

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

ANGELITA GNECCO MACHADO

**A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO PLANTÃO SOCIAL ACERCA
DA ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL**

**FLORIANÓPOLIS
2008/1**

Angelita Gnecco Machado

**A percepção dos usuários do Plantão Social acerca da atuação do
Serviço Social**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social. Sob orientação da Prof^a Dra. Tânia Regina Krüger.

FLORIANÓPOLIS
2008/1

Angelita Gnecco Machado

A percepção dos usuários do Plantão Social acerca da atuação do Serviço Social

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela banca examinadora como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social

BANCA EXAMINADORA:

Presidente _____

Prof^ª. Dra. Tânia Regina Krüger – Universidade Federal de Santa Catarina

1ª Examinadora _____

Prof^ª. Dra. Vera Herweg Westphal - Universidade Federal de Santa Catarina

2ª Examinadora _____

Assistente Social Márcia Regina Ferrari – Diretora da Secretaria da Ação Social de São José

Florianópolis, Agosto de 2008.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente a Deus, por iluminar o meu caminho durante esta caminhada.

Aos meus familiares, pela paciência, incentivo, apoio e carinho dispensados neste processo em minha vida, em especial meus pais Luiz Gonzaga (in memoriam) e Zenir.

Ao meu esposo Ronaldo e filhos Rafaella, Junior e Kaio, fontes de inspiração que de forma especial e carinhosa me deram força e coragem, apoiando-me nos momentos de dificuldades.

Às colegas da universidade que no ano de 2004 ingressaram no curso e fizeram parte de todo o processo, que se envolveram física e emocionalmente neste empreendimento que foi o processo de apreender o saber fazer profissional.

Aos amigos pelo apoio e compreensão pela minha ausência e distância.

Aos profissionais, bem como aos usuários da Secretaria da Ação Social de São José, que me permitiram compartilhar alguns momentos, servindo de orientação e formulação para minha *práxis*, em especial à Márcia Regina Ferrari, que me proporcionou momentos importantes de formação profissional, tanto como professora, quanto companheira de trabalho e como pessoa a ser admirada por sua postura enquanto ser humano.

À professora e orientadora Tânia, por ter me direcionado ao objetivo em que me propus, pelo conhecimento compartilhado ao longo dessa trajetória que com certeza me acompanhará em toda a vida profissional.

Aos demais professores do Departamento de Serviço Social, pela contribuição em meu processo de formação profissional, em especial a professora Vera Herweg participante da banca de avaliação.

Enfim, a todos os demais que me acompanharam na transposição desse desafio.

***"O valor das coisas não está no tempo em que elas duram,
mas na intensidade com que acontecem.
Por isso existem momentos inesquecíveis,
coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis".***

(Fernando Sabino)

MACHADO, Angelita Gnecco. A Percepção dos Usuários do Plantão Social da Secretaria da Ação Social do Município de São José acerca da atuação do Serviço Social. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008, 94f.

RESUMO

O presente trabalho tem por finalidade identificar a percepção dos usuários do Plantão Social da Secretaria da Ação Social do município de São José acerca da atuação do Serviço Social. A metodologia utilizada para sua realização compreende pesquisa bibliográfica, documental, observação em atendimentos e visitas domiciliares, bem como a realização de pesquisa empírica para levantamento de dados para traçar o perfil sócio-econômico de uma amostra de atendimentos e a aplicação de uma entrevista com roteiro semi-estruturado. Contextualiza-se a trajetória do Serviço Social em seus setenta anos de existência, apresentando momentos importantes do processo de renovação e a construção do projeto ético-político, as implicações das políticas neoliberais para o mundo do trabalho, bem como do trabalho do assistente social. Apresenta-se o Serviço Social do Programa Sócio Emergencial da Secretaria da Ação Social do município de São José. Posteriormente, conforme objeto central deste TCC, processa-se as análises e reflexões, resultantes da pesquisa realizada sobre a percepção dos usuários. Os resultados do perfil dos usuários do Plantão Social demonstraram a situação de vulnerabilidade social crônica, na qual estão submetidos. No que se refere ao entendimento dos usuários, a atuação do Serviço Social é uma *ajuda aos necessitados*, embora alguns usuários tenham o entendimento de que o trabalho profissional esteja relacionado com a garantia e promoção de direitos, mas na grande maioria esse não foi o entendimento.

Palavras-chave: Projeto Ético-político; Plantão Social; Usuários; Ajuda; Direito.

LISTA DE SIGLAS

ASEMA	Apoio Sócio Educativo em Meio Aberto
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CATI	Centro de Atenção a Terceira Idade
CCI	Centro de Convivência do Idoso
CF/88	Constituição Federal de 1988
CIACAF	Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FIA	Fundo Municipal para a Infância e Adolescência
FNAS	Fundo Nacional de Assistência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LA	Liberdade Assistida
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
ONGs	Organizações Não-Governamentais
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PMSJ	Prefeitura Municipal de São José
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
POASF	Programa de Orientação e Apoio Sócio-Familiar
PSC	Prestação de Serviço à Comunidade
SAM	Serviço Municipal de Assistência Social
SAS	Secretaria da Ação Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TECLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Figura 1 – Mapa do município distribuído por Distritos.....	46
Tabela 1 – Distribuição dos entrevistados por faixa etária e sexo.....	65
Tabela 2 – Distribuição dos entrevistados por procedência e sexo.....	66
Tabela 3 – Distribuição e percentual dos entrevistados por escolaridade e sexo.....	66
Tabela 4 – Percentual dos entrevistados por composição familiar e sexo.....	67
Tabela 5 – Distribuição e percentual dos entrevistados por situação profissional/ocupação e sexo.....	69
Tabela 6 – Distribuição dos entrevistados por renda familiar e sexo.....	70
Tabela 7 – Distribuição da amostra por tempo de atendimento pela SAS e sexo....	71
Tabela 8 – Porcentagem dos entrevistados por benefícios recebidos durante o tempo de atendimento na SAS.....	75

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 A TRAJETÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO	15
1.1 Do Conservadorismo ao Projeto Ético Político	15
1.2 A construção do Projeto Ético Político	23
2 AS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS E AS IMPLICAÇÕES PARA O MUNDO DO TRABALHO	32
2.1 As implicações no mercado de trabalho profissional	37
3 O SERVIÇO SOCIAL NA SECRETARIA DA AÇÃO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ/SC	43
3.1 Características de São José	43
3.2 A Secretaria da Ação Social de São José	46
3.3 Programa Sócio Emergencial – Plantão Social da Secretaria da Ação Social	51
4 OS USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL: PERFIL E PERCEPÇÃO SOBRE SUA AÇÃO	59
4.1 Visão de Realidade?.....	60
4.2 Procedimentos metodológicos.....	59
4.3 As condições de vida dos usuários do Plantão Social	64
4.4 A Percepção dos usuários acerca da atuação do Serviço Social	70
CONSIDERAÇÕES FINAIS	80
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
APÊNDICE 1	92
APÊNDICE 2	93

INTRODUÇÃO

O presente estudo instituiu-se a partir da experiência de estágio curricular vivenciada, entre o período de agosto de 2007 a junho de 2008, junto à Secretaria da Ação Social (SAS) do município de São José, mais especificamente, no Programa Sócio Emergencial – Plantão Social.

A pesquisa tem por objetivo apresentar a percepção dos usuários do Plantão Social da Secretaria da Ação Social do município de São José acerca da atuação do Serviço Social.

Usar-se-á o conceito de percepção, nesta pesquisa, retirado do dicionário eletrônico Aurélio: ato, efeito ou faculdade de perceber; perceber – formar idéia de, abranger com a inteligência, entender, compreender.

O interesse pelo tema se deu a partir de inquietações e dúvidas originadas por um questionamento de meu filho Kaio, hoje com onze anos, acerca da atuação do assistente social, quando no ano de 2004 ingressei no curso de serviço social. Essa interrogação, de meu filho, surgiu a partir de um jogo de computador, no qual o jogador *constrói* uma família, com todos os seus contornos (casas e mobílias, instituições que supram suas necessidades, enfim uma sociedade), e quando a família tem um filho, se essa não *cuidar bem*, aparece uma assistente social e retira a criança da família. Daí o questionamento: - “Mãe, você está estudando para isso? Tirar os filhos dos outros? “

Dentro de minhas possibilidades na época, já que não possuía embasamento teórico suficiente até então, expliquei que esse não era o único papel do profissional de Serviço Social. Porém passado algum tempo, novamente meu filho questionou o papel do assistente social, visto que por intermédio, agora, de um desenho animado a mesma representação do assistente social se configurou. Neste o profissional do Serviço Social é um homem que a todo o momento pressiona a irmã mais velha em relação aos cuidados com sua irmã mais nova, já que ambas ficaram órfãs depois de um acidente de automóvel de seus pais, aparecendo sempre a ameaça da retirada da criança pelo assistente social.

Todavia, essa questão foi me acompanhando durante o percurso acadêmico, até chegar ao local de estágio onde em alguns atendimentos demandaram visitas domiciliares, nas quais os usuários manifestaram esse mesmo questionamento, nos

indagavam se estávamos ali por causa de alguma denúncia, para retirada de alguma criança e que, no entanto esse não era o nosso papel naquele momento.

A inquietação se tornou maior ainda quando nos atendimentos do Plantão Social foi constatado o lado caritativo, no entendimento dos usuários acerca da ação profissional, visto que esses exprimiam palavras como “*graças a Deus a gente pode pedir ajuda pra vocês; Deus vai me ajudar; obrigada por me ajudar, que Deus te dê em dobro; Deus te abençoe*”, bem como a demonstração do sentimento de *vergonha por precisarem pedir ajuda*.

Quando proferimos, ou ouvimos a palavra caridade, logo nos vem à mente a idéia de que é uma prática religiosa, humanista que tem por finalidade a assistência material e espiritual proporcionada aos pobres, uma ação edificada em valores morais como o altruísmo, a benevolência, compaixão, etc.

A ligação direta ou indireta que a religião, a cultura e a representação social, conferem à prática da caridade ou das *boas ações*, ganha importância, para o Serviço Social, na medida em que os valores, que fundamentam estas práticas, são também relevantes para a atividade profissional, já que se busca, por meio da renovação e a construção do projeto ético-político, a superação da atuação profissional moralizante.

Enfim, a prática da caridade apareceu como um elemento central, na fala dos usuários, bem como a revelação do assistencialismo, através de encaminhamentos por meio de *bilhetinhos*, cartões de visitas, ou ainda telefonemas de alguns vereadores ou candidatos a, que transformaram a SAS em uma possibilidade de eleição ou reeleição. Ao informar ao usuário sobre os serviços da Secretaria, tais candidatos, não o faziam no sentido da busca por providências junto aos órgãos competentes para esclarecimentos à população, em procurar e exercer o seu direito à proteção social, mas sim como forma de caracterizar que essa ação implicasse na retribuição em forma de voto por parte do usuário.

A importância da realização desta pesquisa consiste na possibilidade de conhecer a percepção dos usuários do Plantão Social acerca da atuação do Serviço Social como *ajuda* ou *direito* do cidadão, bem como identificar a atuação do Serviço Social enquanto promotor e garantidor de direitos.

De acordo com o dicionário eletrônico Aurélio – alguns conceitos relacionados à ajuda são: amparo, favor, socorro, uma espécie de tributo feudal; direito está relacionado à faculdade concedida pela lei, aquilo que é justo, reto, conforme a lei.

Durante a realização da pesquisa esteve sempre presente o questionamento: a emergência e a hegemonia do Projeto Ético-Político profissional se refletem no entendimento ou na imagem que os usuários têm da profissão?

Para Vasconcelos (2007) há uma diferença muito grande entre a intenção e o discurso dos Assistentes Sociais com o trabalho desenvolvido, visto que os assistentes sociais possuem uma oratória que demonstra o compromisso com a população usuária, porém não conseguem transformá-lo em prática concreta.

Para responder a tal questionamento utilizou-se o estudo bibliográfico, que se configura na pesquisa desenvolvida “a partir de material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos” (GIL, 1994, p. 71). Serviram de principais referências os seguintes autores: Iamamoto (1997, 1999, 2001, 2004), Mota (1995, 1998), Netto (1996, 1999, 2008), Silva e Silva (1994, 2002), Vasconcelos (2007), Yazbek (1999, 2000, 2007). Realizou-se, ainda, análise documental da instituição, observações em determinadas visitas domiciliares e atendimentos aos usuários, desempenhados durante o período de estágio. Processou-se, também, uma pesquisa empírica de levantamento do perfil sócio-econômico dos usuários do Plantão Social. Esse perfil foi traçado a partir de uma pesquisa descritiva de corte transversal, de elaboração própria, por meio de uma amostragem aleatória simples de atendimentos realizados no Programa, no período de estágio curricular obrigatório, nos meses de setembro/2007 a fevereiro/2008. Os dados para o levantamento do perfil foram retirados das fichas de atendimentos dos usuários, realizados no período anteriormente mencionado, a amostra de característica aleatória simples¹ foi de 15% (147 usuários) dos 982 atendimentos efetuados no Programa.

A pesquisa com a finalidade de identificar a percepção dos usuários acerca da atuação do Serviço Social no Plantão Social da SAS, deu-se a partir da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas (cf. roteiro anexo nº 2), aplicadas em entrevistas semi-estruturadas. A amostra foi retirada de um universo de 160 usuários do Programa, atendidos no mês de fevereiro de 2008, fizeram parte da amostra estudada, 15% dos usuários, ou seja, 24 usuários que concordaram em participar do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TECLE) (anexo nº 1). A aplicação dessa entrevista ocorreu nas instalações da SAS em dias alternados de atendimento do Programa, no mês de maio/2008, com base

¹ Amostragem aleatória simples se determina quando pode-se listar e selecionar os elementos que fazem parte da população (universo) (RICHARDSON, 1999, p. 162).

no número de atendimentos do mês de fevereiro, já que se havia determinado previamente no cronograma da pesquisa que esse seria o mês de referência.

Vale mencionar que se tinha como critério inicial de pesquisa não aplicar a entrevista aos usuários atendidos pela pesquisadora, estagiária do programa, por entender-se que tal procedimento interferiria nas respostas dos entrevistados. Devido à dinâmica do Plantão Social, bem como aos critérios de avaliação das assistentes sociais, técnicas responsáveis por esse, as entrevistas foram dificultadas, principalmente, no que diz respeito ao acesso da pesquisadora aos usuários por elas atendidos, resultando na aplicação das entrevistas aos usuários também atendidos pela pesquisadora, estagiário do Plantão Social. Somente dessa forma encontrou-se meios de realizar as entrevistas.

Salienta-se que em relação às entrevistas realizadas com os usuários, essas ocorreram de forma satisfatória, no que se refere à receptividade dos entrevistados à pesquisa. Em alguns momentos foram necessários esclarecimentos das perguntas, além é claro dos objetivos e procedimentos da pesquisa, por meio da explicação e apresentação do TECLE.

No que diz respeito à organização, o presente trabalho encontra-se estruturado em quatro seções.

Na primeira seção busca-se traçar a trajetória do Serviço Social brasileiro, apresentando aspectos importantes de seu surgimento, dividida em dois itens: o primeiro trata da origem e da institucionalização trazendo o conservadorismo como gênese e o segundo versa sobre a construção do Projeto Ético-político profissional.

Na segunda seção apresentam-se as transformações societárias e as implicações para o mundo do trabalho, bem como as implicações no mercado de trabalho profissional do assistente social.

Na terceira seção expõe-se o Serviço Social na Secretaria da Ação Social do município de São José, exibindo as características do município, da própria instituição e do Programa Sócio Emergencial, denominado Plantão Social objeto desta pesquisa.

Na quarta seção apresentam-se as análises e reflexões, resultantes da pesquisa realizada sobre a percepção dos usuários do Plantão Social acerca da atuação do Serviço Social.

Por fim as considerações finais que tratam de tecer reflexões acerca deste estudo.

1 A TRAJETÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO

1.1 Do Conservadorismo ao Projeto Ético Político

No ano de 2006 o Serviço Social² brasileiro comemorou 70 anos de existência, surgiu como profissão³ diretamente ligada aos interesses do capitalismo, pois foi exatamente nesse quadro em que ela se gestou, nascendo articulado ao projeto burguês de industrialização e urbanização no Brasil. O Serviço Social tem sua origem fortemente ligada às necessidades sócio-históricas que incorrem sobre o enfrentamento das mazelas conseqüentes da questão social⁴, por parte do Estado e das classes dominantes, na conjuntura do capitalismo monopolista (BARROCO, 2001).

Em finais da década de 1930 e início da década de 1940⁵, o surgimento do Serviço Social está imbricado com ações em obras assistencialistas⁶ implementadas por parte da burguesia. Desenvolveu-se como uma profissão de formação feminina, de origem católica, tendo como referência o Serviço Social europeu, posteriormente,

² Não queremos, aqui, efetuar uma reconstrução histórica do Serviço Social no Brasil, mas unicamente apresentar aspectos de sua origem. Nas obras de Faleiros (1987), Iamamoto (2001), Martinelli (2005), Montaño (2007), Netto (1996), entre outros, há importantes reflexões sobre este momento.

³ A profissão do Serviço Social foi regulamentada, no Brasil, em 1957, através da Lei nº. 3252, sancionada por meio do Decreto nº. 994, de 15 de maio de 1962, quais dispõem sobre o exercício da profissão de Assistente Social, também criam o Conselho Federal de Assistentes Sociais – CFAS e os dez primeiros Conselhos Regionais de Assistentes Sociais – CRAS. A 2ª Lei de regulamentação da profissão de nº. 8662, aprovada em junho de 1993, traz inovações e avanços além de manter as conquistas anteriores, entre elas destaca-se a alteração das denominações CFAS para Conselho Federal de Serviço Social – CFESS e de CRAS para Conselho Regional de Serviço Social – CRESS. Fonte: Disponível em <http://www.cress-sc.org.br>, Acessado em 20/05/2008.

⁴ A questão social, objeto de intervenção profissional configura-se nas relações conflituosas que se estabelecem entre o capital e o trabalho, caracterizada como “[...] o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura [...]”, ou seja, o âmago da questão se insere na contradição entre a produção coletiva e a apropriação privada do resultado socialmente construído (IAMAMOTO 2004, p. 13).

⁵ De acordo com Iamamoto e Carvalho (2001) a primeira escola especializada para a formação de assistentes sociais, foi constituída em 1936, a Escola de Serviço Social de São Paulo, fundada pelo Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS), a partir daí o surgimento de outras instituições de ensino, pelo Brasil, foi gradativo. Em 1940 foi introduzido um curso de preparação em Trabalho Social na Escola de Enfermagem Ana Nery, que dará origem à Escola de Serviço Social da Universidade do Brasil, no decorrer dessa década apareceram diversas escolas de Serviço Social nas capitais brasileiras, porém com resultados restritos, ficando as certificações limitados ao Rio de Janeiro e São Paulo.

⁶ Assistencialismo, caracterizado por Arcoverde (1999) como atuação assistencial que não estabelece o reconhecimento do direito social do usuário, mas se funda no clientelismo (proteção em troca de algo) e paternalismo (excesso da autoridade sob a forma de proteção).

a sociologia conservadora norte-americana, sob um imperativo ético do comunitarismo cristão. Traz o conservadorismo como gênese, ou seja, na origem da profissão, relaciona-se a prática à função ideológica da moral⁷, a realidade social é analisada por determinações morais ou naturais. A profissão se caracterizava como forma de exercer a caridade, bem como se configurava de forma a intervir ideologicamente na vida da classe trabalhadora. A imbricação do Serviço Social no seu surgimento com as obras assistencialistas e com o ideário teórico conservador não significa que o desenvolvimento da profissão pode ser atribuído apenas a *racionalização da assistência* ou num processo de *organização da filantropia*.

Na sua emergência o Serviço Social envolve uma realidade complexa, a face de continuidade com as práticas caritativas foi significativa, porém não foi a única. Os fundamentos que legitimam a profissionalização do Serviço Social no Brasil têm relação direta com a intervenção do Estado na questão social e a institucionalização das primeiras políticas sociais (NETTO, 1996).

A expansão do Serviço Social no país ocorre a partir de 1945, relacionada com as exigências e necessidades de aprofundamento do capitalismo no Brasil e às mudanças que ocorreram no panorama internacional, em função do término da 2ª Guerra Mundial.

Durante toda a década de 1940, até meados da década de 1960, ainda que houvesse tido pequenas diferenciações no cerne da profissão, ela permaneceu tendo como base ética e filosófica, os princípios provenientes da moral religiosa transmitida pela igreja e pela família. O Serviço Social como prática profissional, no mesmo período, também passou a sustentar suas referências doutrinárias e moralizantes nas idéias positivistas. O positivismo e o projeto social cristão denominam, como ordem natural, que a sociedade deve seguir padrões de conduta estereotipados como correto, bem como as determinações dominantes e autoritárias impostas. Na ordem burguesa o indivíduo deve se ajustar à sociedade, ou seja, seus comportamentos devem estar de acordo com as normas e valores determinados, que também, determinam lugares e vinculam papéis sociais. Esta prática profissional era funcional ao desenvolvimento do capitalismo brasileiro, que estava formando sua

⁷ Segundo Barroco (2001) a moral é estabelecida socialmente, são normas e deveres que garantem a sociabilidade, expressam valores e princípios dominantes, por meio dos hábitos e costumes socioculturais, serve como medida de comportamentos.

classe operária, e as políticas sociais que brotavam destinadas à ela necessitavam ser efetivadas por um profissional formado com base no ideário positivista.

O Serviço Social, com seu caráter eminentemente educativo e pedagógico, sustentado pelo ideário religioso e positivista, intervinha na formação moral, intelectual e social do indivíduo e sua família, para suprir as deficiências⁸, características inerentes dos trabalhadores. A ação profissional consistia em forma de intervir na vida dos trabalhadores, ainda que sua base fosse a atividade assistencial, porém seus efeitos eram essencialmente políticos: através do “[...] enquadramento dos trabalhadores nas relações sociais vigentes, reforçando a mutua colaboração entre capital e trabalho [...]” (IAMAMOTO, 1997, p. 20).

Ao mesmo tempo em que o assistente social atuava na garantia da vida moral do trabalhador e sua família, atuava também, na aplicação das leis trabalhistas, bem como no combate ao absenteísmo e abandono do trabalho, despertando o senso de responsabilidade individual e social.

A ignorância e falta de preparação da classe operária justifica a tutela que o Assistente Social deverá exercer sobre sua consciência, despertando-lhe o senso de responsabilidade individual e social, para que compreenda a correlação entre seus direitos e deveres (IAMAMOTO e CARVALHO 2001, p. 209).

Essa prática antiga do Serviço Social e das instituições brasileiras, de proteção tutelar, nos faz pensar de que forma isso se reproduz, atualmente, na percepção do usuário acerca da atuação do Serviço Social como direito ou como ajuda.

Com o processo de desenvolvimento econômico no Brasil, principalmente, por causa de uma política econômica que favorecia o desenvolvimento da indústria, as mazelas da questão social intensificadas pelo crescimento do proletariado urbano, bem como pela exploração da força de trabalho, demandaram aos assistentes sociais uma ação profissional que objetivava o ajustamento e adaptações desses para sanar as suas deficiências. Segundo Iamamoto e Carvalho (2001, p. 267) o Serviço Social solidificou a adesão ao capitalismo em sua etapa de aprofundamento industrial urbano.

⁸ Iamamoto e Carvalho (2001, p. 205): as deficiências do proletariado se caracterizavam como ignorância profunda, baixo nível cultural, fraca formação moral, insuficiência de recursos econômicos.

O contexto histórico em que o Serviço Social brasileiro iniciou sua trajetória à profissionalização e à institucionalização, ao longo dos anos de 1930 e 1940, foi na tentativa de restaurar a ordem social, por parte do Estado, através de organismos disciplinadores, opressores e normatizadores das relações de trabalho, tais como, o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, as Juntas de Conciliação e Julgamento, a oficialização dos sindicatos, instituições assistenciais e previdenciárias, tais como, a Legião Brasileira de Assistência – LBA, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, o Serviço Social da Indústria – SESI, entre outras, que serviram como espaço de *manobra* política para controlar os movimentos e as reivindicações trabalhistas. (MARTINELLI, 2005, p. 124-125).

Essas grandes instituições assistenciais⁹ e previdenciárias de esforços reformadores e repressivos caracterizaram-se como uma grande ampliação de mercado de trabalho para o assistente social, bem como as grandes empresas monopolistas e as empresas estatais. Com o crescimento industrial o mercado de trabalho empresarial para o assistente social também cresce, com uma característica de vigilância e controle da força de trabalho, conforme afirma Netto (1996).

A partir da prática profissional nestas instituições, o Serviço Social necessitou de uma apropriação de procedimentos burocrático-administrativos, imprimidos por um sistema organizacional, implicando o uso de técnicas, o que provocou um desgaste do Serviço Social *tradicional*. Segundo Yamamoto (1997) o Serviço Social legitimado e institucionalizado pelo Estado e pelo setor dominante da sociedade apresenta uma nova realidade profissional, que vai marcar o início do desgaste das bases do Serviço Social *tradicional*, no qual o profissional quer deixar de ser um apóstolo para investir no caráter de agente de mudança.

No auge da urbanização e industrialização brasileira, Netto (1996) afirma que com essas novas exigências do mercado de trabalho o perfil profissional configura-se com contornos *modernos*, em que o desempenho *tradicional* será substituído por procedimentos *racionais*. Essa mudança implicava profundas transformações na

⁹ A Legião Brasileira de Assistência – LBA, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, o Serviço Social da Indústria – SESI, entre outras, fazem parte dessas instituições assistenciais.

formação dos assistentes sociais, inserindo o ensino de Serviço Social no âmbito universitário.

A década de 1960 é o espaço temporal em que ocorreu o questionamento crítico da realidade vivida pela sociedade e, nesta a prática profissional. Uma parcela da categoria profissional com posições progressistas questionava a direção do Serviço Social, mas não tiveram condições de modificá-la. Nessa década, esta conjuntura começou a se transformar, surgindo um debate na profissão, questionando o seu conservadorismo. Essa discussão não apareceu isoladamente, mas amparada pelas questões levantadas pelas ciências sociais e humanas, principalmente em torno da temática do desenvolvimento e de suas repercussões na América Latina. Esse processo de crítica foi abortado pelo golpe militar de 1964, com a neutralização dos protagonistas sócio-políticos comprometidos com a democratização da sociedade e do Estado.

Os anos 60, ao longo dos quais se processou um agravamento do quadro político nacional, encontraram o Serviço Social recuado do cenário histórico, produzindo e reproduzindo práticas incapazes de se somarem aos esforços de construção e preservação de espaços democráticos em uma sociedade oprimida por uma ditadura militar (MARTINELLI 2005, p. 142).

Netto (1996, p. 126) afirma que a introdução da profissão no âmbito universitário apresentou aspectos positivos no que se refere ao acesso às disciplinas vinculadas às ciências sociais, bem como à psicologia e à antropologia, que “[...] propiciou institucionalmente a interação das preocupações técnico-profissionais [...]” com tais disciplinas. Entretanto, o autor menciona que essas trouxeram um “[...] viés tecnocrático e asséptico, traços deletérios da universidade da ditadura [...]”. Imbricando à formação profissional com as necessidades do mercado nacional de trabalho da época, ligado diretamente às diretivas da autocracia burguesa, implicando a formação de um profissional *moderno*. O autor chama esse processo de *modernização conservadora*.

A *modernização conservadora* implantada no país exigiu a renovação do Serviço Social, face às novas estratégias de controle e repressão da classe trabalhadora efetivadas pelo Estado e pelo grande capital, bem como para o atendimento das novas demandas submetidas à racionalidade burocrática-administrativa exigindo procedimentos *modernos*.

O Serviço Social busca, então, o rompimento com a prática profissional exercida até meados da década de 1960, prática essa denominada por Netto (1996) de direção interventiva e cívica carente de elaboração teórica. A ruptura com essa prática tem suas bases, também, na laicização do Serviço Social. Segundo o autor (1996, p. 128) a laicização, com tudo o que implicou e implica, é um dos elementos caracterizadores da renovação do Serviço Social, através das elaborações teóricas, dos debates teórico-metodológicos a partir da inserção profissional no âmbito universitário.

Com a inclusão no plano intelectual a profissão começou a modificar seu caráter, de subalternidade para uma atitude crítica.

Vale dizer: a validação teórica da profissão adquire a dimensão de uma reflexão inscrita num marco que desborda o corporativismo e o exclusivismo, circunscrevendo um terreno de preocupações que incorpora impostações investigativas diversas para questionar o conjunto de supostos e procedimentos profissionais. Onde, nesta abrangência, duas características: a referência a um repertório de problemas e a um arsenal heurístico progressivamente mais amplo e uma recepção crescente a núcleos temáticos do processo cultural contemporâneo da sociedade brasileira. Em suma, o movimento configurado nesta abrangência franqueia o Serviço Social às incidências atuais do “mundo do trabalho” e do “mundo da cultura” e confere às suas elaborações um relevo estritamente intelectual (NETTO, 1996, p.133).

É a partir de uma consciência crítica profissional, por meio da ruptura da alienação, que se pôde perceber o caráter conservador, subordinado e burguês exercido até então, tendo práticas complexas e contraditórias, no mundo capitalista. No ano de 1965 inicia-se, um movimento interno da profissão, denominado de *Movimento de Reconceituação* que propunha novas formas da prática profissional, agora identificada com os interesses das classes subalternas¹⁰ (MARTINELLI, 2005).

O *Movimento de Reconceituação* surge num contexto histórico particular da América Latina. Em 1965, acontece o primeiro Seminário Latino-Americano de Serviço Social, sediado na cidade de Porto Alegre, considerado um marco inicial do *Movimento de Reconceituação* e um redimensionamento do papel da Igreja na América Latina, bem como das lutas da universidade latino-americana na defesa da

¹⁰ A noção de classes subalternas utilizada nesse instrumento é a formulada por Carmelita Yazbek (2006, p. 61-74). A autora constrói um conceito que da conta tanto dos incluídos, como dos excluídos do mercado formal de trabalho, o que permite contemplar as diferenciações internas das classes subalternizadas. Uma análise que privilegia “a condição de dominação, de exploração e de exclusão do usufruto da riqueza socialmente produzida”. Contudo, vale mencionar que este não era o conceito utilizado nos anos 1960.

autonomia, da preocupação da pesquisa latino-americana. Foi um momento em que a questão da América Latina perante a dependência dos Estados Unidos estava colocada como questão central, e, o Serviço Social buscou conhecer a realidade latino-americana e constituir um projeto profissional voltado a essa realidade, desvencilhando-se da influência européia e norte-americana.

A partir de Porto Alegre, foram realizados novos seminários, preocupados com a busca de um Serviço Social próprio para a realidade latino-americana, num total de seis eventos até o ano de 1972, ocorridos no Brasil, Uruguai, Argentina, Chile e Bolívia (BARBOSA, 1997).

Foi nesse sentido que se manifestou o *Movimento de Reconceituação*, num primeiro momento desenvolvimentista e posteriormente numa tendência mais crítica, da teoria social crítica, tendo um protagonismo importante do Chile, que vivia um momento de transição, e também em outros países como o Peru, a Argentina e o Uruguai. Foi um movimento que tomou rumo nos países latino-americanos, sendo nesse momento que o Serviço Social latino-americano, através do Centro Latino-americano de Trabajo Social - CELATS, articulou uma coordenação latino-americana que impulsionou o *Movimento de Reconceituação*.

Vale ressaltar que no Brasil esse momento se deu diferentemente, em função das particularidades do contexto nacional, o Movimento surgiu em resposta a uma crise interna da profissão, estimulada por uma crise estrutural e conjuntural da realidade do país. Em 1964 na ditadura militar o rumo do Serviço Social brasileiro se diferencia do rumo do Serviço Social latino-americano. O Serviço Social brasileiro procurou atuar por meio de uma tendência modernizadora que buscou o avanço técnico da profissão, preocupado com o processo de desenvolvimento e a ratificação do modelo econômico implantado no pós-64 (IAMAMOTO, 2001).

O assistente social passa a operacionalizar a política social caracterizada como estratégia para atenuar as conseqüências do desenvolvimento do capitalismo, bem como pretende corrigir as distorções entre produção e consumo, ou seja, a política social tinha por função eliminar os empecilhos ao crescimento econômico, criando condições de obtenção de maiores índices, assim o desenvolvimento social seria uma conseqüência do crescimento econômico.

[...] com o golpe militar de 1964, restando, como espaço de atuação profissional dos assistentes sociais, a execução das políticas sociais em expansão [...] tendo como principal função eliminar a resistência cultural às

inovações, enquanto obstáculos ao crescimento econômico, bem como integrar as populações aos programas de desenvolvimento (SILVA e SILVA 2002, p. 30).

O propósito nessa época da ditadura, período marcado pela repressão, era o de legitimar o modelo econômico e político de controle da sociedade, em função do avanço da industrialização e urbanização, período marcado, também, pela modernização, caracterizado pelo *milagre econômico*. As empresas privadas, além das ações do Estado (em seu aparato público), passaram a assumir medidas de política social como estratégias salariais, efetivando uma dependência e uma maior subordinação do trabalhador, bem como constituíram um vasto campo de inserção do Serviço Social (SILVA e SILVA, 2002).

Martinelli (2005) afirma que o *Movimento de Reconceituação* estava dividido, entre a categoria profissional, àqueles que ela chama de *agentes reconceituados e os não-reconceituados, em tradicionais e revolucionários*, que se explica, por meio, do processo histórico, bem como pela fragilidade da consciência social da categoria, ou seja, esse Movimento se deu em resposta a uma crise interna da profissão acentuada pela realidade brasileira da época. A alienação e a crítica comungavam, no mesmo espaço temporal e profissional, contrapostos de uma relação, em que a frágil consciência coletiva da categoria dificultava a busca por um projeto único.

O *Movimento de Reconceituação* desenvolvia-se concomitantemente ao processo organizativo da profissão, que tinha por finalidade a consciência política em busca de um projeto profissional comum.

A contradição básica entre alienação e crítica, entre prática conservadora e prática política, revolucionária, se não totalmente resolvida, ao longo do tempo tornara-se uma contradição consciente e assumida. A própria identidade, no curso desse processo dialético, deixou de ser encarada como algo estático, imóvel e definitivo. Posta em seu lugar no cerne do movimento, envolvida por múltiplas forças contraditórias, a identidade começou a ganhar uma nova dimensão de força viva, de movimento permanente, de construção incessante (MARTINELLI, 2005, p. 147).

O Movimento inaugurava uma nova era para a profissão, a investigação por alternativas para uma ação que atendesse as demandas específicas da sociedade. O que levou os assistentes sociais à busca de uma revisão de seus conceitos e da forma de interpretar a realidade, uma nova visão de mundo e de sociedade.

As exigências apresentadas pela conjuntura histórica da época promoviam um posicionamento crítico profissional, não assumido por toda a categoria profissional.

Com base nas idéias e questionamentos originados em Porto Alegre, em 1965, a formação profissional baseada na perspectiva modernizante desenvolvimentista estava sendo discutida, já que do ponto de vista profissional havia a preocupação de buscar novos caminhos de atuação. Em 1970 ocorreu um Encontro Nacional da Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social – ABESS¹¹, realizado em Florianópolis, onde foi apresentado o primeiro trabalho da Reconceituação no Brasil, por professores de Belo Horizonte que elaboraram uma nova proposta para a formação profissional. Em 1971 os professores da Escola de Serviço Social de Belo Horizonte apresentam uma proposta de reestruturação da prática profissional com base teórica que fundamentará o suporte da ação profissional, baseada na perspectiva *dialética* do mundo, ou seja, a teoria apresenta elementos que interpretam a realidade, bem como a transformam. Esse processo caracteriza o Método BH fundamentado no materialismo histórico, na filosofia marxista, bem como nos conceitos definidos, defendidos e fundamentados por Paulo Freire (BARBOSA, 1997).

O Movimento trouxe para os assistentes sociais a identificação político-ideológica da existência de lados antagônicos, duas classes sociais, dominantes e dominados, negando, portanto a neutralidade profissional, que historicamente tinha orientado a profissão. Esta revelação abriu na categoria a possibilidade de articulação profissional com o projeto de uma das classes, dando início ao debate coletivo sobre a dimensão política da profissão.

Nasce um novo projeto do Serviço Social, por meio da contestação ao conservadorismo profissional, advindo das décadas de 1970 e de 1980, período este que marca um momento importante no desenvolvimento da profissão no Brasil, acentuado principalmente pelo enfrentamento e pela denúncia deste conservadorismo. É neste processo de recusa e crítica ao conservadorismo que se encontram as origens de um novo projeto profissional, a base do que se denominou nos anos de 1990 de projeto ético-político.

1.2 A construção do Projeto Ético Político

¹¹ Posteriormente, em 1998, renomeada ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

O projeto ético-político é uma construção coletiva, de natureza histórica, portanto, sempre sujeita à transformações, teve sua gênese a partir do *Movimento de Reconceituação*, na intenção de ruptura com a herança conservadora, em que, tanto o exercício profissional, quanto seus fundamentos teóricos abriram espaços para a reflexão, o debate e a crítica em busca de mudanças societárias, reconhecendo as contradições sociais. As bases do projeto ético-político estão atreladas à condição política de resistência a ditadura e as demandas democráticas, à legitimação acadêmica por meio da graduação e o surgimento dos cursos de pós-graduação (primeiro os mestrados, depois os doutorados, bem como as especializações, com a produção de conhecimentos/científicos), a reforma curricular estimulada pela ABESS nas amplas e produtivas discussões que culminaram na reformulação da formação profissional com base no enfrentamento democrático da questão social, bem como na conquista de direitos civis e sociais que acompanhou a restauração democrática na sociedade brasileira.

A luta pela democracia na sociedade brasileira, encontrando eco no corpo profissional, criou o quadro necessário para romper com o quase monopólio do conservadorismo no Serviço Social: no processo da derrota da ditadura se inscreveu a primeira condição – a condição política – para a constituição de um novo projeto profissional (NETTO, 2008, p.10).

O movimento de renovação da profissão se deu a partir de três direções basilares: a *perspectiva modernizadora* que adéqua o Serviço Social às idéias desenvolvimentistas do pós-64 e à autocracia burguesa, em que a atuação profissional privilegia a remoção de obstáculos e solução dos problemas, por meio de um conjunto de técnicas sociais; a *reatualização do conservadorismo* que recupera o pensamento funcionalista e positivista conservador, os profissionais partiam do entendimento da prática profissional como ajuda, mas agora com um cariz de modernidade, com aportes teóricos que pudessem interpretar adequadamente e compreender as necessidades do indivíduo; e a *intenção de ruptura* que revela a oposição ao legado tradicional conservador, bem como a não aceitação da vertente modernizadora, se aproxima da tradição marxista e busca romper com este histórico conservador (NETTO, 1996).

A contestação e a renovação profissional foram concebidas no processo de profundas mudanças sociais, econômicas, políticas e culturais da sociedade brasileira, ou seja, ocorreram por meio da participação política, do confronto teórico

e ideopolítico, bem como pela conjuntura política brasileira da época, que favorecia a democracia, organização e acúmulo teórico, reforçada pelo compromisso com as classes trabalhadoras. Entretanto, essas mudanças ocorreram em um espaço temporal mais amplo, num contexto de alterações da ordem capitalista em todo o mundo e, especialmente às respostas políticas das classes sociais e do Estado no continente latino-americano, conforme apontamos anteriormente.

O referencial marxista, a partir dos anos 1980 e 90, irá inspirar o pensamento e a atuação da profissão. Surge a partir daí, com a apropriação do pensamento de Gramsci e suas abordagens sobre o Estado, sociedade civil, ideologia, hegemonia, subjetividade e cultura de classes subalternas, chegando a outros autores como Agnes Heller e a problematização do cotidiano, Lukács e o ser social no trabalho, Thompson e as experiências humanas, dentre outros que irão fomentar a formação do assistente social e seu processo teórico-metodológico, um novo momento profissional, a ruptura com o conservadorismo e o avanço na produção do conhecimento, conforme afirma Yazbek (2000).

A intenção de ruptura tomou monta no âmbito universitário, já que neste espaço era possível a interação intelectual entre os assistentes sociais e os especialistas investigadores de outras áreas, sem a submissão às exigências e controles das instituições e organizações (NETTO, 1996).

Na década de 1980 ocorre uma renovação ética da profissão, que irá se desenvolver na década seguinte através de um posicionamento ideopolítico, bem como por meio da capacitação ética. É no contexto da redemocratização e da intenção de ruptura que surge o Código de Ética de 1986, fundamentado na concepção marxista, sem aprofundamentos sobre os escritos de Marx, limitando-se ao conceito de classe social, conforme afirma Barroco (2004). Mas, agora, diferentemente dos Códigos anteriores de 1965 e 75, com caráter controlador e normativo de bases no humanismo cristão, no positivismo e neotomismo, o Código de Ética de 1986 caracteriza-se como uma primeira tentativa, que segundo Reis (2004), legítima e legal da inversão ético-política do Serviço Social brasileiro, atrelando seus compromissos aos da classe trabalhadora, recusando a neutralidade na prática profissional e reconhecendo a dimensão política dessa prática. O Código de 1986 apresentou significativas conquistas que foram asseguradas no Código de 1993.

O processo de solidificação do projeto ético-político está localizado na década de 1990 que explicita a maturidade da profissão, por meio de um significativo número de centros de formação (pós-graduação), que ampliou a produção de conhecimentos, bem como a participação da categoria profissional em fóruns de debates, conferências, seminários, entre outros espaços políticos.

Ao longo da década de 1990 a categoria profissional trouxe para o debate a crise da modernidade e dos paradigmas nas Ciências Sociais, classes sociais e movimentos sociais, seguridade social, pluralismo e formação profissional, transformações no mundo do trabalho, projeto neoliberal, mudanças no padrão de acumulação e regulação social, políticas públicas e democracia, diretrizes curriculares e pesquisa em Serviço Social, fundamentos sócio-históricos da ética e defesa de direitos, novas configurações do Estado e da sociedade civil, reforma do sistema educacional, globalização da economia, transformações da questão social e processos de exclusão social, educação-infância e juventude, relações de gênero e etnia, família e sociedade, idoso e pessoas com deficiências, questão urbana e meio ambiente, questão agrária e indígena, direitos humanos, entre outros tantos temas (VINAGRE e PEREIRA, 2007, p. 53).

A movimentação entre espaços políticos, amadurecimento acadêmico, pesquisas publicadas resultou em um reconhecimento do Serviço Social como área de produção de conhecimento por órgãos oficiais de fomento a pesquisa, segundo Krüger (2006).

Todas as diretivas norteadoras do projeto profissional, construídas ao longo das décadas de 1980 e 90 a partir dos diversos debates, congressos, seminários, oficinas, enfrentamentos políticos em defesa da democracia e da ampliação dos direitos civis e sócio-políticos, entre outras manifestações de luta, se desdobraram no Código de Ética de 1993, bem como em avanços introduzidos nas diretrizes curriculares do Serviço Social aprovadas em 1996, resultado desses intensos debates, que agregaram as esferas de formação e do exercício profissional, (IAMAMOTO, 2004).

O Código de Ética de 1993 se caracteriza como um dos instrumentos que dá materialidade ao projeto ético-político profissional e solidificação à idéia de comprometimento profissional com a classe trabalhadora, bem como com os movimentos sociais desencadeados no contexto da elaboração da promulgação da Constituição Federal de 1988 (VINAGRE e PEREIRA, 2007).

O contexto histórico em que nasce o Código de Ética de 1993 e o projeto ético-político profissional é marcado pela insatisfação da sociedade brasileira da época. Nos anos 1990 a ética é clamada pela sociedade, tendo em vista a conjuntura política e econômica. Após a aprovação do Código de Ética de 1993, a categoria profissional passa a discutir mais sobre a questão da ética profissional e suas implicações, tendo por base a realidade brasileira, um contexto antagônico, em que as demandas que se inscrevem no agravamento da questão social evidenciam o fortalecimento da miséria, da exclusão social e a perda de direitos conquistados ao longo da história da sociedade e, o projeto profissional se direciona à democracia, à justiça social, à liberdade, à equidade e à cidadania.

Segundo Barroco (2004) é a partir do novo Código que o projeto profissional começa a ser tratado como projeto ético-político, em que o ético e o político são compreendidos como homogêneos, porém com naturezas ontologicamente distintas. A autora afirma que a categoria profissional buscou consolidar hegemonicamente o projeto profissional em que a ética foi posta como eixo central e fundante.

Foi na década de 1990, adentrando nos anos 2000, que o projeto profissional adquiriu maturidade teórica, bem como reuniu um conjunto de leis e regulamentos que o nutriu legalmente. A Constituição Brasileira de 1988, o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei 8060/90), a Lei Orgânica da Saúde (Lei 8080/90), a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei 8742/93), a Lei que regulamenta a profissão (Lei 8662/93) que legitima os Conselhos Federal e Regionais de Serviço Social, bem como define competências e atribuições privativas do assistente social, as novas Diretrizes Curriculares dos cursos de Serviço Social (1996) são basicamente os aspectos constitutivos que deram materialidade ao projeto ético-político profissional (ABRAMIDES, 2007).

Reis (2004) aponta três dimensões articuladas entre si que materializam o projeto ético-político: a) a dimensão da produção de conhecimentos do Serviço Social, local onde se apresentam os processos reflexivos do fazer profissional, é a dimensão investigativa da profissão que tem como parâmetro a afinidade com as tendências teórico-críticas do pensamento social; b) a dimensão político-organizativa da categoria é o *locus* em que se assentam os fóruns de deliberação, as entidades representativas da profissão (o conjunto CFESS/CRESS Conselho Federal e Regionais de Serviço Social) a ABEPSS e as demais associações político-profissionais, além do movimento estudantil representado pelos Centros e Diretórios

Acadêmicos e pela Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO); c) dimensão jurídico-política da profissão que traz o aparato jurídico-político e institucional da profissão, envolve um conjunto de leis e resoluções, documentos e textos políticos, nessa dimensão existem duas esferas diferenciadas, porém articuladas, o aparato político-jurídico de caráter estritamente profissional (determinados componentes construídos e legitimados pela categoria, como por exemplo, o atual Código de Ética Profissional, a Lei de Regulamentação da Profissão e as novas Diretrizes Curriculares conforme mencionamos anteriormente), e um aparato jurídico-político de caráter mais abrangente (o conjunto de leis advindas do capítulo da Ordem Social da Constituição Federal de 1988).

O novo currículo, estabelecido pelas diretrizes da ABEPSS apresenta o desenvolvimento concreto no projeto de formação profissional dos assistentes sociais, em que a prática de ensino deve ser pautada em princípios transformadores, comprometidos com uma pedagogia crítico-social, envolvendo a teoria com a realidade, no qual ensinar é capacitar para a ação consciente, em que torna os indivíduos sujeitos da sua história. O ensino como um conjunto de informações, idéias e conhecimentos empenhados com uma visão de mundo e de projeto político de educação, imbricados às dimensões técnico-instrumental, teórico-metodológica, ético-político, investigativo e formativo (Guerra, 2005).

A dimensão política do projeto está explícita, também, no posicionamento a disposição da justiça e da equidade social, da participação política, da consolidação da cidadania, da democracia, universalização de bens e serviços, da socialização da riqueza. No aspecto profissional o projeto está voltado à formação, competência e aprimoramento intelectual do assistente social, que garanta a qualidade dos serviços prestados aos usuários.

O projeto ético-político do Serviço Social ao fundar os onze princípios¹² apresentados no Código de Ética, traz a liberdade como valor central, liberdade enquanto emancipação, autonomia e expansão dos indivíduos sociais, sem dominação de classe, gênero e etnia e a defesa dos direitos humanos, em amparo da coletividade. Segundo Vinagre e Pereira (2007) isto implica a superação e contraposição da concepção neoliberal de liberdade, em que o indivíduo só pode chegar ao máximo de que é capaz dependendo de seu esforço individual e a ajuda

¹² Fonte: Disponível em http://www.cfess.org.br/pdf/legislacao_etica_cfess.pdf. Acessado em 23/05/2008.

reforça a perspectiva individual, não trabalha em prol das necessidades coletivas.

Princípios Fundamentais do Código de Ética do Serviço Social:

- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero;
- Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física.

Para o Serviço Social, os direitos humanos e as liberdades fundamentais devem ser usufruídos plenamente pelos indivíduos. Já os direitos civis e políticos só podem ser realizados plenamente a partir de uma sociedade mais justa econômica, política e socialmente. Por isso, intervém na realidade objetivando a promoção e defesa dos direitos humanos, pois estes se tornam os principais indicadores do progresso histórico e do desenvolvimento de uma sociedade mais humana e liberta das desigualdades sociais.

O Serviço Social é instrumento para o controle social e para reforçar que os indivíduos são portadores de direitos. Prioriza o direito à vida, à liberdade e à autonomia, à igualdade, à justiça, à paz, à democracia e às relações com a sociedade e sua natureza. Centra-se nas necessidades humanas exigindo que as mesmas sejam satisfeitas, tem caráter de justiça básica, considera os direitos

humanos o princípio organizativo da sua ação, voltado à autonomia dos indivíduos e/ou grupos, e é legitimando-o que construiremos uma sociedade mais digna, onde seus membros terão satisfeitas as necessidades humanas reais e urgentes, caracterizando uma sociedade autonômica e democrática. A autonomia refere-se às condições e possibilidades para a participação, como um valor democrático, um ato de liberdade, construída cotidianamente, uma forma de ver o mundo e fazer possível a vida digna para todos, aceitando as diversidades. Ou seja, os recursos e oportunidades que permitem as pessoas participarem plenamente da vida pública e privada, uma estrutura comum de ação isenta de assimetria de oportunidades (BOBBIO, 1997). Quando uma sociedade é desigual social, econômica e politicamente as pessoas não possuem autonomia e autodeterminação, por isso, não se vêem como sujeitos de direitos, mas necessitam de ajuda.

As referências a ajuda no Serviço Social, carregadas de elementos históricos mencionados antes, atualmente são apresentadas também pelos usuários, talvez como uma estratégia de sobrevivência. Buscando auxílio e, muitas vezes o mesmo auxílio, em várias instituições, porque as políticas sociais ainda não funcionam na lógica do direito da integralidade e da autodeterminação. Apesar da intenção de diferentes profissionais e mesmo do Serviço Social que não pretendem atuar deste modo, os elementos da nossa cultura política ainda parecem resistir e se reatualizar, visto que um conjunto de amplos direitos sociais¹³, por si só, não muda uma realidade de praticamente 500 anos de autoritarismo, práticas clientelistas, privatistas, excludentes das massas populares, bem como 20 anos de democracia formal não mudam a realidade. Entende-se que é necessário garantir e tornar efetivos tais direitos, cumprindo a formalidade, por meio de lutas e organização social privilegiando os interesses coletivos, assegurando satisfação das necessidades básicas, isso implica na extinção das relações sociais baseadas na ajuda.

O valor central de liberdade, preconizado pelo Código de Ética, bem como o compromisso do projeto profissional, esbarram com a dinâmica social capitalista de flexibilização e desregulamentação, mercantilização das relações sociais, competitividade, individualismo, privatizações, desaparecimento, no campo real e

¹³ Direitos sociais - estabelecidos pela Constituição Federal de 1988 e outras tantas leis e regulamentações, já mencionadas.

não legal, dos direitos sociais e trabalhistas, desresponsabilização do Estado, desemprego, naturalização da exploração, etc, Netto (1999, p. 108) afirma:

“[diante de tudo isso], fica claro que o projeto-político do Serviço Social tem futuro. E tem futuro porque aponta precisamente para o combate (ético, teórico, político e prático-social) ao neoliberalismo, para preservar e efetivar os valores que o informam”.

O contexto atual de crise econômica e de sociabilidade estabelecido pelo ideário neoliberal, expresso pela miséria e desgaste das condições de vida da população, aumento da criminalidade e violência, iniquidade social, exclusão, enfim, as expressões da questão social agravadas, exigem o posicionamento e o compromisso profissional, eticamente determinado e estrategicamente orientado à promoção do desenvolvimento dos indivíduos, grupos e coletividade, lesados por esse processo de transformações societárias, alvos de injustiças, privações e sofrimentos.

2 AS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS E AS IMPLICAÇÕES PARA O MUNDO DO TRABALHO

Ao conhecer uma pessoa, uma das primeiras coisas que se questiona é o que ela faz, qual o seu trabalho, isso significa que não trabalhar, pode ser considerado um sinônimo de delinquência ou desonra, em nossa cultura. Esse é um ponto de vista moderno, pois durante a maior parte da história o trabalho era entendido como algo desagradável, difícil e até mesmo arriscado. Pode-se observar isso ao analisar as derivações da palavra trabalho, tais como afirma Van Creveld (2004), do hebraico deriva da raiz *avad*, servir, pagar tributo, o mesmo que designa escravo, do grego *ponos* que pode tanto significar sofrimento, quanto punição, do latim *labor*, esforço, agonia, padecimento e, o cristianismo associou o trabalho com pecado e castigo. O trabalho começou a ter uma conotação positiva a partir da idade moderna com o protestantismo de Martinho Lutero, mas não para aclamar o trabalho, mas para delatar a vadiagem.

A perspectiva marxista afirma, de acordo com Granemann (1999), que o trabalho é uma ocupação fundamental do ser humano, uma atividade que mediatiza a satisfação de suas necessidades perante a natureza e aos outros homens, portanto é através do trabalho que o homem dá respostas aos seus carecimentos, é a atividade consciente e planejada na qual os seres humanos, ao mesmo tempo em que extraem da natureza os bens capazes de satisfazer as suas necessidades materiais, criam as bases para sua realização imaterial. Assim o trabalho produtivo é aquele que, ao se realizar, produz riqueza, porém no sistema capitalista, esta riqueza produzida pelo trabalhador não é sua, ao contrário ela pertence a quem não a produziu, o capitalista. O trabalho é o centro da estruturação capitalista, especialmente, porque o capitalismo ainda não conseguiu gerar riqueza senão pela apropriação de trabalho não-pago, é um sistema baseado na exploração e na miséria dos trabalhadores. O salário não paga todo o trabalho realizado pelo trabalhador, só representa uma parte do trabalho realizado e a outra parte fica com o capitalista.

Na sociedade moderna o trabalho representa uma realização, ou não, um limite e possibilidade de ascensão social e econômica para a melhoria de suas condições de sobrevivência. Simboliza a dignidade, uma questão de valor moral de enquadramento às normas sociais (ideológicas), à lógica do trabalho e de

pertencimento neste mundo (do trabalho). Representa a busca pela sobrevivência e se manifesta como sofrimento, não se caracterizando como uma escolha, na lógica da sociedade capitalista. Possui as características do ter e ser, pois também representa os desejos e os meios de responder às condições de *ganhar a vida* segundo Yazbek (2006).

Para a mesma autora, na história do capitalismo evidencia-se que o trabalho é um instrumento de sobrevivência e não de ascensão, pois o mesmo reforça a desigualdade na apropriação da riqueza socialmente construída e a *necessidade* da existência de lugares sociais determinados e determinantes, para a manutenção desse sistema de produção.

As relações de trabalho e as formas de organização dos trabalhadores estão profundamente relacionadas com as transformações da produção e do mercado (HARVEY, 2005). As evoluções comerciais, revolução industrial e, posteriormente, as fases das reestruturações produtivas foram definindo as particularidades do mundo do trabalho. A partir do século XIX e no começo do século passado, o processo de industrialização organizou de forma mais profissional o trabalho, as indústrias passaram a substituir a categoria dos artesãos por operários. Com o processo industrial foi introduzido a mecanização, a depressão dos salários e incorporação das mulheres e de crianças *no chão das fábricas*. O processo de implantação do fordismo e taylorismo¹⁴ confrontou com os sindicatos, a produção passou a ser em série e os produtos padronizados e conforme os interesses do consumo de grandes massas. O processo de produção fundou-se no controle do tempo, produção intensiva com as atividades parceladas e fragmentadas. O trabalho passou a ser uma atividade essencialmente física, repetitiva e especializada numa fábrica em que se concentram muitos trabalhadores sob um funcionamento (ordem e controle) centralizado e hierarquizado.

¹⁴ Fordista/Taylorista: o desenvolvimento profissional do Serviço Social e a expansão de seu mercado de trabalho ocorrem nos marcos do padrão taylorista/fordista e a regulação keynesiana da economia. A partir da crise capitalista deflagrada em 1929, Keynes, formulou estratégias para o enfrentamento dessa crise onde o Estado intervêm na vida econômica, na regulação social e nas relações entre capital e trabalho, a partir de políticas de pleno emprego, pois o trabalhador empregado seria um consumidor. Ford difundiu um regime de produção em massa e o consumo em massa, voltada à padronização e estoque, implanta a jornada de trabalho de 8 horas. Taylor aprofunda a questão da produção em massa com a divisão social do trabalho, com a rotinização, a fragmentação de tarefas, hierarquização no controle da força de trabalho (IAMAMOTO, 1999).

Na segunda metade do século passado começaram a surgir modelos alternativos à organização fordista e taylorista buscando, maior envolvimento dos trabalhadores. A moderna fase da reestruturação produtiva passou a incorporar diversas tentativas anteriores, bem como combinar evolução tecnológica (automação, microeletrônica, etc.) com flexibilização e gestão participativa. A reestruturação racionalizou o tempo, incorporou o modelo em que se trabalhava com o estoque mínimo e incorporou as experiências das indústrias têxteis, onde os operários já operavam, num mesmo tempo, diversos teares. Agora, sob a égide da flexibilidade, os produtos do trabalho são voltados para atender às particularidades do mercado em vez de produzir de forma padronizada, como ocorria no modelo anterior (HARVEY, 2005).

A introdução do país, ao que Barroco (2001) denomina de adesão ao *mundo globalizado*, ou seja, a economia brasileira é sujeita aos interesses político-econômicos do capitalismo internacional e aos ideários neoliberais, em que o Estado é limitado, com poucos programas de assistência social, com menor regulamentação de preços por parte do Estado, menor intervenção federal, no qual o livre mercado fornece aos que podem pagar, a satisfação de suas necessidades.

Para sua explicitação, o projeto de Estado fundado nesse paradigma sustenta o retorno à ótica da sociedade civil para reconhecimento dos direitos, dando sustentação ao âmbito dos direitos individuais. Já no campo dos direitos sociais, retoma a lógica do mercado e da filantropia para o atendimento das demandas geradas por eles. Se o indivíduo tem dinheiro, deverá comprá-los no mercado, transitando, assim, da ótica do direito para a da mercadoria. [...] A orientação teórica de recorte neoliberal vem sendo questionada como desregulamentadora de direitos (COUTO, 2004, p. 72).

A teoria neoliberal transfere para o indivíduo a culpa por falta de trabalho, por isso ele precisa e pede ajuda, ou seja, os trabalhadores é que estão desqualificados para acompanhar as novas tecnologias do mercado. Para o neoliberalismo que está baseado no individualismo e liberdade de empresa, o principal objetivo é a maximização dos lucros dos empresários e a minimização do papel do Estado.

Surge em resposta à crise do regime de acumulação capitalista Fordista/Taylorista a era da *acumulação flexível*, incidindo diretamente nos mercados de trabalho, nos produtos, padrões de consumo, processos de trabalhos, desregulamentação dos direitos trabalhistas, privatizações do aparelho do Estado e desmontagem do setor produtivo Estatal.

Segundo Harvey (2005) *acumulação flexível e a reestruturação produtiva* iniciada na década de 1990, em concomitância a ideologia neoliberal, interferiu na organização da produção e nas esferas do Estado e das políticas públicas. O redimensionamento do processo de trabalho se manifestou de várias formas, o ingresso no mercado de trabalho ficou mais competitivo, decorrente do impacto da inovação tecnológica, que tem por função aumentar a produtividade, reduzir custos e melhorar a qualidade de seus produtos. Isto afetou profundamente os processos de trabalho, principalmente por excluir o emprego de muitas pessoas. A organização flexível da produção levou a uma queda no nível de emprego e o crescimento do setor de serviços e da informalidade, a fragmentação da classe trabalhadora. Este processo flexível levou a uma flexibilidade, também, das leis trabalhistas, afetando diretamente os direitos conquistados historicamente pelos trabalhadores. Neste contexto surgem, também, novos modos de trabalho, nas formas de subcontratação, terceirização, informalidade (em muitos casos até mesmo a clandestinidade), etc.

Em suma, todo este processo e novo padrão tenderam a criar um tecido societário fragmentado, pouco propício a intervenções coletivas. Atingindo diretamente os principais atores sociais da luta pela democratização da sociedade, na busca de uma participação em prol de uma cidadania garantida a partir dos direitos e obrigações dessa. Caracterizam, esse processo e novo padrão, elementos dificultadores para a efetivação do projeto ético político profissional, visto que esse pressupõe luta social, organização coletiva. Acabam por facilitar práticas individuais, culpabilizadoras de caráter eventual e de ajuda.

[...] O “enxugamento” e sucateamento dos serviços públicos têm redundado não apenas na perda de qualidade dos atendimentos, como têm reforçado sua progressiva seletividade, o que entra em colisão com uma das principais conquistas obtidas na Carta Constitucional de 1988, relativa à *universalização dos direitos sociais e dos serviços*, que lhes atribuem materialidade. Estamos testemunhando uma refilantropização no campo da prestação dos serviços assistenciais, pelo estímulo à participação de entidades privadas, a iniciativa do “voluntariado”, fortalecendo o jogo de interesses privados na implementação dos serviços sociais, afetando o seu caráter público [...] (IAMAMOTO, 2001, p. 159).

Tendo em vista as transformações ocorridas na produção, e suas repercussões para a classe trabalhadora, bem como à esfera estatal, pode-se dizer que todas as mudanças de base neoliberal têm reforçado a retirada de direitos, alterando a noção de cidadania, principalmente por levar a uma crise de consciência

de classe e de participação. Essa retirada de direitos, mesmo que estejam garantidos formal e legalmente, na prática cotidiana da classe trabalhadora, esses direitos têm sofrido alterações na sua efetividade, disparidade do formal para o real.

De acordo com Serra (2001), essas alterações na estrutura do mercado de trabalho vêm configurando novas/velhas formas de exploração dos trabalhadores através de atividades polivalentes e multifuncionais. Dessa forma, passa a ocorrer um agravamento da questão social, com a expansão da pobreza, da violência social, do desemprego, da precarização do trabalho e das condições de vida dos segmentos populacionais majoritários.

As políticas públicas são mercantilizadas, como por exemplo, a educação, a saúde. A proposta neoliberal é de refilantropização como retorno a velhas práticas de benemerência e assistência, negando todo um movimento de conquistas sociais, bem como a focalização, precarização e privatização das políticas sociais. Aparecendo o chamado terceiro setor, como uma alternativa de organização da sociedade civil, incentivada pelo Estado, como uma esfera autônoma que desenvolve atividade pública na esfera privada, estimulando a solidariedade e o voluntariado.

Assim, ao mesmo tempo que ocorrem as privatizações e a desresponsabilização do Estado com as políticas públicas, vão surgindo, gradativamente, propostas e programas governamentais pautados em apelos ético-morais; trata-se de envolver a sociedade civil, em nome da "solidariedade" e da "responsabilidade social", no enfrentamento das seqüelas de "questão social", estratégia que permite a modernização de práticas filantrópicas e a desmobilização da sociedade civil, que passa a ser situada num "terceiro setor", cuja lógica de funcionamento não seria nem a do mercado nem a do Estado, mas a da solidariedade (BARROCO, 2001, p. 179).

Diante desta conjuntura, o Estado, orientado pela hegemonia econômica, política e ideológica do neoliberalismo, passa a operar a desregulamentação dos direitos trabalhistas, embora não seja no campo formal. Mas com a justificativa de adaptação do país aos padrões da concorrência internacional e, por entender que só assim será possível o ajuste à competitividade e ao crescimento, necessários para o desenvolvimento da economia e de elevação do nível de vida, por meio da proposta flexibilizadora de afrouxar a proteção trabalhista clássica para aumentar o número de empregos. O Estado passa, também, a se desresponsabilizar pela questão social, transferindo parte de suas funções e encargos para a sociedade civil. Assim,

sob a égide neoliberal, são reduzidos as funções e papéis do Estado, que passa a atuar minimamente na área social, abrindo espaço para que o mercado intervenha nas questões econômicas e sociais. Considerando os dois últimos governos brasileiros pode-se inferir que no governo atual, apesar do continuísmo de alguns aspectos do anterior, aparecem certas diferenciações, tais como a centralização de algumas políticas, por parte do Estado, porém, as políticas compensatórias por si só não vão resolver os graves problemas da população. Dessa forma, é fácil concluir, assim, o lugar das políticas públicas neste Estado de corte neoliberal, são focalistas, pontuais, compensatórias, sem orçamentos suficientes, sempre voltadas para atender os setores mais vulneráveis da população. Além disso, grande parte dessas ações conta com a participação da iniciativa privada. É nesta direção, contudo, que se justifica a chamada filantropia empresarial e o voluntariado (ORTIZ, 2007).

2.1 As implicações no mercado de trabalho profissional

O Serviço Social é uma *especialização do trabalho coletivo, dentro da divisão social e técnica do trabalho*, é regulamentado como uma profissão liberal, embora não se realize como tal, dispõe de estatutos legais e éticos que atribuem uma autonomia teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa à direção do exercício profissional, ao mesmo tempo, o exercício profissional se realiza mediante um contrato de trabalho com organismos empregadores públicos ou privados, em que o assistente social participa como trabalhador assalariado. Estabelece-se um conflito entre *autonomia profissional e condição assalariada*. Assim, o assistente social é também um trabalhador assalariado, qualificado, que depende da venda de sua força de trabalho especializada para a obtenção de seus meios de vida. A materialização dessa força de trabalho qualificada ocorre no âmbito de processos e relações de trabalho, organizados por seus empregadores, que detêm o controle das condições necessárias à realização do trabalho profissional, como por exemplo, recursos financeiros, técnicos e humanos. Todavia as necessidades dos usuários condicionadas pelas lutas sociais e pelas relações de poder se transformam em demandas profissionais, reelaboradas na visão dos empregadores em choque com os interesses dos usuários dos serviços profissionais. É nesse solo denso de

conflitos e contradições sociais que se estabelece a prática profissional (IAMAMOTO, 2004).

Deste modo, as alterações que incidem no chamado *mundo do trabalho* e nas relações entre o Estado e a sociedade atingem diretamente o trabalho cotidiano do assistente social. O Serviço Social atua no âmbito da reprodução das relações sociais, nas expressões do cotidiano agindo diretamente com a população usuária e, o assistente social opera a formulação, gestão e a execução das políticas sociais com o objetivo de viabilizar direitos aos cidadãos, nas mais diversas áreas, tais como, na saúde, previdência social, educação, habitação, meio ambiente, assistência social, no mundo do trabalho, etc.

O profissional do Serviço Social tem por desafio decifrar os novos modos que se apresentam à questão social em um contexto globalizado, de reestruturação produtiva e suas conseqüências. As mudanças ocorridas nos padrões de acumulação e regulação social exigem redimensionamentos das formas de pensar e agir dos indivíduos, em especial dos assistentes sociais. A desresponsabilização do papel do Estado nas ações no campo social e a transferência para a sociedade civil do atendimento das conseqüências da questão social provocam mudanças, também, no mercado de trabalho profissional.

Iamamoto (2004) constata que há uma tendência à *refilantropização social*, caracterizada diferentemente da filantropia vivenciada no século XIX, realizada por *peças com bom coração - de boa vontade*, agora com o escopo do grande capital, que mercantiliza e repassa a *responsabilidade social* às empresas e à sociedade civil. Isso se reflete na qualidade dos serviços prestados, bem como na seletividade no atendimento das demandas sociais, já que são priorizadas as ações de acordo com interesses particulares de cada organização/instituição. Os direitos sociais reconhecidos no qual se vinculam os fundamentos do projeto ético-político, são negligenciados, em favor das práticas de *voluntariado*, da *solidariedade* e da *responsabilidade social*.

Com a redução do papel do Estado, bem como com as transformações no mundo do trabalho, conforme mencionamos anteriormente, o mercado profissional do assistente social foi afetado. Essas transformações exigem novas estratégias de atuação profissional na mediação das necessidades da sociedade, da classe subalterna.

[...] a preocupação é afirmar a profissão e as particularidades de sua intervenção em face dos novos contornos da questão social e dos novos padrões de regulação com que se defrontam as políticas sociais na contemporaneidade (YAZBEK, 1999, p. 97).

O assistente social tem como projeto e objetivo a contribuição à construção de uma sociedade inclusiva, por meio do aprofundamento de conhecimentos e reflexões sobre os diversos fatores de exclusão social que os cidadãos enfrentam no seu cotidiano, efetivando e promovendo direitos, como formulador, gestor e executor de políticas sociais, bem como intervindo na realidade.

A atuação profissional inserida nos equipamentos sócio-assistenciais, da sociedade brasileira nos tempos atuais, é expressa como

[...] o profissional da ajuda, do auxílio, da assistência, desenvolvendo uma ação pedagógica, distribuindo recursos materiais, atestando carências, realizando triagens, conferindo méritos, orientando e esclarecendo a população quanto a seus direitos, aos serviços, aos benefícios disponíveis, administrando recursos institucionais, numa mediação da relação Estado, instituição e classes subalternas (YAZBEK, 1999, p. 95).

Apresenta-se como contraditório o espaço de atuação, já que por um lado (os assistentes sociais) objetiva-se a luta por direitos, pela promoção de serviços, recursos e a participação que a população não tem acesso e, por outro (nas instituições) acontece o enquadramento, o controle dos subalternos no alcance de suas demandas, por meio dos critérios e seletividades.

O ingresso no mercado de trabalho, cada vez mais competitivo, é um dos problemas que mais afligem os trabalhadores, mesmo que esses não se dêem conta.

A flexibilização do contrato de trabalho, o esfacelamento das leis trabalhistas, a redução dos poderes dos sindicatos, o processo de terceirização e o desemprego que fazem parte desse novo padrão de acumulação, se materializam como novas demandas ao Serviço Social, por meio do trabalho infantil, desemprego estrutural, violência, trabalho escravo, relações de trabalho clandestinas, na luta pela terra, entre outras tantas expressões das relações sociais da vida cotidiana que manifestam as desigualdades e exclusão social (SANTOS, 2004).

O assistente social é um trabalhador que vende sua força de trabalho especializada em troca de salário para entidades empregadoras.

O serviço social é uma especialização profissional que tem como função principal (mas não única), a execução de programas de políticas sociais em organismos governamentais e não-governamentais, destinados aos extratos mais pobres das camadas trabalhadoras. Por contingências da divisão sócio-técnica do trabalho, cabe ao serviço social realizar atendimentos diversos em organizações públicas ou privadas, que podem se vincular ao Estado propriamente (como é o caso de Secretarias de Ação Social de Estados e de Municípios); a organismos de classe trabalhadora (como sindicatos); a entidades patronais (como o Serviço Social da Indústria) e, mais recentemente, a organizações públicas porém, não estatais, como é o caso das Organizações não-governamentais (GENTILLI, 1998, p. 39-40).

Os assistentes sociais, por meio da prestação de serviços sócio-assistenciais nas organizações públicas privadas, interferem nas relações sociais cotidianas, no atendimento das expressões da questão social, como por exemplo, as sentidas pelos indivíduos sociais no trabalho, na família, na luta pela moradia e pela terra, na saúde, na educação, na assistência social pública, etc.

Cabe ao profissional do Serviço Social, segundo os fundamentos do projeto ético político, desenvolver projetos e propostas criativas capazes de promover, preservar e efetivar direitos, participar do processo de produção e criação da riqueza social, agindo nas mais diversas áreas (saúde, educação, habitação, justiça, previdência, assistência social, etc.).

O assistente social possui um vasto campo de atuação, realizado em uma multiplicidade de organizações públicas ou privadas, que segundo Gentilli (1998, p. 41-42):

Desta multiplicidade de organizações, o serviço social emerge como uma especialidade profissional que prioritariamente executa programas e políticas sociais. [...] Os programas e as políticas são definidos a partir do âmbito de atuação das organizações e dessas o serviço social retira elementos que delimitam a sua prática profissional.

Vale ressaltar que cada campo de atuação, bem como as particularidades e singularidades de cada região, irá imprimir procedimentos idiossincráticos (peculiares) a prática profissional, mas não quer dizer que deve ser uma atuação fragmentada, desconexa da realidade social como um todo, desarticulada do projeto ético-político profissional, destarte deve considerar as necessidades dos usuários, institucionais e do Serviço Social.

Todo o processo de reestruturação produtiva, de Reforma do Estado, da acumulação flexível, da precarização das relações de trabalho, com o processo de terceirização, o enxugamento do quadro funcional, a polivalência e

multifuncionalidade exigida aos trabalhadores, foram sentidos, também, pelos assistentes sociais, já que esses são trabalhadores que vendem sua força de trabalho e estão inseridos no mercado de trabalho, fazem parte das relações sociais e, como tal sofreram com as transformações societárias. Sarmiento (2000) afirma que essas transformações implicaram em um conjunto de aspectos e/ou dimensões que apresentam novas exigências aos assistentes sociais, tais como a universalização de serviços sociais, a descentralização, a qualificação dos serviços prestados nas diferentes organizações públicas, privadas ou não-governamentais, bem como a qualificação/capacitação dos próprios profissionais de Serviço Social para atuar nas *novas formas* que se apresentam da questão social.

O universo de atuação do assistente social se configura em três segmentos o setor público, setor privado e as instituições sem fins lucrativos. O setor público tem sido historicamente o maior empregador de assistentes sociais, nas três esferas governamentais. Segundo Serra (2001) a esfera municipal é a que possui um aumento significativo da atuação dos assistentes sociais, a partir dos anos 1990 com a municipalização, mas também, é nessa esfera onde diminuem os recursos e as condições à atuação profissional. Esse aumento se deu em virtude dos avanços sociais inclusos nos instrumentos legais¹⁵.

No âmbito da gestão municipal o processo de trabalho do assistente social, também sofreu alterações significativas, já que a partir do estabelecido pela Constituição Federal de 1988, a questão da municipalização e da descentralização de políticas sociais públicas, as atividades que estavam distribuídas entre as esferas estadual e federal, têm sido encaminhadas para os municípios.

A Carta Constitucional de 1988, fruto do protagonismo da sociedade civil nos anos 1980, preserva e amplia algumas conquistas no campo dos direitos sociais. Prevê a descentralização e a municipalização das políticas sociais, institui os Conselhos de Políticas e de Direitos. Essas são outras possibilidades de trabalho aberto ao nível dos municípios, de reforço do poder local ampliando os canais de participação da população na formulação, fiscalização e gestão de políticas sociais (IAMAMOTO, 2004, p. 48).

¹⁵ Constituição Federal/88, Lei Orgânica da Saúde (LOS), Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), Sistema Único de Saúde (SUS), Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Estatuto do Idoso, entre tantas outras que dão suporte no acesso e garantia dos direitos do cidadão.

Com o processo descentralizado e participativo, os municípios se tornaram responsáveis pela execução das ações e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos. Podendo assim, ampliar significativamente as ações no campo das políticas sociais, sobretudo na área de promoção de programas voltados ao desenvolvimento local. A descentralização no seu processo de implementação trouxe uma nova divisão de atribuições e responsabilidade entre a União, o Estado e o Município. Mas segundo Couto (1999) o que se tem visto é uma *desconcentração* dos serviços ao invés de *descentralização*, em que os governos federal e estadual têm repassado aos municípios os atendimentos das demandas sociais.

Atualmente, na esfera municipal os assistentes sociais, desenvolvem seu trabalho nas políticas específicas (saúde, assistência social, educação, habitação, etc.), com segmentos vulneráveis da população (criança e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulher, família, etc.). No controle social, por meio da formação e atuação nos Conselhos de Direitos, na tentativa de viabilizar direitos e ampliar espaços democráticos, com a concepção de publicização, no sentido de tornar público, dar transparência e visibilidade às questões pertinentes aos cidadãos (RAICHELIS, 1998).

3 O SERVIÇO SOCIAL NA SECRETARIA DA AÇÃO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ/SC

3.1 Características de São José

O município de São José, localizado na região da grande Florianópolis, é o quarto mais antigo de Santa Catarina, conta com uma população, no ano de 2007, de 196.887 habitantes distribuídos em uma área geográfica de 113,6 km², o que lhe confere o título de cidade com a maior densidade demográfica, sendo 1.733,16 hab/km² e o município mais populoso do Estado de Santa Catarina (IBGE, 2007).

Está entre os cinqüenta municípios com maiores Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) do Brasil, ocupando a trigésima segunda posição no país e o décimo lugar no Estado de Santa Catarina. O município de São José ocupa o quinquagésimo quarto lugar no país e a vigésima quarta posição no Estado no item longevidade, em educação ocupa o quarto lugar no Estado e o vigésimo quinto do país e em renda a sétima do Estado e o nono do país (TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA, 2008)¹⁶.

Dentre os municípios mais dinâmicos do Estado, São José aparece em segundo lugar¹⁷, no qual Santa Catarina ocupa a quinta posição do *ranking* nacional, com quatorze municípios considerados mais dinâmicos, ficando atrás apenas dos Estados de São Paulo com noventa e nove municípios, Minas Gerais com trinta e sete, Rio Grande do Sul com trinta e dois e Rio de Janeiro com vinte e seis (FIESC, 2004/2007).

O município conta com um hospital público estadual de grande porte, o [Hospital Regional Dr. Homero de Miranda Gomes](#), que é popularmente conhecido como [Hospital Regional de São José](#), atende praticamente toda a população da região e de cidades vizinhas. Sob a gestão da Secretaria Municipal da Saúde, existe dezenove unidades locais de saúde distribuídas pelos bairros e uma policlínica no bairro de Campinas. É em São José que encontra-se a primeira Universidade

¹⁶ Informação Disponível em <http://www.tce.sc.gov.br/web/contas/estatistica-municipal>, Acessado em 15/06/2008.

¹⁷ Municípios Dinâmicos: Pesquisa realizada pela Florenzano Marketing e publicada pela Gazeta Mercantil (Atlas do Mercado Brasileiro) em dezembro de 2002, utilizou como parâmetros a variação do índice de consumo (peso 3,0), os depósitos bancários mais aplicações (peso 2,5), a abertura de empresas (peso 1,5), o crescimento da população (peso 1,0), o crescimento do número de residências (peso 1,0) e a evolução do número de banheiros por residência (peso 1,0) (FIESC, 2004/2007).

Municipal totalmente gratuita do Brasil, o Centro Universitário Municipal de São José.

Até a década de 1960 e 1970, São José era considerada uma cidade dormitório, sem oportunidades locais de emprego e renda. A população fazia sua opção de trabalho, lazer e saúde pela capital, como um pólo já desenvolvido. Nesta mesma década teve início ao processo de mudança do uso do solo municipal, com a conseqüente urbanização e o desenvolvimento econômico.

Esta mudança coincidiu e foi impulsionada pelo êxodo migratório para os grandes centros e cidades próximas da capital. São José recebeu migrantes de todas as localidades do Estado, oferecendo opção de moradia e custos de vida mais baixos. Este processo migratório acabou gerando um contingente elevado de desempregados, ocupando a periferia, em busca da tão sonhada *qualidade de vida*. Na intenção de resolver suas necessidades habitacionais, acabaram ocupando áreas inadequadas à habitação, tais como loteamentos clandestinos, encostas de morros, mangues, áreas sujeitas a inundações periódicas ou de preservação ambiental, uma vez que o crescimento econômico (do país) não gera automaticamente políticas públicas sociais (habitação, saneamento, ambiental, educação, saúde, assistência social, etc.) que provoque o desenvolvimento social.

Houve um acelerado crescimento demográfico na década de 1980, porém continuou a falta de identificação pessoal e política dos habitantes pelo município de São José. Mas, a necessidade de comércio e de serviços, aliada ao começo de um processo de industrialização, exigiu a criação de estruturas adequadas fazendo surgir uma identidade própria para o município.

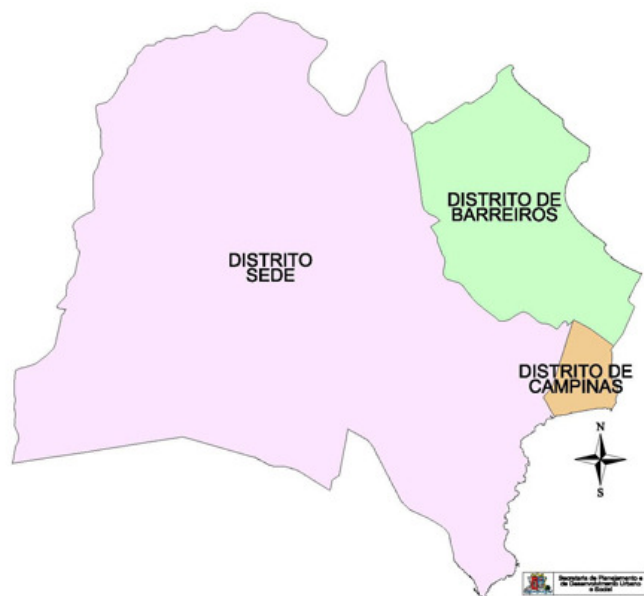
O município atualmente apresenta estrutura econômica forte e diversificada, fundamentada no comércio (com mais de 6.300 estabelecimentos comerciais), na indústria (com mais de 1.200 indústrias), atividades de prestação de serviços (com aproximadamente 4.800 empresas e 5.300 autônomos), pesca artesanal, maricultura e produção de cerâmica utilitária. Possui o 8º maior parque industrial do Estado e a 5ª arrecadação de ICMS entre os municípios, em torno de R\$ 27.455.648,73 (vinte e sete milhões, quatrocentos e cinquenta e cinco mil e seiscentos e quarenta e oito reais e setenta e três centavos) no ano de 2007, o que faz com que o município venha perdendo o estigma de cidade dormitório, em função de sua posição como 5ª economia estadual (LINHARES E PINHEIRO, 2007).

O serviço de abastecimento de água é prestado pela Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, que abastece 97% da população do município. O sistema de água de São José faz parte do sistema unificado da Grande Florianópolis, o qual capta água dos rios Cubatão e Vargem do Braço, nos municípios vizinhos de Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz. No esgotamento sanitário, apenas 3% da população estão usufruindo do Sistema Público de Coleta e Tratamento de esgoto. Com a conclusão, pela CASAN, das obras da rede coletora de esgotos dos bairros de Campinas e Kobrasol, existe uma previsão de, aproximadamente, mais 35.000 habitantes usufruam dos serviços da rede de esgoto. Tendo em vista a situação das galerias pluviais e dos córregos existentes na área, comprovada pelas análises realizadas para caracterização das águas pluviais, infere-se que um alto percentual da população lança seus esgotos diretamente no mar da baía sul. Com relação à coleta e disposição final dos resíduos sólidos, a área urbana está 100% atendida. As 196 toneladas/dia de resíduos coletados são encaminhadas para um aterro sanitário, localizado no Distrito de Morretes, município de Tijucas. A distribuição de energia elétrica de São José está sob a responsabilidade das Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. – CELESC (SÃO JOSÉ 2006).

O acelerado processo de industrialização e urbanização pelo qual o município passou nas últimas décadas resultou em um crescimento desordenado, caracterizado, sobretudo, pela ocorrência de ocupações de natureza irregular que favoreceram a formação de diversos assentamentos de baixa renda, considerados hoje como áreas prioritárias à intervenção municipal, conforme já mencionamos. Com esse processo de urbanização acentuado o município foi desmembrado em distritos¹⁸, o distrito Sede que em 22/05/1959 foi dividido entre o distrito de Barreiros e o distrito de Campinas em 19/11/1981 (FARIAS, 2001).

Mapa 1: Município distribuído em Distritos

¹⁸ Conforme a Lei Municipal N°3514 (05/06/2000) que determina a definição dos distritos e dos bairros de São José: **Distrito Sede** - Distrito Industrial, Centro, [Colônia Santana](#), [Fazenda Santo Antônio](#), Flor de Nápolis, Forquilhas, Forquilha, Jardim Pinheiros, [Picadas do Sul](#), [Ponta de Baixo](#), [Praia Comprida](#), Roçado, Potecas, São Luiz, [Sertão do Maruim](#), Bosque das Mansões. **Distrito Barreiros** – Areias, [Barreiros](#), Bela Vista, Floresta, Ipiranga, Jardim Cidade de Florianópolis, Nossa Senhora do Rosário, Procasa, Real Parque, [Serraria](#), Jardim Santiagoe Pedregal. **Distrito de Campinas** - Campinas e Kobrasol – Disponível em <http://www.pmsj.sc.gov.br/> Acessado em 18/05/2008 .



Fonte: Prefeitura Municipal de São José, 2008.

Na última década as gestões que estiveram à frente do poder executivo, pressionadas pela lógica municipalizante e descentralizante da Constituição Federal de 1988 estruturaram muitos serviços sociais principalmente na saúde, educação, assistência social e infra-estrutura. Apesar dos esforços o atendimento social não seguiu o mesmo passo da evolução e o desenvolvimento dos outros setores.

3.2 A Secretaria da Ação Social de São José

A história da Secretaria da Ação Social (SAS)¹⁹ situa-se frente às mudanças desencadeadas em nível nacional pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), pela Política de Assistência Social (PNAS), entre outras Leis.

Conforme Thomaz (2008) a SAS, parte integrante da estrutura organizacional da administração direta do Poder Executivo Municipal de São José, distinguiu-se como o órgão gestor e comando único da política de assistência social no município. Para a apreensão acerca do seu reordenamento institucional, na perspectiva das

¹⁹ Informações retiradas do Projeto Político da Assistência Social da Prefeitura Municipal de São José, construído no ano de 2006, pela equipe da Secretaria da Ação Social, documento esse que servirá de base de dados acerca das demais informações desta Secretaria.

exigências da PNAS e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), implica em um resgate da política de assistência social no município.

Na década de 1970 foi instituído, sob a gestão de Arnaldo Mainchein de Souza (1973-1977), o primeiro órgão municipal com atribuições de assistência social. Tal ato foi possibilitado pela Lei n.º 1053 de 24/05/1977, que ao fixar a organização administrativa da Prefeitura Municipal de São José (PMSJ) deu origem à Secretaria da Educação, Saúde e Assistência Social, a qual foi delegada a competência de executar a política municipal da educação e cultura, esporte e turismo, bem como da saúde pública, higiene, habitação e promoção social.

Em 1979, já sob o governo do prefeito Geci Dorval Macedo Thives (1977-1982), foi criado o Departamento de Saúde Pública e Assistência Social, vinculado àquela Secretaria, pelo fato de não dispor de verba, este Departamento não conseguiu se firmar em termos de trabalho. O trabalho desenvolvido era em torno de promoção, como campanhas de agasalho, gincanas, bingos, rifas, para arrecadar fundos e solicitação aos empresários de doação para realizar os atendimentos de repasse de auxílios, tais como: roupa, alimentos, entre outros. O atendimento à população no sentido de repasse de auxílio, também, era realizado pelo Prefeito Municipal. Além dessa função, a Secretaria tinha como tarefa a promoção de festas de natal, páscoa, aniversário, principalmente, para crianças nas escolas e organizava festas para os funcionários, repassando cestas básicas para estes. A lógica da atuação desta Secretaria era assistencialista e a da filantropia, ofertada como um conjunto de medidas dissimuladas e sem critérios técnicos, uma vez que não existia o profissional de Serviço Social no quadro de funcionários da Administração Pública Municipal. Verificamos desta forma que a ajuda, além dos elementos históricos apontados, faz parte da tradição política do município.

Na década de 1980, foi criado, mediante a Lei n.º 1420 de 03/12/1981, o Serviço Municipal de Assistência Social (SAM), em virtude do enorme aumento populacional no município e, por conseguinte da manifestação de novas expressões da questão social que exigiam maior atenção de ações no campo assistencial. A partir de então esse órgão passou a ser responsável pela execução do atendimento à saúde pública e à assistência social. Salienta-se que este ato teve como consequência a elaboração da Lei nº 1428/1982, que desfez o Departamento de Saúde Pública e Assistência Social, passando a Secretaria da Educação, Saúde e Assistência Social a denominar-se apenas Secretaria da Educação e Cultura. Ao

SAM foi conferido caráter jurídico e patrimônio próprio, bem como, autonomia administrativa e financeira. A estrutura organizacional era composta por direção geral, direção administrativa e direção técnica, no qual essa última era constituída de Departamento de Assistência Social, onde pela primeira vez houve a inclusão do profissional do Serviço Social.

Apesar de ser considerado um marco para a assistência social no município, o SAM foi extinto em 1985, quando o então prefeito Germano João Vieira (1983-1988) sancionou a Lei nº1599, que criou a Secretaria de Saúde e Assistência Social. Período esse que, outra vez, o Serviço Social ficou sem profissional atuando na área, apontando o retorno da assistência desligada do conhecimento profissional e atrelada à prática clientelista, desenvolvida de acordo com os interesses políticos eleitoreiros em detrimento de sua inserção no campo dos direitos sociais.

Não que a presença por si só de assistente social no serviço vá garantir a mudança dessa prática. Faz-se necessário, de acordo com Bobbio (1997), uma estrutura legal que reconhece os cidadãos em sua capacidade como cidadãos dentro e através dos locais de poder, que devem ser definidos de modo razoavelmente amplo, sem considerar interesses específicos, para que eles possam ser usados para resolver disputas entre tais interesses em locais específicos de interação, ou seja cada um possui o direito e a forma que lhe convier de exercê-lo.

Em 1994, o prefeito Germano, já em seu terceiro mandato (1970-1973/1983-1988/1993-1994), sofreu um *impeachment* por improbidade administrativa, acarretando a perda do cargo. O vice-prefeito, Gervásio José da Silva, assumiu o cargo e, diante da necessidade de adequar a gestão ao atendimento à criança e ao adolescente (ECA) e às novas normas da política de assistência social (LOAS), no ano de 1995 desvinculou a saúde da assistência social e criou com a Lei nº 2749 de 09/03/1995, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Social, cujo objetivo era coordenar as ações municipais na execução da assistência prestada à população em geral.

Sob a nova administração do então prefeito eleito, Dário Elias Berger (1997-2000) a Secretaria de Habitação e Desenvolvimento Social é novamente desmembrada, à Secretaria do Desenvolvimento Social. Em setembro de 1997, com a proposta de efetivar a política pública ligada à área da criança e do adolescente a então Secretaria do Desenvolvimento Social deu origem ao Projeto Criança SIM (Sistema Integrado Municipal). Este Projeto contava com o apoio dos Programas já

executados pela Secretaria, bem como com a implantação de programas específicos para atendimento às suas demandas.

Em 1998, foi implantado o Programa Prestação de Serviço à Comunidade (PSC); em 2000, foram os Programas Liberdade Assistida (LA) e o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) em 2001, ano que em cumprimento a meta definida no Plano de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil – PEVES, o Ministério da Previdência e Assistência Social, em parceria com municípios contemplados, inclusive São José, implantou o Programa Sentinela. A partir de maio de 2002, devido a grande demanda, o referido Programa deu lugar ao Centro de Referência Sentinela, numa proposta de atendimento especializado de grande porte.

A partir da necessidade de ampliar as ações integradas entre os Programas, no que se refere ao aspecto da multidisciplinariedade e enfocando o atendimento à família em sua totalidade, o Executivo Municipal, em 14 de dezembro de 2001, criou o Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família (CIACAF) - *Cidade da Criança*, funcionando dentro das instalações da Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social, do qual fazia parte.

Em 2004, foi implantado o Programa Jovem Trabalhador, com o objetivo de incentivar a permanência escolar, instrumentalizando os jovens para o mercado de trabalho através de bolsa de estágio na Prefeitura Municipal de São José.

No ano de 2005, a atual gestão do prefeito Fernando Melquiades Elias (2005-2008) deu continuidade aos programas de atenção a Criança e ao Adolescente, através da denominada Secretaria da Ação Social - SAS (Lei Complementar nº 14 de 06/12/2004), dando início a implantação das propostas do Plano Nacional de Assistência Social.

Neste mesmo ano, a fim de otimizar e melhor desenvolver suas atividades, a Secretaria foi subdividida em quatro diretorias: Administrativa e Financeira, da Criança e do Adolescente, da Ação Social e do Idoso e, da Melhor Qualidade de Vida.

A Diretoria Administrativa e Financeira é responsável em administrar e controlar a estrutura física e organizacional da SAS, bem como controlar a aplicação do Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS) e do Fundo Municipal para a Infância e Adolescência (FIA). Vale relatar que, de acordo com Thomaz (2008), o orçamento municipal para a assistência social, no ano de 2007 foi de 1,23% (R\$ 4.244.418,00) do orçamento total do município (R\$ 346.251.327,00). A autora

assegura ainda que o Plantão Social da SAS ficou com o maior montante de recursos, absorvendo em média 24% do orçamento previsto para os anos de 2006 e 2007. Registra que, conforme apontado na VI Conferência Municipal de Assistência Social realizada em agosto de 2007, não houve o comprometimento da gestão do município de São José para com a efetivação da política de assistência social visto que, sob escassos recursos e práticas conservadoras, torna-se inviável a correta provisão dessa política, na perspectiva de universalização da proteção social.

A Diretoria da Criança e Adolescente é responsável por implantar e implementar programas e ações no intuito de fazer cumprir o ECA (Lei 8.069/90). Nessa perspectiva, deu continuidade à maioria dos programas desenvolvidos anteriormente pelo CICAF e passou a contar com o Setor de Psicologia, designado a fornecer atendimento psicológico às crianças e aos adolescentes encaminhados pelo Conselho Tutelar, pela Vara da Infância e da Juventude e pela Promotoria.

A Diretoria da Ação Social e Idoso é incumbida à atribuição de: conceder auxílios e subvenções às pessoas carentes e às entidades particulares, comprovadamente necessitadas; colaborar em programas de desenvolvimento da comunidade; proteger a família, a maternidade, a infância, a adolescência, a velhice, o portador de deficiência e a população carente. Estão inseridos nessa Diretoria os seguintes programas e serviços: Programa Sócio Emergencial; Cidadão responsável; Programa Despertar para vida; Programa Hora do Lanche; Programa Lanche do Idoso; Casa de Apoio Bom Samaritano.

A Diretoria da Melhor Qualidade de Vida ficou incumbida de promover estudos, planos, programas, projetos e pesquisa, que visam o aperfeiçoamento das técnicas de assistência social. Tem por objetivo propiciar a formação, treinamento e aperfeiçoamento de pessoal técnico e auxiliar, vinculado ou não ao quadro de servidores da municipalidade, para atender trabalhos na área de assistência social. A esta Diretoria coube ainda a coordenação do Programa Bolsa Família.

Atualmente a SAS está se adequando à nova política do Sistema Único de Assistência Social – SUAS²⁰.

²⁰ O SUAS é um modelo de gestão descentralizado e participativo, e constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações sócio-assistenciais. Os serviços, programas e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização que passam a ser definidos pelas funções que desempenham e, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. As novas diretrizes pressupõem ainda, gestão compartilhada, co-financiamento da política pelas três esferas do governo e definição clara das competências técnico-políticas da União, Estados e Distrito Federal e Municípios, com a

No ano de 2006 a SAS, perante a necessidade de conformação de suas ações, realizou um estudo em relação às novas adequações a serem implementadas na política municipal de assistência social. A partir desse estudo foi elaborado o Plano Municipal de Assistência Social (período 2006-2009), considerando as prioridades de ações, serviços, programas, projetos e benefícios a serem desenvolvidos nos eixos de Proteção Social Básica, Proteção Social Especial, Aprimoramento da Gestão e da Rede Sócio-Assistencial. Para isso a SAS vem operando a política de assistência social com base em quatro diretorias: Diretoria de Gestão, Diretoria de Proteção Social Básica, Diretoria de Proteção Social Especial de Média Complexidade e Diretoria de Proteção Social Especial de Alta Complexidade (THOMAZ, 2008).

3.3 Programa Sócio Emergencial – Plantão Social da Secretaria da Ação Social

O Programa Plantão Social está inserido na Proteção Social Especial de Média Complexidade, em seu projeto, visa prestar o atendimento às diversas famílias em situação de vulnerabilidade social temporária dando prioridade à criança, ao idoso, a pessoa com deficiência, à gestante, à nutriz e aos casos de calamidade pública, possibilitando o acesso ao mínimo necessário para a superação das dificuldades. O Plantão se insere no cenário como resposta à questão social evidenciada, de modo a facilitar o acesso aos mínimos sociais²¹, conforme preconiza a LOAS, em seu Art. 1º:

participação e mobilização da sociedade civil e estes têm o papel efetivo na sua implantação e implementação. Organiza uma rede de serviços, ações e benefícios de diferentes complexidades, que se dividem em níveis de proteção social: Proteção Social Básica - são aqueles serviços de assistência social que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo os vínculos externos e internos de solidariedade através do protagonismo de seus membros e da oferta de conjuntos de serviços locais que visam à convivência a socialização e o acolhimento em famílias cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos; Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade – a Média Complexidade oferece atendimentos a famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, neste sentido necessita-se de uma atenção especializada e mais individualizada, e/ou acompanhamento sistemático e monitorado; a Alta Complexidade têm como responsabilidade a proteção integral como moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para as famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou situação de ameaça, necessitando ser retirado de seu núcleo familiar e/ou comunitário (POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2004).

²¹ Mínimos Sociais: “mínimo e básico são conceitos distintos, pois, enquanto o primeiro tem a conotação de menor, de menos, em sua acepção mais ínfima, identifica com patamares de satisfação de necessidades que beirão a desproteção social, o segundo não. O básico expressa algo fundamental, principal, primordial, que serve de base de sustentação indispensável e fecunda ao que

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

É uma política social que, orientando-se por padrões de universalidade e justiça, e não de focalização, contribui para o devolvido da dignidade, da autonomia e da liberdade das pessoas que se encontram em situações de vulnerabilidades sociais, possibilitando que estas adquiram condições de existir enquanto cidadãos. Esta compreensão de assistência social, apesar de presente nos documentos oficiais, nos discursos dos gestores e na maioria dos instrumentos de formulação desta política não é a predominante entre os sujeitos com ela envolvidos. Os usuários, por sua vez ainda a percebem como ajuda ou algo relacionado ao trabalho profissional dos assistentes sociais. Os trabalhadores da assistência social são os principais aliados desta política no propósito de torná-la um direito. Sendo os responsáveis por sua formulação e execução, estes profissionais podem ser, também, educadores dos usuários e da sociedade como um todo, no sentido de construir a assistência social segundo os princípios e diretrizes da LOAS (OLIVEIRA, 2007).

As dificuldades enfrentadas pelos usuários, geralmente, estão ligadas às condições sociais precárias (de habitabilidade, saúde, educação, trabalho e renda, etc.) podendo ser caracterizadas justamente pela ausência de uma política pública que imprima real eficácia ao atendimento das demandas da sociedade.

Cabe mencionar que a LOAS preconiza a proteção social, do cidadão, como garantia da sobrevivência assegurando condições monetárias independentes da sua capacidade para o trabalho ou situações de desemprego, da convivência familiar, garantindo relações sociais, políticas, culturais para que sejam desenvolvidas as potencialidades humanas e consideradas as subjetividades e de acolhida assegurando a autonomia na provisão das necessidades básicas, ou ainda, a

a ela se acrescenta (...), o básico que na LOAS qualifica as necessidades a serem satisfeitas, necessidades básicas constitui o pré-requisito ou as condições prévias suficientes para o exercício da cidadania em acepção mais larga. Assim, enquanto mínimo pressupõe supressão ou cortes de atendimentos, tal como propõe a ideologia liberal, o básico requer investimentos sociais de qualidade para preparar o terreno a partir do qual maiores atendimentos podem ser prestados e otimizados” (PEREIRA, 2002, p26) . É necessário considerar que as carências de atendimento social, tendo em vista as condições sócio-econômicas e históricas do país, são profundas e não serão reparadas prontamente, mas por meio de investimentos contínuos em políticas sociais públicas de qualidade.

acolhida fora do âmbito familiar devido às situações de violência, criminalidade, desastre ou acidente, abandono entre outras vulnerabilidades sociais. Mas constata-se, no cotidiano profissional, que essa proteção ocorre diferentemente do estabelecido pela LOAS.

De acordo com a rotina do Plantão Social, o atendimento às famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social e/ou pessoal temporária ocorre as segundas, quartas e quintas-feiras, por ordem de chegada através da distribuição de senhas, nove por dia. Esse número de atendimentos se altera diariamente, devido à dinâmica do programa e a grande procura pelos usuários, bem como a disponibilidade dos benefícios, no que diz respeito ao repasse de recursos financeiros pela Prefeitura às empresas contratadas que suspendem o fornecimento, caso não haja o pagamento. Verifica-se que, de acordo com Thomaz (2008, p. 58) *o desenvolvimento das ações de assistência social permanece condicionado à disponibilidade de caixa e as opções políticas sobre a distribuição do fundo público*. O cadastramento e a realização desses atendimentos são efetuados pelas técnicas do programa (assistentes sociais e estagiária) em salas (duas) adequadas. Nas entrevistas o usuário relata, além, das informações solicitadas para sua identificação (no primeiro atendimento nome, data de nascimento, endereço, estado civil, escolaridade, profissão, ocupação, rendimentos, composição familiar, situação de habitabilidade), a situação vivida e o motivo da procura pelo Plantão.

Analisa-se inicialmente a partir dos critérios do programa em que o usuário deve ter idade mínima de 21 anos, independente de estado civil, ser munícipe pelo menos há 06 meses, apresentar documentação completa (RG, CPF, comprovante de residência), não estar vinculado a nenhum programa de atendimento sistemático da SAS, além dos critérios de cada benefício²², para que se efetive a concessão do benefício solicitado, quando há disponibilidade.

Os auxílios oferecidos por este programa são de caráter emergencial, podendo ser fornecidos às famílias até 03 vezes ao ano, sendo passível de nova avaliação e de reintegração ao programa com o mesmo número de atendimentos, assim como de encaminhamento a programas de acompanhamento sistemático oferecidos pelo município, bem como nas demais redes de atendimento disponíveis.

Os benefícios oferecidos pelo Programa são: auxílio alimento, auxílio prótese

²² Dependendo do benefício é necessária a apresentação de nota fiscal, orçamentos, comprovante de renda familiar, atestado de óbito, entre outros.

dentária, medicamentos que não estejam disponíveis na rede pública de saúde, leites especiais, fraldas infantil e geriátrica, óculos, exames de alto custo, auxílio moradia/reforma, solicitação de isenção de pagamento de taxas para emissão de documentos, auxílio para a confecção de fotografia para documentos, realização de estudos sócio-econômicos, internação para tratamento de dependência química e/ou alcoólica, auxílio funeral, orientação referente à legislações, entre outros.

A falta de alguns benefícios e recursos materiais são fatores importantes a se registrar, tais como, auxílio alimentação, passe, passagem, carro para a realização das visitas domiciliares. Os benefícios, neste ano de 2008, estão sofrendo uma alteração no seu fornecimento, pois devido a orientações, por parte do Tribunal de Contas do Estado, os benefícios de responsabilidade de outra política de atendimento devem ser encaminhados à Secretaria responsável, tais como, exames de alto custo, óculos, prótese dentária, medicamentos, entre outros, encaminhados à Secretaria da Saúde.

Todas as informações fornecidas pelos usuários que procuram o Plantão Social da SAS, assim como as observações do profissional sobre o atendimento, são registradas em fichas, que posteriormente são arquivadas²³ em sala própria ou, separadas em pastas para que se realizem visitas domiciliares e seja emitido posterior parecer social nos casos em que é imprescindível a abertura de processo administrativo para a concessão do benefício requerido (auxílio funeral, exame de alto custo, prótese dentária, material de construção). Assim que finalizam os atendimentos efetua-se a inclusão desses no relatório diário para ulterior levantamento estatístico de atendimento do programa e da SAS.

²³ Devido às circunstâncias precárias de manutenção e arquivamento em que se encontram as fichas de atendimento do Plantão Social que vão de seis a sete mil, desde a sua origem (anos 1990), implementamos e implantamos (Projeto de Intervenção do Plano de Estágio Curricular Obrigatório II) um *software* aplicativo, a saber Sistema de atendimento Social – S.A.S próprio para o Serviço Social, que possibilita maior segurança e sigilo para os dados, maior controle das orientações efetuadas nos atendimentos e no número de distribuição de benefícios e auxílios. Propiciando também, com agilidade, um breve mapeamento do município, em relação aos usuários em situação de vulnerabilidade social que são atendidos, ou ainda que estejam em demanda reprimida. Salientamos que o levantamento é indispensável para identificar a necessidade de novos programas de atendimento social ou ainda indicar e/ou formular novos benefícios e auxílios, além do cadastro dos dados registrados nas fichas utilizadas no programa, a inserção maior de informações, permite vários tipos de mapeamentos, por meio de gráficos e listagens periódicas, bem como a utilização e o cruzamento de diversos elementos como: idade, sexo, auxílio solicitado, auxílio concedido, endereço, número de componentes familiar, entre outros. O S.A.S foi proposto, para facilitar e organizar o trabalho diário dos técnicos, primeiramente no Plantão Social, para posteriormente se tornar exequível nos demais programas da SAS, porém, a aceitação e o uso do software pelas assistentes sociais do Plantão não se deu de forma imediata. (cf. MACHADO, Angelita G. Relatório Final de Estágio, UFSC, 2008).

Vale ressaltar que o desenvolvimento das aludidas atividades não ocorre apenas como meras tarefas rotineiras, pois cada atendimento, embora apresente características semelhantes relacionadas ao contexto social, requerem um tipo de abordagem e intervenção diferenciada dadas as características da problemática apresentada pelo usuário. Muitas vezes o foco da atenção atinge a família, a comunidade e outras instituições as quais o usuário está vinculado.

As abordagens se realizam na dinâmica da ação profissional, pelos seguintes instrumentos profissionais: observação, entrevista, encaminhamentos, visita domiciliar, reuniões, relatórios e parecer social. Cabe mencionar que os atendimentos aos usuários são realizados por duas assistentes sociais que ingressaram, por meio de concurso público²⁴ no mês de março/2008, e também, por uma estagiária de Serviço Social, com ações sócio-emergencial e sócio-educativas. Anteriormente o atendimento era realizado por uma assistente social de cargo comissionado, que substituiu uma profissional com o mesmo vínculo empregatício e uma estagiária. As discussões acerca de mudanças (necessárias) no processo de trabalho estão se realizando gradativamente, de acordo com a familiarização das profissionais à dinâmica do Programa e da SAS.

O Programa elabora quadros estatísticos, que derivam dos registros diários das atividades, bem como realiza reuniões semanais (administrativas e com os demais programas da SAS) para o planejamento das ações.

O Programa vem enfrentando algumas dificuldades, tais como, falta de recursos materiais, financeiros e profissionais, pois o seu projeto inicial previa a disponibilização de 04 computadores com impressoras ligados em rede, 03 salas de atendimento exclusivo do Serviço Social, 01 recepção, 01 sala de espera, 01 carro para realização de visitas domiciliares, 04 ramais telefônicos, 01 aparelho de fax, 01 máquina de xérox, 03 assistentes sociais, 01 motorista, 01 técnico administrativo, 02 recepcionistas e estagiários de Serviço Social. Porém hoje conta somente com duas assistentes sociais, uma estagiária de Serviço Social, duas recepcionistas²⁵ que não receberam capacitação para o atendimento na perspectiva do atendimento

²⁴ O concurso público realizado no ano de 2007, convocou nove assistentes sociais, das dez classificadas. Convocou ainda, psicólogas que foram chamadas a atuar em outros programas da SAS, a saber, ASEMA, POSASF, Sentinela, PETI, Bolsa Família, CRAS, Sócio Emergencial e Liberdade Assistida.

²⁵ Em alguns momentos as recepcionistas são substituídas por estagiários do ensino médio, por funcionárias da limpeza, ou por outro qualquer que possa substituí-las quando necessário, por exemplo, em dias de ausência por motivo de doença.

preconizado pela Assistência Social como direito do cidadão, 02 computadores, um ramal telefônico dividido entre as duas salas de atendimento do programa. Os demais recursos são divididos com outros programas e setores da SAS, ressaltando que alguns têm prioridade na disponibilização desses recursos, como por exemplo, a falta de veículo e motorista, para a realização das visitas domiciliares, já que muitas vezes estão disponíveis ao setor administrativo, ou a outro programa, ou ainda, o veículo está sem condições de uso.

De acordo com Pereira (2002) a insuficiência de recursos financeiros, os critérios de elegibilidade e/ou cumprimento de condicionalidades funcionam como mecanismos multiplicadores do assistencialismo e normatizadores da vida familiar, acabam se baseando na noção de merecimento, favorecendo a resignação da subalternidade. Nesse aspecto,

[...] com um *mínimo* de provisão social espera-se, quase sempre, que os beneficiários dessa provisão dêem o melhor de si e cumpram exemplarmente seus deveres, obrigações e responsabilidades. [...] o pobre tem que “andar na linha” e aceitar qualquer oferta [...] (PEREIRA, 2002, p. 34).

Sob esse enfoque, se faz necessário combater, conforme preconiza o projeto ético-político profissional, a visão de que a pobreza é um problema moral, individual e um sinal de fraqueza pessoal.

Evidenciamos, também que por impossibilidade no atendimento de todas as situações, devido a essa falta de recursos e políticas sociais públicas, que garantem direitos e possibilitem o acesso aos serviços, que os critérios classificadores e seletivos são acionados. Classificando o atendimento do Plantão Social como um serviço de técnicas de triagem, se afastando de seu papel fundamental de *serviço necessário ao atendimento direto, concreto e emergencial da população*, enquanto existirem as contradições sociais circunscritas nas relações entre a existência de necessidades e ausência de condições de supri-las, assim superando-as técnica, gerencial e politicamente por meio da efetiva garantia dos direitos sociais, da cidadania e da democracia. Pressupõe-se que o Plantão Social é um serviço designado a atendimentos emergenciais aos que tiveram suas condições de reprodução sociais interrompidas obstando como fonte aparente de garantia e manutenção de sobrevivência (SARMENTO, 2000).

Neste item além de descrever um pouco da rotina e dos critérios do Programa, resolveu-se fazer uma pesquisa do perfil sócio-econômico dos usuários. Esse perfil foi traçado a partir de uma pesquisa descritiva de corte transversal²⁶, de elaboração própria, por meio de uma amostragem aleatória simples (15%) de atendimentos (982) realizados no período de estágio curricular obrigatório, nos meses de setembro/2007 a fevereiro/2008. O levantamento dos dados foi obtido por meio das leituras e exame das fichas de atendimentos dos usuários.

Os usuários procedem na sua maioria da Grande Florianópolis (63,27%), mais especificamente 41,50% dos municípios de São José e Florianópolis, sendo do interior do Estado de Santa Catarina 31,28% e 5,44% natural de outros Estados. A maior parte dos utentes do programa é do sexo feminino (71,43%), mais da metade dos usuários possuem união estável (amasiados e casados - 51,02%), os outros (48,98%) se dividem entre os solteiros (17,01%), separados/divorciados (18,37%) e viúvos (13,60%). Apresentam núcleos familiares, na sua maioria, de três a cinco pessoas (68,71%), 12,93% são compostas de seis a oito integrantes, 3,40% de nove a dez integrantes e 14,97% residem só.

Quanto a escolaridade 14,97% não são alfabetizados, 5,44% sabem apenas assinar seu nome (68,03%), possuem o primeiro grau, sendo que 37,41% estudaram até o quinto ano (antiga 4ª série) e 30,61% até o nono ano (antiga 8ª série), 10,88% possuem o segundo grau e 0,68% nível superior. A grande maioria está inserida no mercado de trabalho informal²⁷, com renda familiar em torno de um a dois salários mínimos (72,11%), na condição de subemprego (catador de papel, trabalhos temporários de pedreiro, jardineiro, trabalhadores domésticos, entre outros).

Um número significativo de idosos são atendidos pelo programa cerca de 21,77%, dos quais 19,05% recebem aposentadoria, entretanto o maior número de atendimentos é realizado na faixa etária que vai dos 21 aos 60 anos (faixa etária

²⁶ Richardson (1999, p. 148) – em um estudo de corte transversal, os dados são coletados em um ponto no tempo, com base em uma amostra selecionada para descrever uma população *nesse determinado momento*.

²⁷ Trabalho informal é o [trabalho](#) sem vínculos ou benefícios fornecidos por uma [empresa](#), sem [carteira profissional](#) assinada e sem garantias da CLT – Consolidações das Leis Trabalhistas. A informalidade no Brasil abrange um conjunto diversificado de trabalhadores que atuam em diferentes espaços urbanos. De acordo com a Revista Ciência Hoje (2007), no Brasil em 2006, havia mais de 87 milhões de pessoas com trabalho, e desses 81 milhões tinham ocupações remuneradas. Sendo que 30,2 milhões formavam o chamado setor informal, dentre eles, autônomos, empregados domésticos e pequenos negócios com baixo nível de organização. Em Santa Catarina, segundo dados do jornal Diário Catarinense de 24 de agosto de 2003, existem 394 mil pessoas atuando na informalidade (CAMPOS, 2005, p.30).

produtiva) cerca de 78,23%, desses 19,73% não exercem atividades laborativas, conseqüentemente não possuem renda alguma. Residem na sua grande maioria no Distrito de Barreiros 77,55%, desses 31,97% se estabelecem no bairro de Serraria (que apresenta vários loteamentos realizados pela prefeitura municipal, como por exemplo, o Morar Bem, Dona Vanda, Jardim Zanelato, José Nitro, entre outros), 21,09% estão distribuídos de forma equânime no Distrito Sede e 1,36% no Distrito de Campinas que é habitado em sua maioria por indivíduos de poder aquisitivo mais alto, bem como apresenta a área comercial do município.

A maior demanda dos atendimentos realizados no Plantão Social, de acordo com a pesquisa, se configura na solicitação pelo auxílio alimento 62,50%, seguido do auxílio transporte (passe transporte coletivo) 16,50%, acompanhado do auxílio funeral 11,51%, em seguida aparecem os auxílios passagens e internação em comunidade terapêutica com 5% dos atendimentos cada um e os demais auxílios (distribuídos em auxílio exame de alto custo, 2ª via de documentos, foto, prótese dentária, óculos, medicamento, fralda, material escolar, leites especiais, entre outros) totalizam 12% dos atendimentos. Vale salientar que esses números totalizam mais de 100%, visto que em um atendimento o usuário pode ser contemplado com mais de um benefício.

De acordo com Vasconcelos (2007) existem as *demandas implícitas e as explícitas* que se caracterizam, respectivamente, por demandas ocultas e aparentes, que necessitam de abstração e desvendamento da aparente realidade.

Grande parte dos atendimentos se pauta na solicitação do auxílio alimento, demanda explícita que está permeada, pela implícita que é a pobreza, além da mensuração dessa apenas pela renda, mas como um estado de privação de bens e serviços, bem como o conjunto de necessidades básicas insatisfeitas. Admite-se que a falta ou baixa renda, seja capaz de representar deficiências alimentares e de acesso aos serviços da infra-estrutura social.

Os atendimentos deflagram outras necessidades, por trás da solicitação de auxílio alimento, tais como, desemprego em uma situação, abandono familiar em outra, ameaça física e psicológica em outro, enfim situações de extrema vulnerabilidade, que denotam orientações, ações e encaminhamentos sócio-emergenciais, político-organizativos e planejamento e gestão. Em muitos casos os três eixos se permeiam, mesmo a priori se apresentarem de cunho sócio-emergencial e sócio-educativo.

Deve-se levar em conta fatores *macroambientais e microambientais*, que determinarão a pobreza, no entender de Sawaya (1997) produzida por sistemas sociais, políticos e econômicos e, fatores psicossociais que indicam os aspectos psicológicos e socioculturais, respectivamente.

Em síntese os usuários do Plantão Social são na maioria mulheres, com baixa escolaridade, estão desempregados e subempregados e residem nas áreas mais empobrecidas do município. Este perfil não revela uma vulnerabilidade social temporária, mas uma expressão da estrutura desigual brasileira.

Neste caso o Plantão pode resolver algumas vulnerabilidades emergentes e ocasionais, como por exemplo, o auxílio funeral ou medicamentos, mas na sua lógica de funcionamento parece estar bem distante de garantir a proteção social prevista na LOAS. A solicitação de alimentos feita por 62,50% dos que procuram o programa, revela o nível de vulnerabilidade crônica que vivem estes usuários, mas também revela a pouca resolutividade das políticas sociais geridas pelo município e pelas demais esferas governamentais.

4 OS USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL: PERFIL E PERCEPÇÃO SOBRE SUA AÇÃO

4.1 Visão de Realidade

Somos seres sociais vivemos em sociedade, que se configura em um grupo ou sistema, que possui um modo estabelecido de comportamento, ou seja, possuímos um conjunto de crenças, de sentimentos, de princípios, etc. comuns, um conjunto de atitudes e reações dos indivíduos em face ao meio social, o comportamento em dadas circunstâncias, que forma um sistema determinado que de certa forma apresenta vida própria. Como afirma Giddens (1984, p.15)

Uma sociedade é um grupo, ou sistema, de modos institucionalizados de conduta. Falar de formas “institucionalizadas” de conduta social é referir-se a modalidades de crença e comportamento que ocorrem e recorrem – ou, como expressa a terminologia da moderna teoria social, são socialmente produzidas – no tempo e no espaço.

O que podemos determinar de consciência coletiva ou comum, que segundo Aron (1990, p.300) só existe em função dos sentimentos e crenças presentes nas

consciências individuais, mas se distingue dessas, pois evolui de acordo com suas próprias leis, não sendo apenas a expressão das consciências individuais.

Um exemplo de uma atividade institucionalizada, de fundamental importância, é a linguagem, independente do formato que essa venha a ter, escrita, falada, gesticulada, etc., enfim meio de informação, de comunicação. É por meio da informação que o ser humano consegue organizar complexas estruturas de conhecimento.

Todas as formas de conhecimento, tanto o conhecimento científico quanto o senso comum são válidos e socialmente construídos, com suas conjecturas, experimentações e refutações. Ou seja, são conhecimentos que possuem a sua lógica, a sua estrutura, a sua epistemologia e são fundamentais na vida cotidiana. É no cotidiano que tudo flui que sentimos a realidade, ou as realidades, já que os fatos se apresentam com um novo semblante cada vez que mudamos a nossa perspectiva sobre eles. Na tentativa de facilitar o cotidiano, o *senso comum ou o bom senso*, conhecimentos que acumulamos, que percorre um caminho que vai do hábito à tradição, que passa de geração a geração, integra de forma precária todo o conhecimento humano. Para melhor entender a significação desse conhecimento Minayo (1995, p. 109) se utilizando das interpretações gramscianas, *senso comum ou o bom senso*, “são sistemas de representações sociais empíricos e observáveis, capazes de revelar a natureza contraditória em que os atores sociais estão inseridos”.

A autora se utiliza das contribuições de Durkheim, Marx, Weber e Schutz para conceituar representações sociais. Definindo-as como senso comum, imagens, concepções e visão de mundo que os atores sociais possuem sobre a realidade. As representações sociais dos indivíduos são compostas de figuras e expressões socializadas, frutos da vivência das contradições que atravessam o cotidiano dos indivíduos na heterogeneidade social, também são resultados de fundo psíquico, da individualidade de cada um, conforme as interpretações dessas figuras e expressões socializadas. São, ao mesmo tempo, *ilusórias, contraditórias e verdadeiras* e concebidas como matéria-prima para a análise do social e também para a ação política-pedagógica de transformação. Retratam a realidade segundo determinado segmento da sociedade, uma mistura das idéias das elites, das grandes massas e também das filosofias correntes, apresentam elementos tanto da dominação como da resistência, tanto das contradições e conflitos como do conformismo. Ressalta

que a linguagem, como forma de comunicação por meio das palavras, é a mediação privilegiada para a compreensão das representações sociais. Para Minayo (1995, p. 89)

Representações Sociais é um termo filosófico que significa a reprodução de uma percepção retida na lembrança ou do conteúdo do pensamento. Nas Ciências Sociais são definidas como categorias de pensamento que expressam a realidade, explicam-na, justificando-a ou questionando-a. Enquanto material de estudo, essas percepções são consideradas importantes, atravessando a história e as mais diferentes correntes de pensamento sobre o social.

Entretanto, para os seres humanos, enquanto indivíduo ou indivíduos de uma sociedade, a tarefa de compreender o processo e os efeitos da comunicação é importantíssima, já que isto facilita as suas relações, bem como auxilia na empreitada de levar outros a pensarem igualmente, ou seja, persuadir segundo sua verdade.

Para Marilena Chauí (1995) a verdade é o desejo de confiar nas coisas, fatos, pessoas, ou seja, acreditar de fato naquilo que nos é dito, ou naquilo que percebemos, confiar e dar crédito às *coisas e pessoas*. E a realidade está intrinsecamente ligada na busca da verdade.

Mas que verdade? Depende do que e de quem está analisando. Apreendemos o mesmo acontecimento ou objeto de diferentes formas, por exemplo, em uma situação em que um indivíduo busca suprir sua necessidade, por intermédio de um benefício ou auxílio em uma determinada instituição, a visão do administrador é de que forma poderei atendê-lo gastando menos, a de um assistente social é de que forma poderei atendê-lo levando em conta às perspectivas da instituição, do serviço social e a do próprio usuário. Enfim, a realidade é percebida em diferentes contextos e áreas de atuação, pois temos diferentes visões para o mesmo fato.

Duarte (1994, p. 11) afirma que as coisas adquirem estatutos distintos segundo as diferentes maneiras da intencionalidade humana.

Diferentes elementos devem ser considerados, em um determinado evento, o mundo físico, que envolvem a natureza (água, terra, plantas, etc), bem como fatos humanos, cultural e social que fornecem uma maior complexidade e conseqüentemente uma expansão da percepção do real, um aumento nas possibilidades de se encontrar a verdade, ou não.

Somos construtores da realidade, não somos passivos, já que interpretamos e damos sentidos diversos a essa, interagimos, porém em muitos momentos não nos percebemos como edificadores desta construção.

A Teoria das Representações Sociais foi desenvolvida pelo psicólogo social Serge Moscovici e aprofundada por Denise Jodelet, surge como um campo multidimensional, possibilitando questionar a natureza do conhecimento e a relação indivíduo-sociedade, apresentando uma intenção integrativa das várias áreas que a utilizam, no campo das ciências sociais, fundamenta-se no conceito de representações coletivas desenvolvido por Emile Durkheim, estuda o modo pelo qual os indivíduos buscam entender o mundo que os rodeiam (ARRUDA, 2002).

Arruda (2002, p.138) assegura que os autores da teoria da representação social afirmam que toda representação se origina em um sujeito, seja ele indivíduo ou coletivo e se refere a um objeto. Ela afirma que a significação que possui maior consenso sobre representação social é a elaborada por Denise Jodelet que definiu “As representações sociais são uma forma de conhecimento socialmente elaborado e compartilhado, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social”. Diz ainda, que Jodelet resume a idéia descrevendo que toda representação é uma representação de alguém e de alguma coisa, refere-se a um objeto e tem um conteúdo. E esse alguém que a formula é um sujeito social.

Segundo Camargo (2005, p.53) uma representação social caracteriza-se pelas idéias que circulam na sociedade sobre um determinado objeto social, seriam as formas de saber que emergem da vida cotidiana durante as comunicações interpessoais. Então podemos supor que todas as interações humanas, entre pessoas ou grupos, pressupõem representações.

O estudo das representações sociais tem larga expressão em investigações qualitativas, possuindo diversas abordagens metodológicas. Avalia a forma como o indivíduo se conduz no ambiente social, material e ideativo, orientando a conduta, a comunicação social e estabelecendo uma realidade sociocultural comum (Minayo, 2001).

Estes referenciais teóricos apontam para o sentido e entendimento, que os pesquisados, têm acerca de suas experiências e vivências. Possibilita contribuir na compreensão de que o conhecimento cotidiano, o *sensu comum* ou *bom sensu*, devam ser considerados no estudo das relações sociais, partindo do pressuposto

que qualquer manifestação do conhecimento humano possui uma história e um contexto social. O conhecimento cotidiano consolida e provoca comportamentos, conceitos e linguagens com diversas origens, os elementos que o constituí surge das diferentes áreas das atividades humanas, bem como do discurso social.

4.2 Procedimentos metodológicos

Utiliza-se nesse estudo a consideração de Gil (1995, p.43), acerca de que pesquisa tem um caráter pragmático e, é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

O presente estudo caracteriza-se, quanto aos fins, como uma pesquisa descritiva de levantamentos, pois tem como objetivo obter informações sobre uma população e sua percepção acerca de determinado fenômeno. Gil (1995) destaca as vantagens deste método em *conhecimento direto da realidade, economia e rapidez e quantificação* dos dados, todavia aponta as principais limitações dos levantamentos em *ênfase nos aspectos perceptivos, pouca profundidade e limitada apreensão do processo de mudança*.

A metodologia utilizada neste trabalho foi quantitativo-qualitativa, por acreditar-se que dados quantitativos e qualitativos se complementam, além de traduzir em números opiniões e informações, aprofunda-se no mundo dos significados e das ações humanas considerando a existência de uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito. Os métodos quantitativos e qualitativos, segundo Richardson (1999), se diferenciam pela sistemática pertinente a cada um e também pela forma de abordagem do problema da pesquisa. O método quantitativo caracteriza-se pela quantificação dos dados coletados e pela análise desses dados por meio de técnicas estatísticas. O método qualitativo ressalta Richardson, é a forma mais adequada para entender um fenômeno social, por exigir diferentes enfoques e geralmente envolver situações complexas. Esse método permite analisar a interação de variáveis, tornando possível a compreensão da realidade apresentada, de maneira mais aprofundada.

Os instrumentos utilizados, no primeiro momento, foram leituras das bibliografias escolhidas, em seguida a análise documental da instituição, pela observação em determinadas visitas domiciliares e atendimentos aos usuários realizados durante o período de estágio, por uma pesquisa de levantamento do perfil dos usuários mencionada anteriormente, pela realização de entrevistas semi-estruturadas com um roteiro previamente estabelecido, com a finalidade de identificar a percepção do usuário acerca da atuação do Serviço Social. No segundo momento foi realizada a análise dos dados e de documentos. De acordo com Minayo (2001, p.13),

A metodologia não só contempla a fase de exploração de campo (escolha do espaço da pesquisa, escolha do grupo de pesquisa, estabelecimento dos critérios de amostragem e construção de estratégias para entrada em campo) como a definição de instrumentos e procedimentos para análise dos dados.

A pesquisa com a finalidade de identificar a percepção dos usuários acerca da atuação do Serviço Social no Plantão Social da SAS, se deu a partir da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas, aplicadas em entrevistas semi-estruturadas, conforme anteriormente mencionado. A amostra foi retirada tendo como base um universo de 160 usuários, do Plantão Social da SAS, atendidos no mês de fevereiro de 2008, fizeram parte da amostra estudada, 15% dos usuários, ou seja, 24 usuários que concordaram em participar do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TECLE). A aplicação dessa entrevista ocorreu nas instalações da SAS em dias, alternados, de atendimento do Programa, no mês de maio/2008, conforme já mencionado.

4.3 As condições de vida dos usuários do Plantão Social

Identificação

Tabela 1 – Distribuição dos entrevistados por faixa etária e sexo:

Faixa Etária	Fem.	%	Masc.	%	Total	%
20-30	05	20,8%	0	0%	05	20,8%
31-40	02	8,4%	0	0%	02	8,4%
41-50	04	16,6%	02	8,4%	06	25%

51-60	02	8,4%	03	12,5%	05	20,8%
61-70	02	8,4%	01	4,2%	03	12,5%
71-80	02	8,4%	01	4,2%	03	12,5%
Total	17	70,8%	07	29,2%	24	100%

Fonte: Pesquisa própria

Ao observar os dados, contidos na tabela acima, verifica-se que 25% dos pesquisados (06) são idosos, sendo que o processo de envelhecimento da população tem merecido destaque, considerando que o aumento significativo da expectativa de vida no país se deu a partir da melhoria no acesso da população a alguns serviços de assistência social, de saúde, as campanhas de vacinação, a prevenção de doenças e os avanços da medicina, entre outros (IBGE, 2007).

Dos pesquisados, atendidos pelo programa, 75% (18) estão na faixa etária considerada economicamente ativa. Caracterizam-se como *trabalhadores pobres* que buscam na assistência o complemento para a sobrevivência. Isso nos leva a pensar nas políticas assistenciais como mecanismos compensatórios, paliativos e secundários aos necessitados, desamparados, pobres de baixa renda, apesar de a pauperização no país não ser apenas relativa a conjuntura econômica, mas resultar da organização social, econômica e política (YAZBEK, 2006).

Nota-se que 29,2% (07) dos usuários são homens e 70,8% (17) são mulheres, dessas 16,6% são idosas. Percebe-se que esses dados coincidem com o levantamento do perfil sócio-econômico dos usuários que procuraram o Plantão Social no período de setembro de 2007 a fevereiro de 2008, apresentado no item 3.3.

Tabela 2 – Distribuição dos entrevistados por procedência e sexo:

Local de Nasc.	Fem.	%	Masc.	%	Total	%
Grande Florianópolis	08	33,3%	01	4,2%	09	37,5%
Sul Catarinense	0	0%	02	8,4%	02	8,4%
Planalto Serrano Catarinense	03	12,5%	0	0%	03	12,5%
Oeste Catarinense	03	12,5%	02	8,4%	05	20,8%
Outros Estados brasileiros	03	12,5%	02	8,4%	05	20,8%
Total	17	70,8%	07	29,2%	24	100%

Fonte: Pesquisa própria

Grande parte da amostra é oriunda da região da Grande Florianópolis 37,5%, seguida do Oeste do Estado 20,8%, Planalto Serrano em terceiro lugar com 12,5%, o Sul ocupa a quarta posição com 8,4%, totalizando 79,2% dos usuários oriundos do Estado de Santa Catarina e os 20,8% restantes dos usuários oriundos de outros Estados brasileiros. Esses dados evidenciam o processo migratório em busca de melhores condições de vida, visto que 62,5% dos pesquisados têm sua origem fora do município e seus arredores. Porém, constatou-se na análise dos dados que grande parte desses usuários, 74,9% reside no município a mais de quinze anos, distribuídos em sua maioria 87,5% no Distrito de Barreiros, área que se destaca em situação de vulnerabilidade social, que se apresenta como um dos espaços de intervenção municipal.

Tabela 3 – Distribuição e percentual dos entrevistados por escolaridade e sexo:

Escolaridade	Fem.	%	Masc.	%	Total	%
Não Alfabetizado	0	0%	01	4,2%	01	4,2%
Fund. Incompleto	13	54,2%	06	25%	19	79,2%
Fund. Completo	04	16,6%	0	0%	04	16,6%
Total	17	70,8%	07	29,2%	24	100%

Fonte: Pesquisa própria

Constata-se que o nível de escolaridade dos entrevistados é baixo, não ultrapassando o ensino fundamental, uma das etapas da educação básica do país, com duração de 09 (nove) anos iniciando-se aos 06 (seis) anos de idade, de acordo com o Ministério da Educação e Cultura (MEC). Um entrevistado não é alfabetizado, 79,2% possui o ensino fundamental incompleto e 16,6% estudou até a oitava série, sendo que desses últimos todos são do sexo feminino, o que aponta para o entendimento que as mulheres permanecem mais tempo estudando. Porém, o baixo nível de escolaridade, evidenciado, da classe trabalhadora contribui às dificuldades de inserção ocupacional, conforme tabela 5, ou seja, os usuários que procuram a assistência social fazem parte da baixa capacidade de absorção da força de trabalho, impossibilitados de serem incorporados ao processo de produção.

Cabe mencionar que o baixo nível de escolaridade atinge, também, seus familiares, que não ultrapassou o ensino fundamental, na sua maioria 98,5%, conforme apontado nos dados da pesquisa.

Tabela 4 – Percentual dos entrevistados por composição familiar e sexo:

Composição familiar	Fem. %	Masc.%	Total
Mora só	4,2%	8,4%	12,5%
02 a 03 integrantes	16,6%	12,5%	29,2%
04 a 05 integrantes	41,6%	8,4%	50%
06 a 08 integrantes	8,4%	0%	8,4%
Total	70,8%	29,2%	100%

Fonte: Pesquisa própria

Quanto a composição familiar a amostra está distribuída em 50% com 04 a 05 integrantes, 29,2% são compostos de 02 a 03 indivíduos, 8,4% possuem de 06 a 08 integrantes e 12,5% moram só. Ressaltamos que o número total de pessoas que são atendidos indiretamente pelo Plantão Social, além dos entrevistados, foi de 60, desses 54% são crianças, 35,5% são adultos, 10,5% são adolescentes e 5% do total são pessoas com necessidades especiais.

Em relação ao estado civil verificou-se que mais da metade da amostra 58,3% possui vínculo conjugal, em que 20,8% são casados legalmente e 37,5% não. 20,8% dos entrevistados são viúvos, 16,6% da amostra é solteira e 4,2% são separados. Vale ressaltar que 54,29% (13 entrevistados) tiveram mais de um relacionamento conjugal, o que pode-se inferir, de acordo com as respostas apresentadas, que a busca por um novo parceiro está ligado ao cuidado com a família, por ocasião de uma separação matrimonial, os filhos, na maior parte das vezes, ficam sob a custódia da mãe.

No que diz respeito a condições de moradia 41,6% os entrevistados informaram morar de aluguel, 33,3% possuem imóvel próprio, 12,5% residem em imóvel cedido e 12,% de ocupação/posse. Desses imóveis na sua maioria 58,2% são construídos de alvenaria, 29,2% de madeira, 8,4% de madeira e apenas o banheiro de alvenaria, bem como 4,2% por outros materiais. Em relação a quantidade de cômodos, 50% dos usuários informaram que suas residências possuem quatro cômodos, 37,5% possuem seis e 12,5% dois cômodos.

Em relação à infra-estrutura nas suas áreas de residência, os pesquisados informaram possuir, na sua maioria 95,8%, abastecimento de água, energia elétrica e coleta de lixo. Dos entrevistados 79,2% informaram que possuem rua calçada,

25% dos entrevistados são atendidos pela rede de esgoto²⁸, 50% possui fossa rudimentar e 25% não possuem qualquer tipo de tratamento de esgoto (céu aberto). Todos os entrevistados informaram que no seu bairro possui instituições comunitárias, como por exemplo, escolas, unidade de saúde, supermercado, centro comunitário, entre outras, porém 41,6% informaram da necessidade de maior policiamento na área de sua residência.

A situação econômica tem se mostrado de fundamental importância na construção da família e a estrutura familiar varia de acordo com o meio e as condições sócio-econômicas e culturais na qual estão inseridos. O modo de produção em que vivem e a falta de políticas sociais (como as de saúde, educação, segurança, moradia e de geração de emprego e renda) de caráter efetivo, e não compensatório, são fatores que contribuem para a situação de vulnerabilidade social dos entrevistados.

Situação Profissional, renda e lazer

Tabela 5 – Distribuição e percentual dos entrevistados por situação profissional/ocupação e sexo:

Prof./Ocupação	Fem.	%	Masc.	%	Total	%
Aposentado/Pensionista	04	16,6%	03	12,5%	07	29,2%
Catador	0	0%	01	4,2%	01	4,2%
Cozinheiro	01	4,2%	0	0%	01	4,2%
Desempregado	05	20,8%	01	4,2%	06	25%
Do lar	04	16,6%	0	0%	04	16,6%
Faxineiro	03	12,5%	0	0%	03	12,5%
Pedreiro	0	0%	01	4,2%	01	4,2%
Perícia Médica	0	0%	01	4,2%	01	4,2%
Total	17	70,8%	07	29,2%	24	100%

Fonte: Pesquisa própria

²⁸ Cabe aqui mencionar que esse dado não confere com o informado pelo município, uma vez que somente 3% da população possuem tratamento de esgoto.

Com relação aos dados descritos na tabela acima, 25% dos entrevistados relataram exercerem funções de subemprego caracterizado como uma situação econômica localizada entre o emprego e o desemprego. Ocorre, geralmente, quando as pessoas não têm recursos ou condições para se manter enquanto procuram emprego e vão para uma atividade da economia informal em função da necessidade de sobrevivência. Situação que deveria ser temporária passa a ser definitiva, quando o trabalhador não consegue voltar à economia formal (com recebimento de salário, carteira assinada, etc.), transformando o subemprego em modo de vida. 33,3% encontram-se amparados pela previdência social, 25% estão desempregados em média há seis meses e 16,6% são donas de casa. Cabe mencionar que os entrevistados amparados pela previdência social, não se diferenciam das solicitações dos demais usuários, mesmo que esses recebam uma renda regular ela continua sendo pouca para a satisfação de suas necessidades.

A crescente interdependência e os conseqüentes ajustes econômicos, ocorridos nos últimos dez anos no país, conseqüências neoliberais, têm colocado a família brasileira em acelerado processo de empobrecimento, alterando intimamente a sua estrutura, seu sistema de relações, papéis e formas de reprodução social.

Tabela 6 – Distribuição dos entrevistados por renda familiar e sexo:

Salário Mínimo	Fem.	%	Masc.	%	Total.	%
Sem renda	04	16,6%	0	0%	04	16,6%
Menos de 01	05	20,8%	01	4,2%	06	25%
De 01 a 02	08	33,3%	05	20,8%	13	54,2%
De 03 a 04	0	0%	0	0%	0	0%
Até 05	0	0%	01	4,2%	1	4,2%
Total	17	70,8%	07	29,2%	24	100%

Fonte: Pesquisa própria

Em relação à renda familiar observa-se que os entrevistados na sua maioria, 54,2% possuem uma renda em torno de 02 salários mínimos, desses cinco usuários relataram receberem benefícios de outros programas assistenciais (PETI, Bolsa Família, BPC, etc.). Recebem menos de um salário 25%, 16,6% não possuem renda alguma e 4,2% recebem até 05 salários. O que se infere que os entrevistados fazem

parte da classe trabalhadora empobrecida e, grandes frações dessa classe vivem de mínimos sociais fornecidos, esporadicamente, pelas políticas públicas (previdência e assistência social).

Os entrevistados, também, relataram possuir uma renda individual, 37,5% recebem menos de um salário mínimo, 33,3% recebem até 02 salários e 29,2% não possuem renda.

Os usuários, em sua maioria 62,5%, relataram que sua atividade de lazer é assistir televisão, 29,2% responderam que seu lazer é freqüentar a igreja o que aponta para a justificativa moral para as escolhas realizadas, ou ainda, a busca pelo equilíbrio da satisfação espiritual e material, 12,5% informaram que seu lazer é brincar com seus filhos e outras atividades (ouvir música, fazer esporte, dançar, pescar, ler e ir à praia) ficaram em torno de 4,2% a 8,4%. Em alguns casos os entrevistados apontaram mais de uma atividade. Vale citar que os entrevistados mencionaram que devido ao seu baixo poder aquisitivo, não tem como realizar atividade de lazer diferente das que relataram, já que no local onde residem não apresentam outras formas de lazer, como por exemplo, quadra de esporte, a não ser nas escolas que permanecem fechadas aos finais de semana, praças ou parques que apresentem outras possibilidades de atividades de lazer, enfim infra-estrutura que garanta o descanso e a diversão da família. O que os tornam integrantes da exclusão integrativa. Yazbek (2006) expressa que a noção de pobreza está ligada aos indicadores de renda, emprego e também pelo uso de recursos sociais que interferem no padrão de vida. Portanto, ela situa que pobres são aqueles que, de modo permanente ou não, acabam não tendo acesso a um mínimo de bens e recursos, sendo então excluídos, em graus diferenciados, da riqueza social, fazem parte da classe subalterna. A autora fala da pobreza como uma forma de desigualdade social. A desigualdade de renda, de oportunidade de emprego, de acesso à saúde, à educação, à justiça, ao lazer, entre outras, constituem faces de uma única questão, que é chamada de pobreza mais abrangente, exclusão social, indo além da mediação pela renda.

4.4 A Percepção dos usuários acerca da atuação do Serviço Social

A importância da realização desta pesquisa consiste na possibilidade de conhecer a percepção dos usuários do Plantão Social acerca da atuação do Serviço Social como *ajuda* ou *direito* do cidadão, bem como identificar se na a atuação do Serviço Social esse consegue se representar como promotor e garantidor de direitos.

Tabela 7 – Distribuição e porcentagem da amostra por tempo de atendimento pela SAS e sexo:

Tempo	Fem.	%	Masc.	%	Total	%
> 01 ano	01	4,2%	0	0%	01	4,2%
01 a 02 anos	06	25%	03	12,5%	09	37,5%
03 a 04 anos	02	8,4%	01	4,2%	03	12,5%
05 a 06 anos	0	0%	01	4,2%	01	4,2%
07 a 08 anos	03	12,5%	01	4,2%	04	16,6%
09 a 10 anos	02	8,4%	0	0%	02	8,4%
11 anos	03	12,5%	01	4,2%	04	16,6%
Total	17	70,2%	07	29,8%	24	100%

Fonte: Pesquisa própria

Observa-se que os usuários do Plantão Social apresentaram como tempo de atendimento pela SAS 4,2% menos de um ano de atendimento, cerca de 54,2% dos usuários é atendido por volta de 02 a 06 anos e 41,6% são atendidos a mais de 07 anos. Ressaltando que as respostas dos entrevistados se deram em números aproximados, visto que esses não recordavam a data exata do primeiro atendimento. Esses dados apontam que os critérios burocráticos e o tempo de utilização do programa, pelos usuários, que esses já procuraram inúmeras vezes o serviço.

Indicaram como motivo, dos entrevistados, a procura pelo serviço, reduzidas condições econômicas 70,8% dos entrevistados, em que 25% por estarem desempregados, 41,6% por recebem baixos salários e 4,2% pelo companheiro “*estar preso*” não contribuindo com a renda familiar. Por motivo de saúde apareceu em segundo lugar 16,6% seguido de 8,4% “*para ter uma ajuda*”.

Esses dados corroboram com a exclusão social, uma vez que a população usuária se utiliza da assistência social como forma de complementar sua renda, como sobrevivência, porém essa política por si só não se mostra eficaz na

superação da vulnerabilidade social. Esta superação só poderá se realizar a partir da efetivação de políticas públicas sociais com qualidade e equidade.

Quando indagados acerca do acesso ao programa, ou seja, de que forma tomaram conhecimento da existência desse, os entrevistados responderam na sua maioria 70,8% foram informados por parentes ou vizinhos que usufruíam dos serviços da SAS, 25% foram informados por assistentes sociais de outros programas e/ou instituições (PETI, Sentinela, Hospital regional e Universitário, INSS), 4,2% pelo Conselho Tutelar e 4,2% por um voluntário de uma ONG. Esses dados caracterizam a procura espontânea para obter acesso aos serviços do programa, bem como indica uma socialização de informações sobre a rede de serviços sociais entre os próprios usuários, uma vez que os programas sociais quase não são divulgados.

Ao responderem que avaliação os entrevistados faziam sobre a forma que são atendidos pela SAS, mencionaram que são bem atendidos 79,2%, muito bem atendidos 16,6% e nota mil no atendimento 4,2%. Dentro deste ponto apareceram críticas. 4,2% em relação ao número reduzido de senhas diárias distribuídas e benefícios fornecidos por ano. Da amostra 8,4% apontaram que as recepcionistas não estão preparadas para o atendimento ao público, são pouco solícitas.

Da mesma forma ao responderem sobre a avaliação acerca do atendimento realizado pelas assistentes sociais, os entrevistados apontaram serem bem atendidos 70,8%, muito bem atendidos 16,6%, classificaram como ótimo o atendimento 12,5% dos entrevistados. Vale mencionar que estas respostas eram abertas, ou seja, não havia escolha de alternativas, porém foram estas as falas apresentadas pelos entrevistados. Aparecendo apreciações particulares, como por exemplo, 25% mencionaram que as:

“assistentes sociais realizam um bom trabalho, orientam, são queridas, simpáticas e educadas” (Entrevistados 02, 06, 07, 10, 12, 23).

Um entrevistado mencionou que a assistente social que o atendeu:

“não conversa, só pega os documentos e pronto” (Entrevistado 05).

Outro manifestou que apenas uma assistente social:

“era ruim, muito braba” (Entrevistado 11).

Essas informações apontam que a atuação do assistente social se caracteriza por aspectos peculiares de cada profissional, mesmo que tenha sido mencionado o bom atendimento por parte desse. Ressaltamos que nesse questionamento, como nos posteriores, as respostas poderiam ter sofrido influências no que diz respeito ao entrevistado que foi atendido pela pesquisadora, estagiária, conforme já mencionado.

Foi solicitado aos entrevistados que respondessem se perceberam alguma mudança no atendimento do Serviço Social, durante o tempo em que buscaram auxílio na SAS. A metade, ou seja, 50% responderam que *“não percebi mudanças”* e a outra metade responderam que *“sim percebi mudanças”*, em que 33,3% apontaram que os horários de atendimento mudam muito, 8,4% responderam que *“o tratamento com as pessoas melhorou”*. Um entrevistado fez referência a redução dos benefícios e outro comentou sentir estranhamento com as novas assistentes sociais. Verificase que as mudanças percebidas pelos usuários estão pautadas, em sua maioria, no campo de interesse dos gestores, uma vez que a mudança de horário se deu por causa da redução de gastos com os benefícios, conforme anteriormente mencionado, bem como com gastos públicos (luz, telefone, materiais, etc.) constatados no decorrer do estágio.

Os entrevistados apontaram, na sua maioria 91,6% terem sido atendidos por mais de uma assistente social no Plantão Social e 62,5% foram atendidos por mais de quatro profissionais. Relataram que receberam o mesmo atendimento de todas as assistentes sociais 81,9%, 18,2% informaram que uma das profissionais que os atendeu não *“tinha educação, era grossa, mal educada, muito braba”*; e uma usuária expressou que uma assistente social *“era muito boazinha, quando não tinha a cesta básica, ela saía comigo e comprava pra me dar, muito querida ela”*. Esses dados indicam que o número de profissionais que passaram pelo programa foi considerável, porém pelo histórico da SAS a maior contratação se deu na modalidade de contratação temporária, o que contribui para a freqüente alteração do profissional que atende no programa. Isso sugere um processo descontínuo da atuação.

Dos entrevistados 45,8% mencionaram já terem recebido atendimento por assistentes sociais em outras instituições, tais como, Hospitais, Fóruns, Conselho

Tutelar, Secretaria da Saúde, da Habitação e CRAS. Relataram ainda, que foram atendidos da mesma forma que na SAS, “bem atendidos”.

Faz-se necessário, portanto, segundo Vasconcelos (2007, p. 426), perceber as “possibilidades de reversão das expectativas em relação a um trabalho de qualidade que supere a subalternidade e a passividade”. Buscar a articulação das ações com equipes multiprofissionais, com outras assistentes sociais, com os Conselhos, com os gestores, com os próprios usuários na expectativa de promover propostas possíveis na direção da promoção e garantia dos direitos dos cidadãos, permitindo a superação das vulnerabilidades.

Cabe aqui mencionar que dois entrevistados se manifestaram à pesquisadora de forma sedutora, insinuando-se, o que se faz pensar conforme afirma Vasconcelos (2007), que os profissionais ao atenderem os usuários com respeito, consideração e atenção, *ganham o reconhecimento dos usuários que, ao serem bem tratados e/ou tratados com humanidade, sentem-se prestigiados por receberem atenção especial de um profissional que representa a autoridade institucional e é de nível superior.* Não estão acostumados a receberem atenção, tão pouco suas opiniões serem consideradas.

Tabela 8 – Porcentagem dos entrevistados por benefícios recebidos durante o tempo de atendimento na SAS:

Auxílios	Usuários	%
Alimento	24	100%
2ª Via documentos	03	12,5%
Fotos	01	4,2%
Fralda	01	4,2%
Funeral	01	4,2%
Leite Especial	01	4,2%
Medicamento	03	12,5%
Óculos	03	12,5%
Passagem	01	4,2%

Fonte: Pesquisa própria

Todos os entrevistados relataram receberem mais de um tipo de benefício, durante o tempo de atendimento pelo Programa. O auxílio alimento foi recebido por todos, ou seja, 100% dos entrevistados, os auxílios 2ª via de documentos, medicamentos e auxílio óculos ficaram em 12,5% cada benefício e, os auxílios foto, fralda, funeral, leite especial e passagem ficaram em 4,2% cada. Os dados aqui mencionados indicam, mais uma vez coincidem com o levantamento do perfil sócio-econômico dos usuários que procuraram o Programa, apresentado no item 3.3, em que menciona a procura na sua grande maioria pelo auxílio alimento o que revela o nível de vulnerabilidade crônica que vivem os utentes do Plantão, conforme mencionado anteriormente.

Um ponto importante a ser mencionado é que faltou incluir no roteiro da entrevista, o questionamento em relação às vezes que os usuários procuraram o programa e não foram contemplados em suas solicitações. Uma vez que se observou nos atendimentos, realizados no período de estágio, que algumas ocasiões os usuários não eram contemplados por falta do benefício, conforme mencionamos no item 3.3.

Em resposta a que tipo de orientações recebidas pelas assistentes sociais, os entrevistados citaram 8,4% ter recebido orientações previdenciárias, 8,4% sobre auxílio moradia, quando sua residência pegou fogo, 29,2% receberam orientações acerca de outros programas, 35% mencionaram sobre direitos (saúde, habitação, justiça, etc.) e 21% não souberam responder. Isso indica que a maior parte dos usuários 81% recebeu orientações dos assistentes sociais, que no cumprimento de suas funções garante a democratização das informações necessárias para a satisfação das necessidades dos usuários, mesmo que se manifestem como imediatas não se deve perder o foco que essas, só serão resolvidas numa organização social mais abrangente, na direção da resolubilidade de interesses coletivos, a partir da inclusão dos excluídos, na distribuição da produção socialmente construída, na participação democrática com protagonismo por parte dos cidadãos. Por meio de uma estrutura comum de ação que possa igualar as desigualdades, onde todos partam das mesmas condições e possibilidades de participação, mesmo que isso implique em assimetria nas oportunidades, ainda que sejam necessários tratamentos diferenciados para compensar as desigualdades (BOBBIO, 1992).

No item em que se solicitou ao entrevistado a avaliação (qual a importância) do trabalho do assistente social 66,7% dos entrevistados apontaram que o trabalho está relacionado à ajuda, assistir os necessitados, atender as necessidades:

“porque é importante para ajuda as pessoas” (Entrevistado 01).

“Ajudar o próximo, as pessoas que ele atende” (Entrevistado 05).

“Para ajudar as pessoas que precisam; Elas fazem o que elas podem, de acordo com as condições da Secretaria, se não tem vocês não podem fazer nada” (Entrevistado 12).

“Estão cuidando das pessoas, da maneira delas, mesmo sem saber muito da gente” (Entrevistado 16).

“Ajuda bastante as pessoas, com cesta básica, remédio e outras coisas” (Entrevistado 20).

“Ajuda as pessoas, quando não tem condições as pessoas buscam ajuda” (Entrevistado 22).

Dos 24 entrevistados 33,3% responderam que o trabalho está arrolado ao direito:

“É bom porque é um incentivo na vida da gente, sobre as explicações, sobre teus direitos” (Entrevistado 06).

“Porque é importante pra aconselhar, orientar as pessoas através dos encaminhamentos. Sobre os direitos do cidadão” (Entrevistado 09).

“Porque elas dão orientações pra gente, sobre coisas que a gente precisa. Orienta a procurar Fulana, Sicrano; sobre os meus direitos” (Entrevista 10).

“Porque o assistente social em uma conversa sabe avalia como a gente está. Eu fico com vergonha de pegar cesta básica e ela explica que é um direito meu. Diferente do médico que a gente tem que dizer onde dói, pra ele dá o remédio” (Entrevista 15).

Vale mencionar que 12,5% dos entrevistados mencionaram que a atuação do assistente social está voltada à sociedade, à coletividade. Mesmo que os 87,5% restante tenha mencionado ajuda e direitos, esses ficaram no plano do individual, na satisfação de suas necessidades.

Constata-se também, que o usuário ao revelar o sentimento de vergonha, se sente humilhado ao procurar a assistência social, o que aparece com muita frequência. Isto talvez porque, para os usuários, não sendo direito, a assistência é ajuda e, como tal, estigmatiza e humilha. Conforme Yazbek (2006, p. 168), “estigmatizados pelos sinais exteriores de sua condição social vivem em relação à assistência social uma experiência ambígua e muitas vezes constrangedora que se caracteriza pela necessidade de ‘ter que pedir’.” Assim, os usuários da assistência social, conforme a autora, expressam

[...] um lado, humilhação e ressentimento por não conseguirem prover por si próprios sua subsistência, e, por outro, revelam uma visão crítica da condição em que vivem e da precariedade e insuficiência das respostas do Estado às suas necessidades e demandas no campo social (YAZBEK, 2006, p. 168).

De acordo com os dados trazidos pelos entrevistados, constatou-se que os elementos mais evidenciados que compõem as representações dos usuários acerca da atuação do Serviço Social são: a cariz humanista, o relacionamento interpessoal, a predominância do ato da ajuda, a presença da afetividade. Em consequência dessa constatação evidencia-se que as representações dos usuários acerca desta atuação não romperam com a predominância da tradição cultural de cariz humanista, marcante na origem da profissão e todo processo de institucionalização no Brasil. Essa influência humanista (ajuda) constatada nos faz questionar se o esforço da categoria na construção e implementação do projeto ético-político, articulado aos interesses da maioria, na defesa da cidadania, da democracia e do acesso aos bens socialmente construídos foi articulado com outros sujeitos que partilham destes princípios?

Ainda que a profissão tenha encontrado reconhecimento e legitimidade por este esforço de renovação, em muitos espaços de atuação, como por exemplo, no planejamento de políticas públicas, o mesmo não parece ser evidenciado pelos usuários dos serviços da ponta. Em outros termos, a alteração nos fundamentos teóricos, políticos da profissão não parecem que foram percebidos pela maioria dos usuários.

Verificamos também que o processo histórico da profissão se construiu entre formas conservadoras e progressistas, o que lhe aferiu uma determinada representação social, em que a configuração da atuação profissional marcada, ainda que equivocadamente, pela ajuda ou na racionalização das práticas da assistência, a imagem da atuação também se vincula a defesa, promoção e garantia de direitos. Entretanto esse distanciamento entre o discurso progressista e a prática conservadora dificulta o entendimento da atuação do Serviço Social como direito, contribui para a visão da ajuda.

Uma tarefa urgente, segundo Vasconcelos (2007) tendo em vista a censura de práticas conservadoras e contraditórias é identificar, propor, publicar, analisar, difundir, amparar e divulgar ações profissionais que realmente concretizem uma conexão orgânica da profissão com os setores progressistas da sociedade, para que se objetivem as intenções expressas no projeto ético-político, do comprometimento com os interesses históricos da classe trabalhadora nos seus variados segmentos.

Mas estas referências a ajuda no Serviço Social, carregadas desses elementos históricos mencionados, hoje são apresentadas, também, pelos usuários às vezes como uma estratégia de sobrevivência, utilizando-se do serviço para a satisfação das necessidades imediatas. Uma vez que vão buscar auxílio e muitas vezes o mesmo auxílio, em várias instituições, por que as políticas sociais ainda não funcionam na lógica dos direitos, da integralidade e da autodeterminação.

Destarte, assistência social como política pública de seguridade social e direito do cidadão ainda é pouco conhecida, ainda esta presente a noção de assistência dos sujeitos pesquisados, enquanto ajuda, benevolência, solidariedade para com os necessitados, um pronto socorro social (OLIVEIRA, 2007).

Uma política social que, direcionada por padrões de universalidade e justiça, e não de focalização, contribui para restituir a dignidade, a autonomia e a liberdade das pessoas que se encontram em situações de vulnerabilidade, abrindo possibilidades para que estas adquiram condições de existir enquanto cidadãos.

Porém, verifica-se que esta concepção de assistência social, embora presente nos documentos legais, nos discursos dos gestores e na maioria dos instrumentos de formulação desta política não é a que prevalece entre os com ela envolvidos.

Mas, tem-se ciência que a assistência é um apoio, uma possibilidade de acesso aos mínimos necessários aos excluídos, desde que essa seja de qualidade rompendo com o estigma, historicamente reproduzido, de que assistência social é *uma política pobre para os pobres*. A LOAS preconiza o rompimento destas práticas, quando define em seu Artigo 4º que um dos princípios desta política é o “respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade” (BRASIL, 2004).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata-se que a necessidade de atendimento social está diretamente ligada a inclusão da população ao emprego e renda, à educação, à segurança, à saúde, à habitação e ao bem-estar. Para o crescimento efetivo destes setores faz-se necessária equidade com o serviço de assistência social, pois eles se contemplam e completam.

O trabalho do assistente social não se desenvolve independentemente das circunstâncias sociais e históricas que de fato o determinam. A inserção do Serviço Social nas instituições e nos diversos processos de trabalho, encontra-se arraigada no contorno como a sociedade e as instituições empregadoras recortam e fragmentam as necessidades do ser social, bem como da forma como organizam seus objetivos. Deve-se considerar o processo de subordinação institucional, bem como a frágil discussão acerca das particularidades da prática profissional, nos diversos *campos de atuação*, já que isso constitui uma das variáveis que interfere na tensão entre as exigências do mercado de trabalho e a idealização dos profissionais acerca de suas ações profissionais.

Vale ressaltar que o assistente social como agente institucional tem papel determinante no acesso da população usuária a boa parte dos serviços sociais. Para isso, realiza a coleta de informações sobre a situação sócio-econômica do usuário, que possa justificar a liberação de determinados recursos, benefícios e serviços, também tem por tarefa divulgar e esclarecer aos usuários sobre as normas institucionais e sobre os serviços.

A promoção da concepção de direito em detrimento da lógica da ajuda e do favor é algo que se torna indispensável no cotidiano profissional do assistente social. Através de ações sócio-educativas, diante da condição de subalternidade, resignação e exclusão à que estão submetidos os usuários, com a finalidade de possibilitar a emancipação, a autonomia e o reconhecimento do usuário enquanto cidadão, tendo em vista a extinção de práticas assistencialistas e clientelistas. Para Yazbek (2006) relações clientelistas, não são reconhecidos direitos e espera-se lealdade dos que recebem os serviços.

Faz-se necessário ratificar, com ações cotidianas, que o Plantão Social, é um serviço necessário à população, para a garantia dos direitos sociais, superando as

contradições em seu funcionamento. Contradições essas que devem ser superadas, para que se torne um espaço político à população que não tem mais a quem apelar.

É inerente ao assistente social exercer um papel de *educador social*, o que acaba por interferir nos comportamentos, atitudes e visão de mundo dos usuários. Pude verificar essas características e atribuições profissionais de informar, esclarecer, recomendar mudanças de atitudes, promover a conscientização sobre os problemas sociais, sobre a necessidade dos usuários assumirem determinadas posturas diante de suas carências. Conseqüentemente, os instrumentos e técnicas presentes nos procedimentos profissionais colaboram para uma atuação voltada à promoção de atitudes e comportamentos, em alguns casos, o que infelizmente não se concretizou em alguns atendimentos realizados e observados.

Embora os atendimentos apresentem peculiaridades similares relacionadas ao contexto social, requerem um tipo de abordagem e intervenção diferenciada dada às singularidades dos padrões familiares que são estabelecidos. Mesmo apresentando aspectos similares na busca pelos benefícios, cabe ao profissional uma ação competente, principalmente, transpondo e superando ações limitadoras que o faça apropriar-se da realidade concreta dos usuários, garantindo de fato a participação efetiva desses na sua emancipação.

As ações sócio-educativas do programa se caracterizam como um processo de ensino-aprendizagem na relação dialética entre profissional e usuário no sentido de contribuir para que as condições geradoras dos problemas sociais sejam se não superadas, pelo menos amenizadas.

Ao se realizar uma atividade educativa deve-se prestar a atenção para que o usuário possa perceber a sua realidade, ou seja, as condições de vida, bem como as experiências adquiridas, já que uma das condições para que ocorra o aprendizado é que esse encontre uma correspondência entre o que é dito e o que está presente. Assim, partindo da realidade em que está inserido, a intervenção será mais eficiente. Percebe-se que a atividade educativa terá maior êxito, respeitando as idiossincrasias, hábitos, costumes, crenças, comportamentos dos usuários, bem como o uso de uma linguagem apropriada. Consideramos que este é um ponto a ser melhor trabalhado com os usuários, talvez por que a linguagem (termos técnicos, forma de explicar, etc.) utilizada pelos profissionais não esteja atingindo os objetivos desejados, quem sabe, a comunicação apresente *ruídos*, já que os usuários manifestaram não perceber o trabalho do assistente social enquanto *promotor e*

garantidor de direitos, tão pouco a assistência social, assim não se percebem como cidadãos de direito, mas como *necessitados de ajuda*.

Acredito que a prática cotidiana deve tanto atender às requisições institucionais, quanto corresponderem à direção teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política profissional, bem como atender as demandas dos usuários.

A atuação profissional envolve determinações muito mais amplas do que aquelas postas pela dinâmica interna das instituições e pelas iniciativas individualizadas dos sujeitos profissionais. Os procedimentos profissionais e a utilização de instrumentos e técnicas fazem parte da intervenção do Serviço Social nas relações sociais e, como tal, estão permeadas pelas contradições imanentes às relações sociais, relações essas permeadas por questões de poderes e subpoderes. Em alguns dos vários atendimentos realizados, pude observar que é preciso estabelecer, nas relações de poderes, que o usuário (cidadão) é o que mais “sofre”, pois, não estando de posse de informações a respeito de seus direitos, esse é facilmente manipulado. E acredito que seja justamente nesses momentos que devemos por em prática o projeto ético-político da profissão, buscando orientar e garantir os direitos dos cidadãos, por meio de ações sócio-educativas.

A política de assistência social, em geral, é entendida como ajuda pontual e personalizada aos indivíduos e grupos de maior vulnerabilidade social, ou seja, associada às ações de benevolência para com a pobreza, indica o lugar social dos subalternizados.

Precisamos romper com essa visão e reafirmarmos cotidianamente, na prática profissional, efetivando o projeto ético-político profissional que defende a assistência social como política pública de qualidade, na perspectiva da garantia e efetivação dos direitos sociais.

Considero que a atuação no Plantão Social, por orientações institucionais, está muito voltada ao repasse de recursos e serviços assistenciais, no qual os usuários apresentam suas solicitações e os sujeitos profissionais envolvidos, realizam o levantamento de informações para selecionar os “beneficiários”, racionalizando e administrando os recursos e controlando o acesso e uso dos serviços sociais. A abordagem individual responde à necessidade institucional de prestar informações aos usuários no que se refere às normas e critérios institucionais para o repasse dos recursos assistenciais, bem como para possibilitar aplicar os critérios de inclusão (exclusão) nos serviços, recursos e benefícios.

As exigências institucionais e a prática profissional são perpassadas pelas mudanças nas condições em que se viabilizam as políticas sociais. Os procedimentos interventivos e o instrumental técnico-operativo permitem a consecução da prática e estão marcados por novas condições, tais como, universalidade seletiva, critérios e procedimentos institucionais mais burocratizados que em muitos casos dificultam o acesso dos usuários, aumento da demanda de usuários, precarização de suas condições de vida, diminuição de recursos para os serviços sociais, dentre outros, por não ser um programa de atendimento sistemático e os demais programas da SAS, estarem com uma lista de espera gigantesca (demanda reprimida).

As exigências depositadas aos assistentes sociais estão permeadas pelas circunstâncias em que se produzem as necessidades sociais e pela caracterização das intervenções sociais que se propõem a enfrentar as múltiplas manifestações da *questão social*.

Contudo, se por um lado, a implementação da LOAS ainda não foi capaz de romper com a lógica da ajuda, do favor, do assistencialismo, da incerteza, da precariedade na área assistencial, estas práticas, no entanto, não ocorrem sem resistências. Ao seu lado há iniciativas e formas de apreender a assistência social na perspectiva do direito que aparecem na atuação cotidiana de alguns profissionais, na postura de usuários que começam a procurar os serviços, benefícios, programas e projetos como direito.

Como sugestão à novas pesquisas indica-se um estudo da atuação dos Conselhos de direitos no município, como instrumento que viabiliza direitos e amplia espaços democráticos, com a concepção de publicização, consolidando a participação popular na definição e controle de políticas sociais públicas. Visto que, não se conseguiu, enquanto pesquisadora e estagiária, visualizar a atuação desse espaço na realidade do município.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

ALEXANDRE, Marcos. Representação Social: uma genealogia do conceito. In: **Revista Comum**. Rio de Janeiro, RJ. v. 10, nº 23, p. 122-138, julho/dezembro 2004. Disponível em <http://www.facha.edu.br/publicacoes/comum/comum23/artigo7.pdf> Acesso em 20/02/08, às 12h55min.

ARCOVERDE, Ana Cristina Brito. Questão social no Brasil e Serviço Social. In: **Crise Contemporânea, Questão social e Serviço Social**. Brasília: CFESS, ABEPSS, CEAD, 1999. Módulo 2. (73-86).

ARON, Raymond. **As etapas do pensamento sociológico**. São Paulo: Martins Fontes; Brasília: UNB, 1990, p. 297-307 (Durkheim: da divisão do trabalho social).

ARRUDA, Ângela. Teorias das Representações Sociais e Teorias de Gênero. Cadernos de Pesquisa, n. 117, p. 127-147, nov. 2002. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cp/n117/15555.pdf> Acessado em 21/01/08 às 16h22min.

BARBOSA, Maria Margarida. Serviço Social Utopia e Realidade: uma visão da história. In: **Caderno Serviço Social**, Belo Horizonte, 1997, v.2, n. 2, p. 25-71.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. A inscrição da ética e Direitos Humanos no projeto ético-político do Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade 79**, ano XXIV, São Paulo: Cortez, 2004, p.27-42.

_____ **Ética e Serviço Social**: fundamentos ontológicos. São Paulo, Cortez, 2001.

BOBBIO, Norberto. **Liberalismo e democracia**. São Paulo: Brasiliense, 1997, p. 31-44.

_____ **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus, 1992. Introdução, p.1-14.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Brasília: MDS, 2004.60 p.

_____. **Política Nacional de Assistência Social.** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília: 2004.

_____. **Constituição Federal (1988).** Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em <http://www.presidencia.gov.br/legislacao/> Acessado em 24/05/2008.

CAMARGO, Brígido Vizeu. **Estratégias de Pesquisa Pluri-Metodológicas.** In: Perspectivas Teórico-Metodológicas em Representações Sociais./ Antonia Silva Paredes Moreira org. – João Pessoa:UFPB /Editora Universitária, 2005.

CAMPOS, Mauricio. **Identidades e Informalidades: Um Estudo com Trabalhadores do Setor Informal de Florianópolis – SC.** Dissertação de Mestrado em Psicologia, UFSC, 2005.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia.** 4ª ed. São Paulo. 1995.

CIÊNCIA, Hoje. **O Peso da informalidade.** In: Setor Informal e informalidade no Brasil. São Paulo: Instituto Ciência Hoje, primeiro bimestre, 2007, p. 18 - 29.

CFESS. **CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS.** Disponível em http://www.cfess.org.br/pdf/legislacao_etica_cfess.pdf - Acessado em 07/06/2008.

COUTO, Berenice Rojas. O processo de trabalho do assistente social na esfera municipal. In: **Capacitação em serviço social e política social.** Módulo 2. Brasília: Unb, 1999, p.203-213.

_____. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** São Paulo. Cortez, 2004.

DUARTE, Jr., João Francisco. **O que é Realidade.** 10ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. (Coleção primeiros passos:115); p. 07-27, 77-101.

FAGUNDES, Beatriz. **A Água Urbana - Representações Sociais Na Cidade.** Artigo Disponível em <http://www.inventionweb.com.br/neer/comunica%C3%A7%C3%B5es/beatriz-fagundes.pdf>. Acessado em 19/02/08, às 15h00min.

FALEIROS, Vicente de Paula. Confrontos teóricos do movimento de reconceituação do serviço social na América Latina. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, v.8, n.24, ago. 1987, p. 49-69.

FARIAS, Vilson Francisco de. **De Portugal ao sul do Brasil – 500 Anos – História, Cultura e Turismo**. Florianópolis: ed. do autor, 2001.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA - FIESC. **Santa Catarina em Dados**. Florianópolis, v.14 a v.17, 2004/2007.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Dicionário Eletrônico Aurélio da Língua Portuguesa versão 5.0. 3 ed., Editora Positivo, 2004.

GENTILLI, Raquel de Matos Lopes. **Representações e práticas**: identidade e processo de trabalho no serviço social. São Paulo. Veras, 1998.

GIDDENS, Antony. **Sociologia: uma breve porém crítica introdução**. RJ: Zahar, 1984, p.9-19.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GRANEMANN, Sara. **Processos de trabalho e Serviço Social**. In. Capacitação em Serviço Social e política Social. Módulo 2. Brasília: CFESS/CEAD/UnB, 1999, p.153-166.

GUERRA, Yolanda. O potencial do ensino teórico-prático no novo currículo: elementos para o debate. In: **Revista Katalysis** v.8 n.2 jul/dez. 2005, p. 147-154. Florianópolis SC

_____. O Projeto Profissional Crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 91, setembro, p. 05-33. São Paulo: Cortez, 2007.

HARVEY, David. **Condição Pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 2005.

IAMAMOTTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. – 7 ed. - São Paulo: Cortez, 2004.

_____. O trabalho do Assistente Social frente as mudanças do padrão de acumulação e de regulação social. In: **Capacitação em serviço social e política social**: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília: UnB/CEAD, 1999 p. 112-128.

_____. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**. 4 ed. São Paulo, Cortez, 1997.

_____. Entrevista: **O Serviço Social na América Latina** (Cont.). Boletim PROEALC/UERJ, Rio de Janeiro, v. 18, p. 3 - 05 dez. 2001.

IAMAMOTO, Marilda & CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 14 ed. São Paulo, Cortez; [Lima, Peru] CELATS, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICAS. IBGE. **Perfil dos Idosos responsáveis por domicílios no Brasil 2000**. Rio de Janeiro: Estudos e Pesquisas, Informação demográfica e socioeconômica, n. 9, 2002.

_____. Síntese de Indicadores Sociais. Uma análise das Condições de Vida. Rio de Janeiro: Estudos e Pesquisas, Informação demográfica e sócioeconômica, n. 21, 2007.

KRÜGER, Tânia Regina. **O projeto ético-político nos trabalhos do Serviço Social da saúde**: um debate a meio caminho. Universidade Federal de Santa Catarina. 2006.

LINHARES, Rafaela e PINHEIRO, Marcelo. **São José imagens e palavras**. Prefeitura de São José. 2 ed. 2007.

MACHADO, Angelita Gnecco et al. **O trabalho informal e suas implicações em relação à política previdenciária, para os vendedores ambulantes do Campus Universitário Federal de santa Catarina**. Projeto de Pesquisa apresentado para a disciplina de Pesquisa em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. 2007 (não publicado).

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social**: Identidade e Alienação. 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MARTINS, Valdete de Barros; PAIVA, Beatriz Augusto. A implantação da Lei Orgânica da Assistência Social: uma nova agenda para a cidadania no governo Lula. In **Revista Serviço Social & Sociedade**. nº. 73. São Paulo: Cortez, 2003 p. 46-74.

MEDEIROS, Manoela Martins. **Informação e Representações Sociais: um estudo com familiares de portadores de sofrimento mental**. Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 24, p. 72-91, 2º sem.2007. Disponível em http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_24/medeiros.pdf Acesso em 20/02/08, às 10h15min.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. 18ª ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

_____. O conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica. In: *Textos em Representações Sociais* (P. Guareschi & S. Jovchelovtich, org.), Petrópolis: Vozes, 1995, p. 89-111.

MOTA, Ana Elisabete. **Cultura da crise e seguridade social: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90**. São Paulo. Cortez, 1995. Capítulo III.

MOTA, Ana Elisabete & AMARAL, Ângela. **Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social**. In: A nova fábrica de consensos. SP, Cortez, 1998, p.23-44.

MONTAÑO, C. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do serviço social no Brasil pós-64. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

_____. **A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. In. Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. Disponível em http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-1.pdf Acessado em 05/06/2008.

_____. **A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CFESS/APEPSS/CEAD/Unb, 1999.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **A feminização no mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização**. Campinas, SP: Autores Associados, 2004, p. 27-40.

OLIVEIRA, Iris Maria de. **A política de assistência social e os limites para sua afirmação como direito: uma análise a partir da esfera municipal**. 2007. Disponível em <http://imapcas.imap.org.br/files>. Acessado em 02/06/08.

ORTIZ, Fátima Grave. Desafios Contemporâneos para o Serviço Social: Algumas Considerações. In: **Revista do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social – Libertas**. Juiz de Fora, v.2, n.1, p.1 - 30, dez / 2007.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ. **Projeto Político da Assistência Social**, 2006.

RAICHELIS, R. Assistência Social e esfera pública: os conselhos no exercício do controle social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 56, março, p. 77-96. São Paulo: Cortez, 1998.

REIS, Marcelo Braz Moraes dos. **Notas sobre o Projeto Ético Político do Serviço Social**. Coletânea de Leis – CRESS 6ª Região – MG, 2004, p. 455-465.

RICHARDSON, Roberto Jarry, colaboradores PERES, José Augusto de Souza...(et al). **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Maurício dos (organizador). **Neoliberalismo, Educação, Reestruturação Produtiva e o Mundo do Trabalho**. UDESC, Florianópolis, 2004.

SARMENTO, H. B. M. Serviço Social: Das tradicionais formas de regulação Sócio-política ao redimensionamento de suas funções sociais. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Brasília: UnB/CEAD, mod. 4, 2000.

_____. **Instrumentos e técnicas em serviço social: elementos para uma rediscussão**. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo 1994.

SAWAYA, Ana Lydia (org.). **Desnutrição Urbana no Brasil em um período de transição**. São Paulo: Cortez, 1997.

SERRA, Rose. Alterações no mundo do trabalho e repercussões no mercado profissional do serviço social. In: SERRA, Rose (org.). **Trabalho e reprodução: enfoques e abordagens**. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: PETRES – FSS/UERJ, 2001. P. 151-174.

SILVA, Edna Lúcia da e Menezes, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. – 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121p.

SILVA E SILVA, Maria Ozanira. O serviço social na conjuntura brasileira: demandas e respostas, In: **Serviço Social e Sociedade**, n.44, São Paulo, Cortez, 1994, p.77-102.

_____. **O Serviço Social e o popular**: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura. 2 ed., São Paulo, Cortez, 2002.

THOMAZ, Sayonara Portinho. **Direito à Assistência Social na perspectiva do SUAS**: a experiência do município de São José – SC. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008, 69 f.

VAN CREVELD, Martin. **Sexo Privilegiado: O fim do mito da fragilidade feminina**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2004.

VASCONCELOS, Ana Maria. **A prática do Serviço Social**: Cotidiano, formação e alternativas na área da Saúde. – 4. ed. – São Paulo: Cortez, 2007.

VINAGRE, Marlise e PEREIRA, Tânia Maria Dahmer. Ética e Direitos Humanos. Curso de Capacitação Ética para Agentes Multiplicadores. 2 ed. caderno nº 4. Brasília. CFESS 2007.

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

_____. Os Fundamentos do Serviço Social na Contemporaneidade. In: **Capacitação em serviço social e política social**: Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB/CEAD, 2000 p. 20-36.

_____. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**: Módulo 2: Brasília: UNB/CEAD, 1999 p. 89-99.

APÊNDICE

APÊNDICE 1

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TECLE)

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de um estudo sobre A Percepção dos Usuários do Plantão Social acerca da Prática Profissional do Serviço Social. O senhor(a) responderá uma entrevista orientada pelo formulário que será apresentado ao candidato da entrevista., bem como pela pesquisadora.

Caso o senhor/a aceitar responder a entrevista esta durará em média de 10 minutos e não terá a obrigatoriedade de responder todas as questões.

Esta pesquisa visa produzir um trabalho de conclusão de Angelita Gnecco Machado, graduanda do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, sob orientação da Prof^o Tânia Regina Krüger.

O objetivo desta pesquisa é identificar como os usuários percebem a prática profissional do Serviço Social no Plantão Social do município de São José.

Concederei entrevista na condição de ter assegurado total sigilo sobre minha identidade. Estou ciente que terei acesso ao trabalho escrito quando desejar e que este será disponibilizado ao público no momento da apresentação e, posteriormente, para leitura.

Mediante qualquer desconforto, poderei, ainda, suspender minha participação na pesquisa, mesmo após a finalização da mesma, se assim desejar. Para isso, poderei contatar a pesquisadora Angelita Gnecco Machado e a professora orientadora Tânia Regina Krüger, através de telefone (48) 3281 6763, (48) 3721 9297 (respectivamente).

São José, ____/____/____

APÊNDICE 2

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

Pesquisa em Serviço Social – Trabalho de Conclusão de Curso - TCC
Tema: A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO PLANTÃO SOCIAL ACERCA DA PRÁTICA PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL
Objetivo: Identificar como os usuários percebem a prática profissional do Serviço Social no Plantão Social da Secretaria da Ação Social do município de São José.
Orientadora: Tânia Regina Krüger
Pesquisadora: Angelita Gnecco Machado **Semestre: 2008.1**

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Perfil do Usuário:

A- Identificação

Sexo: Idade: Local de Nascimento:
Escolaridade: Estado Civil: Possui mais de um casamento:

B – Situação Profissional

Profissão ou Ocupação:

Que outras atividades profissionais já desenvolveu?

Se desempregado quanto tempo?

Você ou algum familiar é contemplado com algum programa social? (PETI, Bolsa Família, Sentinela, etc.)

C - Composição Familiar (residentes no mesmo domicílio)

Nº	Parent.	idade	sexo	Est. Civil	Escolaridade	Profissão	Renda
----	---------	-------	------	------------	--------------	-----------	-------

D - Situação habitacional

Bairro de residência : _____ Tempo de residência no Município: _____

Residência: () Própria () Alugada () Cedida () Ocupação/Posse

Características do Imóvel: () Alvenaria () Madeira () Mista () Barraco

() Morador de rua: _____ Quantos cômodos possui o imóvel: _____

E – Infra-Estrutura

Abastecimento de Água: _____ Energia Elétrica: _____

Rede de esgoto: _____ Fossa Séptica: _____ Fossa Rudimentar: _____

Esgota a céu aberto: _____ Coleta de lixo: _____

Rua calçada: _____

Instituições Comunitárias: () Escolas () Posto de Saúde () Supermercado

() Centro Comunitário () Quadra de esportes () praça () Outros

Quais as atividades de lazer da família?

Acerca do Serviço Social

A - Atendido pelo Serviço Social

Desde quando é atendido pela Secretaria da Ação Social de São José:

Como soube do Programa Sócio Emergencial – Plantão Social:

Por que procurou o plantão social:

Como você é atendido pela Secretaria da Ação Social:

Como você é atendido pelo assistente social:

Você percebeu mudanças no atendimento do serviço social durante o tempo em que é atendido pela Secretaria da Ação Social: () Sim () Não Quais?

Você foi atendido por mais de um assistente social: () Sim () Não

Se sim: Quantos:

Da mesma forma:

No atendimento do assistente social você já foi contemplado com quais benefícios:

Que orientações você recebeu do assistente social, que lhe foram úteis:

Você já foi atendido por assistentes sociais, em outros lugares:

Quais: _____ Como foi: _____

Como você avalia o trabalho do assistente social: