sociais e o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população. (CFESS, 1993).

Seu objetivo, assim, só é realizável no próprio movimento histórico da sociedade e supõe a necessidade de intervenções do Assistente Social que visem subsidiar uma aproximação com a esfera política por parte dos sujeitos que acessam os variados espaços institucionais, incluindo-os nos processos de acesso aos seus direitos e

fortalecendo seu protagonismo.

O projeto profissional dos Assistentes Sociais requer então “um profissional informado, crítico e propositivo, que aposta no protagonismo dos sujeitos sociais”. (IAMAMOTO, 1998, p.144). A competência, assim, não deve ser entendida enquanto aquela estabelecida e solicitada pela burocracia institucional, mas que caracteriza o desenvolvimento do trabalho profissional, no sentido de recusar o papel de tutela e controle da classe trabalhadora. “O que supõe a difusão de informações quanto aos direitos sociais e os meios de sua viabilização” (IAMAMOTO, 1998, p.145), contribuindo na construção de um saber da classe trabalhadora essencial para a melhoria de suas condições de vida.

A constituição de um projeto profissional norteado pelo fortalecimento da classe trabalhadora dá a dimensão do tamanho da desigualdade social e da complexa trama social que implica o modo capitalista de produção. Por isso, a relevante importância de uma leitura crítica da realidade social, econômica, política e cultural para implantação desse projeto.

Os projetos profissionais apresentam uma autoimagem de profissão, elegem valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários dos seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (entre estas, também e destacadamente com o Estado, ao qual coube, historicamente, o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais). (NETTO, 2008, p.144).

Mas como fazê-la, se o próprio Assistente Social encontra-se inserido nessas relações sociais enquanto profissional e classe trabalhadora?

Os princípios constantes no Código de Ética são focos que vão iluminando os caminhos a serem trilhados [...]. Então, eles não podem ser um documento que se “guarda na gaveta”: é necessário dar-lhes vida por meio dos sujeitos que, internalizando o seu conteúdo, expressam-no por ações que vão tecendo o novo projeto profissional no espaço ocupacional cotidiano. (IAMAMOTO, 1998, p.78).

Pelo menos dois fatores na ação do assistente social são essenciais para se pensar à implantação de uma postura profissional de resistência. Um deles refere-se à continuidade do processo de avaliação e análise de seu trabalho e da configuração que ele confere à sua imagem social junto à classe trabalhadora, através de suas práticas

profissionais visualizando a efetividade de suas ações e da forma que o Estado tem articulado as políticas sociais.

O outro fator trata da capacidade de articulação política, tanto na relação com o Estado e instituição que atua, quanto com a categoria profissional que constitui. Articulação política é aqui definida enquanto o desenvolvimento de uma postura crítica e consciente de sua existência como agente social, que pode facilitar os processos de mudanças em prol da classe trabalhadora, na medida em que os sujeitos compreendem sua posição em uma sociedade de classes. Trata-se de dar possibilidades a criação de alianças entre técnicos, profissionais, sindicatos e classe trabalhadora que possibilitem transformações para a sociedade. (FALEIROS, 1991).

Desse modo, as relações (profissionais - usuários) estabelecidas através dos atendimentos realizados pelo Assistente Social, no contexto institucional, podem referenciar-se em duas perspectivas distintas: uma que se direciona para a reprodução das relações sociais existentes ou, para outra, que impulsiona a resistência, a luta e a mobilização em prol de transformações.

Ainda assim, é preciso considerar a sutil continuidade por parte de alguns profissionais, de práticas nem sempre fundamentadas nessa direção. Para Vasconcelos (2006),

Há uma fratura entre a prática profissional realizada pelos Assistentes Sociais e as possibilidades de práticas postas na realidade objeto da ação profissional na direção daquele projeto profissional, as quais só podem ser apreendidas a partir de uma leitura crítica dessa realidade, fruto de uma conexão sistemática – ainda não existente – entre o trabalho profissional é o debate hegemônico na categoria. (VASCONCELOS, 2006, p.30).

A heterogeneidade que caracteriza as diversas posturas profissionais, encontradas no processo de mediação da relação entre Capital-Trabalho, explicita-se em diferentes contextos históricos do processo de formação acadêmica, espaços institucionais de atuação e distintos perfis sócio-políticos e econômicos dos profissionais. Para a autora, é a crença de que na organização social capitalista é possível e suficiente humanizar as relações sociais que permite à maioria dos Assistentes Sociais acreditarem que estão “trabalhando na defesa dos interesses dos usuários” (VASCONCELOS, 2006, p.31), ainda que transformem seu exercício profissional em uma atividade mecânica que, ao invés de intervir na realidade, apenas contribua para sua reprodução.

É preciso assim, considerar que,

Ao alterarem o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os Assistentes Sociais estão dando instrumentalidade às suas ações. Na medida em que os profissionais utilizam, criam e adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade. (GUERRA, 1995, p.3).

A instrumentalidade referida aqui é “construída e reconstruída na trajetória das profissões pelos seus agentes”. Tal possibilidade é inerente ao trabalho do homem e é efetivada na medida em que possibilita respostas às suas necessidades materiais e espirituais. (GUERRA, 1995, p.3).

Segundo Karl Marx (1993), o homem diferencia-se dos animais no momento em que passa a produzir os meios para sua existência. Essa produção não pode ser compreendida somente a partir da base material que constitui, pois permite a interação entre os indivíduos e o desenvolvimento das relações sociais de produção, que contextualizam sua existência.

O tema da centralidade do trabalho precisa ser focalizado tendo em vista o processo de produção e reprodução material da vida humana em sociedade, em sua interação com os outros homens e com a natureza. Neste processo os homens produzem a si próprios, a sociedade e as próprias formas sociais em que produzem. (MARX, 2006, p. 26).

A propriedade privada, o desenvolvimento das forças produtivas e a divisão social e técnica do trabalho possibilitaram o desenvolvimento do modo de produção capitalista. Nele, as determinações exteriorizadas pela classe detentora dos meios de produção são direcionadas para o seu próprio benefício em detrimento da maioria, que desprovida dos meios de produção, mas necessitada de prover condições a sua subsistência, vende sua força de trabalho ao Capital. O capital paga uma pequena parte do que recebe na forma de salário ao trabalhador, e se apropria do restante do valor produzido por este, garantindo o processo de acumulação capitalista através da extração da mais-valia. (MARX, 1993).

O processo de industrialização caracterizado primeiramente no binômio fordismo-taylorismo e posteriormente entendido por alguns autores¹⁴ como acumulação flexível, pelas transformações que imprime ao mundo do trabalho, explora não só o(a)

trabalhador(a) em relação a sua força de trabalho, como também a sua subjetividade, fazendo com que tenha necessidades e “desejos” criados e respondidos pelas possibilidades de produção do capital.

O Capitalismo entendido como processo de reprodução social por intermédio da produção de mercadorias e da valorização do capital, revela-nos que suas regras são geradas de forma que se preserve como um modo de organização social que transforma incansável e incessantemente a sociedade em que está inserido. (HARVEY, 1992, p. 307).

O capitalismo garante as condições necessárias à sua reprodução, pois privilegia o enquadramento da vida em sociedade em suas variadas esferas na busca incessante da produção de lucro, através da perspectiva de uma cultura aparentemente democrática, mas que encerra em seu interior ideias de competitividade e individualismo, utilizadas como estratégia para manipulação e dominação de todos.

A reestruturação política e ideológica, que caracterizam a estratégia neoliberal de enfrentamento à crise iniciada nos anos 1970, é elaborada pelo capital a fim de resgatar sua rentabilidade enfraquecida naquele momento. (IAMAMOTO, 2008, p.162).

O desmonte e a crescente precarização das políticas sociais é apenas uma das variáveis de uma realidade que se caracteriza pela pobreza, pela exclusão, pela conformação dos sujeitos e um conseqüente esvaziamento político do coletivo. “Intensifica a investida contra a organização coletiva de todos aqueles que, destituídos de propriedade, dependem de um lugar nesse mercado, cada dia mais restrito e seletivo.” (IAMAMOTO 2008, p. 162).

Para dar livre curso ao capital “o capitalismo avançou em sua vocação de internacionalizar a produção e os mercados, requerendo políticas de ‘ajustes estruturais’ por parte dos estados nacionais”. (IAMAMOTO, 2008, p.162). Por outro lado, as perdas foram e são cotidianamente sentidas pela classe trabalhadora. Já que a exploração ultrapassou o campo da força de trabalho e foi articulada de modo a permear também outras esferas da vida em sociedade, orientando comportamentos: o “ter” em detrimento do “ser”. Essas atitudes acentuaram o processo de individualização e contribuíram no enfraquecimento de um projeto coletivo que incluísse e organizasse as reivindicações da classe trabalhadora.

As expressões da Questão Social só se fazem presentes nos debates políticos quando comprometem interesses privados dos envolvidos nesse processo ou quando as

¹⁴ Harvey (1994), entre outros.

mobilizações sociais pressupõem alguma possibilidade de resistência ao modelo de organização socioeconômico vigente. Das duas formas, “os programas somente dão certo quando as condições circundantes não se modificam e, sobretudo, quando não são perturbadas”. (MORIN, 1996 apud COLLARES, 1999, p.214).

“O pensamento liberal estimula um vasto empreendimento de ‘refilantropização do social’, já que não admite os direitos sociais, uma vez que os metamorfeia em dever moral.” (YAZBEK, 2001 apud IAMAMOTO, 2008, p. 163). Ainda que, no contexto brasileiro, seja discutível se em algum momento existiu uma “desfilantropização do social”, haja vista às evidências de corrupção e clientelismo que ainda caracterizam o cenário político brasileiro.

O resultado, no campo das políticas públicas na área social, tem sido o reforço de traços de improvisação e inoperância, justamente pelo funcionamento ambíguo e impotência da universalização do acesso aos serviços dela derivados. Assim apresentam “políticas casuísticas e fragmentadas, sem regras estáveis e operando em redes públicas obsoletas e deterioradas”. (YAZBEK, 2001 apud IAMAMOTO, 2008, p.164).

Evidencia-se na realidade a intensificação do fator que origina as precárias condições em que vive grande parte da população. Observa-se assim a

radicalização da concentração de renda, da propriedade e do poder, na contrapartida de um violento empobrecimento da população; uma ampliação brutal do desemprego e do subemprego; o desmonte dos direitos conquistados e das políticas sociais universais, impondo um sacrifício forçado à toda a sociedade. (IAMAMOTO, 2008, p.164).

Considerando a integralidade da história do capitalismo, nos variados contextos que se desenvolve, pode-se dizer que ele não apenas impõe, mas reintera e intensifica o processo de desigualdade social como condição a continuidade de seu processo de exploração. Em contrapartida, esse processo reitera “a importância do fragmento, do efêmero, do intuitivo e do microssocial. Invade a arte, a cultura, os imaginários e suas crenças, os saberes cotidianos, as dimensões étnicas, raciais, religiosas e culturais na construção de identidades esvaziadas de história”. (NETTO, 1996; YAZBEK; 2001; SIMIONATO, 1999 apud IAMAMOTO, 2008, p.162).

Desse modo, a horizontalização do conhecimento, através da organização de possibilidades para que os sujeitos criem uma nova realidade - a partir da satisfação de suas necessidades - se apresenta como possibilidade de rompimento com a tendência excludente, tão peculiar ao modo de produção capitalista. Porém, seria ingênuo acreditar

que tal ação seja possível sem que o próprio profissional encontre formas, dentro de sua realidade de trabalho, de modificar sua relação com a instituição que o emprega, repensando as políticas e o contexto que compartilha com o usuário que atende e com outras categorias profissionais. Sendo propositivo, questionador e, ao mesmo tempo, político e estratégico na implantação desses aspectos.

Sempre que reconhecemos, na sociedade do presente, a luta ideológica de diferentes interesses, estamos olhando o presente com um olhar do tempo futuro. Para aqueles que projetam um futuro que repete as relações sociais do presente – em que são beneficiados e por isso mesmo impõem seus interesses como interesses de todos –, trata-se de entender a “formação” como “enformação”, definindo desde sempre, e com o olhar voltado para o passado, como deve ser a forma do futuro. (COLLARES, 1999, p.205).

Segundo Faleiros (1991), o grande dilema apresentado aos profissionais, nas mais variadas esferas institucionais, está relacionado à crescente percepção do quanto seu trabalho se situa em uma esfera contraditória, cerceada por relações de poder que impulsionam o capitalismo e a opção caracterizada como hegemônica na profissão, que se direciona para o fortalecimento das organizações populares e luta dos trabalhadores. Dando início a um movimento no interior da sociedade que, em longo prazo, venha a alterar as relações de poder instituídas e, até então, compreendidas como “naturais”. Nesse sentido a imagem social constituída acerca da profissão do Assistente Social estará relacionada à forma que desenvolve seu trabalho e ao significado que ele terá na vida dos sujeitos.

O desafio imposto pelas condições históricas (sociais e econômicas) e pelo imaginário político (que) exige que em cada campo de atividade governamental sejam realizados três trabalhos simultâneos: a mudança na mentalidade dos servidores públicos, a definição de prioridades voltadas para as carências e demandas das classes populares e a invenção de uma nova cultura política. (CHAUÍ, 1995, p.71).

Em todos os sentidos apontados pela autora, tratam-se da apropriação de uma peculiar autonomia conferida as profissões de caráter social, profissionais que, vinculados à esfera estatal, estão continuamente em relação com a classe trabalhadora.

2. Os aspectos constituintes do Serviço Social

Como diria o poeta Mário de Andrade “*O passado é lição para se meditar, não para se reproduzir*”. (ANDRADE, 1993, p.29). Nessa perspectiva a compreensão do passado é necessária para entender e modificar os elementos que influenciam a realidade atual dos Assistentes Sociais.

O reconhecimento da profissão em sua gênese foi realizado pelas classes burguesas, detentoras do poder, quando identificavam nas práticas desenvolvidas pelo trabalhador social uma forma de contenção e controle moral, mistificado no poder da Igreja católica. (VERDÈS-LEROUX, 1986). Tais atividades produziram em certa medida, o entendimento do trabalho social pelas classes populares, como uma forma de

ajuda, ajustamento, fiscalização e vigilância, definindo-se em um caráter negativo. (cf. Verdès-Leroux, 1986).

Se a profissão de Serviço Social é resultante de um determinado conjunto de dimensões sócio-políticas, econômicas e culturais que a princípio convergem para a “moralização da classe trabalhadora”, ela também é, enquanto trabalhador inserido no processo de trabalho, afetada pelas consequências da exploração do trabalho, das decorrências da Questão Social e do acirramento das desigualdades inerente ao desenvolvimento do capitalismo.

A relação do profissional no processo de intervenção do Estado, na mediação estatal, é vista de maneira contraditória, possibilitando ao mesmo tempo um reforço do processo de acumulação e dominação, como um reforço e uma contribuição ao fortalecimento das organizações populares. (FALEIROS, 1991, p.26).

Reconhecido pelo Estado legalmente enquanto profissão liberal¹⁵, essa relação é contraditoriamente caracterizada por sua condição de assalariamento em contexto institucional. Isso aponta para uma realidade de trabalho, na qual o agente encontra-se desprovido das condições materiais, organizacional e técnica de trabalho. (YAZBEK, 2009, p.135). Ao mesmo tempo, o profissional é confrontado com uma realidade de desigualdades sociais que se relaciona a sua própria realidade enquanto indivíduo. Assim, observa-se que “a condição de trabalhador assalariado não só enquadra o Assistente Social na relação de compra e venda da força de trabalho, mas molda a sua inserção sócio-institucional na sociedade brasileira”. (IAMAMOTO, 1998, p.63).

Outro ponto que caracteriza a realidade de trabalho dos Assistentes Sociais são as baixas remunerações, que demonstram não apenas a desvalorização profissional na esfera social, como também reflete, em boa medida, o descaso com o serviço público, maior esfera de atuação do Assistente Social.

Presentes nos mais diversos campos, o Assistente Social defronta-se muitas vezes com precárias condições de trabalho (físicas, materiais, organizacionais) nos espaços institucionais. “A polivalência, a terceirização de contratos de trabalho temporários, o desemprego são dimensões constitutivas da própria feição atual do

¹⁵ O Trabalhador liberal é aquele que exerce com “liberdade e autonomia uma profissão legalmente reconhecida, para a qual ele tenha formação técnica ou superior específica. Essa formação deve advir de estudos e de conhecimentos técnicos e científicos. Esse trabalho pode ser executado com ou sem vínculo empregatício específico, mas sempre regulamentado por organismos fiscalizadores do exercício profissional.” (ANTERO, 200-).

Serviço Social e não uma realidade alheia e externa, que afeta ‘os outros’”. (IAMAMOTO, 1998, p.48 e 49).

Aponta-se a possibilidade de que a imagem social do Assistente Social e seu correspondente projeto ético-político, desenvolvido a partir de uma leitura crítico-dialética da sociedade, torne-se menos evidente às classes populares, em boa medida devido aos limites institucionais do espaço sócio-ocupacional onde se realiza, o qual define não apenas os recursos materiais, organizacionais, financeiros, como também, determina a função do profissional. Inserido em um espaço de tensão entre os interesses institucionais e dos usuários, esses limites criam uma processualidade que faz com que o usuário enxergue apenas a “ajuda” pontual recebida, ainda que a perspectiva profissional oriente-se pela lógica do direito.

Reconhecendo a relação de trabalho assalariado do Assistente Social e levando em conta a pertinência de uma autodeterminação por parte do profissional

O trabalho social tem uma dupla "natureza": ele é tanto o trabalho envolvido no processo de produção da sociedade em que se trabalha que determina socialmente, quanto o trabalho concreto na sociedade vigente, socialmente determinado. (MAAR, 2006, p.26).

A profissão amplia as bases sociais de seu processo de formação e se legitima enquanto categoria inserida no processo de divisão social e técnica do trabalho. Ainda assim, uma relativa autonomia consagra a progressiva incorporação de “uma nova forma de fazer o Serviço Social, orientada por uma perspectiva teórico-metodológica apoiada na teoria social crítica e em princípios éticos de um humanismo radicalmente histórico, norteadores do projeto de profissão no Brasil”. (IAMAMOTO, 2008, p.167). Ainda assim é na esfera estatal que essa direção se mostra mais produtiva, pois nesse espaço, caracterizado pela prestação de serviços sociais enquanto redistribuição de riquezas socialmente produzidas, o Assistente Social pode fortalecer a luta pela conquista e efetivação dos direitos sociais. (IAMAMOTO, 1998, p. 24).

Nessa direção,

Segmentos dos Assistentes Sociais têm buscado um compromisso efetivo com os interesses públicos, atuando na defesa dos direitos sociais dos cidadãos e na sua viabilização junto aos segmentos majoritários da população, o que coloca a centralidade da Questão Social para o trabalho e a formação profissional. (IAMAMOTO, 2008, p.166).

Desse modo, não se pode compreender que as razões que dão origem a uma profissão sejam necessariamente as que guiaram ou guiarão essa profissão em todo seu trajeto na história da sociedade. Se o Assistente Social do início do século XX é particularmente hostilizado pelas classes populares por suas ações moralizadoras e fiscalizadoras complacentes com o capital, é preciso realizar uma reflexão acerca da relevância desse capítulo na história da profissão em seus aspectos positivos e negativos, a fim de se afastar perspectivas tendenciosas e acríticas. As próprias condições sócio-históricas que possibilitam o surgimento e institucionalização da profissão realizam-se somente de acordo com os valores e perspectivas impulsionados por aquela realidade. Outro elemento importante a ser considerado, é a composição majoritariamente feminina no interior da profissão, levando-se em conta que a sociedade brasileira é patriarcal. Reservando à mulher um papel subordinado e apolítico, reduzido à esfera privada.

2.1 As mulheres e o Serviço Social

Para Joan W. Scott, estudiosa da questão de gênero, importante influência no Brasil, o “gênero é um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos, e o gênero é um primeiro modo de dar significado às relações de poder”. (SCOTT, 1995, p. 14). Desse modo, entende-se que as desigualdades e concepções que caracterizam a questão de gênero e a presença, ainda hoje, majoritariamente de mulheres na profissão de Assistente Social é fruto de determinações históricas e não biológicas. As quais vêm gradativamente sendo transformadas no interior da categoria profissional.

Esse traço pode ser identificado como fragmento de uma perspectiva tradicional e conservadora, na qual:

Os homens continuam a dominar o espaço público e a área de poder (sobretudo econômico, sobre a produção), ao passo que as mulheres ficam destinadas (predominantemente) ao espaço privado (doméstico, lugar de reprodução) em que se perpetua a lógica da economia de bens simbólicos, ou a essas espécies de extensões deste espaço, que são os serviços sociais (sobretudo hospitalares) e educativos, ou então aos universos da produção simbólica (áreas literária e artística, jornalismo, etc.). (BOURDIEU, 1999, p.112).

Assim, faz-se importante que o Serviço Social considere para o processo de análise e construção da sua imagem social o significado desse peculiar aspecto que ainda hoje a caracteriza. “O Assistente Social absorve tanto a imagem social da mulher, quanto às discriminações a elas impostas no mercado de trabalho.” (IAMAMOTO, 1998, p.104).

Desde sua gênese, o perfil profissional analisado relaciona-se aos papéis de gênero articulados através de elementos sócio-culturais. Se na origem a fração da população que ocupa essa profissão são em geral mulheres, proveniente da classe burguesa é porque as limitações inerentes ao papel das mulheres levam o peso de seu processo de educação e dos papéis socialmente atribuídos ao gênero feminino. (IAMAMOTO, 1998).

A conservação moderada dessa suposta diferença “vocacional” ainda se faz presente em nossa sociedade. De acordo com Sanches e Gebrim (2003)

Um grande contingente de mulheres reproduz, no mercado de trabalho, atividades semelhantes àquelas realizadas no âmbito doméstico, educando crianças ou cuidando de idosos e doentes, trabalhando, sobretudo, em setores ligados à educação e à saúde. (SANCHES e GEBRIN, 2003, p. 101).

Segundo a autora, no ano de 2001 cerca de 48,7% dos vínculos de trabalho das mulheres estavam situados nessa esfera.

Os homens têm maior presença em setores com atividades mais estáveis e melhores salários, como a indústria de transformação. São ainda absolutamente majoritários na indústria da construção e encontram-se em maior proporção nas atividades rurais. (SANCHES e GEBRIN, 2003, p.101)

Tal estudo revela a continuidade de uma divisão social do trabalho orientada pela questão de gênero, na qual a mulher e as atividades historicamente vinculadas a ela são cotidianamente reproduzidas, sobre novas roupagens e de acordo com as novas configurações do mundo do trabalho.

A questão de gênero vem sendo frequentemente debatida no meio acadêmico, onde os estudos vêm ganhando consistência, na medida em que se evidencia a importante influência dessa questão na determinação das relações sociais. A categoria dos Assistentes Sociais evidencia uma continuidade do perfil dos sujeitos que optam por essa profissão, no que se refere ao gênero. Ainda hoje, os alunos homens no curso de Serviço Social constituem um número significativamente reduzido em comparação às mulheres.

Se a imagem social predominante da profissão é indissociável de certos estereótipos socialmente construídos sobre a mulher na visão tradicional e conservadora de sua inserção na sociedade, o processo de renovação do Serviço Social é também tributário da luta pela emancipação das mulheres na sociedade brasileira. (IAMAMOTO, 1998, p.104).

Outra questão a ser considerada, é uma crescente tendência a deslegitimar os espaços de inserção profissional do Assistente Social, efetivada principalmente através de uma transferência de demandas à sociedade civil, configurada principalmente no trabalho voluntário. Para Ana Maria de Vasconcelos, “o que está por trás da demanda pelo trabalho voluntário é a necessidade que o Estado tem, ao desresponsabilizar-se pela questão social”. (VASCONCELOS, 2006, p.22). O que acarreta não só a refilantropização, mas a despolitização da Questão Social.

2.2 O modo capitalista de produção e o Serviço Social

O crescimento do capital deu-se caracterizado por um acirramento das desigualdades e conseqüente reafirmação do empobrecimento e conformação da classe trabalhadora. Em sua origem, o trabalhador, que deve ser alvo da ação do Assistente Social, é o proletário “ignorante” e “depravado” que necessita ser moralizado. (VERDÈS-LEROUX, 1986, p. 14).

À crise do capital iniciada na década de 1970, segue-se um processo de reestruturação do mesmo, o qual inclui o desenvolvimento de novas tecnologias para a alienação e controle social sobre a classe trabalhadora. A reestruturação produtiva¹⁶ utiliza-se do desenvolvimento da tecnologia e da robótica para incrementar e aumentar o processo produtivo, ao mesmo tempo em que articula a implantação de políticas econômicas, que facilitem seu processo de consolidação. Assim, a exploração do trabalho tem sua continuidade efetivada através de duas vias, na primeira pelo condicionamento dos hábitos de uma população, através de múltiplas estratégias de criação de necessidades de consumo, na segunda pela negligência à vontade política dos sujeitos.

Em um contexto de corte dos recursos destinados a área social explicita-se o quanto o modo capitalista tenta desarticular a noção de direitos sociais, conquista

¹⁶ Diversos autores têm abordado esse tema. Ver Antunes (2000) e Harvey (1989), entre outros.

histórica da sociedade, e legitimizar o consumo como único meio para satisfação das necessidades humanas, garantindo o desenvolvimento econômico dessa sociedade, sem transferir à mesma os benefícios desse desenvolvimento, fruto de seu trabalho. (IAMAMOTO, 1998, p.125).

Concomitantemente a sociabilidade provocada pelo neoliberalismo afetou ainda mais a tímida noção de direitos no Brasil, aprofundando um sentimento de conformação para com “o que é público e não funciona” na concepção do usuário. Inferindo nesse processo, uma efetiva consolidação do trabalhador a sua condição de assalariado e consumidor, a fim de dar conta de suas necessidades.

Uma conformação que se instala na subjetividade da classe trabalhadora assalariada, na medida em que algumas instituições com o objetivo de controle social se legitimam como centrais para o funcionamento da própria sociedade, concedendo moderadamente o retorno da riqueza socialmente produzida através de políticas sociais pouco efetivas. Essas políticas sociais que se apresentam de maneira fragmentada e focalista e se ampliam ou reduzem de acordo com as exigências inerentes a capacidade de mobilização social são identificadas como ameaças a lógica vigente. Por outro lado, programam-se estratégias para a desarticulação e fragmentação da classe trabalhadora, que não mais se reconhece enquanto classe, mas enquanto sujeitos que necessitam do acesso a determinadas políticas sociais.

O cotidiano do trabalho assalariado, no modo de produção capitalista, produz níveis de alienação, quando retira do profissional sua capacidade de autonomia e o submete a pesados fardos de extensão da jornada de trabalho.

Não é por desconhecer as expressões da Questão Social, vivenciadas cotidianamente, que o trabalhador mantém uma peculiar condição de conformação diante da falta de acesso à satisfação de suas necessidades. Mas pela lógica que se estruturou a partir da exploração do trabalho assalariado e que se constituiu enquanto um arranjo que pouco a pouco se apropriou de outras esferas da vida desse trabalhador, a partir da articulação de instituições e difusão de ideias relacionadas ao que viria a ser compreendido enquanto comportamentos “adequados” a um suposto reconhecimento social. Implantando um contínuo processo de exploração e dando-lhe nova roupagem, por exemplo, tem-se uma classe trabalhadora bombardeada por propagandas cotidianamente veiculadas pela mídia que incitam padrões de consumo e comportamento inalcançáveis dentro do padrão de acumulação capitalista.

O processo de acirramento das desigualdades pode evidenciar-se tanto como um momento de maior submissão e conformação dos indivíduos a uma realidade, mas pode também ser compreendido enquanto um momento histórico, no qual as lutas por conquistas sociais se tornem dinâmicas, na medida em que os trabalhadores se apropriem de uma compreensão crítica dos elementos que constituem sua realidade.

À medida que os direitos se realizam, alteram o modo como as relações entre indivíduos sociais se estruturam, contribuindo na criação de novas formas de sociabilidade, em que o outro passa a ser reconhecido como sujeito de valores, de interesses, de demandas legítimas, passíveis de serem negociadas e acordadas. (TELLES, 1995 apud IAMAMOTO, 1998, p.78).

O Serviço Social objetiva, através da compreensão da história, da correlação de seus elementos e das relações de poder que caracterizam sua realidade, contribuir em um processo de superação e enfrentamento da categórica desigualdade social que fundamenta a sociedade brasileira. Para Foucault “o poder é tolerável unicamente sobre a condição de disfarçar uma parte importante de si próprio. Seu sucesso encontra-se em proporção direta com o que consegue esconder de seus mecanismos”. (FOUCAULT apud MITJAVILA, 1994, p. 66). Isso significa que na medida em que se captar as relações sociais em seu próprio movimento aumenta-se as possibilidades de transformação da realidade.

A face visível dessas relações, para aqueles que as vivem no contraverso do poder, são as desigualdades expressas nas múltiplas formas de exploração, subordinação e exclusão dos usufrutos das conquistas da civilização por parte de segmentos majoritários da população. (IAMAMOTO, 1998, p. 144)

Nessa direção, o exercício do Assistente Social deve fundamentar seu trabalho a partir das necessidades da classe trabalhadora, diferenciando-as das demandas do Estado enquanto mecanismos de controle social. (VASCONCELOS, 2006). Objetivando a criação de condições para que os indivíduos desenvolvam ao longo da história da sociedade, possibilidades para a superação de sua condição de exclusão e exploração. Desse modo, a profissão do Serviço Social deve ser continuamente provida de um aspecto crítico para o desenvolvimento de sua atividade profissional.

2.3 A esfera institucional e o Assistente Social

A perturbação da “ordem social” manifestada a partir das tensões geradas pelas desigualdades, inerentes ao desenvolvimento do capital, promovem a necessidade de criação de instituições com a finalidade de controle dessas expressões. (FALEIROS, 1991, p.35). Tais espaços, por suas particularidades, tendem a organizar comportamentos e percepções na medida em que controlam também a respostas as necessidades manifestadas pela classe trabalhadora.

As pressões sociais são transformadas pela ordem institucional num problema específico, que deve ser transmitido hierarquicamente (de chefe em chefe), num determinado prazo de tempo e de acordo com a disciplina instituída. As sugestões e as consultas são às vezes feitas aos elementos mais combativos, buscando-se esvaziar suas reivindicações pela colaboração oferecida. (FALEIROS, 1991, p. 35).

Mediando a relação entre capital e trabalho, as instituições disponibilizam aos Assistentes Sociais formas limitadas de responder as demandas manifestadas pela sociedade, as quais são configuradas a partir das necessidades identificadas junto a segmentos sociais e que dão sentido ao desenvolvimento das políticas sociais. É possível evidenciar esses limites nas políticas sociais e seus mecanismos de acesso, a burocratização dos sistemas nelas envolvidos, a falta de articulação e de integralidade da rede social de atendimentos e as condições de trabalho dos Assistentes Sociais inseridos nas mais variadas instituições.

Contribuindo assim, em uma espécie de conformação e fragmentação das inúmeras demandas que, em sua raiz, estão vinculadas as consequências do modo capitalista de produção e que afetam profundamente a sociedade em suas variadas esferas.

Mas quem são as instituições? Quem define seus objetivos?

As Instituições sociais são organizações específicas de política social, embora se apresentem como mecanismos autônomos e estruturados em torno de normas e objetivos manifestos. Elas ocupam um espaço político nos meandros das relações entre o Estado e a sociedade civil. Elas fazem parte da rede, do tecido social lançado pelas classes dominantes para amearhar o conjunto da sociedade. (FALEIROS, 1991, p.31).

Ao intervir na realidade social dos sujeitos por meio das instituições, as classes dominantes possibilitam a reprodução do contexto sócio-político, econômico e cultural que a privilegia. Lembra-se da influência das propagandas midiáticas como uma das ferramentas utilizadas na criação de consensos favoráveis a legitimação de uma

realidade desigual e conformada, na qual: “o público não funciona”, “vive-se a sociedade do horror e da violência”, “da tragédia”, “política que é igual corrupção” são alguns chavões que orientam o cotidiano da classe trabalhadora.

A lógica da acumulação passou a ser vista nos mínimos detalhes da vida cotidiana, por isso a questão é vê-la como um processo contraditório e não como um complô ou fruto de uma fusão íntima entre Estado e capital. Parte-se desse pensamento para evidenciar a construção do trabalho do Assistente Social como possibilidade ao fortalecimento da classe trabalhadora.

No Serviço Social, as relações estabelecidas entre profissional e usuário se dão no interior das instituições, sejam elas públicas, privadas, Organizações Não Governamentais e movimentos sociais de variados segmentos, etc. Nesse sentido, “a análise das características assumidas pelo trabalho do Assistente Social e de seu produto depende das características particulares dos processos de trabalho que se inscreve”. (IAMAMOTO, 1998, p.70).

Mediando essa relação entre capital e trabalho, o Assistente Social realiza suas atividades em um espaço que tende a limitar o alcance de sua intervenção a partir do controle das políticas sociais realizado. Ao mesmo tempo, pelo contato direto que tem com os usuários, esse profissional tende a ser compreendido enquanto sujeito que realizará um “julgamento” frente às necessidades de acesso. Quando na verdade, as condicionalidades para o acesso às políticas sociais, estabelecidas dentro do espaço institucional, tendem a efetivar uma dinâmica que por si mesmo os regule.

As instituições na sua função de Controle Social realizam formas de recuperação e distensão social por intermédio da divisão dos clientes e dos problemas, do adiamento de soluções, do oferecimento de respostas simbólicas e parciais. (FALEIROS, 1991, p.35)

Ao mesmo tempo, reconhece-se nesse espaço, o local onde a utilidade social e funcional da profissão ganha legitimidade na medida em que assume funções necessárias à manutenção dessa ordem. Embora no interior de instituições as ações e serviços disponibilizados quase sempre são orientados pelo objetivo de promover a conformação dos indivíduos a uma realidade desigual.

Desse modo, faz-se importante pensar o tensionamento inerente à existência de uma profissão que objetiva a consolidação de um projeto de transformação da realidade, mas, ao mesmo tempo, tem como espaço sócio-ocupacional e de

reconhecimento instituições que possibilitam a reprodução da realidade de uma maneira desfavorável à grande maioria.

Ao contratar um profissional de qualquer área, a instituição tem por finalidade que esse desenvolva e execute seu trabalho de modo a cooperar na efetivação de determinadas tarefas. Assim como a cozinheira é contratada para cozinhar, o atendente para atender, o Assistente Social é contratado para intervir junto aos indivíduos prejudicados pelas mazelas do capitalismo de modo a minimizar questionamentos ao seu modo de produção. Realizando junto a eles os possíveis encaminhamentos dentro de um leque de opções pré-determinadas (Leis, resoluções, Constituições, etc.), os quais têm sua funcionalidade regulada por uma minoria que determina quando, quanto e de qual forma esses meios necessários à ação profissional serão disponibilizados.

Nesses espaços, a relativa autonomia que dispõe para orientação de seu processo de trabalho será essencial no sentido de definir seu objetivo, dando, ou não, instrumentalidade ao projeto ético-político da profissão dos Assistentes Sociais. (IAMAMOTO, 1998, p.70).

Os profissionais encontram os limites de sua esfera de atuação quando incorporam os objetivos da instituição como seus objetivos, adotando uma análise a - crítica e reproduzindo a “anatomia ou tecnologia do poder”, apontada por Foucault (1977), ao analisar a história da violência nas prisões e seu aspecto disciplinar efetivado nas instituições como mecanismo de controle social e que, a priori, tendem a determinar também as funções exercidas pelos profissionais que nela atuam. (FOUCAULT, 1977, p. 177).

Aponta-se assim, para a necessidade de uma compreensão analítica das instituições e dessas relações de poder inerentes a sua existência. Nesse sentido Madel Luz (1979) aponta que

[...] trata-se de uma abordagem analítica especificamente política porque pretende descobrir nas instituições sua densidade específica como modo de produção social, evitando reduzi-las a reflexo da evolução das forças produtivas ou à função de reprodutoras das relações sociais de produção. (LUZ, 1979, p. 23 e 24).

A lógica em que atua o Assistente Social, os mecanismos que dispõe e os acessos possíveis, quando não observados criticamente, permitem no máximo a disponibilização de acessos pontuais e restritos através dos próprios mecanismos implantados e disponibilizados pelas instituições. Estas, por sua vez, mantêm um

discurso de responsabilidade e comprometimento social que visa escamotear as proporções da desigualdade social.

Quando agregam à sua atuação uma perspectiva crítica e comprometida com a classe trabalhadora, o Assistente Social torna possível que sua atuação construa estratégias que ultrapassem os limites propostos pela instituição. Pois passa a compreender que a especialização de seu trabalho objetivada pela instituição visa apenas reprodução de uma realidade. Ultrapassar esses limites significa então a necessidade de um posicionamento político e estratégico frente às contradições que permeiam a esfera sócio-ocupacional do Assistente Social.

O comprometimento com a classe trabalhadora encontra limites e “brechas” nas próprias dimensões do processo de trabalho e desafiam os profissionais, cidadãos e co-autores da história social para a elaboração de estratégias de enfrentamento dessa realidade.

De acordo com Marilena Chauí:

Se nascemos numa sociedade que nos ensina certos valores morais - justiça, igualdade, veracidade, generosidade, coragem, amizade, direito à felicidade - e, no entanto, impede a concretização deles porque está organizada e estruturada de modo a impedi-los, o reconhecimento da contradição entre o ideal e a realidade é o primeiro momento da liberdade e da vida ética como recusa da violência. O segundo momento é a busca de brechas pelas quais possa passar o possível, isto é, uma outra sociedade, que concretize no real aquilo que a nossa propõe no ideal. O terceiro momento é o da nossa decisão de agir e da escolha dos meios para a ação. O último momento da liberdade é a realização da ação para transformar um possível num real, uma possibilidade numa realidade. (CHAUÍ, 1999, p. 365).

Dessa forma, percebe-se que são muitas as determinações inerentes a construção do Serviço Social. Essa profissão além de se feita pela escolha dos sujeitos-Assistentes Sociais, pelo seu exercício efetivo, é também permeada profundamente pelas condições sócio-históricas e imposições institucionais, nas quais se realiza.

2.3.1. A política de Saúde no Brasil

A trajetória da política de saúde no Brasil é marcada pelo protagonismo da classe trabalhadora, no seu processo de reivindicação e luta, já que o emblemático desse processo foi o ocorrido na década de 1980. Nesse período, a sociedade brasileira vivencia um processo de democratização política, ainda que em um contexto de crise

econômica e a discussão acerca da necessidade de que as políticas públicas em saúde sejam ampliadas é intensa. Nesse contexto, a participação dos profissionais da área da saúde, do movimento sanitário, que veiculava a difusão da necessidade do debate sobre a saúde através do Centro Brasileiro de Estudos de Saúde - CEBES - e outros segmentos populares se organizam para reivindicar um acesso mais amplo à saúde. Além disso, há de se considerar a participação dos intelectuais e partidos políticos de oposição, que passam a considerar a questão da saúde de forma mais enfática em seus programas. (BRAVO e MATOS, 2008).

Esse período, marcado pela crise econômica e pelo processo de democratização, favoreceu o debate político na área da saúde, fortalecendo a necessidade de algumas mudanças no sistema público. Nesse sentido, lembra-se a realização da 8ª Conferência de Saúde, ocorrida no ano de 1986, enquanto fundamental para a elaboração dos textos sobre saúde da Constituição de 1988, visto que lança as bases para a Reforma Sanitária e de criação do Sistema Único Descentralizado de Saúde - SUDS - como parte do processo de transição para o Sistema Único de Saúde - SUS. (BRAVO, 2008).

As principais propostas debatidas por esses sujeitos coletivos foram a universalização do acesso; a concepção de saúde como direito social e dever do Estado; a reestruturação do setor através da estratégia do Sistema Único de Saúde, visando um profundo reordenamento setorial com um novo olhar sobre a saúde individual e coletiva; a descentralização do processo decisório para as esferas estadual e municipal, o financiamento efetivo e a democratização do poder local através de novos mecanismos de gestão – os Conselhos de Saúde. (BRAVO, 2008, p.96).

A consolidação da Constituição Federal de 1988 institui a Seguridade Social, definida em três “pilares”: Saúde, Assistência Social e Previdência Social. A Lei 8080/90, Lei Orgânica da saúde, criada com base no Artigo 196 da Constituição Federal, orienta a criação das diretrizes do SUS e “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização do funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.”(BRASIL, 1990) e considera conforme o Art. 2º que:

Art. 2º A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

§ 2º O dever do Estado não exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade. (CF.BRASIL, 1990).

Porém, o contexto dos anos 1990 prejudica a consolidação dos textos oficiais, com as novas configurações do mundo do trabalho e o acirramento das desigualdades sociais evidenciadas nesse período, aliado ao enfraquecimento das lutas sindicais que contribuiu para um processo de naturalização da “precariedade”.

Observa-se que apesar de o texto constitucional conter avanços, houve um forte ataque por parte do grande capital, aliado aos grupos dirigentes; com isso “a burocratização da Reforma Sanitária afasta a população da cena política, despolitizando tal processo”. (FLEURY, 1989 apud BRAVO, 2008, p.99).

A mediação entre capital e trabalho realizada pelo Estado privilegiou os interesses do setor privado em detrimento das classes populares, dando possibilidades ao desenvolvimento e criação de novos mercados (Fundos de aposentadoria privados, Planos privados de saúde, etc.). Por outro lado, o Estado passou a intervir de forma cada vez mais parcial, tornando-se “mínimo para o trabalho”. (VASCONCELOS, 2006, p.22).

A política de saúde caracteriza bem essa realidade, pois os desdobramentos referentes aos acordos realizados com o Fundo Monetário Internacional (FMI) e, principalmente, com o Banco Mundial (BM) são cotidianamente vivenciados pela população brasileira. Os ajustes propostos, por tais organismos, interferem na formulação e implantação das políticas sociais, decorrendo em perda de autonomia e democracia por parte dos países que deles recebem empréstimos e orientações financeiras, decorrendo em imposições políticas, econômicas e sócio-culturais. (CORREIA, 2005).

Correia (2005) constata em seu trabalho que um processo de “flexibilização da gestão em saúde”, orientado por organismos internacionais, deu centralidade ao modelo assistencial centrado na atenção básica, tendo em vista à ampliação do setor privado de produção de serviços de saúde.

Cotidianamente, usuários do sistema público de saúde procuram as emergências de hospitais em busca de atendimento, frente às dificuldades de acesso evidenciadas já nas Unidades Básicas de Saúde. Nesses espaços, o acesso às consultas médicas com especialidades tende a demorar “meses ou anos” para a marcação.

As evidências que se apresentam aos que vivenciam o cotidiano hospitalar é que essa política tem sido de pouca efetividade e materializa a “diminuição da intervenção

do Estado que passa a ser via de políticas seletivas e focalizadas na pobreza”. Ainda que a Constituição Federal de 1988 aponte em seu artigo 196 que a saúde é “Direitos de todos” (BRASIL, 1988), ela tem se aproximado mais do “direito” de todos que já cansaram de esperar e definitivamente não têm condições de pagar.

Permanecem assim os desafios para sua implantação integral, efetiva e proporcional às necessidades da população. Nesse sentido, é preciso conhecê-las no interior de um processo macro que é caracterizado pela exclusão social e subordinação à esfera econômica, entendida nesta análise enquanto violência estrutural. De acordo com Minayo (1994) a violência estrutural é

[...] aquela que oferece um marco à violência do comportamento e se aplica tanto às estruturas organizadas e institucionalizadas da família como aos sistemas econômicos, culturais e políticos que conduzem à opressão de grupos, classes, nações e indivíduos, aos quais são negadas conquistas da sociedade, tornando-os mais vulneráveis que outros ao sofrimento e à morte. (MINAYO, 1994, p.8).

A partir dessa realidade, é possível visualizar a contradição inerente ao papel do Estado nessa trajetória, enquanto mediador do conflito Capital-Trabalho, porque, ao mesmo tempo, em que busca a construção de uma imagem comprometida com a população brasileira, o Estado tem se submetido à saúde pública a ajustes “sugeridos” pelo capital internacional, interferindo nas propostas provenientes da 8ª Conferência Nacional em Saúde. De acordo com os documentos criados a partir do citado evento

a saúde não é um conceito abstrato. Define-se no contexto histórico de determinada sociedade e num dado momento do seu desenvolvimento, devendo ser conquistada pela população em suas lutas cotidianas. Em seu sentido mais abrangente, a saúde é a resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, transporte, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde. É assim, antes de tudo, o resultado de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida. (Anais da 8ª Conferência Nacional de Saúde, 1986, p.382).

A ampliação do conceito de saúde permite uma maior aproximação do Assistente Social com a área da saúde. Porém, é somente em 1997 que o Conselho Nacional de Saúde - CNS, através da resolução nº 218/1997 reconhece o Assistente Social, dentre outros profissionais de nível superior como profissionais necessários a esta área. O processo de gestão da política de saúde, que tem na descentralização política e administrativa a principal estratégia, implica na municipalização das ações, na qual hoje se encontram inseridos parte dos Assistentes Sociais da esfera pública.

O debate do Serviço Social na saúde é proposto a partir do Projeto de Reforma Sanitária e do Projeto Ético-político da profissão. (BRAVO e MATOS, 2008). “É

sempre na referência a estes dois projetos que se poderá ter a compreensão se o profissional esta de fato dando respostas qualificadas às necessidades apresentadas pelos usuários.” (BRAVO e MATO, 2008, p.213).

Nessa direção, destaca-se a fundamental importância de uma prática profissional cotidiana fundamentada em uma atividade intelectual, pois “sem consciência e instrumental teórico e técnicos necessários para apreender a lógica da organização social capitalista, não se trabalha na direção dos interesses e necessidades históricos da classe trabalhadora!”. (VASCONCELOS, 2006, p.21).

2.3.2. O cotidiano no Hospital Universitário

O Hospital Universitário é uma instituição pública e federal vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina. Embora sua aprovação e construção datem da década de 1960, foi somente em 1984, em razão de mobilizações do corpo docente, discentes e segmentos da população local que foi obtido as verbas necessárias para sua inauguração.

A instituição atende a população de todas as faixas etárias, desde a atenção neonatal até a geriatria para ambos os sexos. Dentro de seu espaço físico, os atendimentos podem ser direcionados de acordo com os procedimentos a serem realizados, a faixa etária ou a situação do usuário. O hospital Universitário é referência para a saúde em todo o Estado de Santa Catarina, recebendo pessoas oriundas de diversos lugares do Estado.

O citado espaço atua nos níveis de saúde secundário e terciário, através de atendimento especializado e procedimentos de alta complexidade. Tais ações são orientadas pelos princípios estabelecidos através da legislação brasileira, dessa forma pode-se conceber o trato com a saúde nesse espaço sendo orientado pelos seguintes princípios:

*Universalidade – toda pessoa tem direito ao atendimento independente de cor, raça, credo, local de moradia, situação de emprego, renda, escolaridade, etc.

* Equidade – todo cidadão é igual perante o Sistema Único de Saúde e será atendido conforme as suas necessidades.

* Integralidade – as ações de saúde devem ser realizadas visando a prevenção e a cura. Os serviços de saúde devem funcionar atendendo ao indivíduo em sua complexidade, o

que inclui as condições econômicas, sociais, culturais e estruturais. Desse modo, deve-se pensar a saúde no seu sentido integral quando visa garantir não só o tratamento a doença, mas todos os fatores que possam influenciar o bem estar dos sujeitos e de suas famílias.

No Hospital Universitário de Santa Catarina geralmente as demandas ao Serviço Social são apresentadas de forma espontânea, em busca de: alojamento para pernoite de acompanhantes, kit-higiene, vestuário, consultas, exames, alimentação, medicamentos, órtese, prótese, auxílio financeiro para transporte coletivo, entre outros. As demandas de ordem familiar, de acesso a políticas sociais para aquisição de órtese, prótese e meios auxiliares de locomoção, orientações previdenciárias e outras políticas sociais são em geral percebidas durante a entrevista realizada pelo Assistente Social ou encaminhada por outros profissionais.

Atualmente o Serviço Social do Hospital Universitário tem oito Assistentes Sociais, sendo que a atuação dessas profissionais se dá nos seguintes espaços: clínicas médicas, clínicas cirúrgicas, pediatria, maternidade, Unidade de Tratamento Dialítico – UTD - e plantão do Serviço Social. Cada profissional é responsável por pelo menos um desses espaços, sendo que em alguns casos observa-se profissionais atuando em mais de um. Há também a participação de alguns profissionais em núcleos de atendimentos realizados na instituição, a exemplo, o Núcleo Desenvolver que atua com equipe multiprofissional¹⁷ para diagnosticar, orientar e encaminhar famílias nas quais crianças que apresentam dificuldades no processo de aprendizagem.

A Clínica Cirúrgica II comporta 30 leitos e atende usuários residentes nas mais diversas regiões do país. Nesse espaço, os atendimentos são realizados com usuários de idade superior a 15 anos, entre homens e mulheres, sendo encaminhado à pediatria usuários com idade inferior. As especialidades médicas atendidas são urologia, vascular, plástica e proctologia, porém, em razão do fluxo hospitalar de pacientes e de questões emergenciais a clínica pode receber pacientes de outras especialidades. Existem internações prolongadas, chegando a períodos de meses, como internações curtas, nas quais os pacientes são internados num dia para cirurgia e recebem alta um ou dois dias depois.

Nesse contexto, os objetivos do trabalho do Serviço Social são:

- Atender as demandas sócio-assistenciais, solicitadas pelos usuários do HU;

- Favorecer a integração entre os diversos profissionais que prestam atendimento aos usuários, contribuindo para uma abordagem integral à pessoa atendida no HU;
- Desenvolver pesquisas que evidenciem fatores intervenientes no processo saúde-doença;
- Favorecer ao usuário condições de exercer maior controle sobre seu processo de tratamento e convivência com a enfermidade;
- Favorecer ações educativas à comunidade universitária e a população atendida.

Considerando os apontamentos de Miotto (2001):

É importante observar novamente que os cuidados direcionados a família e segmentos sociais vulneráveis, devem implicar totalidade. Os problemas e as soluções não podem ser vistos de forma isolada, nem contidas dentro de um único espaço (família, instituições) ou de uma área específica (saúde, habitação, educação). Da mesma forma, não comportam leituras que reduzam tais questões a qualquer um dos aspectos que as compõem, sejam eles de natureza econômica, psicológica, cultural, política, social, ética e jurídica. (MIOTTO 2000, p.21)

As ações realizadas neste espaço se orientam por Processos Político-organizativos, o que inclui a articulação e participação da sociedade na efetivação dos serviços e Sócio-assistenciais, as quais se referem a intervenção direta com o usuário e com sua família, nos diferentes níveis de complexidade, sendo que essas, no que tange o Serviço Social, subdivide-se em:

Ações sócio-educativas: vinculadas ao acolhimento do usuário, envolvem o esclarecimento das rotinas hospitalares ao usuário recém internado e seus familiares, orientações acerca do tratamento, questões trabalhistas e previdenciárias, os princípios norteadores do SUS (referência e contra-referência) e a hierarquização do sistema nas três esferas de governo. Destacam-se também os atendimentos grupais à familiares de usuários com patologias específicas (diabéticos, portadores de doença de Alzheimer, Parkinson, e portadores de insuficiência renal crônica), sala de espera para pacientes de terceira idade e ações voltadas ao planejamento familiar;

¹⁷ Trata-se de uma avaliação realizada pelas seguintes áreas: Medicina, Psicologia, Pedagogia, Fonoaudiologia, Educação física e Serviço social com crianças de 7 a 14 anos.

Ações sócio-emergenciais: referem-se aos encaminhamentos aos recursos institucionais comunitários visando atendimento através de programas específicos vinculados a órgãos públicos e/ou ONG's. São realizados fornecimento de auxílio transporte em situações de alta hospitalar, roupas, cestas básicas, medicamentos, auxílio-funeral, dentre outros. As ações estão vinculadas à proposta de contra-referenciar o atendimento com o município de procedência do usuário. O serviço conta com apoio financeiro de pequena monta fornecido pela Direção Geral do hospital e recurso fornecido pela Associação amigos do Hospital Universitário - AAHU -, destinado especificamente para aquisição de cestas básicas e fornecimento de auxílio transporte;

Ações sócio-terapêuticas: Trabalha-se a dificuldade familiar da aceitação do prognóstico reservado e iminência de óbito. Também nas situações de rejeição da família à alta hospitalar e abandono de usuários acamados e dependentes.

Ações periciais: são emitidos laudos técnicos para a instrução de processo de curatela (idosos e pessoas portadoras de deficiências), tutelas, procurações para os familiares decidirem sobre as questões financeiras; para processo judicial de recebimento de medicamento de uso contínuo não disponibilizados pelo SUS e de medicamentos de alto custo; oxigenoterapia domiciliar; recursos junto aos processos não deferidos no INSS, Benefício de Prestação Continuada; órtese, prótese e aparelhos de locomoção, dentre outros.

Para melhor efetivar essas ações são utilizados instrumentos técnico-operativos como entrevistas, reuniões, visitas domiciliares (quando se esgotam as possibilidades de encaminhar a situação na esfera do Hospital), contatos telefônicos, escuta, observação e informativos internos (ex: folhetos).

A efetivação dessas ações do profissional do Serviço Social na instituição se dá por meio de acolhimento, visita aos leitos, entrevista com o paciente e/ou familiares (dependendo das condições de saúde do paciente), esclarecimentos referentes a rotina do Hospital e espaço de atuação do Serviço Social, orientações de acesso a benefícios assistenciais, previdenciários. A interdisciplinaridade é entendida pelo Serviço Social enquanto possibilidade de comunicação e trabalho conjunto com outros profissionais, afim de viabilizar a integralidade dos atendimentos.

Nessa direção, cabe repensar e decodificar cotidianamente as relações de poder que orientam o cotidiano institucional, para repensar estratégias e ampliar possibilidades. A reprodução de atendimentos parametrizados pelo serviço médico, e ainda a ausente efetividade de relações democráticas no cotidiano institucional, amplia a importância dada ao atendimento das demandas emergenciais, os quais devem ser realizados numa perspectiva de ampliação da consciência coletiva e de direitos dos sujeitos, enquanto ação realizada pelos profissionais do Serviço Social que prismam pelo comprometimento ético-político que orienta o projeto hegemônico da profissão. .

3. A imagem do Serviço Social pelos seus usuários

Entende-se por imagem social as representações sociais, impressões, percepções, conceitos e reflexões de determinado grupo, que possam caracterizar as atividades e o papel social do Assistente Social no interior das instituições. “O sentido portador da imagem não é, na sua estrutura, o de um símbolo arbitrariamente escolhido, mas aquele que é intrinsecamente motivado” (PEREIRA, 1999, p.41), quer dizer, é na interação dos sujeitos articulada nas relações sociais, que seus significados são elaborados. Todavia, faz-se importante a compreensão de que, “a imagem, por si, só

guarda um sentido que não encontra outra explicação a não ser na sua própria essencial e significação.” (LE QUÉU, 1996, apud PEREIRA, 1999, p. 41), mas que tais imagens são constituídas a partir da realidade dos sujeitos.

Uma tentativa de apreender os elementos que subjetivamente impulsionam essas relações é realizada no trabalho apresentado. Trata-se de apreender o significado social da profissão na ótica daqueles que cotidianamente põem-se como mandatários, em relação com o Assistente Social. E é justificada pela percepção de que o desenvolvimento do conhecimento, acerca das relações sociais, depende também da significação que essas relações adquirem para todos os sujeitos nelas envolvidos, em razão das transformações que possam (ou não) ocasionar em sua realidade. Consideradas em seu aspecto social e coletivo, “na qual o valor das imagens socialmente construídas não se prendem somente a seu conteúdo, mas aos resultados que produz”. (PEREIRA, 1999, p.42).

Esse jogo de reflexões múltiplas que estrutura as relações sociais é mantida pela atividade dos indivíduos, de tal forma que é lícito dizer-se que as identidades, no seu conjunto, refletem a estrutura social ao mesmo tempo em que reagem sobre ela conservando-a ou a transformando. (CIAMPA, 1984, p. 67).

As construções culturais, concepções, pré-conceitos¹⁸ e perspectivas possibilitadas a esses sujeitos, enquanto indivíduos e parte de um coletivo, através de suas trajetórias, constituem elementos mediadores das imagens sociais.

Toda representação é representação de alguém e de alguma coisa. Toda representação se refere a um objeto e tem um conteúdo. E o alguém que a formula é um sujeito social, imerso em condições específicas de seu espaço e tempo. A autora propõe então três grandes ordens de fatores a serem levados em conta como condições de produção das representações: a cultura, tomada no sentido amplo e no mais restrito, a comunicação e linguagem (intragrupo, entre grupos e de massas), e a inserção socioeconômica, institucional, educacional e ideológica. (JODELET, 2002 apud ARRUDA, 2002, p.142).

A representação social deve ser estudada e articulada às condições sócio-históricas em que é formulada, integrando nesse processo, “ao lado da cognição, da linguagem e da comunicação, as relações sociais que afetam as representações e a realidade material, social e ideal (das ideias) sobre a qual elas vão intervir”. (JODELET, 2002 apud ARRUDA, 2002, p.138). A imagem social seria assim uma forma de

¹⁸ Idéias pré-concebidas.

conhecimento, socialmente articulado e compartilhado que confere sentido prático e contribui para a construção do conjunto social, no qual se produz o significado das relações sociais.

Porém, “A fluidez de conceituação da representação social, com seus múltiplos enunciados, é alvo fácil da crítica”. Essa questão só vem reforçar a complexidade de uma categoria de análise que “busca captar um fenômeno móvel, por vezes volátil, por vezes rígido, cuja complexidade reforça a dificuldade da sua captação”. (ARRUDA, 2002, p.138). Trata-se de uma abordagem que busca evidenciar aspectos do senso comum, por vezes pouco valorizado pela ciência, mas que se revela enquanto uma importante contribuição para o entendimento das relações sociais e seus significados.

Segundo Jodelet (1985) “as representações são, essencialmente, fenômenos sociais que, mesmo acessados a partir do seu conteúdo cognitivo, têm de ser entendidos a partir do seu contexto de produção”. (JODELET, 1985 apud SPINK, 1993, p.300). Trata-se de considerar a que servem às funções simbólicas e ideológicas e das formas de comunicação por onde circulam os processos que as representações sociais adquirem significado, ao mesmo tempo em que dialeticamente influenciam e são influenciados pela realidade.

As representações são “uma modalidade de conhecimento particular”, que têm por função a elaboração de comportamentos e a comunicação entre os indivíduos. O estudo das representações sociais, nessa perspectiva, consiste na análise dos processos pelos quais os indivíduos, em interação social, constroem teorias sobre os objetos sociais, que tornam viável a comunicação e organização dos comportamentos. Assim entendidas, as representações “alimentam-se não só das teorias científicas, mas também dos grandes eixos culturais, das ideologias formalizadas, das experiências e das comunicações cotidianas”. (VALA, 1993 apud XAVIER, 2002, p.23).

As representações sociais são entendidas assim, enquanto forma de interpretação da realidade, as quais orientam e influenciam cotidianamente a vida dos sujeitos, “orientando condutas e comportamentos no meio social.” (XAVIER, 2002, p. 24). A leitura aqui realizada busca compreender os significados adquiridos pelos sujeitos, através da dinâmica das relações sociais na qual estão inseridos. Para essa autora, elas podem ser compreendidas como forma de “interiorizar as experiências, as práticas sociais e os modelos de conduta ao mesmo tempo em que constrói e se apropria de objetos socializados”. (XAVIER, 2002, p.24).

As representações sociais são contidas de “informações, imagens, crenças, valores, opiniões, elementos culturais, ideológicos etc.” (JODELET, 2002 apud ARRUDA, 2002, p.140), continuamente expressos na vida em sociedade e frequentemente apropriados pelos sujeitos. A partir desses elementos, continuamente dispostos na realidade, é que os sujeitos elaboram as representações sociais, compreendendo e dando significado a elas, ao mesmo tempo em que as modificam, na medida em que desvendam outras possibilidades.

Tais fatores são elaborados a partir da realidade em que se situam esses sujeitos e através de suas experiências e vivências caracterizam seus significados particulares. Ao mesmo tempo, compartilham tais significados através das relações sociais que constituem, contribuindo para a construção de novos significados coletivos.

A perspectiva de análise aqui abordada não tem por objetivo sistematizar uma imagem ideal de como o profissional em Serviço Social “deve ser”, mas esclarecer elementos que facilitem uma aproximação sobre a forma que a classe trabalhadora compreende o trabalho do Assistente Social e dos significados que essa categoria profissional adquiriu e adquire, cotidianamente, na vida social. Considera-se para essa análise os aspectos sócio-culturais e históricos que se sobrepõem nas realidades desses sujeitos, ancorados em sua subjetividade e na somatória de experiências constituídas a partir do contato com o Assistente Social no interior das instituições.

Conforme aponta ARRUDA (2002),

a representação social na verdade opera uma transformação do sujeito e do objeto na medida em que ambos são modificados no processo de elaborar o objeto. O sujeito amplia sua categorização e o objeto se acomoda ao repertório do sujeito, repertório o qual, por sua vez, também se modifica ao receber mais um habitante. (ARRUDA, 2002, p.137)

A categorização seria o resultado provisório de um conjunto dinâmico que interage com efetividade na vida desses sujeitos ao contribuir na produção de percepções, formas de se relacionar com o meio e com as situações que nele encontra. Trata-se, portanto de

uma ação que modifica uns e outros, e não o de uma reprodução [...], nem o de uma reação a um estímulo exterior determinado. [...] são sistemas que têm uma lógica própria e uma linguagem particular, uma estrutura de implicações que se referem tanto a valores como a conceitos [com] um estilo de discurso próprio. Não as consideramos como opiniões sobre nem imagens de, mas como teorias, como ciências coletivas. *Suigeneris*, destinadas à interpretação

e à construção da realidade. (MOSCOVICI e NEMETH, 1974 apud ARRUDA, 2002, p.137).

A relevância sociológica do estudo das representações sociais, desse modo, está no fato de que elas fundamentam práticas e atitudes dos atores, uns em relação aos outros, ao contexto social e àquilo que lhes acontece. (XAVIER, 2002). A inter-relação desses elementos torna evidente a necessidade de análise respaldada na integralidade dos elementos que constituem as relações sociais em um determinado contexto. De acordo com Maria Carmelita Yazbek (1999), “as representações realizam as funções de organizar significativamente a realidade, de explicá-las, de orientar os comportamentos e de criar uma identidade social”. (YAZBEK, 1999, p. 25).

A identidade social é definida em sua processualidade, de acordo com o contexto e o tempo histórico em que ocorre, sendo uma tentativa de sistematização sobre seus significados. Não se constituindo um elemento engessado na realidade, mas continuamente dinâmico.

Nessa perspectiva, apreender a imagem social, o significado da profissão dos Assistentes Sociais em uma realidade posta, é também a possibilidade de gerar entendimentos que subsidiem novas modificações a essa mesma realidade, na medida em que articula novas possibilidades de significação.

3.1 Procedimentos Metodológicos

Partindo da compreensão de que o usuário que acessa o Serviço Social, nas mais variadas esferas institucionais, é protagonista dessa relação, torna-se necessário ampliar o debate acerca das compreensões e significados que a trajetória da profissão dos Assistentes Sociais, suas práticas e posicionamentos produziram e cotidianamente produzem junto a esses sujeitos.

A hipótese levantada, e que motiva essa análise, é de que a imagem social do Assistente Social que permeia o imaginário popular contém uma multiplicidade de significados que estão diretamente relacionados às diferentes abordagens realizadas por esses profissionais, norteados pelos momentos históricos e espaços institucionais em que se realizam suas atividades.

As mudanças na orientação do projeto ético-político profissional do Assistente

Social são recentes e que sua consolidação se dá, também, através das práticas realizadas por esses profissionais junto aos usuários de seus serviços.

A aproximação com a realidade social e simbólica que orientam as perspectivas dos sujeitos parte do entendimento que “a identidade social de um indivíduo só pode ser compreendida a partir das práticas sociais nas quais este indivíduo se insere e das representações que faz dessas práticas”. (LANE, 1984 apud YAZBEK, 1999, p .25). Desse modo, as situações em que estes foram atendidos por Assistentes Sociais é elemento importante na constituição de como o usuário significa essa prática profissional.

Os dados utilizados nessa análise foram resultados de uma pesquisa empírica, de natureza qualitativa, realizada durante estágio obrigatório durante o período de primeiro de março de 2010 a 25 de junho de 2010. Utilizou-se de entrevista semi-estruturada¹⁹ com os sujeitos da pesquisa, para evidenciar a compreensão que os usuários adquiriram e adquirem sobre a caracterização do trabalho do Assistente Social, a aplicabilidade e efetividade dos encaminhamentos realizados por esse profissional e significados adquiridos através de suas trajetórias de vida e dos variados espaços institucionais em que se pôs em relação com Assistentes Sociais. Bem como, as construções culturais, perspectivas e entendimentos dimensionados por essas interações.

Não se trata de avaliar o atendimento realizado pelo Serviço Social, mas de compreender, sob a ótica dos entrevistados se a perspectiva que têm sobre o trabalho do Assistente Social, através das práticas que visualizam em variados espaços do acesso às políticas sociais, contemplam a direção de ruptura que adquire o projeto profissional da profissão, principalmente a partir dos anos 1980.

A escolha dos sujeitos participantes buscou contemplar a heterogeneidade de suas características. Sendo que dos 6 (seis) entrevistados, 3 (três) já estavam internos na Clínica Cirúrgica II, como pacientes ou acompanhantes e desse modo já estavam sendo acompanhados pelo Serviço Social daquela unidade. Um deles tratava-se de situação de reinternação e, portanto, já havia realizado uma aproximação com o Serviço Social em período anterior e foi retomado seu acompanhamento durante a reinternação. Um terceiro perfil refere-se a um paciente recém internado no Hospital Universitário, o qual não possuía, até então, nenhuma aproximação com o Serviço Social do Hospital Universitário. Um quarto sujeito estava com alta hospitalar marcada, sendo previamente

¹⁹ A entrevista semi-estruturada é aquela partindo de perguntas pré-elaboradas permite ao entrevistador discorrer sobre o tema para evidenciar os objetivos da pergunta. (MAGALHÃES, 2003).

acompanhado pelo Serviço Social, durante sua internação. Em relação a todos eles, a abordagem realizada buscou apreender as construções relacionadas à imagem do Assistente Social a partir das experiências vivenciadas por esses usuários.

Os participantes desta pesquisa foram convidados dentro do espaço da Clínica Cirúrgica II e, previamente, foi esclarecido junto a cada um deles o objetivo da pesquisa, reafirmado seu direito a pronunciar livremente suas ideias, concepções e opiniões. Em todos os casos foi garantido aos entrevistados seu direito ao sigilo. Dessa forma, utilizaremos da expressão (usuário A, usuário B, etc.) para referenciá-los. Antecipadamente, foi solicitada a autorização da instituição e dos participantes, para que tais dados fossem utilizados no presente trabalho.

O parâmetro para participação objetivou o seguinte aspecto: ser paciente em internação ou familiar/ acompanhante do mesmo e usuários do SUS. Foram considerados os aspectos que dimensionassem a situação sócio-econômica dos entrevistados, a fim de fundamentar à análise de suas falas através da contextualidade sócio-histórica desses sujeitos. Tais dados foram apreendidos através da entrevista social realizada pelo Serviço Social na Clínica Cirúrgica II.

Mediante o consentimento, algumas falas dos participantes foram transferidas para este trabalho como matéria de análise. Essa aproximação com a “realidade social e simbólica” (YASBEK, 1999, p.27) dos sujeitos em sua relação com o Assistente Social serve, também, como subsídio para que se possa “repensar o significado da tarefa assistencial enquanto mediação no acesso a direitos sociais”. (YASBEK, 1999, p. 28). “Sente-se a necessidade do Serviço Social estabelecer também um diálogo com as teorias microssociais, que tratam do cotidiano do ser humano, de seus valores, de seus anseios e dúvidas frente a essa realidade macro” (WIECZYNSKI, 200-) e estabelecer uma correlação desses elementos a fim de subsidiar o desenvolvimento do trabalho do Assistente Social e de seus reflexos junto à classe trabalhadora.

3.2 Retrato dos sujeitos entrevistados

Este item tem por objetivo apresentar os entrevistados que contribuiram para esse estudo. Brevemente, serão apresentadas algumas características desses sujeitos e de sua rede familiar. Para preservar o anonimato dos sujeitos entrevistados, sua identificação será realizada por letras, escolhidas de acordo com a ordem alfabética, não coincidindo com as iniciais de seus nomes. A caracterização de cada item foi elaborada

a partir do relato dos participantes e, para melhor compreender as determinações socioeconômicas de tais retratos, cabe considerar que atualmente o salário mínimo é de R\$: 510,00 reais, conforme a medida Provisória nº 474/2009, de 24 de dezembro de 2009. (BRASIL, 2009).

O entrevistado (A) é do sexo masculino, tem 75 anos de idade, cursou até a 6ª série do Ensino Fundamental, natural de outro Estado. Afirma que trabalhou como construtor, embora constar como empresário na inscrição da Previdência Social, e recebe cerca de um salário e meio de aposentadoria. É casado e tem 4 (quatro) filhos. Destes, 3 (três) moram fora do país, e uma é casada e mora em uma casa no mesmo terreno em que fica a casa de seu pai. O primeiro contato do entrevistado com o trabalho de uma Assistente Social se deu no posto de saúde, quando precisou de remédios para o seu tratamento de pressão. Também, recorreu ao Serviço Social do Hospital Celso Ramos, onde fez uma cirurgia. No momento dessa entrevista, o usuário está internado no HU e também é usuário do Serviço Social neste espaço.

O entrevistado (B) é do sexo feminino, tem 38 anos de idade, concluiu o Ensino Médio em escola da rede pública de educação, é natural do Estado de Santa Catarina. Ocupa-se do lar, é casada e tem 2 (dois) filhos menores. O esposo recebe aproximadamente dois salários mínimos trabalhando como vendedor autônomo. Nenhum dos membros da família realiza contribuição previdenciária em razão da insuficiência de renda familiar, ainda que tenham conhecimento da possibilidade de pagamento de forma autônoma.

O entrevistado nunca havia sido atendido pelo Serviço Social, mas tem conhecimento dessa atividade profissional por situações vivenciadas em sua comunidade. No momento dessa entrevista, o usuário acabara de ser internado no HU através de encaminhamento da rede de saúde, passando a receber acompanhamento do Serviço Social em seu período de internação.

O entrevistado (C) é do sexo feminino, tem 59 anos e concluiu o Ensino Fundamental em escola da rede de ensino privado, é natural do Estado. Trabalhava como cabeleireira e é aposentada por invalidez. É casada e possui 2 (dois) filhos. Sua renda é de três salários mínimos. A entrevistada acompanha sua mãe, paciente internada no HU, que chegou a Clínica Cirúrgica II após dois meses na UTI desta instituição. A mãe da paciente é viúva, recebe oito salários mínimos, sendo pensionista e aposentada pela Previdência Social como cabeleireira também. A

entrevistada reveza o acompanhamento da mãe no HU com suas seis irmãs e seus três irmãos.

O Entrevistado (D) é do sexo masculino, possui 41 anos, cursou até a 5ª série do Ensino Fundamental em escola da rede de ensino pública. Trabalha como pedreiro para uma empresa, com registro na carteira de trabalho. É casado, possui 2 (dois) filhos, e todos residem juntos. A renda familiar é aproximadamente um salário mínimo e meio. Procedente do interior do Estado veio até o HU para realizar uma cirurgia, com encaminhamento de sua cidade. O entrevistado foi atendido pela primeira vez pelo Serviço Social no Hospital Universitário, onde foram realizadas orientações previdenciárias e outros esclarecimentos referentes ao funcionamento da seguridade social. O paciente estava com alta hospitalar prevista no momento da entrevista e retornaria a sua cidade através de transporte solicitado ao município pelo Serviço Social.

O Entrevistado (E) possui 62 anos, cursou até a 1ª série do Ensino Médio. É aposentado por invalidez pela Previdência Social e sua renda mensal é de dois salários mínimos, sendo que a mãe recebe parte desse valor como pensionista junto a Previdência Social. O paciente é acompanhado pelo CRAS de sua região e recebe através dessa instituição auxílio-transporte para realizar tratamento no CAPS de sua região. No momento da entrevista, estava em reinternação no HU para realizar um segundo procedimento cirúrgico, sendo encaminhado pela emergência desta instituição.

O Entrevistado (F) é do sexo masculino, possui 61 anos e cursou até a 5ª série do Ensino Fundamental, é natural do Estado do Rio Grande do Sul e reside sozinho em casa alugada no município de Florianópolis. Seus familiares residem no RS, sendo que lá possui duas filhas e uma ex-companheira, com a qual pretende se reconciliar após ter alta hospitalar e retornar a sua cidade.

O entrevistado veio para Florianópolis há seis anos, após separar-se de sua companheira. Anteriormente trabalhava na agricultura e realizava suas contribuições previdenciárias pelo Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural - FUNRURAL. Realizou algumas contribuições para a Previdência Social após chegar a Florianópolis, mas cessou os pagamentos por falta de condições financeiras. Até sua internação estava trabalhando de forma autônoma, como catador de material reciclável, recebendo entre meio salário mínimo e um salário mínimo e meio, dependendo do quanto de material que consegue recolher em seu trabalho.

A idade dos entrevistados situa-se entre os 38 e 75 anos, e aproxima-se do perfil, geralmente, encaminhado ao espaço da Clínica Cirúrgica II, consideradas algumas exceções.

Em geral esses indivíduos possuem nível Fundamental ou Médio de formação escolar, sendo que somente o sujeito (C) possui formação em escola da rede privada de ensino, o que caracteriza uma expressão da centralidade do Estado na mediação das alternativas postas à classe trabalhadora por meio das instituições.

Os sujeitos (A), (C) e (E) são aposentados por invalidez, tal fato pode ser compreendido enquanto uma consequência do mundo do trabalho. Em sua configuração, o processo de exploração expõe o trabalhador a um intenso desgaste físico e emocional, muitas vezes antecipando sua saída do mercado de trabalho, dadas às condições as quais o trabalhador é exposto e suas consequências para a vida desse sujeito. Em condição de mercadoria, o trabalhador esforça-se cada vez mais, dada a competitividade e a escassez do mercado de trabalho. Expondo-se a condições de trabalho que colocam em risco sua saúde, o trabalhador defronta-se com uma realidade de trabalho desgastante e desprovida de significado. Na medida em que o capital se apropria de seu resultado, ele também infere consequências à vida da classe trabalhadora em suas variadas esferas.

A identificação do vínculo de trabalho informal do sujeito (F), e do companheiro da entrevistada (B), explicita uma decorrência das novas configurações do mundo do trabalho. De acordo com Gómez (1999), no Brasil, a alteração da predominância do vínculo formal de trabalho vem continuamente sendo substituída pelo vínculo informal, decorrendo em queda do rendimento médio do trabalhador. Em 1998, a proporção de 55% dos vínculos de trabalho em condição informal, em região metropolitana, dá dimensão dessa realidade. (POCHMANN, 1999 apud GOMEZ, 1999, p.415). Cabe lembrar ainda que o “vínculo informal” acirra a dificuldade de organização das categorias profissionais, prejudicando a articulação necessária na luta por melhores condições de trabalho, fragmentando as lutas sociais.

3.3 Análise das entrevistas

A presente análise busca compreender alguns aspectos que caracterizam a forma que os usuários, nesse caso do Sistema Único de Saúde, dão significado à

atuação do Assistente Social. Torna-se necessário considerar que a imagem formada acerca desse profissional, e expressa através das falas dos entrevistados, constitui-se a partir das experiências vividas por esses sujeitos em seus cotidianos. O significado dado por esses sujeitos ao trabalho do Assistente Social é também elemento constitutivo que caracteriza essa profissão. Vale acrescentar que “é preciso imprimir sentido à prática profissional a partir das demandas e interesses dos usuários e da sociedade civil como um todo” (PAIVA e SALES, 1996, p.177), nessa direção, a compreensão do que pensam sobre o tema, contribui no sentido de evidenciar impressões, perspectivas e entendimentos acerca do trabalho desse profissional. São nas situações vividas pela classe trabalhadora que o Serviço Social encontra as expressões de seu objeto de trabalho e é em relação com ela que a categoria profissional pode evidenciar os avanços e desafios que expressam significado a sua trajetória.

Objetivando compreender as impressões manifestadas nas falas dos sujeitos entrevistados sobre o Serviço Social, esse item é dividido em quatro pontos de análise: A Busca pelo Serviço Social, O que faz o Assistente Social na ótica do usuário, A importância do trabalho do Assistente Social e seus significados e, por fim, Os desafios postos a essa categoria profissional, fundados nas contribuições realizadas por estes sujeitos.

Esta análise objetiva evidenciar os motivos pelos quais os usuários buscam o Serviço Social, como esses sujeitos apreendem o que faz o Assistente Social, quer dizer, o significado que atribui a esse trabalho e a sua importância. Essa divisão tem por finalidade apenas facilitar o entendimento das contribuições trazidas pelos entrevistados. Sendo imprescindível para essa análise a relevância da conexão entre todos os elementos que caracterizam a percepção desses sujeitos e o contexto sócio-histórico que caracteriza suas realidades.

3.3.1 A Busca pelo Serviço Social

Quando perguntados se já foram atendidos por Assistentes Sociais, os sujeitos trazem suas percepções amparadas nas situações em que se colocaram em relação com esse profissional. Observa-se nas falas dos sujeitos entrevistados (A), (D) e (E) que essa aproximação vem justificada por situações nas quais eles identificam uma situação de vulnerabilidade.

Entrevistado (A) *“Uma vez foram lá em casa, a moça foi lá em casa, vê o que faltava. Ela foi lá vê a questão de remédio, que eu uso para a pressão”.*

Entrevistado (D) *“Assistente Social é mais aqui na cidade, né, lá no meu município é mais coisa de abandono assim.” [...] “Acho que é mais para pessoas desleixadas, largadas. Que não tem acompanhamento, esse é o Serviço Social lá”.*

Entrevistado (E) *“Já fui atendido sim. No CRAS lá perto de onde resido, para pedir vale transporte, porque eu realizo um tratamento no CAPS e não estava tendo como pagar as passagens para ir lá, aí fui lá fazer uma carteirinha. Já participei no Núcleo da terceira idade aqui no Hospital, mas parei de vir também por essa questão da passagem, porque o que ganho lá já uso para ir no CAPS. Eu faço um tratamento para dependência de álcool lá, eu sou ex- alcoólatra”.*

A “necessidade” é o móvel dessa relação e motiva a busca pelo Serviço Social e é diante dela que os sujeitos reconhecem sua condição de assistido. A realidade vivenciada por esses sujeitos não é contida de um sentimento de cidadania, expresso na consciência de seus próprios direitos, mas na sua interpretação mediada por significações elaboradas a partir das necessidades que apresentam. Quando deparados com situações nas quais, não encontram por seus próprios meios, possibilidades para encaminhá-las, a relação com o Assistente Social se expressa enquanto uma possibilidade de ajuda. Aqui entendida para explicar esse sentimento do usuário, nos termos do dicionário Aurélio: *(s.f. Auxílio, socorro, assistência, favor: dar ajuda a alguém)*. (FERREIRA, 2010). Considerado as dificuldades de acesso aos serviços públicos, à burocratização do sistema e a privação dos próprios meios para a vida, o usuário reconhece no Assistente Social um profissional que possui entendimento dos procedimentos necessários e trâmites burocráticos, sendo assim capaz de *“chegar num objetivo”*, como aponta o entrevistado (A), em uma de suas falas. Reconhecendo seus percalços, a ação do Assistente Social toma para si o encaminhamento burocrático, podendo facilitar o acesso institucional do usuário a determinada política pública. Conforme indica as falas dos entrevistados: (A), (B) e (D), a seguir.

Entrevistado (A) *“Ah, os negócios também de fazer encaminhamentos. Do posto de saúde. Marcar consulta pra mim, ela pegava os dados, o nome, o que a gente sentia pra ela encaminhar. No Celso*

Ramos, lá tinha Assistente Social. Ela pegava os nossos documentos e encaminhava, ela que ia na frente. Encaminhar para ajudar. O médico que pediu para a gente procurar ela, no consultório”.

Entrevistado (A) *“Ela pegou o papel, pra ver o negócio do remédio, e veio tudo direitinho. O nosso nome já tava lá no posto porque a assistente já tinha feito”.*

Entrevistado (B) *“O direito de ir e vir, nessa história de passagem, porque a pessoa depois dos 70 anos tem o direito e mesmo assim é difícil a pessoa conseguir. Tem outras situações né, que eu não lembro agora. As pessoas têm direitos e a gente sempre lembra logo do Assistente Social”.*

Entrevistado (D) *“Em questão de informação, coisas sobre nossos direitos, coisa de seguridade, coisas assim. Porque no mais, nem sabia par que era o Assistente Social, qual a finalidade”.*

Quando perguntados sobre as situações em que se pode procurar o Serviço Social, os usuários (A), (B), (C) e (E) expressam a “ajuda” deste profissional tendo em vista o acesso aos seus direitos. Fragmentada a noção de direito desses sujeitos, o Assistente Social surge como um facilitador na busca por respostas a algumas das necessidades postas nas realidades desses indivíduos. “As necessidades sociais constituem e são constituídas pelos modos de andar a vida; por isso mesmo, as interpretações da vida, as compreensões do mundo, dos homens e de suas relações estão crucialmente presentes até mesmo nas necessidades sentidas.” (CANGUILHEM, 1966 apud COLLARES, 1999, p. 213). Justamente, por isso a importância de uma reflexão sobre a forma que consideram necessário o acesso aos serviços dos assistentes social em respostas a uma situação de vulnerabilidade e raras vezes em uma perspectiva de informação, contida de uma dimensão política de seus direitos.

Entrevistado (A) *“Mas eu tô achando que numa emergência, né? Quando a gente precisa, de uma emergência. Quando precisa de um assistente pra poder encaminhar, nesse ponto a atividade do Assistente Social é ajudar as pessoas. Nós precisamos de ajuda, depois que passa os 60, passando dos 70 já. E agora a gente precisa de mais ajuda. A Assistente Social é mais uma pessoa que ajuda o geral, não é só eu. Ajuda criança, ajuda tudo quanto que é tipo de gente. Orientando e encaminhando como pode fazer para conseguir chegar num objetivo. Mas nós não tava sabendo disso aí.”*

[na última frase o entrevistado se refere ao encaminhamento para nutrição realizado pelo Serviço Social, para que o acompanhante do paciente realizasse suas refeições diárias na instituição].

Entrevistado (B) *“Acho que sempre ajuda, tenta ajudar as pessoas, tipo, num posto de saúde, com medicamento, conseguir uma consulta. Nas comunidades também, ajudando pessoas da terceira idade. [...] Um caso de abandono ao menor, que pais estejam mal tratando seus filhos, a gente manda procurar Assistente Social”*.

Entrevistado (C) *“Uma situação de dificuldade, né, uma coisa que precise de ajuda. Uma pessoa que tá num hospital, tá pedindo uma ajuda. [...] Às vezes, até como vi na UTI, uma moça lá queria falar com a Assistente Social, pra dar água, alimentação, porque ficava ela e o marido. Então, ela só tinha um cartão, o marido não. [Com referência ao cartão de alimentação para o acompanhante]. Daí, ela tinha que repartir, comer ela e o marido. Porque ela acompanhava, trazia lá na UTI para comer, porque a pessoa era dependente. Não sei como ficou”*.

Entrevistado (E) *“Em situações de doença, vale transporte, cesta-básica, lazer”*. *“Nas escolas as crianças precisam de presente, de passei”*.

3.3.2 O que faz o Assistente Social na ótica do usuário

As expressões trazidas sobre o significado do trabalho do Assistente Social e suas ações no espaço institucional vêm caracterizadas, do ponto de vista do usuário, pelo caráter informativo desse profissional. O conhecimento referente às disposições legais que orientam as políticas públicas e a forma de funcionamento da rede de serviço público possibilita que o Assistente Social seja identificado enquanto agente informativo e mediador das políticas públicas.

Entrevistado (A) *“Pode orientar. A gente tava falando o negócio dessa ficha que pode pegar”*. [Em referência à orientação realizada anteriormente, durante o acolhimento para que a acompanhante do paciente pudesse realizar suas refeições no HU]. *“É uma orientação para nós que somos meio grosso. Lá da ‘colônia’. “Que saímos de lá, essas coisas ajudam, né”*.

Entrevistado (E) *“Aí é complicado! Faz o que é necessário, né. Essa questão do vale-transporte foi um sucesso para mim. Acho que o Serviço Social presta um trabalho social, trabalha para o bem da comunidade”*.

Entrevistado (F) *“O Serviço Social que tem lá, que a gente tem, tem essa questão de cesta básica, leite para as crianças assim. E o que ele faz para o pessoal lá. Agora? É serviço social, né?”*.

A fala de (B) mostrada a seguir, expressa a possibilidade de que a imagem social do Assistente Social refletida por esses entrevistados traga consigo aspectos relacionados à ideia de “fiscalização”, dada à perspectiva de ação profissional, que originalmente caracterizou sua intervenção, ainda que o projeto profissional hegemônico dos Assistentes Sociais busque romper com tais práticas, a seguinte fala manifesta fragmentos dessa herança.

Entrevistado (B) *“O Assistente Social sempre procura ir na casa das pessoas, vê se tá sendo bem atendido, o que procura. Tem uma Assistente Social que vai na casa de uma Senhora que eu conheço. Porque essa Senhora foi procurar um serviço de passagem gratuita. Que ela tem direito depois dos 70 anos. Aí a Assistente Social foi lá vê se ela realmente precisava, vê se mora sozinha, se tem condições ou não.”*

Se por um lado, as expressões desses sujeitos são de que esse profissional seja capaz de facilitar alguns acessos aos serviços oferecidos pelo Estado, de uma perspectiva contraditória, ele também é reconhecido enquanto um agente do Estado, que pode delimitar ou organizar esse acesso, além de interferir na dinâmica familiar, por um determinado “poder” que lhe é atribuído institucionalmente. “Assim, quando percebemos esta espécie de defasagem entre o objeto e sua representação, significa que estamos diante da marca grupal/cultural impressa no processo de construção da representação.” (ARRUDA, 2002, p.139). É na medida em que transforma sua prática, que o Assistente Social possibilita ao usuário a criação de novas impressões e percepções quanto ao significado de sua profissão. Vale acrescentar que

as ações profissionais dos Assistentes Sociais têm um efeito no processo de reprodução da força de trabalho através da prestação de serviços sociais, mas também através de uma dimensão social na qual as ações profissionais incidem no campo: do conhecimento, dos valores, dos comportamentos e da cultura que também produz efeitos reais na vida dos sujeitos. (IAMAMOTO, 1999 apud MIOTO, 2007, p.16).

Nessa direção, faz-se necessário uma reflexão acerca das representações sociais que a classe trabalhadora tem sobre as atividades do Assistente Social, como uma das condicionalidades que influem na significação e sentido que detêm articulados através da relação entre profissionais e usuários estabelecidas no espaço institucional.

3.3.3 A importância do trabalho do Assistente Social e seus significados

As falas de (A) e (B) expressam que a relevância atribuída ao trabalho do Assistente Social é referenciada, principalmente, enquanto uma maior possibilidade de acesso aos serviços oferecidos nas instituições. O “bem” e a “importância” apontados pelos sujeitos entrevistados reconhecem o trabalho do Assistente Social como uma atividade facilitadora de acessos aos serviços, constantemente vinculados a processos burocráticos. São as necessidades que motivam a busca pelo Assistente Social, visto que esse profissional é compreendido enquanto aquele capaz de viabilizar condições de acesso às políticas públicas, mediando a relação de cidadania na compreensão desses sujeitos.

Entrevistado (A) *“O que eu acho que Assistente Social faz, é o bem. É leva as pessoas ao conhecimento, o que precisa fazer. Encaminhar, pra vê, no sistema de saúde”*.

Entrevistado (B) *“Acho que é importante sim. Acho que através do Assistente Social as pessoas conseguem seus direitos mais rápido e melhor”*.

O entrevistado (D) foi, anteriormente a essa entrevista, atendido pelo Serviço Social da instituição sendo nesse momento sua primeira aproximação com esse profissional. Em seu atendimento foram realizadas orientações para o encaminhamento de seu benefício junto a Previdência Social e um esclarecimento realizado no sentido de amenizar a preocupação do usuário sobre a possibilidade de perder seu emprego, em razão de situação de doença e internação que o obrigou a cessar suas atividades. Perguntado sobre a importância do trabalho desse profissional ele responde:

Entrevistado (D) *“Bom, aqui no caso, o Assistente Social tem uma utilidade grande. Vocês prestam serviços aos menos esclarecidos. Mas lá no meu lugar, eu não sabia para que era ao certo. Aqui, consegui ficar mais a par da situação. Porque quando cheguei aqui, nem sabia que dava para procurar Assistente Social aqui. [...] Lá, em hospital você não vê Assistente Social. Você só encontra dentro da prefeitura, se você quiser falar com ele, você vai lá”*.

3.3.4 Os desafios ao Serviço Social

As experiências trazidas pelos entrevistados (C) e (D), transcritas a seguir, expressam a condição de subalternidade atribuída àqueles que por ocasião necessitam acessar aos serviços sociais encaminhados por Assistentes Sociais.

Tais falas caracterizam que, em decorrência das situações vividas, esses sujeitos reconhecem no Serviço Social uma possibilidade de acesso a cidadania que lhes é negada. O atendimento do usuário pelo Assistente Social caracteriza-se nessa perspectiva de forma negativa, sendo claramente explicitado na fala de alguns entrevistados o fato de “não precisarem” ser atendidos por um Assistente Social. Para Yazbek (1999), a assistência apreendida, enquanto ajuda recebida a contragosto, oculta sua condição de direito e reitera a condição de subalternidade da classe trabalhadora. De acordo com Mello (1999),

O pobre ao receber, ou melhor ainda, porque depende do que recebe, é um devedor. Não há troca aparente, posto que não se lhe pode exigir nada. Há, porém, uma troca real e desigual: trocam-se as coisas pela submissão, sob a falsa forma de gratidão. (MELLO, 1988 apud YAZBEK, 1999, p.132 e 133).

Considerada essa dimensão para análise do trabalho do Assistente Social, supõem-se a necessidade de uma compreensão acerca dessas representações, tornando possível a elaboração de estratégias para a atuação profissional. As quais devem possibilitar à desmistificação do conceito de assistido na ótica desses sujeitos, ampliando a gama de situações pelas quais considerem a possibilidade de acessar aos serviços do Assistente Social. Concomitantemente, esse processo dialoga com a ampliação de uma consciência de direito dos sujeitos e conseqüente ampliação de sua participação nos processos decisórios da sociedade.

Entrevistado (C) *“Acho uma coisa importante, né. Agora assim, realmente a gente nunca precisou. Mas pra quem precisa, isso é importante”.*

Entrevistado (D) *“Eu nunca precisei. Lá no meu lugar, o Assistente Social faz questão de não ser conhecido para não ser procurado. Digamos assim, quanto menos ele trabalhar, melhor para ele. Menos ele é procurado, menos ele trabalha. Isso é uma coisa que depende, fica só na capital. Na cidade lá envolve muita política, então é ali que tá o problema. Daí, botam Assistente Social que for do partido, daí aquele trabalha conforme o partido exige”.*

As situações apresentadas pelos usuários que se caracterizam como possibilidades de aproximação com o Assistente Social, geralmente, são identificadas em situações de violação de direitos, principalmente àqueles atribuídos às crianças e aos idosos ou situações de doença, conforme observado em algumas falas exploradas nessa análise no item – A busca pelo Serviço Social. Essa realidade apresenta os desafios ao profissional postos no sentido de ampliar as potencialidades que os usuários, nesse caso do Sistema de Saúde, identificam no atendimento do Assistente Social, possibilitando assim, ampliar a perspectiva de prevenção em saúde e de acesso aos direitos.

A fala do entrevistado (D) aponta ainda a necessidade de construção de estratégias no sentido de ampliar as esferas de trabalho do Assistente Social, buscando uma maior aproximação com a classe trabalhadora, a fim de possibilitar uma resignificação da esfera Estatal para horizontalizar e democratizar a participação da sociedade nas decisões de interesse coletivo.

A Realidade social, política e econômica, tal qual está instituída, exige dos Assistentes Sociais a compreensão de que a luta contra a crise social – expressa no desemprego, na pobreza, na violência, na fome, no desabrigo, na falta de saúde, educação... – implica a retomada, pelo Estado do papel de condutor do processo de desenvolvimento e de redistribuição de renda e não o papel de articulador do ajuste fiscal e do controle infundável da inflação. (VASCONCELOS, 2006, p. 22).

Esse processo só pode ser efetivado na medida em que a percepção da classe trabalhadora, quanto ao lugar que lhe é atribuído no modo capitalista de produção, se torne evidente para ela mesma, e traga consigo a efetiva necessidade de mobilização frente às relações de poder estabelecidas no interior desse sistema e que visam empreender sua continuidade e reprodução.

Considerações finais

O desenvolvimento da profissão dos Assistentes Sociais é marcado pelo processo de crescimento das desigualdades sociais na sociedade capitalista. Para compreendê-lo, faz-se necessário uma reflexão acerca das determinações sócio-históricas e culturais que o permeiam e o contextualizam.

Tal percurso se dá já no final do século XVIII no contexto Europeu, e se inicia no século XIX no Brasil, com o processo de industrialização. Nos contextos europeu e brasileiro, identifica-se que em sua gênese, o Serviço Social se faz permeado por uma forte ligação com a igreja católica e ações de caráter filantrópico. Pela força das determinações contextuais, as ações desse profissional foram progressivamente sendo recriadas, resignificadas e absorvidas pelo aparato institucional. Com o intuito de intervir junto à classe trabalhadora, para evitar possíveis contestações e garantir a “ordem social”, o capital deu condições para a ampliação e reconhecimento dessa categoria profissional, inserida na divisão social do trabalho.

O desenvolvimento de ações que contribuíssem no enfrentamento às consequências do processo de exploração foi articulado com a intencionalidade de criar

uma relação de dependência dos serviços sociais por parte da classe trabalhadora. Percebesse assim, que o binômio proteção-dependência continuamente se faz presente nas estratégias articuladas pelo capital, principalmente na contemporaneidade, onde continuamente o crescimento das demandas por serviços sociais “reafirmam, pois, que a acumulação de capital não é parceira da equidade, não rima com igualdade”. (IAMAMOTO, 1998, p.18).

Nesse processo, as ações políticas e econômicas, continuamente, geraram condições ao crescimento da exploração do trabalhador, sendo que no contexto dos anos 1990, o que se observa é uma intensificação de ações que buscam desarticular o Estado em seu sentido provedor, relacionada às necessidades dos trabalhadores. Contribuindo assim para a geração de condições à ampliação da privatização das necessidades sociais.

Numa sociedade como a nossa, há que acrescentar ainda a prática política em que os planos de governo não são sequer divulgados nos processos eleitorais. Como em nossa sociedade nem todos podem ocupar o lugar da enunciação, são alguns que definem as necessidades sociais e, com base em tais definições, elegem prioridades e elaboram programas que, apresentados ou sonogados, constituem uma sequência de ações decididas a priori, com as quais se pretende submeter o *andar da vida* de todos. (COLLARES, 1999, p.214).

As evidências materializadas na luta da classe trabalhadora em busca de respostas às suas necessidades, cotidianamente, presenciadas pelo Assistente Social em sua esfera sócio-ocupacional, demonstram essa relação.

Nos locais de trabalho, é possível atestar o crescimento da demanda por serviços sociais, a diminuição de recursos, de salários, a imposição de critérios cada vez mais restritivos nas possibilidades da população ter acesso aos direitos sociais, materializados em serviços sociais públicos. (IAMAMOTO, 1998, p.18 e 19)

As experiências trazidas pelos sujeitos entrevistados demonstram que o acesso à saúde pública, via SUS, se constitui enquanto um fator fundamental para a vida dos trabalhadores. Em particular, na realidade desses sujeitos, ela se coloca como única alternativa, na medida em que as médias de renda que seus vínculos profissionais e previdenciários possibilitam são insuficientes para o provimento necessário às suas famílias. O trabalhador, pela força do processo de exploração, intensificado no desenvolvimento do modo de produção capitalista, encontra-se, primeiramente, desprovido do elemento central do significado de seu trabalho: prover coletivamente as

condições a sua sobrevivência. Isso se dá pelo fato que o Estado gerencia os recursos públicos, não na lógica do direito, mas na provisão do mínimo para a existência.

Daí, a relativa importância do fortalecimento da esfera pública e de uma ação profissional que tenha em vistas “contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados”. (CFESS, 1993). Nessa direção, faz-se importante viabilizar condições para um acesso mais amplo desses sujeitos aos seus direitos, o Assistente Social deve assim, “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários.” (CFESS, 1993) Cabe salientar, que não é na esfera institucional que se encerra o processo de intervenção profissional, quando norteado pelo projeto Ético-político da profissão dos Assistentes Sociais. Pelo contrário, ele se reformula, trazendo novas reflexões e questões a serem desveladas continuamente.

Faz-se necessário articular às dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política que fundamentam o exercício profissional do Assistente Social que, nesse sentido, exige “um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa e decifra a realidade” (IAMAMOTO, 1998, p. 49), como uma condição crucial para o desenvolvimento de uma atuação respaldada nos interesses da classe trabalhadora.

A compreensão possibilitada por esse estudo, evidenciou a materialidade do desenvolvimento dialético dos aspectos constitutivos da sociedade, na qual o “novo” e o “velho” interagem, se misturam e se confrontam, revelando cotidianamente novos desafios ao Assistente Social. (ORTIZ, 2007, p. 290). As compreensões, expressas pelos sujeitos entrevistados acerca do trabalho do Assistente Social, exprimem a materialidade de uma conjuntura na qual o capital busca suprimir a concepção de direitos, alinhando-os diretamente a um viés que, na concepção dos usuários, só é realizável a partir de uma mediação institucional.

A conjuntura atual exprime a tentativa de consolidar, naturalizar e banalizar o não cumprimento dos direitos sociais, sendo uma conquista histórica da classe trabalhadora, materializada na Constituição Federal de 1988. Ao mesmo tempo, o capital atua, estrategicamente, dificultando a organização das mobilizações populares, através das novas configurações do mundo do trabalho, aqui considerado a informalidade, a terceirização e a exaltação de um individualismo pautado na competitividade, entre outros que decorrem na fragmentação das lutas sociais.

As concepções e representações sociais sobre o trabalho do Assistente Social, retratadas no estudo ora apresentado, exprimem esse processo onde os indivíduos entendem a intervenção profissional como condicionalidade do acesso a alguns serviços públicos, para o provimento de resposta às necessidades entendidas de forma individual. Desprovidos de um entendimento relativo aos seus direitos, esses sujeitos reconhecem no Assistente Social um profissional que pode “ajudar” quando se esgotam as alternativas exaltadas pelo mercado para satisfação de suas necessidade.

Profissional e eticamente falando, temos a responsabilidade de realizar, em todas as suas dimensões, os direitos dos trabalhadores que são atendidos por nós cotidianamente. Fazê-lo da melhor forma possível, na direção da materialização dos valores e princípios afirmados no Código de Ética é o que a ética profissional exige de cada um de nós, enquanto coletivo organizado em torno de um projeto, desde que se entenda que este ‘melhor’ é sempre datado conjunturalmente e tratado como **política estratégica** que pode se alargar ou não, dependendo das forças sociais em confronto, mas que não se esgota nesta sociedade. (BARROCO, 2004, p. 193 grifos da autora).

Atuando na realidade social, em variadas esferas institucionais e promovendo ações criativas que propiciem à efetivação e ampliação dos direitos, o Assistente Social pode contribuir na geração de condições para que a classe trabalhadora desenvolva a cidadania e a democracia. Conforme aponta Paiva e Sales (1996), o Código de Ética não encerra seu significado e sentido no seu aspecto corporativo, pelo contrário, sua implantação e sentido dependem de forma essencial dos reflexos que têm sobre as necessidades manifestadas pela sociedade.

As expressões da imagem social do Assistente Social, inscritas nas falas dos sujeitos entrevistados, evidenciaram a necessidade do Serviço Social incorporar, cotidianamente, uma proximidade com as classes populares, extrapolando a realidade institucional, para viabilizar uma compreensão mais apurada da forma que esses sujeitos têm vivenciado as decorrências do processo de exploração que caracteriza sua realidade, os significados que dão e as estratégias de enfrentamento que têm desenvolvido. É nessa direção que a construção de um exercício profissional referenciado no fortalecimento da classe trabalhadora deve seguir, isto é, contribuir na construção de condições para que, pouco a pouco, as relações de poder que sustentam essa realidade sejam horizontalmente exercidas pela sociedade sobre uma perspectiva crítica.

No quadro institucional, o Assistente Social é aquele que deve repassar informações ao usuário, inclusive isso é reforçado na fala dos sujeitos entrevistados. A qualidade dessa informação pode atuar continuamente nessa direção e práticas que

ampliem a consciência de seus direitos, consolidando a cidadania. Nesse sentido, e sem restringir a noção de cidadania aos parâmetros delimitados pela ordem civil e política liberal, a intervenção profissional deve entendê-la a partir da integrabilidade e “da universalização dos direitos sociais, políticos, civis”, enquanto condição necessária à viabilização de uma “nova sociedade”. (PAIVA e SALES, 1996, p.187). A qualidade, a quantidade e a forma com que essas “informações” são transmitidas aos sujeitos através do atendimento realizado pelo Serviço Social são de crucial significação nessa direção. Cabe compreender a qualidade dos encaminhamentos realizados, que deve dialogar com as necessidades dos sujeitos; a quantidade, pois de nada adianta uma infinidade de “informações”, senão transmitidas de forma a se serem compreendidas pelos sujeitos, a ponto de ampliar suas possibilidades de acesso aos serviços públicos.

Quando continuamente submete suas atividades a uma análise fundamentada na perspectiva teórico-metodológica de observar dialeticamente os aspectos que condicionam sua realidade sócio-ocupacional e as consequências provenientes de sua conduta profissional junto à realidade dos usuários que atende, o Assistente Social dá condições para que sua atividade profissional ultrapasse a identidade atribuída institucionalmente. Para Iamamoto (1998), essa ação consiste em “olhar além das fronteiras imediatas das atividades executadas rotineiramente, para apreender as tendências dos processos sociais e as mudanças macroscópicas que ocorrem na contemporaneidade”. (IAMAMOTO, 1998, p.110).

Os profissionais do Serviço Social têm identificado a necessidade de desvelar as relações de poder que estruturam a sociedade. Nesse sentido, a compreensão das representações sociais que permeia suas atividades é significativa na constituição daquelas relações. Ressalta-se que as contínuas discussões que vêm sendo promovidas pela categoria dos Assistentes Sociais, as quais visam evidenciar a relevância da “adoção de uma perspectiva tridimensional das ações profissionais, em contraposição a manutenção de uma perspectiva unidimensional dada essencialmente pelos espaços sócio-ocupacionais aos quais os assistentes sociais se vinculam”, expressam a necessidade de um Serviço Social articulado com a realidade. (MIOTO, 2007, p.37). Tal aspecto dá possibilidade a uma atuação profissional estratégica do Assistente Social, que comungue com os princípios ético-políticos e profissionais.

Existem momentos na vida onde a questão de saber se se pode pensar diferentemente do que se pensa, e perceber diferentemente do que se vê, é indispensável para continuar a olhar ou a refletir (FOUCAULT, 1984: 13).

Portanto, não se faz possível delinear uma imagem profissional sem considerar uma série de fatores culturais, morais, políticos, econômicos e sociais que subjetivamente formam a imagem dos homens. A realidade se mostra sempre mais complexa do que a capacidade de precisar alguns elementos para o homem, assim, cabe a todo aquele que movido por um contínuo sentimento de inquietação frente à realidade em suas desigualdades estruturais, continue a refletir. Ainda que, não no sentido de gerar soluções, dado que o exercício é árduo demais para se constituir objetivo de uma categoria profissional, porém contribuindo em seu próprio *andar da vida*, aquele do espaço sócio-ocupacional e da vida cotidiana para a criação de possibilidades de fortalecimento de uma consciência coletiva dos sujeitos.

Referências

ANDRADE, Mário de. **Poesia Completa**. Edição crítica de Diléa Zanotto Manfio. Belo Horizonte: Villa Rica, 1993.

ALVAREZ, Marcos César. **Controle social: notas em torno de uma noção polêmica**. São Paulo Perspectiva. vol.18, n.1, p. 168-176,2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n1/22239.pdf> > Acesso em 10 de junho de 2010.

ARRUDA, A. **Teoria das representações sociais e teorias de gênero**. Cadernos de Pesquisa, Rio de Janeiro, n. 117, p.127-147, nov. 2002.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Serviço Social, Ética e Direitos Humanos**. Revista Praia Vermelha – Estudos de Política e Teoria Social: Ética e Direitos Humanos: Programa de Pós-Graduação em Serviço Social/UFRJ, Rio de Janeiro, n.11, 2004.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética do Assistente Social**. Lei 662/93 da regulamentação da profissão. Brasília: CFESS, 1993.

_____. **Lei 8080 de 19 de setembro de 1990 - Lei Orgânica da Saúde**. Brasília. 1990. Disponível em: <<http://www.saude.inf.br/legisl/lei8080.htm>> Acesso em: 02 de junho de 2010.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. Brasília. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 02 de junho de 2010.

_____. **Salário Mínimo Brasileiro de 2010. Medida Provisória Nº 474, de 23 de dezembro de 2009**. Brasília, 2009. Disponível em: http://www.portalbrasil.net/salariominimo_2010.htm Acesso em: 19 de junho de 2010.

BRAVO, Maria Inês de Souza. **Política de Saúde no Brasil**. In: MOTA, Ana Elizabete (et al), Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo, Cortez, p. 88-110, 2008.

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo, sociedade: por uma teoria geral da política**. Trad. Marco Aurélio Nogueira. 9.ed. Rio de Janeiro:Paz e Terra, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **A Dominação Masculina**. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007. Do original *La Domination Masculine*, 1998.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura política e política cultural**. Estudo Avançados 9 (23). IEA-USP,1995.

_____. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Editora Ática, 1999.

CIAMPA, Antônio da Costa. **Identidade**. In: Psicologia Social – O homem em Movimento. Ed. Brasiliense, 1984.

Conferencia Nacional em Saúde, 8ª, Brasília, 1986. *Anais*. Brasília, Ministério da Saúde, 1986.

Conselho Nacional de Saúde (CNS). **Regulamentação das profissões de Saúde, Resolução 218/97**. Brasília.1997.Disponível em:
<http://www.saudeemmovimento.com.br/conteudos/conteudo_print.asp?cod_noticia=193>. Acesso em: 01 de junho de 2010.

COLLARES, Cecília Azevedo Lima; MOYSES, Maria Aparecida Affonso e GERALDI, João Wanderley. **Educação continuada: a política da descontinuidade**. Educ. Soc. vol.20, n.68, p. 202-219, 1999. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/es/v20n68/a11v2068.pdf>> Acesso em: 11 de junho de 2010.

CORREIA, Maria Valéria Costa. **Desafios para do Controle Social: subsídios para a capacitação de conselheiros de saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2005.

COSTA, Suely Gomes. **Signos em transformação: a dialética de uma cultura profissional**. São Paulo: Cortez, 1995.

FALEIROS, V. P. **Saber Profissional e Poder Institucional**. 3º edição. São Paulo: Cortez, 1991.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Aurélio século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa**. Consulta *on line*. Disponível em:
<http://www.dicionarioaurelio.com/> Acesso em: 19 de junho de 2010.

FOUCAULT, M. **Vigiar e Punir**. Petrópolis: Vozes, 1977.

_____. História da Sexualidade II. O uso dos prazeres. Rio de Janeiro: Graal, 1984.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da indignação: cartas pedagógicas e outros escritos**. São Paulo: UNESP. 2000.

GOMEZ, Carlos Minayo; THEDIM-COSTA, Sonia Maria da Fonseca. **Precarização do trabalho e desproteção social: desafios para a saúde coletiva.** Ciênc. saúde coletiva. vol.4, n.2, p. 411-421,1999. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csc/v4n2/7123.pdf> > Acesso em: 14 de junho de 2010.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social.** São Paulo, Cortez, 1995.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna.** São Paulo: Loyola, 1992.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional.** 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **As Dimensões Ético-Políticas e Teórico Metodológicas no Serviço Social Contemporâneo.** In: MOTA, Ana Elizabete (et al). Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo, Cortez, p.161-196, 2008.

_____. **O Serviço Social na cena contemporânea.** In: Serviço Social: Direitos Sociais e competências Profissionais. Brasília CFESS/ ABESPSS, p. 16-50, 2009.

KARL, Marx in: Ianni, Octavio (orgs.). **Sociologia.** São Paulo: Ática, 1979.

KONDER, Leandro. **O que é Dialética.** 17. ed. São Paulo: Brasiliense, (Col. primeiros passos, 23), 1987.

LEVCOVITZ, Eduardo; LIMA, Lucia Dias de; MACHADO, Cristiane Vieira. **Política de saúde nos anos 90: Relações intergovernamentais e o papel das Normas Operacionais Básicas.** Ciência & Saúde Coletiva, 2001, p.269-291.

Luz, Madel Therezinha. **As Instituições Médicas no Brasil.** Rio de Janeiro: Graal, 1979.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres.** São Paulo: Veras Editora, Lisboa, CPIHTS, 2003.

MARX, Karl. **A Ideologia Alemã.** 9. ed. São Paulo: HUCITEC, 1993.

MAAR, Wolfgang Leo. **A dialética da centralidade do trabalho.** Cienc. Cult. 2006, v. 58, n. 4, pp. 26-28. Disponível em: <<http://cienciaecultura.bvs.br/pdf/cic/v58n4/a14v58n4.pdf>> Acesso em: 20 de maio de 2010.

MINAYO, Maria Cecília de S. **Violência social sob a perspectiva da saúde pública.** Cad. Saúde Pública. 1994, vol.10, suppl.1, p. S7-S18. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v10s1/v10supl1a02.pdf>> Acesso em: 30 de maio de 2010.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Serviço Social e ações profissionais: proposições de um processo investigativo.** Florianópolis: UFSC/CSE/DSS, 2006 – Mimeo; Porto Alegre: PUCRS – Palestra Proferida em 30/05/2007.

_____. **Cuidados Sociais dirigidos a família e segmentos sociais vulneráveis.** In: CFESS; ABEPSS; CEAD/NED-UNB. (Org.). O trabalho do assistente social e as políticas sociais. 1 ed. Brasília: NED-CEAD/UNB, 2000.

MITJAVILA, Myriam. **Corpo, poder, saber.** Escritos – Michael Foucault, Sociologia, USP, p.61-71, 1994.

MORIN, Edgar. **"A epistemologia da complexidade"**. In: SCHNITMAN, D.F. (org.). Novos paradigmas, cultura e subjetividade. Porto Alegre: Artes Médicas, p. 274-289, 1996.

NETTO, José Paulo. **A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social.** In: MOTA, Ana Elizabete (et al), Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo, Cortez, p.141-160, 2008.

ORTIZ, Fátima da Silva Grave. **O Serviço Social e sua Imagem: avanços e continuidades de um processo em construção.** Rio de Janeiro: UFRJ, Escola de Serviço Social, 2007. (tese doutorado)

PAIVA, Beatriz; SALES, Mione Apolinário. **Nova Ética Profissional: Práxis e Princípios**. BONETTI, Dilséa Adeodata. Et al. (orgs.). Serviço Social e Ética. Convite a uma nova práxis. São Paulo: Cortez/ CFESS, 1996.

PEREIRA, Álvaro. **O Quotidiano profissional do enfermeiro das aparências às diferenças de gênero**: Florianópolis, 1999. (Tese Doutorado)

SCOTT, Joan. **Gênero: uma categoria útil de análise histórica**. In: Educação e Realidade. Porto Alegre: v.16, nº2, jul/dez., 1990, p.5-22.

SANCHES, Solange; GEBRIM, Vera Lucia Mattar. O trabalho da mulher e as negociações coletivas. *Estud. avançados*. 2003, vol.17, n.49, pp. 99-116. Disponível em: <<http://www.scielo.com.br>> Acesso em: 12 de junho de 2010.

SPINK, Mary Jane P. **O conceito de representação social na abordagem psicossocial**. *Cad. Saúde Pública*. 1993, vol.9, n.3, pp. 300-308. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/csp/v9n3/17.pdf>> Acesso em: 12 de maio de 2010.

SPOSATI, Aldaíza. **Globalização da economia e processos de exclusão social**. In: O significado sócio – histórico das transformações da sociedade contemporânea. *Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Módulo 01. Brasília, CEAD, 1999.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do serviço social: cotidiano, formação e alternativas na área de saúde**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2006.

VERDÈS- LEROUX, Jeannine. **Trabalhador Social: práticas, hábitos, ethos, formas de intervenção**. São Paulo: Cortez, 1986.

XAVIER, Roseane. **Representação social e ideologia: conceitos intercambiáveis?**. *Psicol. Soc.* vol.14, n.2, p. 18-47, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v14n2/v14n2a03.pdf>> Acesso em: 14 de maio de 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes Subalternas e assistência social**. 2. ed. – São Paulo: Cortez, 1999.

_____. **O significado sócio-histórico da profissão.** In: Serviço Social: Direitos Sociais e competências Profissionais. Brasília CFESS/ ABESPSS, p. 126-141, 2009a.

_____. **Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social.** In: Serviço Social: Direitos Sociais e competências Profissionais. Brasília CFESS/ ABESPSS, p. 144-163, 2009b.

WIECZYNSKI, Marineide. **O sofrimento humano nas organizações na ótica da psicopatologia do trabalho: uma questão para o Serviço Social.** (Documento não datado e não paginado). UFSC, Florianópolis, 200-. Disponível em: http://www.portalsocial.ufsc.br/publicacao/sofrimento_humano.pdf. Acesso em: 17 de junho de 2010. (no prelo).

Apêndice A

Questionário

* Nome do Entrevistado:

* Idade:

* Grau de instrução escolar:

* Profissão:

*Renda familiar:

1- Já foi atendido por algum Assistente Social?

2- Participa de algum programa ou projeto no qual tenha conhecimento que esse profissional Assistente Social, faça parte?

3- Dos espaços da rede de atendimentos público que conhece, em quais identifica a presença do Assistente Social na equipe de atendimento?

4- O que o Assistente Social faz nesses espaços?

5- Acredita ser importante a presença desse profissional? Se sim ou não, por quê?

6- Diante de quais situações considera que a procura de um Assistente Social possa auxiliar?