

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL**

**DANIELA LEONEL DE PAULA MENDES**

**SERVIÇO SOCIAL E COTIDIANO:  
reflexões sobre o exercício profissional do assistente social**

JUIZ DE FORA  
2014

**DANIELA LEONEL DE PAULA MENDES**

**SERVIÇO SOCIAL E COTIDIANO:  
reflexões sobre o exercício profissional do assistente social**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Área de Concentração “Questão Social, Território, Política Social e Serviço Social”, da Faculdade de Serviço Social, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Carina Berta Moljo

JUIZ DE FORA  
2014

Daniela Leonel de Paula Mendes

**SERVIÇO SOCIAL E COTIDIANO:  
reflexões sobre o exercício profissional do assistente social**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Área de Concentração “Questão Social, Território, Política Social e Serviço Social”, da Faculdade de Serviço Social, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Aprovada em 27 de Agosto de 2014.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Carina Berta Moljo (Orientadora)  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Profa. Dra. Yolanda Aparecida Demétrio Guerra  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

---

Profa. Dra. Cláudia Mônica dos Santos  
Universidade Federal de Juiz de Fora

Aos Assistentes Sociais,  
pelos desafios cotidianos enfrentados  
no exercício profissional.

## AGRADECIMENTOS

Agradecer... tarefa indispensável no decorrer de nossas vidas, pois somos seres sociais, constituídos por relações das mais diversas. Nossas singularidades estão conectadas e, portanto, esta dissertação não é meu produto exclusivo.

Agradeço ao PPGSS da Faculdade de Serviço Social/UFJF em seu conjunto de professores, pela oportunidade do curso de mestrado e pela excelência dos ensinamentos e disponibilidade de trocas construtivas.

Agradeço de forma especial à minha orientadora, Carina, que recebeu minhas inquietações intelectuais da forma mais generosa possível. Agradeço seu respeito aos meus pensamentos e reflexões, os diálogos estabelecidos e o apoio incondicional durante todo este tempo, sempre ressaltando minhas potencialidades. Mais que companheiras de profissão e de ideais, selamos uma amizade!

Agradeço à professora Rosângela Batistoni pelas contribuições iniciais ao trabalho e por seus ensinamentos durante o curso de mestrado. Aprendi e aprendo sempre com você.

Agradeço às Professoras Cláudia Mônica e Yolanda Guerra por suas contribuições na banca de qualificação, na banca de defesa e pelos ensinamentos através de suas produções intelectuais.

Agradeço aos meus familiares e aos meus amigos pelo apoio de perto ou de longe, pelas palavras e olhares incentivadores e pela forte torcida.

Agradeço à minha especial turma de mestrado. Impossível ter sido melhor do que foi. Que bela trajetória meus amigos!

Aos companheiros da UFMG, meu novo local de trabalho, agradeço pela receptividade calorosa e pelo apoio na finalização do mestrado. Vocês são especiais!

Meu agradecimento maior vai para aqueles cujo meu amor é tão imenso quanto a minha vontade de viver e de mudar: mãe, pai, irmão e noivo. Obrigada por tudo, tanto que nem sei descrever. Amo vocês Sonia, Fernando, Lucas e Diogo.

A todos os meus afetos peço desculpas pelas ausências e pela presença incompleta durante o período do mestrado. Minha dedicação foi intensa, mas meu coração esteve sempre ligado a vocês.

Obrigada Deus pela minha vida, por meus espaços, por minhas oportunidades e capacidades.

A vida segue florescendo e quero todos sempre ao meu lado. Obrigada!

*De tudo ficaram três coisas: a certeza de  
que estamos começando, a certeza de que é  
preciso continuar e a certeza de que podemos  
ser interrompidos antes de terminar. Fazer da  
interrupção um novo caminho, da queda um passo  
de dança, do medo uma escola, do sonho uma  
ponte, da procura um encontro.  
E assim terá valido a pena.*

*Fernando Sabino*

## RESUMO

Esta dissertação tem como proposta realizar uma análise crítica do exercício profissional do assistente social mediado pelas determinações concretas do cotidiano. Para tanto, além de um estudo teórico acerca das categorias centrais que nos ajudam a compreender nosso objeto, realizamos uma pesquisa de campo no espaço sócio-ocupacional de dois CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) do município de Juiz de Fora/MG. O objetivo do trabalho é identificar como se expressam as determinações do cotidiano no exercício profissional, considerando as transformações societárias ocorridas no capitalismo contemporâneo e as respectivas consequências para as políticas sociais, em especial, para a Política de Assistência Social.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Cotidiano; Exercício Profissional.

## **ABSTRACT**

This dissertation has as a proposal to perform a critical analysis of the professional practice of social worker mediated by concrete quotidian determinations. For this, in addition to a theoretical study on central categories that help us understand our object, we conducted a field survey on socio-occupational space of two CRAS (Reference Centre for Social Assistance) in the city of Juiz de Fora/MG. The objective of the work is to identify how are expressed the determinations of quotidian in the professional practice, considering the social changes occurring in contemporary capitalism and its consequences for social policies, in particular to Social Assistance Policy.

**Keywords:** Social Work; Quotidian; Professional Practice.



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>08</b>
<b>CAPÍTULO I – CAPITALISMO, ESTADO E POLÍTICA SOCIAL: PARTICULARIDADES SOCIETÁRIAS DA CONTEMPORANEIDADE</b>	<b>21</b>
1.1 Crise capitalista: a derrocada mundial de 1970	22
1.1.1 Desdobramentos da crise estrutural do capital: reorganização capitalista e configuração de um novo cenário	30
1.1.2 A particularidade da reorganização capitalista e do capitalismo contemporâneo no contexto brasileiro	37
1.2 Fundamentos da Política Social: configurações contemporâneas	50
1.2.1 A Política Social no Brasil	61
1.2.2 Contextualização e problematização da Política Nacional de Assistência Social e da proposta do Sistema Único de Assistência Social no Brasil	73
<b>CAPÍTULO II- SERVIÇO SOCIAL E COTIDIANO: UMA ANÁLISE CRÍTICA</b>	<b>87</b>
2.1 Os fundamentos do Serviço Social	88
2.1.1 A composição do exercício profissional do assistente social	95
2.2 Cotidiano: fundamentos e determinações	99
2.3 Serviço Social no cotidiano: contornos contemporâneos	130
<b>CAPÍTULO III - O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL MEDIADO PELAS DETERMINAÇÕES CONCRETAS DO COTIDIANO NO CRAS</b>	<b>139</b>
3.1 Sobre a coleta, organização e exposição dos dados	139
3.2 Caracterização do cenário da pesquisa	141
3.3 O exercício profissional do assistente social mediado pelas determinações concretas do cotidiano no CRAS	146
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>211</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>220</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>228</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>232</b>

## INTRODUÇÃO

*Cada segundo é tempo para mudar tudo para sempre.  
Charles Chaplin*

Apresentamos essa dissertação para o Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social. A preocupação que impregna os estudos que compõem essa dissertação gira em torno de uma inquietude em relação ao exercício profissional na atualidade, mais especificamente, faz menção ao exercício profissional condicionado por determinantes concretos. A preocupação busca raízes nas grandes dificuldades enfrentadas pelos assistentes sociais diante de limites estruturais e conjunturais para um efetivo exercício de suas atividades.

Partimos da premissa de que o exercício profissional se constitui de uma totalidade, formada por três dimensões que mantêm uma relação de unidade entre si, quais sejam: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Importante salientar que a relação de unidade corresponde a uma unidade na diversidade, ou seja, existe a unidade, mas cada dimensão possui sua particularidade (SANTOS, BACKX & FILHO, 2012).

Sinteticamente, entendemos que a dimensão teórico-metodológica refere-se às teorias que embasam o conhecimento da realidade, é a teoria como instrumento de análise do real. A dimensão ético-política diz respeito aos compromissos, escolhas e posicionamentos valorativos da categoria profissional e reflete-se num determinado projeto de profissão. Por fim, a dimensão técnico-operativa configura a execução da ação que se planejou, através da utilização de táticas, estratégias e instrumentos que têm por base os valores, as finalidades e a análise do real, ou seja, é a intervenção propriamente realizada (SANTOS, 2013).

Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva, investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado. Implica, portanto, em pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva. (ibid., p. 18).

Sabemos que há uma tensão entre o que é posto em nosso projeto de profissão<sup>1</sup> e a realidade diária vivenciada pelos profissionais. Tensão essa advinda da própria natureza contraditória da profissão congregada aos determinantes também contraditórios da sociabilidade burguesa que rege a vida em sociedade. O Serviço Social profissionaliza-se no bojo do capitalismo monopolista como uma estratégia mobilizada pelo Estado e empresariado para atuar nas mazelas sociais produzidas pelo sistema capitalista, a fim de garantir legitimidade para este sistema e responder à pressão popular por direitos sociais. Atendendo necessidades sociais via prestação de serviços sociais o assistente social responde às demandas de legitimidade do capital ao mesmo tempo em que garante as condições (mínimas) de reprodução da força de trabalho.

A aparente dicotomia entre o projeto de profissão e o exercício profissional realizado no cotidiano pode obstaculizar uma compreensão crítica acerca da profissão e da sociedade, podendo levar o assistente social a posições extremas como o messianismo, o fatalismo e a recorrente afirmação sobre uma suposta cisão entre teoria e prática<sup>2</sup>. Importante pontuar que esta propalada cisão também está na base dos fundamentos das posições messiânicas e fatalistas.

Desse modo, pensamos que os determinantes que atravessam o exercício profissional, os quais são oriundos da proposta capitalista de sociedade e refletem a desigualdade social, a super-exploração, a propriedade privada dos meios de produção e a divisão de classes, podem conduzir a uma paralisia crítico-reflexiva de parte da categoria que acaba por situar a profissão como apartada da totalidade social e, assim, entende como improcedentes os valores da profissão contrapostos às possibilidades concretas do exercício profissional no cotidiano.

---

<sup>1</sup> Estamos nos referindo a um projeto de profissão específico, hegemônico na categoria, aquele denominado Projeto Ético-Político, o qual vem sendo construído coletivamente desde a década de 1980, quando a profissão passou por um processo de Renovação. Para uma análise sobre o processo de Renovação do Serviço Social Brasileiro ver NETTO (2008). O projeto de profissão é dotado de caráter histórico, possui princípios éticos que balizam um novo modo de operar o exercício profissional, indicando caminhos para sua condução, no sentido de compreender os dilemas universais, de lutar pela ultrapassagem das desigualdades e pela afirmação e concretização dos direitos e da democracia (IAMAMOTO, 2008). O projeto ético-político do Serviço Social se materializa no Código de Ética Profissional (1993), na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/1993) e na proposta das Diretrizes Curriculares para a formação profissional em Serviço Social.

<sup>2</sup> O fatalismo e o messianismo referem-se a unilateralidades na leitura do trabalho do assistente social com vieses que ora superestimam a força e o comando do capital, submergindo a possibilidade dos sujeitos de atribuírem direção às suas atividades e ora tendenciam a silenciar os determinantes histórico-estruturais objetivos que atravessam o exercício de uma profissão, deslocando a ênfase para a vontade política, respectivamente. Ou seja, no fatalismo a profissão é vista como fadada a reforçar o poder vigente, como se nada pudesse ser feito e o messianismo carrega uma visão revolucionária da profissão, dependente unicamente da vontade do sujeito (IAMAMOTO, 2008). Já a afirmação sobre a cisão entre teoria e prática diz respeito a um suposto distanciamento entre teoria e prática, em que é afirmado que as formulações teóricas não dão conta das 'demandas por uma inovação dos instrumentos e técnicas e das metodologias profissionais'. Além disso, a formação profissional tem sido acusada de generalista, apesar de crítica, mas pouco instrumentalizadora para a intervenção (SANTOS, 2003).

Considerando isso, reflexões nos acompanham em nossa trajetória intelectual<sup>3</sup> acerca da raiz dessas práticas e das possibilidades de superação dessa visão embaraçada que pode gerar um exercício profissional enviesado, fundamentado ou por certa frustração profissional ou por certo messianismo exacerbado. Desse modo, para esta produção, tomamos por objeto de estudo o exercício profissional, elencando como chave de análise o cotidiano, através de suas determinações concretas.

O cotidiano é o espaço de produção e reprodução da vida social, ou seja, é o espaço onde os homens se relacionam entre si e com a natureza, onde vivem e sobrevivem, onde criam, pensam, agem, produzem e reproduzem. Todo e qualquer homem vive sua vida no espaço da vida cotidiana e, portanto, ela é insuprimível (NETTO, 1987; HELLER, 2008). O cotidiano está saturado dos processos alienantes do sistema capitalista, assim sendo, viver a vida cotidiana é viver sob o jugo da alienação. Esta por sua vez refere-se a um processo de estranhamento do homem consigo mesmo, com outros homens, com a sua atividade criadora e com os produtos do seu trabalho (NETTO, 1981). A alienação ocorre no interior das relações de produção e reprodução social, ou seja, sua concretude se dá no espaço da vida cotidiana, vivenciado pelo homem enquanto um ser social<sup>4</sup>.

Nosso objetivo neste trabalho é identificar como se expressam os determinantes concretos do cotidiano no exercício profissional do assistente social, na tentativa de descortinar uma angulação já colocada pelo significado social da profissão, qual seja: o caráter objetivamente condicionado desta profissão. Com isso, pensamos ser possível instrumentalizar os profissionais a uma análise crítica da profissão, a qual se encontra localizada no seio da sociedade capitalista, mediada por determinantes históricos e concretos e, ainda, repleta de possibilidades advindas mesmo de sua própria natureza contraditória.

A consciência<sup>5</sup> sobre esses determinantes, compreendendo-os como parte do exercício profissional possível no interior do capitalismo, pode ser uma ferramenta exitosa para a

---

<sup>3</sup> Já na monografia de conclusão do curso de graduação é possível identificar tais questionamentos. Para consulta ver (MENDES, 2009).

<sup>4</sup> Ser social é a compreensão do indivíduo constituído a partir das relações sociais de produção e reprodução. É o indivíduo produtor e produzido em sociedade. A ontologia do ser social é a busca do modo de ser do ser social, que engloba a explicação do homem a partir do trabalho. O trabalho é uma constituição do ser social.

<sup>5</sup> Entendemos por consciência “[...] a busca da compreensão das causas, o desvelar das aparências e a análise da essência do funcionamento da sociedade e suas relações. Buscar saber como funciona a sociedade para saber como é possível transformá-la. É na própria constatação de que a sociedade precisa se transformada que se supera a consciência da reivindicação pela da transformação” (IASI, 2011, p.35). “[...] a consciência é um movimento, um fluir que encontra diferentes mediações que se expressam em diferentes formas em constante mutação. Desde a formação da consciência nos indivíduos moldados por uma determinada forma social estabelecida, já se manifesta o caráter de síntese de muitas determinações, tanto objetivas quanto subjetivas [...] como consciência de classe em si na luta pela afirmação de seus direitos e necessidades; até a possibilidade de

própria superação dialética dos mesmos. Entendemos não ser possível eliminar as determinações concretas da vida social cotidiana, mas julgamos que partindo delas e procedendo a uma suspensão temporária (NETTO, 1987) temos um fecundo campo de ação no sentido do que é posto em nosso projeto de profissão em termos de valores humano-genéricos, críticos e de luta política. Isso porque entendemos que o exercício profissional se realiza no espaço da vida cotidiana, portanto, é neste espaço que estão postas as possibilidades da atuação profissional.

Conforme já foi exposto, o cotidiano se edifica sobre a determinação da alienação, porém, ele também pode ser aprendido como lócus de resistência a essa alienação. As determinações da vida cotidiana imputam aos sujeitos um prisma de análise a partir da singularidade, o que faz com que o indivíduo (todos eles) só se perceba como um ser singular. O resultado disso é que, na vida cotidiana, a dimensão genérica ou universal, a qual corporifica os valores humano-genéricos, fica subsumida à dimensão da singularidade. A resistência a esse processo deve ser estruturada no sentido de romper com a alienação do cotidiano, rumo à construção e concretização de valores humano-genéricos, pela via da homogeneização. Essa decolagem da cotidianidade para elevação ao humano-genérico ocorre pela busca da passagem da singularidade para a universalidade, mediada pela particularidade<sup>6</sup> (HELLER, 2008; NETTO, 1987; LUKÁCS, 1978).

Portanto, elencamos como chave de análise a categoria ‘cotidiano’ ou o mundo da vida cotidiana, por entendermos que é no cotidiano que o exercício profissional se desenvolve e, ainda, por identificarmos que os determinantes históricos e concretos do exercício profissional são colocados e recolocados pelos próprios determinantes da vida cotidiana, os quais por sua vez são fundados pelo sistema capitalista de sociedade. E mais, localizam-se nas próprias características ou determinações do cotidiano as possibilidades de sua superação dialética. Assim sendo, nosso objeto de estudo é o exercício profissional mediado pelas determinações concretas do cotidiano e nosso objetivo é justamente identificar como se expressam essas

---

expressão como consciência de classe para si, que afirma um projeto histórico com autonomia e independência” (IASI, 2012, p.16-17).

<sup>6</sup> Apreendemos a definição das categorias universalidade, particularidade e singularidade a partir da análise proposta pelo materialismo histórico dialético. Toda e qualquer situação social, problemática ou objeto precisam ser entendidos em sua totalidade, apreendendo suas características universais, particulares e singulares. Essas três categorias precisam ser pensadas juntas, considerando os seus nexos dialéticos. A explicitação de um processo ou um objeto eleva-se na realidade objetiva da singularidade à universalidade através da particularidade, sendo esta última um membro intermediário real. A relação entre universalidade, particularidade e singularidade deve ser compreendida sob o viés de uma unidade dialética, considerando o caráter contraditório da mesma, portanto, as categorias devem ser compreendidas em processo, sempre referenciadas umas às outras. Para um verdadeiro conhecimento acerca da realidade é preciso percorrer um caminho que vai da realidade concreta dos fenômenos singulares às mais altas abstrações e destas novamente à realidade concreta (LUKÁCS, 1978).

determinações, a fim de obter concretude para propor ações suspensivas no campo do exercício profissional crítico.

Pode parecer, inicialmente, que compomos um objeto e objetivo pueris, porque elementares para qualquer análise da profissão. Entretanto, consideramos que, muitas vezes, por julgarmos tal análise como uma condição inerente, pré-concebida, já dada, não oferecemos a necessária atenção para essa discussão, tanto na formação quanto no exercício profissional.

Escolhemos analisar o exercício profissional em sua concretude, considerando a forma em que ele se realiza num espaço sócio-ocupacional específico – a Política de Assistência Social realizada através dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, aparelhos que compõem a proteção social básica desta Política. Essa escolha tem como fundamento dois grandes motivos: a centralidade assumida pela Política de Assistência Social nos últimos governos brasileiros, centrada na orientação econômica e social assumida (nos âmbitos federal, estadual e municipal) e que gerou a conseqüente (grande) absorção da mão-de-obra de profissionais assistentes sociais nesta Política, em especial via CRAS; e a outra grande motivação advém da inserção num Grupo de Pesquisa<sup>7</sup> da Faculdade de Serviço Social da UFJF cuja área empírica, atualmente, é justamente a Assistência Social. Integramos a pesquisa “Serviço Social e Sistema Único de Assistência Social em Juiz de Fora: uma análise a partir dos assistentes sociais e dos usuários do SUAS”, financiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq.

Dessa forma, para entendermos, na contemporaneidade, o exercício profissional em sua concretude no CRAS, ou seja, mediado pelos determinantes concretos do cotidiano nessa instituição, mostrou-se necessário compreendermos as mudanças ocorridas no cenário político, econômico e social a partir de 1970, identificando as transformações ocorridas na configuração do capitalismo contemporâneo e, conseqüentemente, as transformações ocorridas no âmbito do Estado e na conformação das políticas sociais, em especial, a Política de Assistência Social e como tudo isso incide no exercício profissional do assistente social.

---

<sup>7</sup> O grupo de pesquisa é coordenado pela Professora Doutora Carina Berta Moljo e composto por mestrandos e graduandos. A professora supracitada é também orientadora dessa dissertação. Vale destacar que, a partir da inserção nesta pesquisa já produzimos, coletivamente, um artigo apresentado no Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais-CBAS de 2013, cujo título é “CULTURA E CULTURA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL: aproximações desde o exercício profissional e a pesquisa acadêmica” e um capítulo de livro com o título “Serviço Social e Assistência Social: uma análise a partir dos Parâmetros de Atuação do Assistente Social na Política de Assistência Social”. Este livro, que ainda está no prelo, foi organizado pelas Professoras Doutoras Carina Berta Moljo e Cláudia Mônica dos Santos e está sendo produzido pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFJF.

Considerando isso, no primeiro capítulo nossa proposta é alcançar as particularidades societárias da época presente, a fim de elucidar o contexto em que se insere a profissão e, para tanto, discorreremos acerca do Capitalismo, Estado e Política Social. Compomos o capítulo explicitando a crise capitalista mundial de 1970 e seus desdobramentos configurados na reestruturação produtiva, neoliberalismo e financeirização, buscando particularizar a análise na realidade brasileira. Esses processos oriundos da década de 1970 é que vão delinear os determinantes conjunturais e estruturais necessários para entender o cenário do tempo presente. Abordamos, ainda no Capítulo 1, os fundamentos da política social, suas particularidades atuais no Brasil e a contextualização da Política de Assistência Social brasileira, uma vez que nossa pesquisa empírica tem como lócus específico o CRAS, o qual se localiza no interior da referida Política.

No Capítulo 2 nosso foco será o Serviço Social e o Cotidiano, objetivando desvendar os fundamentos da profissão<sup>8</sup> e os fundamentos da vida cotidiana, espaço este onde se realiza o exercício profissional do assistente social. Para tanto, iremos tratar das seguintes temáticas: natureza, significado e concepção de profissão, explicitando a relação do Serviço Social com a Questão Social; as dimensões do exercício profissional; Serviço Social na contemporaneidade e as categorias teóricas do mundo da vida cotidiana. Nosso objetivo neste capítulo é demarcar nossa compreensão acerca do Serviço Social e de seu significado na sociedade capitalista, bem como mencionar nossa apreensão acerca do exercício dessa profissão e, ainda, explicitar os determinantes concretos do cotidiano, assentados no processo de alienação, os quais interagem e interferem dialeticamente com/no exercício profissional.

A composição do último capítulo da dissertação objetiva promover uma análise do exercício profissional mediado pelos determinantes concretos do cotidiano a partir da explicitação dos dados coletados na pesquisa empírica. Tentaremos atribuir densidade teórica

---

<sup>8</sup> Há um debate no interior da produção teórica brasileira acerca dos fundamentos, natureza e significado social da profissão de Serviço Social que se alimenta de teses, angulações e focos diferenciados. Dentre eles estão: a tese da especialização do Serviço Social dentro da divisão sócio-técnica do trabalho, considerando o assistente social como trabalhador assalariado (Marilda Yamamoto); as origens da profissão na expansão monopolista e o sincretismo (José Paulo Netto); a identidade e alienação (M. Lúcia Martinelli); as políticas sociais, as relações de força, poder e exploração (Vicente P. Faleiros); a proteção e a assistência social (Carmelita Yazbek) e a hegemonia e a organização da cultura (Ivete Simionatto e Marina M. Abreu). Desde já sinalizamos que este debate não será explicitado na dissertação. Para consulta ver (Yamamoto, 2008) e as obras dos referidos autores. No entanto, vale destacar que discorreremos acerca dos fundamentos do Serviço Social, principalmente, a partir da primeira tese supracitada. Importante mencionar ainda que existe, também, um debate na produção teórica brasileira acerca da atividade profissional do Assistente Social, com duas angulações centrais: uma que trata o Serviço Social como trabalho e outra que trata como exercício profissional. Este debate ainda não foi enfrentado pelo conjunto da categoria profissional e a autora dessa dissertação ainda não possui um posicionamento sólido acerca desse debate, portanto, isso também não será nosso foco, todavia, sinalizamos que trataremos aqui, para fins analíticos, a atividade do assistente social como exercício profissional.

ao real, reconstruindo a teoria a partir do real, a fim de obter um exame que traduza a realidade de forma crítica e reflexiva e de forma que permita a apreensão de potenciais ações profissionais.

Exatamente devido a esta necessidade é que escolhemos tratar as temáticas universais que compõem nosso objeto, expressando sua concretude numa Política específica. Com isso, pensamos que não corremos o risco de promover generalizações abstratas que não correspondam à veracidade da realidade social. Compreender o terreno da Assistência Social em nosso país tornou-se, por conseguinte, indispensável.

O Sistema de Proteção Social<sup>9</sup> brasileiro é composto por um tripé de Seguridade Social, o qual abarca as políticas de Saúde, Previdência e Assistência Social. A Assistência Social é atravessada por múltiplas mediações políticas, econômicas e sociais e tem sido o foco privilegiado de busca de legitimidade do comando petista no Brasil junto às classes subalternas<sup>10</sup>. O enfrentamento da miséria tem tido como principal mecanismo a Assistência Social; a proteção social do Estado está centralizando suas ações nesta Política.

Entretanto, apesar dessa centralidade da Política de Assistência Social em torno do enfrentamento da pobreza e miséria social, os recursos destinados a esta Política são ínfimos no conjunto da Seguridade Social brasileira, assim como os recursos para a Seguridade Social como um todo são restritos no conjunto dos gastos governamentais. Para termos uma ideia, no orçamento geral da união executado em 2013 estão relacionados 40,30% para juros e amortizações da dívida pública e apenas 31,81% para o conjunto da Seguridade Social, dentre outros gastos. Nos gastos das políticas de Seguridade Social estão descritos 24,11% para a Previdência Social, 4,29% para a Saúde e somente 3,41% para a Assistência Social, conforme quadro em anexo. Em relação ao orçamento de 2014 o quadro piora com uma queda nos números da Seguridade Social, o que indica uma contratendência em relação à tão propalada expansão da Política de Assistência Social: os recursos diminuem e a orientação continua a mesma. Em 2014 a previsão é de 19,87% para a Previdência Social, 4,11% para a Saúde e

---

<sup>9</sup> De acordo com Yazbek (2009) Sistema de Proteção Social é um conjunto de ações públicas direcionado para proteger a sociedade e os indivíduos de situações de dependência e insegurança social, como: doença, maternidade, invalidez, velhice, desemprego, carência de alimentos e exclusão por renda, raça, etnia, gênero, cultura etc.

<sup>10</sup> A categoria “subalterno” vem do legado gramsciano e engloba um conjunto diversificado e contraditório de situações de dominação. Diz respeito à ausência de poder de mando, de decisão, de criação e de direção, ou seja, faz parte do mundo dos dominados, dos submetidos à exploração e à exclusão social, econômica e política (YAZBEK, 2009).



apenas 2,86% para a Assistência Social. Além disso, aumentaram os gastos com juros e amortizações da dívida que correspondem a 42,04%, contraditoriamente<sup>11</sup>.

Logo, o governo centraliza suas orientações políticas e econômicas para o enfrentamento da miséria via Política de Assistência Social, contudo, a principal política de sustentação do governo atual junto à classe trabalhadora conta apenas com 2,86% do orçamento governamental, dos quais grande parte é destinada para o Programa Bolsa Família<sup>12</sup>, que abrange atualmente uma cobertura de 14,1 milhões de famílias em todo o Brasil<sup>13</sup> e 16,322 mil famílias no município de Juiz de Fora. Ou seja: o cenário é alarmante, precário e preocupante; não se reduz a miséria social com 2,86% de um orçamento governamental. Isso porque não estamos falando de redução da desigualdade social, mas tão somente de redução da miséria social. Considerando isso, percebemos que a Política de Assistência Social é executada hoje em nosso país em condições precárias e com poucos recursos.

Os profissionais da assistência, dentre eles o assistente social, têm sofrido as consequências desta direção assumida pelo Estado. A resolutividade da maioria das questões da vida social tem sido canalizada para a Política de Assistência Social, o que gera um sistema de proteção social desequilibrado e pouco efetivo e isso incide diretamente no cotidiano do exercício profissional.

Pois bem, o cenário da nossa pesquisa é a Política Municipal de Assistência Social de Juiz de Fora. Neste município existem atualmente 10 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), sendo que 1 está em processo de implantação, então, consideraremos o universo de 9 instituições. De acordo com Gil (2011) as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos muito extenso e, por isso, é comum a definição de uma amostra que represente o universo da pesquisa. Como nosso foco é uma pesquisa qualitativa, a qual visa compreender e explicar a dinâmica das relações sociais, as crenças, valores, atitudes e hábitos (MINAYO, 1993), não almejamos abarcar a totalidade dos assistentes sociais que trabalham

---

<sup>11</sup> Ver Anexo 1 e 2. Fonte: Disponível em: <http://www.auditoriacidada.org.br/e-por-direitos-auditoria-da-divida-ja-confira-o-grafico-do-orcamento-de-2013/>. Acesso em 18/04/2014.

<sup>12</sup> O Programa Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades que beneficia famílias em situação de pobreza (renda mensal por pessoa entre R\$ 70,01 e R\$ 140) e de extrema pobreza (renda mensal por pessoa de até R\$ 70) em todo o país. Estes benefícios são baseados no perfil da família registrado no Cadastro Único. Entre as informações consideradas, estão: a renda mensal por pessoa, o número de integrantes, o total de crianças e adolescentes de até 17 anos, além da existência de gestantes. O CAD Único é preenchido nos CRAS por técnicos de nível superior, dentre eles, o assistente social. O Bolsa Família integra o Plano Brasil Sem Miséria, que tem como foco principal de atuação os 16 milhões de brasileiros com renda familiar per capita inferior a R\$ 70 mensais e está baseado na garantia de renda, inclusão produtiva e no acesso aos serviços públicos (BRASIL, 2014a).

<sup>13</sup> Segundo os dados do mês de Abril/2014 do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome (BRASIL, 2014b).

nos CRAS do município, mas sim, objetivamos exaurir nosso objeto de estudo através de uma amostra, qual seja: 6 assistentes sociais que trabalham em 2 CRAS distintos<sup>14</sup>.

Escolhemos como instrumentos metodológicos de pesquisa a *observação* e a *entrevista* aberta e, a partir disso, procedemos à observação da rotina do exercício profissional e entrevista aberta com os assistentes sociais durante um período de três semanas em que estivemos em lócus acompanhando o exercício profissional de perto<sup>15</sup>. Foram realizadas, ao todo, 15 observações e, as entrevistas foram realizadas durante as observações, através de diálogos<sup>16</sup>, portanto, os procedimentos metodológicos foram complementares. Assim, no Capítulo III, iremos compor uma análise que expressa o resultado das observações e entrevistas de forma congregada.

Portanto, nossos procedimentos metodológicos compõem uma pesquisa de campo, que de acordo com Marconi e Lakatos (2010) é usada para obter conhecimento e/ou informações sobre uma problemática, para a qual se procura uma resposta. Estas autoras consideram a pesquisa de campo como uma documentação direta, a qual se constitui num levantamento de dados no próprio local onde os fatos acontecem. A pesquisa de campo consiste na observação de aspectos da realidade tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes.

Inicialmente, realizamos uma pesquisa e revisão bibliográfica recorrendo a autores que nos ajudaram a aprofundar a reflexão sobre os temas centrais da investigação, conforme listado na explicitação da composição dos capítulos. Paralelamente ao estudo bibliográfico realizamos a pesquisa de campo para coleta de dados, utilizando os instrumentos de observação e entrevista, conforme já foi demarcado. A observação é uma técnica de pesquisa de campo que obriga o pesquisador a um contato mais direto com a realidade (MARCONI e

---

<sup>14</sup> Inicialmente, a pesquisa comportaria três CRAS, contudo, devido aos determinantes da vida cotidiana, o terceiro CRAS sofreu uma redução do número de assistentes sociais (afastamento de duas profissionais por questões de saúde), ficando apenas uma assistente social para dar conta de toda a demanda da instituição. De acordo com a coordenadora do referido CRAS não havia previsão de retorno das profissionais ou de novas contratações. Considerando isso, o Grupo de Pesquisa avaliou junto com essa coordenadora que não seria viável realizar a pesquisa neste CRAS na conjuntura demarcada, até mesmo para não sobrecarregar ainda mais a profissional e, assim, ficou em suspenso a pesquisa neste CRAS para uma posterior definição. Contudo, para essa dissertação, a partir da realidade supracitada, definimos apenas dois CRAS, uma vez que precisamos cumprir os prazos de finalização do curso de Mestrado.

<sup>15</sup> Importante explicar que as observações foram realizadas junto com o Grupo de Pesquisa, mas individualmente, ou seja, cada pesquisador teve seu planejamento de observações, o qual integrava o planejamento da pesquisa como um todo. Após a coleta de dados iniciou-se a análise dos mesmos aglutinando as observações de todos os pesquisadores para fins de produção do grupo. Entretanto, para essa dissertação, foram utilizadas apenas as observações da autora. Destacamos, ainda, que os objetos e objetivos do Grupo de Pesquisa e dessa dissertação não são idênticos.

<sup>16</sup> No Apêndice dessa dissertação estão descritos os eixos do roteiro das observações e as questões que nortearam os diálogos das entrevistas abertas (Apêndices A e B, respectivamente).

LAKATOS, 2010). A observação pode ser utilizada exclusivamente ou associada a outras técnicas.

Conforme Gil (2011), a observação consiste no uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para a pesquisa. Quando usada cientificamente deve servir a um objetivo previamente formulado, ser planejada e submetida a verificação e controles de validade e precisão. Como esta técnica tem a vantagem dos fatos serem percebidos diretamente, sem intermediações, a subjetividade que permeia todo o processo de investigação tende a ser reduzida, possibilitando a apreensão fiel da realidade.

Já a entrevista é um encontro entre duas pessoas, no qual é estabelecida uma conversação de natureza profissional a fim de obter informações a respeito de determinado assunto. O entrevistador, através de um roteiro, realiza as perguntas e procede às respectivas anotações (MARCONI e LAKATOS, 2010).

O uso do roteiro foi pensado para obter dos entrevistados informações sobre as mesmas questões, permitindo que todas elas sejam comparadas e que as diferenças reflitam diferenças entre os respondentes e não nas questões, o que possibilita analisar diversos ângulos, contextos e posicionamentos (ibid.).

A entrevista aberta ou não estruturada é aquela onde o informante aborda livremente o tema proposto (MINAYO, 1993). Assim, fomos para campo com um roteiro contendo temas centrais para serem observados e dialogados com os assistentes sociais. A entrevista ou diálogo ocorreu no decorrer da observação e o tema levantado era abordado livremente pelos profissionais. O diálogo funcionou como uma complementação dos dados coletados na observação e possibilitou o acréscimo da concepção dos profissionais. Vale destacar que, muitas vezes, os próprios profissionais tinham a iniciativa de expor sobre determinado assunto.

Ao explicitarmos a metodologia usada em determinada pesquisa, devemos também delimitar o método de conhecimento empregado. Falar em metodologia científica é pressupor uma concepção de conhecimento científico, esta sim, orientadora de todas as escolhas teóricas e da pesquisa propriamente dita.

A metodologia diz respeito a procedimentos – diversas técnicas de captura de dados (formulários, entrevistas, questionários, observação etc) - são regras formais intelectivas e não se confunde com o método. Método diz respeito à concepção teórica, ao movimento da teoria ao aproximar-se do real.

A metodologia, para Minayo (1993), é um instrumento de abordagem da realidade e comporta o arcabouço teórico adotado pelo pesquisador, as técnicas de aproximação do real e ainda a criatividade do sujeito que se dedica para construir a pesquisa. Esta última possibilita sucessivas aproximações do real. A pesquisa social é carregada de historicidade, a qual reflete posições frente à realidade.

Marx (2009, p.250) nos fala o seguinte sobre as relações sociais no capitalismo: “[...] Os homens, ao desenvolverem as suas faculdades produtivas, isto é, vivendo, desenvolvem certas relações entre si, e [...] o modo destas relações muda necessariamente com a modificação e o desenvolvimento daquelas faculdades produtivas”.

As relações sociais sob a égide da sociedade capitalista são determinadas pela dicotomia entre as classes fundamentais (burguesia x trabalhadores) e, tendo a sociedade burguesa como objeto de investigação Marx utiliza como método de conhecimento da realidade a dialética, através da qual é possível fazer a reprodução ideal do movimento real. A realidade é passível de ser conhecida objetivamente, através da apreensão do movimento real de um objeto, a qual se realiza por meio da razão (FILHO, 2003).

A realidade para Marx é concreta e a teoria é uma modalidade peculiar do conhecimento. Pela teoria o sujeito reproduz em seu pensamento a estrutura e a dinâmica do objeto que pesquisa (NETTO, 2009).

A característica precípua do conhecimento se assenta na decomposição do todo, logo, o conhecimento é a própria dialética. “O conceito e a abstração, em uma concepção dialética, têm o significado de método que decompõe o todo para poder reproduzir espiritualmente a estrutura da coisa, e, portanto, compreender a coisa.” (KOSIK, 1976, p.14).

O objeto existe e tem sua própria dinâmica, independente do sujeito que quer conhecê-lo, no entanto, ele também é fruto da ação dos sujeitos ao longo do processo histórico em que foi constituído e ainda sofre influências do sujeito que quer conhecê-lo. Desta forma, o objeto está articulado ao sujeito pela história de sua constituição e pela razão que o reproduz mentalmente. É uma relação dialética, na qual as partes estão unidas pelas distinções preservadas (FILHO, 2003).

Esse é o movimento de reproduzir o concreto por meio do pensamento. O concreto é resultado e não ponto de partida, apesar de ser o ponto de partida efetivo; é a síntese de múltiplas determinações, apesar de aparecer para o sujeito, inicialmente, como uma única dimensão. Através da razão, de um processo de abstração desvendamos as partes constitutivas do concreto e, posteriormente, reconstruímos a síntese como concreto pensado. O concreto

não se identifica, portanto, com suas determinações isoladas, mas com a forma com que se articulam, ele é uma unidade entre aparência e essência (ibid.).

Ao considerar a relação dialética entre sujeito e objeto na construção do conhecimento, a perspectiva marxiana delimita dois aspectos fundamentais. O primeiro refere-se ao primado do objeto, em que este tem papel fundante por poder existir sem a consciência (o contrário é impraticável) e devido às operações da consciência encontrarem na realidade objetiva as possibilidades e os limites para o processo de conhecimento. O segundo aspecto destacado é o caráter ontológico do conhecimento, o qual significa que conhecer é voltar-se para as conexões, contradições e movimentos do objeto e revelá-las; é reproduzir mentalmente a dinâmica real, se apropriar do concreto para reproduzi-lo como concreto pensado (MARX, 1982; FILHO, 2003).

O conhecimento é sempre aproximativo, nunca definitivo, já que a realidade é mais complexa e dinâmica do que nossa capacidade de reproduzi-la. A postura ontológica leva o sujeito a uma investigação contínua para se apropriar do real, porém, nunca haverá uma apropriação dele como tal. Isso decorre da própria dinamicidade da realidade e da limitação histórica a que estão expostos tanto os sujeitos quanto os instrumentos utilizados para o conhecimento (ibid.).

Uma dimensão indispensável à construção do conhecimento para Marx é a perspectiva da totalidade. A totalidade concreta é a síntese de múltiplas totalidades de menor complexidade, deste modo, o concreto só pode ser conhecido como realidade quando os fatos forem integrados numa totalidade. E é esta perspectiva que permite apreender as dimensões parciais em suas dinâmicas internas, como totalidades menores, e em suas interações, no processo amplo de constituição da realidade. O movimento das múltiplas determinações do real se arranja formando a totalidade. Este movimento contraditório, na perspectiva marxiana, é a base da totalidade da realidade social (NETTO, 2009).

A perspectiva crítica, por conseguinte, deve ser a estrutura do processo de conhecer. Tal perspectiva sendo entendida como o exame racional e consciente dos fundamentos, condicionamentos e limites do conhecimento e sua verificação no desenrolar das histórias reais (ibid.).

Pesquisar a sociedade é estabelecer uma relação em que o sujeito está implicado no objeto, portanto, não há pretensão de neutralidade. Sem falar que cada período histórico possui suas próprias leis e, a prática social e histórica é a instância de verificação da verdade teórica, da veracidade do conhecimento acerca da realidade (ibid.).

Pois bem, estudar o exercício profissional do assistente social mediado pelas determinações concretas do cotidiano a partir do método dialético supõe apreender os fios condutores das relações sociais e econômicas que condicionam os agentes profissionais, a profissão, a sociedade e nosso objeto de intervenção; supõe apreender a totalidade dos processos que compõe o cotidiano e, por isso, a extensão das escolhas teóricas e temáticas trabalhadas aqui, na certeza da incompletude e da necessidade de revisão constante.

O foco nas expressões das determinações do cotidiano no exercício profissional mostrou-se importante para nós diante dos desafios impostos aos profissionais, diariamente, na execução de suas atividades num contexto adverso e permeado de limites estruturais e conjunturais. Portanto, qualificar a intervenção é tarefa precípua e urgente e pensamos que a compreensão crítica do exercício profissional mediado pelas determinações concretas do cotidiano, tendo como premissa a consciência sobre a articulação unitária entre as três dimensões do exercício profissional é um meio efetivo para tal fim.

Com essa postura, como diz Iamamoto (2008, p.463)

não se reclama uma regressão a uma perspectiva endógena da profissão, cuja ruptura foi uma das grandes conquistas dos últimos vinte anos. Entretanto, a pesquisa sobre as múltiplas determinações, que atribuem historicidade ao exercício profissional-, e adensam a agenda da formação profissional-, carece de uma relação mais direta com as respostas profissionais, no sentido de qualificá-las nos seus fundamentos históricos, metodológicos, éticos e técnico-operativos. Em outros termos, para decifrar as relações sociais e qualificar o desempenho profissional, são requeridas mediações na análise das particularidades dessa especialização do trabalho, que carecem de visibilidade no universo da produção científica do Serviço Social.

A partir dessas considerações iniciais tornou-se ainda mais claro para nós a necessidade de um estudo constante e aprofundado do exercício profissional em sua concretude, num espaço sócio-ocupacional específico, considerando a relativa autonomia dos profissionais, no sentido de melhor compreender este movimento de intervenção do assistente social e de identificar elementos que propiciem a qualificação e reconstrução crítica das ações profissionais. Mostra-se preciso discutir e produzir sobre o cotidiano profissional, tarefa a qual nos propomos.

## **CAPÍTULO I – CAPITALISMO, ESTADO E POLÍTICA SOCIAL: PARTICULARIDADES SOCIETÁRIAS DA CONTEMPORANEIDADE**

*O mundo espera por suas exigências.  
Precisa de seu descontentamento, suas sugestões.  
O mundo olha para você com um resto de esperança.  
É tempo de não mais se contentarem  
Com essas gotas no oceano.  
Bertold Brecht*

A razão de este capítulo compor a organização da dissertação escolta uma análise totalizadora de compreensão do Serviço Social e do exercício profissional inseridos numa sociedade específica, a qual possui, estrutural e conjunturalmente, influências e determinantes centrais para análise da vida social. Estes determinantes fundam as determinações concretas do cotidiano, as quais condicionam o exercício profissional. Nossa profissão nasce no bojo da sociedade capitalista<sup>17</sup>, ou seja, sua razão de ser tem como primeiro elemento de compreensão sua inserção e papel neste sistema. Do mesmo modo, as diferentes conjunturas, assim como o núcleo estrutural do sistema do capital, impõem determinantes ao Serviço Social que exigem análise crítica e reflexão teórico-prática a fim de responder as demandas do capital<sup>18</sup> e buscar incessantemente não ferir as necessidades sociais da classe trabalhadora. Isto porque os valores ético-políticos do projeto profissional hegemônico delineiam uma direção social rumo a uma sociedade livre, justa e igual, ou seja, uma direção social que caminha em paralelo às aspirações dos trabalhadores, usuários dos serviços prestados pelos assistentes sociais.

A atualidade, ou melhor, a fase do capitalismo contemporâneo, busca raízes nos contornos sociais, econômicos e políticos inaugurados a partir da década de 1970 quando explode mais uma crise do capital e, que, como resposta a essa conjuntura depressiva o sistema do capital implanta mecanismos que irão imprimir um novo tom ao seu núcleo estrutural. Referimo-nos à questão da estrutura por entendermos que a raiz do capitalismo continua a mesma: a desigualdade e luta de classes, fundada na propriedade privada dos meios de produção. Portanto, que fique claro que tais componentes permanecem intocáveis em toda a história deste sistema. O que muda são seus mecanismos de dominação, de obtenção de lucro e de mascaramento ideológico deste processo. E diante dos tons e sobretons pensados e repensados pelo capital a sociedade se redesenha, sofre as consequências e se reorganiza.

---

<sup>17</sup> Conforme veremos no Capítulo II.

<sup>18</sup> Essa afirmação não remete ao cumprimento dos objetivos do capital, mas sim ao cumprimento das exigências da condição assalariada do assistente social como mediação para a concretização do exercício profissional. Assim sendo, o assistente social enquanto profissional assalariado atende as demandas do capital e do trabalho.

Logo, pensamos que compreender o exercício da profissão de Serviço Social no tempo presente pressupõe entender o contexto em que essa profissão se insere, a configuração econômica, política e social que delinea, entrecruza e dialoga com os assistentes sociais no cotidiano de suas intervenções profissionais.

Para tanto, focalizaremos num recorte temporal que se inicia com a crise de 1970, por entendermos que tal conjuntura remete às particularidades societárias da atualidade. Deste modo, apresentaremos a crise; as respostas capitalistas à crise, configuradas na reestruturação produtiva, neoliberalismo e financeirização; o papel do Estado no neoliberalismo e a reforma gerencial do Estado brasileiro na década de 1990; os fundamentos da Política Social, sua universalização, bem como suas configurações na contemporaneidade; a constituição da Assistência Social enquanto política social pública integrante da Seguridade Social brasileira; e, por fim, os determinantes da crise e da reconfiguração capitalista para a Política de Assistência Social.

O que buscamos de fundamental nesses processos é a compreensão da lógica da crise do capital e a conseqüente reconfiguração do sistema e seu impacto na política social, mais especificamente, na Política de Assistência Social. Com isso, nosso objetivo é circundar o panorama contextual em que se insere a Assistência Social atualmente, e nela, o exercício profissional do assistente social, de forma a apreender o objeto de estudo em todas as suas determinações, ou seja, em sua universalidade, particularidade e singularidade.

### **1.1- Crise capitalista: a derrocada mundial de 1970**

O sistema capitalista para além de ser um modo de produção, uma relação econômica, constitui-se enquanto uma relação social, pois organiza, segundo seus preceitos, toda a vida em sociedade. É fundado sob a contradição e embate de suas classes essenciais, a burguesia e o proletariado. Tal contradição assenta-se na dicotomia entre a riqueza socialmente produzida e a apropriação privada capitalista desta riqueza. O que distingue e particulariza esse sistema é a existência da propriedade privada dos meios de produção. Isso gera e aprofunda cada vez mais as desigualdades sociais; nessa sociedade uma pequena parcela da população enriquece a partir da exploração da força de trabalho alheia, gerando, constante e covardemente uma massa empobrecida.



A classe trabalhadora não sofre tal ofensa exploratória de maneira passiva. Especialmente após as Revoluções de 1848<sup>19</sup> quando há uma maior conscientização política do operariado os burgueses sofrem as consequências da organização e luta da classe trabalhadora, a qual encampa movimentos que tensionam a dominação capitalista.

Uma importante característica do sistema capitalista é que toda a história de seu desenvolvimento é marcada por crises cíclicas, ou seja, a crise é parte constituinte deste modo de produção contraditório por natureza. O capitalismo enfrenta então, desde sua constituição, períodos expansivos e períodos recessivos, sempre relacionados à sua estrutura própria, ao seu desenvolvimento e aos determinantes conjunturais (estes últimos imprimem características específicas em cada período histórico). Nos períodos de crise o capital se empenha energicamente para superá-la, além de habitualmente viver na tentativa de encobrir suas contradições inerentes.

O modo de produção capitalista já vivenciou três estágios diferenciados: mercantil ou comercial (século XVI a meados do século XVIII), concorrencial (segunda metade do século XVIII até o último terço do século XIX) e imperialista.

O imperialismo do capital inicia-se em 1890, quando emerge em sua fase clássica desdobrada até 1940. Em meados dos anos 1940, com o fim da Segunda Guerra Mundial, experimenta uma fase denominada ‘anos dourados’<sup>20</sup>, com vigência até a década de 1970, quando então o imperialismo inaugura sua fase mais característica e determinante, o capitalismo contemporâneo, vivenciado até os dias de hoje (NETTO E BRAZ, 2007).

O monopolismo é a forma empresarial típica do imperialismo e, neste último, o capital financeiro desempenha papel decisivo, portanto, o imperialismo vive sob a dominação monopólica e financeira. Netto e Braz (2007, p. 180) citando Lênin nos elencam as principais características do capital monopolista:

- 1) concentração da produção e do capital levada a um grau tão elevado de desenvolvimento que criou os monopólios, os quais desempenham um papel decisivo na vida econômica;
- 2) a fusão do capital bancário com o capital industrial e a criação, baseada neste capital financeiro, da oligarquia financeira;
- 3) a exportação de capitais, diferentemente da exportação de mercadorias, adquire uma importância particularmente grande;
- 4) a

---

<sup>19</sup> A chamada Revolução de 1848 marcou o fim da ação progressista da burguesia, enquanto classe revolucionária; foi o palco da tomada de consciência política dos trabalhadores. Neste contexto ocorreu a passagem de “classe em si” à “classe para si” e isso deu visibilidade ao caráter antagônico dos interesses sociais das classes fundamentais (capitalistas e trabalhadores / dominantes e dominados). Daí resultou a clareza de que estaria excluída a colaboração de classes (NETTO, 2001).

<sup>20</sup> Mandel (1982) caracteriza este período como capitalismo tardio, este sendo entendido como o capitalismo consolidado ou maduro.

formação de associações internacionais monopolistas de capitalistas, que partilham o mundo entre si; e 5) o termo da partilha territorial do mundo entre as potências capitalistas mais importantes.

O período dos “anos dourados” do capitalismo significou uma forte expansão econômica, com atenuamento das crises cíclicas. O capitalismo industrial liderou este período sob as bases tayloristas e fordistas de produção. Este binômio caracterizou-se pela produção em massa de mercadorias com base no trabalho fragmentado. Aliou-se à produção em série fordista o cronômetro taylorista, sob uma rígida linha de produção com nítida separação entre elaboração e execução. Esse padrão é incrementado pelo Keynesianismo, uma estratégia de intervenção política do Estado<sup>21</sup>, que para ampliar o mercado garantiu certo poder aquisitivo para a população, através da expansão do emprego e de certo padrão salarial e viabilizou salários indiretos via políticas sociais<sup>22</sup> a fim de garantir o consumo de massas. Tal regulação promoveu a implementação de serviços sociais públicos. Este período instaura o Welfare State<sup>23</sup> ou Estado de bem-estar social em vários países, possibilitando algumas conquistas sociais. Assim sendo, o Estado a fim de desonerar o capital da reprodução da força de trabalho passa a reconhecer direitos sociais e a ampliar as políticas sociais, o que ocorre transversalmente devido à pressão dos trabalhadores.

O cenário do capitalismo na entrada da década de 1960 era, nos países centrais, marcado pela promessa de uma sociedade afluyente, com proteção social e consumo de massa (emblemático pelo automóvel) e, nos países periféricos, pela presença de projetos industrializantes desenvolvimentistas como estratégia para a superação do atraso econômico-social.

No entanto, na transição dos anos 1960 para os anos 1970 uma crise deitou fim à fase dos ‘anos dourados’. A década de 1970 é marcada pelo esgotamento dos anos gloriosos vividos pelo capitalismo desde 1945, período em que houve um grande padrão de

---

<sup>21</sup> Compreendemos o Estado a partir das categorias oferecidas pela tradição marxista, em especial a concepção ampliada de Estado oferecida por Gramsci. Este autor entende a totalidade da sociedade a partir da relação entre estrutura (relações sociais de produção-base econômica) e superestrutura (sociedade civil e sociedade política). A sociedade civil é o espaço de disputa de hegemonia, composta pelos aparelhos privados de hegemonia e a sociedade política é composta pelas dimensões jurídicas e políticas, onde se assenta o poder repressivo e coercitivo do Estado. Para Gramsci, a sociedade civil mais a sociedade política formam o Estado ampliado. Este, por sua vez é a expressão política da dominação de classe. Estado relaciona-se a poder e as classes dominantes sempre estabelecem com ele uma relação de vizinhança ou aliança. Em torno do Estado constituem-se grupos de pressão (COUTINHO, 2011; POULANTZAS, 1985).

<sup>22</sup> Desenvolveremos adiante a conceituação de política social.

<sup>23</sup> O Brasil não experimentou esse processo em sua completude, não houve no país, de fato, a instauração de um Estado de bem-estar social; a inserção do país nos processos capitalistas ocorreu de forma subordinada e tardia, não havendo correspondência histórica e de similaridade nos processos.

crescimento, o estabelecimento do Estado de bem-estar social e a implementação da estratégia Keynesiana para as políticas sociais. Instaurou-se uma crise generalizada do padrão de acumulação capitalista rígido, designado como fordista/keynesiano, embasado em processos rígidos de produção e na intervenção do Estado na vida econômica. Essa crise estava relacionada à superacumulação, a qual ocorreu em razão dos elevados níveis de produtividade sem contrapartida de consumo, o que provocou uma queda das taxas de lucro. Aliado a isso sobreveio o reascenso do movimento operário e um descrédito do Estado. Com isso, o capital monopolista a fim de recuperar o padrão de crescimento anterior recorre a outro regime de acumulação denominado flexível, que implica, necessariamente, um correspondente modo de regulação e engendrou um conjunto articulado de respostas que transformou intensamente a cena mundial, consubstanciadas na reestruturação produtiva, ideologia neoliberal e financeirização (HARVEY, 1993; MANDEL, 1990).

Vamos, primeiramente, entender os aspectos da crise de 1970, para em seguida nos atermos às respostas do capital que foram configurando o capitalismo contemporâneo.

Mészáros (2009) considera que a época contemporânea vivencia uma crise estrutural do sistema do capital com grandes tendências de piora, a qual atinge todos os domínios da vida. Instaura-se desde a década de 1970 uma crise global em desenvolvimento e os contornos desta crise estão fundamentados, principalmente, na especulação gestada pela acumulação financeira.

O afluxo de capitais não reinvestidos se acelera em 1970 com o esgotamento do dinamismo dos anos dourados, o que gerou a necessidade de prolongar sua duração pela elevada criação de crédito. O capital não reinvestido no processo produtivo passa a ser direcionado para a esfera financeira, a qual vai ganhando relativa autonomia frente aos capitais produtivos e torna-se a esfera prioritária para a especulação. Isso gera a crise de 1974-75 que tem como epicentro os bancos (CHESNAIS, 2005).

Behring (2010) alerta que a crise não é uma disfunção ou um problema de regulação do sistema, é antes de tudo, parte constitutiva do movimento contraditório do capital. Sendo assim, os automatismos do mercado não são capazes de constituir uma situação de equilíbrio.

Ao justificar sua tese de uma crise estrutural do capital enfrentada desde as últimas décadas Mészáros (2009) menciona que o âmbito e a duração desta crise superam os limites conhecidos das crises cíclicas do capital. Não se configura como uma crise tradicional, referindo-se àquela das ondas longas recessivas. Conforme o autor, a crise enfrentada se refere às dificuldades de salvar o sistema. Indicadores numéricos de (não) crescimento são

visíveis; o crédito está se contraindo, as vendas diminuindo, fábricas fechando e postos de empregos sendo encerrados.

A configuração específica do capitalismo contemporâneo tem o capital portador de juros localizado no centro das relações econômicas e sociais. As formas de organização (dominação) capitalistas são as instituições financeiras, bancárias e não bancárias e os grupos industriais transnacionais, os quais organizam a produção de bens e serviços, captam o valor e organizam diretamente a dominação política e social do capital sobre os assalariados. As primeiras formas são constitutivas de um capital com traços particulares, o qual se valoriza, ou seja, gera dinheiro, sem sair da esfera financeira, através dos juros de empréstimos, de dividendos e outros pagamentos a título de posse de ações e, sobretudo, de lucros oriundos de especulações. Esse capital particular circula nos mercados financeiros integrados entre si no plano doméstico e conectados internacionalmente; suas operações pousam também sobre as grillhetas de créditos e dívidas, em especial entre bancos (CHESNAIS, 2005).

A mundialização da acumulação financeira e suas consequências econômicas, políticas e sociais determinam muito fortemente o caráter da crise enfrentada na atualidade e apresentam uma singular imbricação internacional deste processo: a relação entre os países dominantes e os periféricos.

Após a instauração do mercado de eurodólares o próximo passo preparatório para a mundialização financeira foi a passagem a um regime de taxas de câmbio flexíveis, o que ocorreu posteriormente ao colapso de Bretton Woods. Mas, são as medidas de liberalização e desregulamentação de 1979-81 que originaram o sistema de finança mundializado contemporâneo. Tais medidas puseram fim ao controle de movimento de capitais com o estrangeiro, abrindo os sistemas nacionais para o exterior. Com isso, abre-se um espaço financeiro mundial, porém, extremamente hierarquizado, com domínio particular dos Estados Unidos, em que os sistemas financeiros nacionais não foram suprimidos, foram integrados de forma incompleta neste conjunto (CHESNAIS, 2005).

Há uma personificação dos mercados, expressa pelas decisões autoritárias dos grandes gestores portadores das carteiras mais importantes e internacionalizadas, o que exprime três dimensões, de acordo com (CHESNAIS, 2005): movimento de autonomia relativa da esfera financeira em relação à produção, caráter fetichizado e mistificador dos valores criados pelo mercado financeiro e o poder dos operadores para decidirem os contornos da mundialização financeira assim como os agentes que participarão dela.

Nos países emergentes os processos de liberalização e desregulamentação de seus sistemas financeiros foram realizados a passos largos pelo FMI (Fundo Monetário Internacional), Banco Mundial e sob a pressão política dos Estados Unidos. O resultado disso é que esta integração incompleta e imperfeita dos países cujos sistemas estavam fechados e cujos dirigentes são pouco instruídos para as finanças e ainda são hábeis em termos de corrupção política originou sistemas financeiros frágeis (CHESNAIS, 2005).

A configuração específica da propriedade capitalista sob a hegemonia da mundialização financeira é a propriedade patrimonial, cuja finalidade maior não é o consumo nem a criação de riquezas que aumentem a capacidade de produção, mas o rendimento. “Estamos diante de uma lógica econômica em que o dinheiro entesourado adquire, em virtude de mecanismos do mercado secundário de títulos e da liquidez, a propriedade miraculosa de gerar filhotes.” Assim, o capitalismo patrimonial é marcado por um sistema financeiro “dotado da capacidade mágica de transformar o dinheiro em um valor que produz” (CHESNAIS, 2005, p.50).

A restauração do poder das finanças traz dois resultados: a centralização do capital e a maneira pela qual a finança conseguiu alojar a exterioridade da produção no próprio cerne dos grupos industriais. Os grupos são dirigidos por pessoas para as quais a tendência da Bolsa coloca-se em primeiro plano. As consequências disso são sofridas pelos assalariados: o rigor salarial, a flexibilização do emprego e o recurso sistemático ao trabalho barato e pouco protegido, por meio da deslocalização e da subcontratação internacional, são efeitos das normas de rentabilidade impostas pelas finanças (ibid.).

A mundialização trouxe um grande objetivo do neoliberalismo: recolocar a riqueza e o poder nas mãos da fração superior das classes capitalistas, ou seja, concentração de riqueza. Porém, as políticas neoliberais não inverteram as taxas de crescimento mundial, na verdade contribuíram para sua redução. Os anos 1990 foram marcados pelo retorno ao desenvolvimento desigual (CHESNAIS, 2005).

A macroeconomia mundial na atualidade é marcada por contradições e impasses próprios da configuração da dominação do capital portador de juros. As crises capitalistas sempre estiveram ligadas à superacumulação ou superprodução, contudo, na era financeira ela adquire também outros contornos, advindos da propensão do capital portador de juros de demandar da economia mais do que ela pode dar, como consequência da sua exterioridade à produção. Portanto, o que ocorre é uma contradição entre a valorização financeira exigida e a

valorização econômica possível, uma vez que, não se pode esquecer que o fundamento último do poder das finanças é a propriedade privada dos meios de produção (CHESNAIS, 2005).

Tal propensão é uma das forças motoras da desregulamentação do trabalho e do aumento das privatizações. A mundialização (financeira) contemporânea apresenta uma (aparente) autonomia do movimento de acumulação do capital, em que todos são obrigados a se adaptar às exigências da economia.

Daí decorre esse encaminhamento paralelo de formas de expropriação nos países emergentes, as quais remetem à brutalidade quase sem mediação da acumulação primitiva, e de modalidades muito sofisticadas de modulação das relações sociais (em termos de gestão dos recursos humanos ou de gestão e constituição do imaginário coletivo pelo viés televisivo) para reproduzi-las sob uma forma de submissão à sombra da ditadura dos mercados financeiros. (CHESNAIS, 2005, p. 61).

Chesnais (2005, p. 62) sustenta a ideia de que há uma insaciabilidade no mundo das finanças e este caráter está na base dos alvoroços financeiros que aconteceram nos Estados Unidos e Europa. Pode-se dizer que foram as privatizações das empresas de serviço público e a acentuação da privatização dos sistemas de previdência e de saúde que constituíram a espinha dorsal das políticas governamentais de sustentação dos mercados financeiros. “Para o capital portador de juros em busca de fluxos estáveis de rendimentos, não há melhor investimento que as indústrias de serviços públicos privatizadas.”

Como resposta global abrangente à crise, o sistema e os donos do sistema percebem que devem abrir mão do suposto livre mercado e recorrer à intervenção governamental. Como bem salientado por Mézáros (2009) somas astronômicas são utilizadas nesta solução milagrosa.

Com isso, o Estado vem agindo na tentativa de diminuir os riscos de consumação do capital, seja realizando as operações, oferecendo créditos, mediando complexas relações de crédito e débito, ou seja, financiando a rotação do capital via endividamento público (BEHRING, 2010).

Esse sistema, aparentemente insuperável, está produzindo uma crise global e o sofrimento de milhões de pessoas por todo o mundo, devido a todas as características oriundas dessa crise estrutural em que a questão alimentar tem um grande peso, com sucessivas altas nos preços dos alimentos. Sem falar que, como de praxe no capitalismo, o custo da dívida do sistema recai sobre a classe trabalhadora, em vários âmbitos.

Chesnais (2005) pontua que essas crises têm como ponto de partida imediato a desvalorização da moeda, inevitável devido ao déficit comercial. A desvalorização é um instrumento de política econômica, essencial para a soberania.

Os países situados na periferia da finança mundializada foram amplamente afetados em suas soberanias nacionais e crescimento. A dívida do Terceiro Mundo foi uma alavanca para imposição de políticas enérgicas de ajuste estrutural, austeridade fiscal, liberalização e privatização. Este processo culmina no reaparecimento, nos países pobres, da desnutrição, fome, doenças, epidemias, bem como o aumento do desemprego, da precarização e dos sem-teto (CHESNAIS, 2005).

Como nos diz Mészáros (2009) a consequência necessária para a crise em aprofundamento no setor produtivo da economia é o crescimento do desemprego numa escala assustadora e da miséria humana a ele associada.

O caráter desta crise é de abundância de capitais, de superacumulação, em que grandes somas de capitais não conseguem se valorizar, apesar de buscarem isso desesperadamente, até mesmo adentrando em territórios antes não tão mercantilizados, como a saúde, educação e previdência. Estes capitais encontram refúgio na atividade financeira, contudo, se deparam com limites na expansão fictícia de capitais sem lastro na economia real. Behring (2010) ratifica que boa parte da população mundial encontra-se desempregada e desmonetarizada, o que gera também uma situação de superprodução, atingindo a verdadeira esfera de produção de valor- o setor produtivo ou economia real.

Não se pode distribuir mais riqueza do que a que foi produzida. A base material mais profunda da crise está na defasagem entre um restrito poder de consumo e a expansão crescente da produção. Esta última está centrada no aumento das taxas de exploração através de uma ofensiva ao trabalho. Trata-se, deste modo, da redução de custos, que impacta o emprego, o salário e o consumo (BEHRING, 2010).

O que estamos presenciando é que, a crise em curso, de acordo com Behring (2010), apresenta saídas capitalistas bárbaras e regressivas, socializando seus custos, como por exemplo, a ofensiva contra os salários e os direitos sociais.

Como tentativa de saída à crise, as autoridades políticas e financeiras promovem, conforme Mészáros (2009), a nacionalização da bancarrota do capital, ou seja, uma intervenção via Estados Nacionais/via dinheiro público na falência dos negócios capitalistas. E esta intervenção ocorre dentro dos moldes do livre-mercado, desperdiçando grandes somas de dinheiro público, transferindo-o diretamente para o capital, a título de salvar o sistema.

Portanto, a crise enfrentada na atualidade apresenta novos contornos advindos da mundialização financeira e, por isso, o quadro social e econômico mostra-se instável. Esse quadro afeta todas as esferas da vida social, incidindo de forma particular no lado fraco (por hora) da corda em disputa: a classe trabalhadora ou classe dominada. Estamos diante de um processo contínuo de regressão de direitos e ataque às condições mínimas de vida e trabalho.

A mundialização financeira arrostada na contemporaneidade constituiu uma configuração internacional de fluxos de capitais paradoxal, em que foram favorecidos os países dotados de praças financeiras. Este processo gera grandes distorções na taxa de crescimento no plano mundial e é permeado de determinações políticas, econômicas e sociais, as quais vão delineando um novo perfil de relação entre o Estado e a sociedade.

Diante deste cenário, todos são impelidos a refletirem no curso da vida social; todos os sujeitos envolvidos nas relações sociais, de formas distintas, sofrem as consequências da crise. Profissionais que atuam diretamente com as expressões da questão social e com a garantia/efetivação dos direitos humanos e sociais são desafiados cotidianamente na luta progressista.

As contradições suicidas por que passa o sistema capitalista são inseparáveis do imperativo da expansão do capital a todo custo, confundido de forma mistificadora e arbitrária com crescimento. Isto porque, a economia não é voltada para as necessidades humanas e sim para o lucro com seus traços de desumanização, alienação e degradação.

### **1.1.1 - Desdobramentos da crise estrutural do capital: reorganização capitalista e configuração de um novo cenário**

Neste item nosso objetivo, inicialmente, gira em torno de explicitar a reorganização capitalista mundial reinante após a crise de 1970, a qual vai delineando o perfil do capitalismo contemporâneo. Em seguida, iremos particularizar a análise deste processo no âmbito brasileiro e, para tanto, regataremos de forma sucinta as características da formação social brasileira, uma vez que, tais elementos estão dialeticamente presentes na história econômica, social e política do país na atualidade.

Com a crise de 1970 e a queda do trinômio fordismo/taylorismo/keynesianismo o capitalismo contemporâneo opera uma reconfiguração<sup>24</sup> baseada num novo tripé, já citado

---

<sup>24</sup> Quando nos referimos a essa reconfiguração do capitalismo estamos tendo por suposto que ela diz respeito tanto a esfera da economia quanto da política e do social e, ainda, ela refere-se a uma mudança no papel do Estado e da sociedade civil, a qual será explicada no decorrer do capítulo.



anteriormente: acumulação flexível (via reestruturação produtiva), neoliberalismo e financeirização (hipertrofia do setor financeiro/ operações situadas na esfera da circulação). Como demarca Antunes (1999, p. 31) “como resposta à sua própria crise, iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação”.

O padrão de produção fordista/taylorista foi substituído pela modalidade de acumulação flexível (conforme nomeia Harvey) baseada no modelo japonês toyotista. Essa reestruturação produtiva abandona a esteira e a produção em série e produz segundo as particularidades do mercado, incorporando a microeletrônica, a robótica e a informática. Inauguram-se novas formas de gestão do trabalho e controle da força de trabalho numa ilusória parceria entre capital e trabalho através das equipes de trabalho e da busca de qualidade total dos produtos. Com isso há uma quebra na consciência de classe do proletariado (ANTUNES, 1999).

A reestruturação produtiva traz consigo a desterritorialização da produção, o crescimento do desemprego, a precarização das relações de trabalho, crise do movimento sindical e redução da classe operária. A precarização das relações de trabalho está centrada na terceirização, informalidade, trabalho temporário, trabalho infantil e trabalho escravo. Há ainda a exigência do trabalhador polivalente, o qual desempenha várias funções sob o recebimento de um mesmo salário. Isso ocasiona a divisão da classe trabalhadora entre trabalhadores qualificados e estáveis e trabalhadores precarizados, alterando a composição da classe que vive do trabalho (ibid.).

A financeirização da economia já foi melhor detalhada anteriormente quando elucidamos os aspectos da crise estrutural do capital, demarcando o papel central das finanças na economia mundial nas últimas décadas e, no Brasil, em especial a partir de 1990, como veremos adiante.

Pois bem, com a superacumulação um montante de capital ficou disponível na forma de capital monetário. Ocorreu a fusão do capital bancário com o industrial gerando o capital financeiro. A financeirização da economia trouxe a tona capitalistas que vivem do capital que rende juros - a elite parasitária. Ocorre uma hipertrofia do setor financeiro, contudo, a existência desse capital fictício não guarda correspondência com a massa de valores reais, gerando a especulação e as frequentes crises, conforme vimos anteriormente. Com isso advém uma agudização da fetichização da vida social, criando o imaginário social de que dinheiro gera dinheiro sem a mediação da produção. As relações sociais passam a ser vistas também de forma fetichizada, como relação entre coisas (mercadoria e dinheiro), o que obscurece a

relação de exploração entre as classes. A conjugação entre a financeirização e a acumulação flexível do capital traz consigo a flexibilização das relações sociais, de trabalho, de consumo, dentre outras (ANTUNES, 1999; IAMAMOTO, 2008).

A oligarquia financeira mundial dispõe de um poder que desafia a soberania dos Estados nacionais e a autoridade dos seus bancos centrais (NETTO e BRAZ, 2007). A reorganização capitalista com suas transformações no mundo do trabalho é acompanhada por mudanças no papel do Estado, estamos falando da ideologia neoliberal ou neoliberalismo, condutor valorativo de todo este processo.

O neoliberalismo, apregoado como programa social-liberal, foi uma reação teórica e política contra o Estado intervencionista e de bem-estar, gestando-se logo depois da II Guerra Mundial. Tinha como objetivo combater o Keynesianismo e o solidarismo e, nas palavras de Anderson (1995, p. 10), “preparar as bases de um outro tipo de capitalismo, duro e livre de regras para o futuro”. Tais propósitos foram parcialmente exitosos, como podemos identificar na atualidade.

Apesar de Hayek, teórico neoliberal, ter lançado suas ideias já nos pós-guerra, foi somente na década de 1970 que elas começaram a ganhar terreno. Isso foi devido à eclosão da já mencionada crise econômica que iniciou uma profunda recessão nos países centrais capitalistas. Crise que combinou baixas taxas de crescimento com altas taxas de inflação. Para os neoliberais o antídoto para essa crise girava em torno de manter o Estado forte em sua capacidade de romper com os sindicatos e no controle do dinheiro, mas modesto nos gastos sociais e intervenções econômicas (ANDERSON, 1995).

O primeiro país a implementar a política neoliberal foi o Chile, seguido dos países de capitalismo avançado da Europa e América do Norte.<sup>25</sup>

Vale dizer que, inicialmente, o neoliberalismo, ou melhor, seus teóricos e defensores, se diziam inimigos da socialdemocracia, porém, como a história nos mostra os governos socialdemocratas foram grandes aplicadores de políticas neoliberais<sup>26</sup>.

Os grandes objetivos do neoliberalismo eram/são: estabilização monetária através de uma disciplina orçamentária que garantisse a contenção dos gastos sociais e o reestabelecimento da ‘taxa natural’ de desemprego, além de uma reforma fiscal que

---

<sup>25</sup> É importante ressaltar que a implementação das políticas de ajuste estrutural neoliberais operou sob diferenciações, tanto no que concerne às diferenças entre os países centrais e periféricos, quanto entre os próprios países latino-americanos. Essa diferença assenta-se nas distintas trajetórias históricas (econômica, social e política) de cada país, em especial, percorridas antes da crise. Contudo, acentuo que tais distinções não serão abordadas nessa dissertação, por uma questão de foco de análise.

<sup>26</sup> A exemplo dos chamados governos socialdemocratas de Collor e FHC no Brasil.

diminuísse os tributos das altas rendas. De acordo com tais ideias, o mercado iria aos poucos redefinindo sua lógica e as desigualdades, necessárias para este projeto, à medida que fossem reestabelecidas iriam dinamizar a economia (ANDERSON, 1995).

A partir desses objetivos originam-se graves consequências, tais como: a deflação, desmontagem de serviços públicos, privatizações, crescimento de capital corrupto e polarização social. Os principais mecanismos de implementação dessa ideologia pelos governos foram a contração da emissão monetária, elevação das taxas de juros, rebaixamento dos impostos das altas rendas, abolição de controle dos fluxos financeiros, privatizações, criação de níveis de desemprego massivos, redução/corte dos gastos sociais, aplastação de greves e imposição de nova legislação anti-sindical (ibid.).

Considerando tudo isso, infere-se que

economicamente, o neoliberalismo fracassou, não conseguindo nenhuma revitalização básica do capitalismo avançado. Socialmente, ao contrário, o neoliberalismo conseguiu muitos dos seus objetivos, criando sociedades marcadamente mais desiguais [...]. Política e ideologicamente, todavia, o neoliberalismo alcançou êxito [...]. (ibid., p.23).

Como podemos ver, o neoliberalismo surge em resposta/substituição à política Keynesiana e apregoa a liberdade e primazia do mercado sobre o Estado, do individual sobre o coletivo e o Estado mínimo<sup>27</sup>, ou seja, aquele que não intervém no livre jogo dos agentes econômicos. As ideias neoliberais preceituam o privilegiamento da esfera privada e o enxugamento do Estado, promovem um ataque aos direitos sociais, tornando, na verdade, o Estado mínimo para o social e máximo para o capital. O Estado continua sendo um instrumento a favor da dominação capitalista, agenciando a desnacionalização, a privatização e a abertura da economia para o exterior. Paralelo a isso, as políticas sociais se tornam restritivas e focalizadas, o que gera o aprofundamento do desemprego estrutural e das desigualdades sociais (DRAIBE, 1993; SOARES, 2000).

Na verdade, ao proclamar a necessidade de um “Estado mínimo”, o que pretendem os monopólios e seus representantes nada mais é que um **Estado mínimo para o trabalho e máximo para o capital**. O ataque do grande capital às dimensões democráticas da intervenção do Estado começou tendo por alvo a regulamentação das relações de trabalho [...] e avançou no sentido de reduzir, mutilar e privatizar os sistemas de seguridade social. Prosseguiu

---

<sup>27</sup> Redução do Estado em seu tamanho, função e papel em prol da constituição do mercado como o mecanismo mais eficiente de alocação de recursos (DRAIBE, 1993). O Estado, na realidade, não reduz sua intervenção na economia, mas reduz drasticamente na área social.

estendendo-se à intervenção do Estado na economia: o grande capital impôs “reformas” que retirou do controle estatal empresas e serviços – trata-se do **processo de privatização** [...] (NETTO E BRAZ, 2007, p. 227, 228, *Grifos do original*).

Torna-se importante ressaltar que a ideologia neoliberal se propaga pelo mundo no fim do século XX devido às proposições do Consenso de Washington<sup>28</sup>. Os organismos multilaterais, quais sejam, o Fundo Monetário Internacional (FMI), Banco Mundial (BIRD) e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) redefiniram suas estratégias de desenvolvimento diante da nova dinâmica das relações econômicas e financeiras internacionais. As novas proposições foram explicitadas em documentos elaborados pelo Banco Mundial a partir de 1989 e, em linhas gerais, demarcam as recomendações para a reforma do Estado orientada pelo mercado, uma estratégia de desenvolvimento congruente com o desenvolvimento dependente e associado (como no Brasil) e um modelo de gestão baseado na nova administração pública (PAULA, 2007).

A partir das elaborações iniciais dos organismos internacionais ocorreu então nos Estados Unidos, em 1989, o Consenso de Washington, o qual ficou conhecido como um conjunto de medidas de ajuste macroeconômico formulado por economistas de instituições financeiras ligadas ao FMI, BID e o Banco Mundial. Entre essas "regras" que deveriam ser adotadas pelos países para promover o desenvolvimento econômico e social estavam: o ajuste estrutural do déficit público, a redução do tamanho do Estado, a privatização das estatais, a abertura ao comércio internacional, o fim das restrições ao capital externo, a abertura financeira às instituições internacionais, a desregulamentação da economia, a reestruturação do sistema previdenciário, o investimento em infraestrutura básica e a fiscalização dos gastos públicos. Logo, o Consenso propôs o ajuste fiscal (mudanças promovidas através de medidas liberalizantes, privatizantes e de mercado) e a reforma orientada para o mercado (PAULA, 2007; SOARES, 2000).

Nos países latino-americanos, alvos prioritários dos brutais ajustes macroeconômicos, a receita neoliberal consistiu nas propostas de reformas dos sistemas de proteção social, orientadas para a privatização, descentralização, focalização e programas (fundos) sociais de emergência, em especial voltados para grupos carentes (DRAIBE, 1993).

---

<sup>28</sup> O Consenso caracteriza-se por um conjunto, abrangente, de regras de condicionalidade aplicadas de forma cada vez mais padronizada aos diversos países e regiões do mundo, para obter o apoio político e econômico dos governos centrais e dos organismos internacionais. Trata-se também de políticas macroeconômicas de estabilização acompanhadas de reformas estruturais liberalizantes (TAVARES e FIORI, 1993, p. 18).

O neoliberalismo, portanto, é um conjunto de regras práticas de ação, particularmente, referidas a governos e a reformas do Estado e de suas políticas, conforme nos ensina (DRAIBE, 1993). Isso promove uma significativa mudança na relação do Estado com a sociedade, modificando a forma de produzir e distribuir os bens e serviços sociais. Há alterações nas relações entre o Estado e o mercado e entre o público e o privado. Criam-se formas alternativas de atendimento às demandas sociais, como: mutirões, ajuda mútua, práticas comunitárias e de vizinhança dentre outras. Incorpora-se no encaminhamento das políticas sociais a participação dos próprios beneficiários e de associações voluntárias e de redes de organizações não governamentais. Tais processos expressam novas formas de sociabilidade, instaurando uma nova relação entre Estado e Sociedade Civil. Institui-se

um reordenamento das relações destas partes da sociedade com o Estado e a economia: ali onde antes predominavam o Estado ou o mercado (ou seus vários “mix”), um espaço passa a ser ocupado por estas novas formas da “solidariedade social” ou, se se quiser, por uma ampliação da autonomia dos setores organizados da sociedade. (DRAIBE, 1993, p. 100).

O ajuste neoliberal, por conseguinte, não possui apenas natureza econômica, mas faz parte de uma redefinição global do campo político-institucional e das relações sociais. Prosseguindo esse raciocínio, Soares (2000, p. 12-13, *grifos do autor*) afirma que

Passa a existir um outro projeto de “reintegração social”, com parâmetros distintos daqueles que entraram em crise a partir do final dos anos 70. Os *pobres* passam a ser uma nova “categoria classificatória”, alvo das políticas focalizadas de assistência, mantendo sua condição de “pobre” por uma lógica coerente com o individualismo que dá sustentação ideológica a esse modelo de acumulação.

Desse modo, o Estado neoliberal não reduz sua intervenção na economia. Na realidade, ele reduz a sua intervenção nas áreas sociais, priorizando as necessidades de autovalorização do capital. Como consequência desse processo os direitos sociais perdem identidade, a concepção de cidadania se restringe, a legitimação estatal se reduz ao assistencialismo e a legislação trabalhista é atacada, dentre outras. Entendemos, portanto, que a configuração do Estado neoliberal impacta profundamente o desenvolvimento e operacionalidade das políticas sociais, com forte restrição de recursos, focalização de público e abandono de sua universalidade, de sua lógica de direito social, uma vez que este também é atacado. Considerando que o assistente social é um agente que exerce suas funções nas mais

variadas políticas sociais, essa reconfiguração da orientação estatal acerca das políticas sociais e econômicas rebate em seu cotidiano profissional através, dentre outros aspectos, da ‘retradução’ de suas demandas. Logo, o profissional precisa acompanhar esse movimento, não no sentido de seguir ou cumprir essa lógica, mas no sentido de compreendê-la para melhor intervir e modificá-la.

A seguir iremos explicar acerca das particularidades do Brasil no processo de reconfiguração capitalista, sob orientação neoliberal, o que leva à sua Reforma Gerencial do Estado e, assim, comporemos o contexto que reconfigura as políticas sociais brasileiras, sobretudo, na década de 1990, mas com fortes redirecionamentos nos anos 2000.

Antes, contudo, precisamos sinalizar que a experiência de cada país nos processos em curso na cena mundial a partir da crise do capital de 1970 e seus desdobramentos é diferenciada, tanto no que diz respeito às suas particularidades históricas e temporais, quanto às formas diversas de seus sistemas econômico, social, político e cultural. Assim, cada região geográfica e política do globo experimentou este processo de forma diferenciada e, nesse aspecto, destacamos a América Latina, a qual possui um processo particular e que necessitaria de um amplo e crítico espaço para reflexão. Contudo, considerando a extensão da análise, julgamos que para o âmbito dessa dissertação não seria viável a composição dessas particularidades e optamos em entrar diretamente no contexto brasileiro, que é onde se insere concretamente nosso objeto de estudo.

O que importa sinalizar, sucintamente, em termos de América Latina, para localizarmos o Brasil em seu interior, é que também ela entrou em crise econômica e social a partir do cenário de 1970. Desencadeou-se um crescente endividamento externo dos países latinoamericanos e a recessão econômica de 1980 fez a questão da reforma do Estado surgir (novamente) na agenda política. A partir de 1990 iniciou-se uma inflexão na balança comercial de vários países da região (PAULA, 2007).

Após as experiências de ajuste, o continente latino-americano viu-se, mais do que no passado, em uma situação econômica, política e institucional fragilizada e instável, apresentando um quadro social ultrajado. Com isso, no desenrolar dos anos 2000, lapso em que se manteve a política econômica neoliberal e o padrão de intervenção do Estado na área social de caráter residual, ocorreu o adensamento das sequelas mais brutais do ajuste estrutural.

Sigamos, então, para nosso país, compondo a análise da reconfiguração capitalista em seu interior, que se desenha, em especial, a partir da década de 1990.

### **1.1.2 – A particularidade da reorganização capitalista e do capitalismo contemporâneo no contexto brasileiro**

Contextualizar o cenário brasileiro a partir de um resgate de sua formação sócio-histórica é fundamental para nos localizarmos na atualidade a partir do entendimento de elementos culturais que perpassam nosso cotidiano, mesclam-se e atualizam-se na história presente. A organização social brasileira está centrada num misto entre elementos tradicionais e novos, os quais se constituem em determinantes de todo e qualquer processo histórico.

A relação entre formação social e relações sociais de produção no capitalismo é a razão metodológica que explica a necessidade de compreender os elementos sócio-históricos de nossa herança cultural que, dialeticamente, dialogam com o presente e com as conformações da nossa história. Pretendemos, portanto, ainda que em caráter preliminar e conciso, apontar os elementos históricos da constituição do capitalismo brasileiro, resgatando sua relação com os traços das formações sociais brasileiras anteriores a este modo de produção. Ressaltamos que optamos por não nos debruçarmos sobre os *acontecimentos* históricos, focando tão somente nas *características* históricas que nos ajudam a explicar o Brasil contemporâneo.

Refletindo, inicialmente, com Prado Júnior (2000), apreendemos que nosso passado colonial é fundamental para interpretarmos o Brasil atual e suas mazelas políticas, sociais e econômicas. “O passado, [...] aí ainda está, e bem saliente; em parte modificado, é certo, mas presente em traços que não se deixam iludir” (p.3).

Na interpretação do autor citado acima são três os processos históricos basilares para compreensão do Brasil: o sentido da colonização, o regime de trabalho escravo e a particularidade de nosso desenvolvimento desigual e combinado.

Prado enfatiza o sentido da colonização brasileira, dizendo que este processo serviu à acumulação originária de capital nos países centrais. Afirma uma embaraçada articulação entre a dinâmica do mercado mundial e os processos internos, econômicos e sociais, no Brasil. Segundo o autor nem o período imperial e nem a república alteraram essa tendência de subordinação ao mercado mundial. O caráter de dependência é fortemente presente em nossa história. Dessa forma, para o autor, a acumulação originária, o colonialismo e o imperialismo definem um sentido para a formação histórica do país, qual seja, a sociedade brasileira

organizou-se para fora, vive sob os ditames do mercado mundial e de interesses gestados bem longe do seio e da realidade do país<sup>29</sup> (PRADO, 2000; BEHRING, 2008).

No Brasil colônia a unidade política era centralizada no rei, não havia regras e existia uma confusão de atribuições, além de centralização na arrecadação de tributos, pouca autonomia das esferas locais e controle da economia através do saber técnico; era forte o patrimonialismo<sup>30</sup> político. Logo, nossa herança colonial é calcada na centralização de poder, autoritarismo, prevalência de interesses pessoais, dentre outros, os quais se tornaram características da sociedade brasileira (PAULA, 2007).

O escravismo é outra característica venenosamente marcante na história da sociedade brasileira, haja vista, a desqualificação que impregna o conceito e vivência do trabalho em nossa sociedade e que delinea a relação entre capital e trabalho. Por conseguinte, a influência do escravismo definiu as formas de organização do trabalho e da vida em nossa sociedade, a partir da aceção de modos de pensar e agir e da produção de valores e padrões (PRADO, 2000; BEHRING, 2008).

Fernandes (1987) também afirma uma persistente presença do trabalho escravo como impactante no nascimento do trabalho livre, o qual nasce articulado estruturalmente ao mandonismo, paternalismo e conformismo, como se o trabalho livre fosse uma extensão do trabalho escravo.

A análise mais fundamental de Prado para entender a constituição da sociedade (capitalista) brasileira é o conceito de desenvolvimento desigual e combinado, o qual designa uma mistura no processo de desenvolvimento capitalista que engloba feitos avançados e atrasados. Essa característica é mais frequente em países subdesenvolvidos como o Brasil, em que geralmente predomina uma relação de coexistência de setores desenvolvidos e modernos com segmentos atrasados, de forma combinada. Isso gera uma formação social particular (PRADO, 2000; BEHRING, 2008).

Segundo Prado, a adaptação brasileira ao capitalismo ocorreu com uma substituição lenta do trabalho escravo pelo trabalho livre nas grandes unidades agrárias, articulando progresso e conservação. O progresso vem com a adaptação ao capitalismo e a conservação com a manutenção de elementos da antiga ordem. Isso foi vivenciado a partir da exploração

---

<sup>29</sup> A evolução do capitalismo no Brasil foi profundamente afetada pelo período colonial e pelas articulações estabelecidas com o centro (europeu) uma vez que o sistema colonial dificultava o surgimento de uma economia interna e a produção estava umbilicalmente ligada às necessidades da acumulação metropolitana.

<sup>30</sup> A história brasileira é marcada pelas relações de patrimonialismo: relações ambíguas entre o público e o privado. Um país que escolhe seus homens públicos, ou que exercem funções públicas, a partir de relações pessoais de confiança e não por suas capacidades. O patrimonialismo é a característica de um Estado que não possui distinções entre os limites do público e os limites do privado.



rural de tipo colonial voltada para o mercado externo e fundada no escravismo (PRADO, 2000; BEHRING, 2008).

No Brasil as formas modernas de produção e organização social características do desenvolvimento propriamente capitalista se combinaram com estruturas arcaicas presentes em nossa sociedade, espólios do passado colonial. A relação entre economia nacional e expansão do capitalismo mundial ocorreu sob as feições do capitalismo periférico e dependente.

Neste país, portanto, a dominação imperialista é combinada com desigualdades internas, o que aprofunda as disparidades sociais e a concentração de poder. A associação com o capitalismo estrangeiro (norte-americano, europeu, japonês etc) fragilizou a possibilidade de construção de um projeto de capitalismo nacional e isto determina nosso lugar nas relações econômicas internacionais. A combinação entre poder público e capital privado, tanto nacional quanto estrangeiro, foi um dos fatores determinantes na transformação da estrutura econômica brasileira.

A criação das relações sociais de produção capitalistas no Brasil é marcada pela modernização conservadora. Fernandes (1987) defende que o país imprimiu um estilo próprio na sua implantação e consolidação do capitalismo. O Brasil é o país mediado pelas relações de favor, clientelismo e escravidão. Outra característica da transição para o capitalismo é a incongruência entre as normas legais e as normas práticas.

O mesmo autor citado acima afirma que a expansão interna do capitalismo no Brasil não foi uma escolha, decorreu da posição do país na economia internacional (posição esta definida por aquilo que Caio Prado chamou de *sentido da colonização*). Contudo, os ritmos da modernização, as diferenciações no interior dos estamentos e a capacidade de concretizar utopias se definiram a partir de dentro. A modernização ocorreu sob controle e tutela dos estamentos dominantes, numa espécie de despotismo esclarecido (FERNANDES, 1987; BEHRING, 2008).

Fernandes analisa que o Estado nacional brasileiro nasceu sob uma intensa ambiguidade entre um liberalismo formal e um patrimonialismo como prática, objetivando a garantia de privilégios. A revolução burguesa no Brasil ocorreu envolta a um emaranhado, considerando o país periférico e dependente, de economia colonial e que transplantou os processos capitalistas típicos numa mistura com os processos locais, o que configurou uma heteronomia (FERNANDES, 1987; BEHRING, 2008).

Assim, Fernandes conclui que a entrada brasileira no capitalismo foi marcada por um processo de transição condicionado pelos dinamismos do mercado mundial e pela adequação do sistema colonial aos novos tempos. O autor afirma que a competitividade foi incorporada no país num contexto histórico, social e cultural arcaico e, por isso, desagua para manter o passado no presente, o que resulta na imbricação da ordem competitiva com valores conservadores, particularistas e elitistas (FERNANDES, 1987; BEHRING, 2008).

O ciclo de transição para o capitalismo é marcado pela condição periférica, com os seguintes traços: dissociação pragmática entre capitalismo e democracia; extrema concentração de riqueza; drenagem para o exterior de significativa parcela do excedente econômico nacional; persistência de formas pré-capitalistas de trabalho e depressão do valor do trabalho assalariado (FERNANDES, 1987; BEHRING, 2008). Ainda busca raízes no passado a chamada tecnocracia estatal, que significa o monopólio do Estado e exclusão da sociedade civil dos processos decisórios (PAULA, 2007).

Desse modo, a transição para o capitalismo no Brasil é julgada como não clássica, marcada por uma visão estreita do dinamismo do mercado interno e sua direção volta-se no sentido de impedir o crescimento a partir de dentro. Essa forma de entrada no capitalismo torna-se recorrente na história brasileira, repetindo-se em quadros estruturais ulteriores. “Como não há ruptura definitiva com o passado, a cada passo este se reapresenta na cena histórica e cobra seu preço, embora sejam muito variáveis os artifícios da conciliação” (FERNANDES, 1987, p. 202).

Tentamos elencar as principais características históricas e culturais da formação social do Brasil que perpassaram sua história e que podem ser utilizadas para o entendimento e análise dos principais acontecimentos históricos brasileiros, como a independência, a república, o golpe de 1930 (getulista), a democratização e o desenvolvimentismo, o golpe de 1964 (ditadura militar), a redemocratização, a reforma gerencial do Estado e o Brasil contemporâneo. Não nos debruçamos sobre a análise das particularidades desses acontecimentos históricos por uma questão de foco de estudo, uma vez que, para compor a pesquisa e objetivos propostos temos que abordar várias determinações e, ainda que de forma sucinta, nosso objetivo é passar ou indicar todos os temas que conformam a totalidade que permeia nosso objeto de estudo, a fim de situá-lo e compreendê-lo em todas as suas mediações. Com isso, pensamos que estaremos instrumentalizados para aprofundar nosso

objeto de pesquisa e, talvez, produzir análises originais e que contribuam efetivamente para o exercício profissional do assistente social<sup>31</sup>.

Posto isso e no sentido de estreitar ainda mais as relações particulares com nosso objeto de estudo vamos entender agora como o processo explicado anteriormente (crise>reconfiguração do capital>desdobramentos) ocorreu no Brasil.

A primeira constatação que devemos fazer é que o Brasil só completou sua inserção na modernidade (entrada definitiva no capitalismo maduro) com o crescimento acelerado ocorrido no pós-1964<sup>32</sup>, considerando que, o país tem um tempo histórico retardatário, ou seja, sua inserção no sistema capitalista é tardia (em relação à transição clássica dos países centrais) e, ainda, podemos dizer que tal inserção se deu de forma subordinada. Assim, a também inserção subordinada e tardia do Brasil no processo de mundialização do capital delimitou particularidades na conformação da reestruturação do capital no pós-crise (BEHRING, 2008).

O ajuste estrutural via política neoliberal ocorreu no país na passagem do fim dos anos 1980 para 1990, década esta em que foram radicalmente implementadas as políticas de ajuste com o objetivo de recompor a hegemonia burguesa no Brasil. Como vimos, a ideologia neoliberal traz consigo a mutação do papel do Estado, sua reforma<sup>33</sup> e assim foi feito no país.

No Brasil, Fernando Collor inicia o processo de implementação de tal ideologia, o que é consolidado no governo de Fernando Henrique Cardoso-FHC na década de 1990, principalmente, com a instauração do Plano Real. Nesta década os dirigentes políticos do país entenderam a necessidade de realização de uma Reforma Administrativa, o que foi promovido, inicialmente no governo de Collor. Porém, foi no governo de Fernando Henrique Cardoso/FHC que a chamada Reforma Gerencial do Estado tomou corpo e forma e concretizou o desenrolar do processo. A reforma de Estado no país foi influenciada, de acordo com Paula (2007), pelas características patrimoniais e autoritárias do Estado e da administração pública no Brasil; pela crise do nacional-desenvolvimentismo e a ascensão do

---

<sup>31</sup> Para uma compreensão rica, detalhada e crítica da história da formação social brasileira indicamos as seguintes bibliografias: Formação do Brasil Contemporâneo (colônia) e História econômica do Brasil (Caio Prado Júnior); A revolução burguesa no Brasil (Florestan Fernandes) e O ciclo da revolução burguesa no Brasil (Octavio Ianni).

<sup>32</sup> Sobre uma caracterização dos acontecimentos históricos abertos com o golpe de 1964, ou seja, sobre a autocracia burguesa no Brasil, ver *Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64* (José Paulo Netto).

<sup>33</sup> Mais adiante entenderemos a partir de uma visão crítica que, na realidade, o que ocorreu foi uma contrarreforma do Estado brasileiro.

desenvolvimento dependente e associado e, ainda, pela visão dos organismos financeiros internacionais e do Consenso de Washington.

A proposta de administração pública gerencial foi feita como resposta à crise mundial desencadeada no Brasil nos anos 1980 e também como uma resposta à globalização da economia. Diante da crise e das exigências da globalização o Estado se viu obrigado a redefinir suas funções e o projeto escolhido para este fim foi o de cunho neoliberal. Tal projeto ingressou no intento de internacionalizar a economia brasileira, inserindo o país na integração mundial dos mercados e do sistema produtivo (BRESSER PEREIRA, 2006).

O Brasil se insere definitivamente no rol da competitividade em escala global e o âmbito de intervenção e regulação estatal fica reduzido. O objetivo passa a ser a capacitação dos agentes econômicos para competirem em nível mundial. Bresser Pereira (2006) ensaiou distinguir a proposta que ele desenhou no governo FHC da reforma neoliberal, identificando sua reforma gerencial como socialdemocrata<sup>34</sup>. Segundo o formulador, o neoliberalismo busca retirar o Estado da economia e a socialdemocracia almeja que o Estado intervenha apenas quando o mercado não for apto. Ora, a centralidade de sua reforma é fortalecer o mercado, portanto, retirar gradualmente e efetivamente o Estado da cena econômica. Mas, essa retirada, conforme a história das últimas décadas já nos mostrou, é direcionada: retira-se o Estado de suas funções sociais e mantém seu forte e consistente apoio à economia capitalista globalizada. Retira o dinheiro público do público e transfere para o privado, pois este é entendido como o setor de excelência e eficácia.

Bresser Pereira (2006, p. 239) e o projeto que ele transporta defende que “a causa fundamental da crise econômica foi a crise do Estado”. Em suas palavras:

Crise que se desencadeou em 1979, com o segundo choque do petróleo. Crise que se caracteriza pela perda da capacidade do Estado de coordenar o sistema econômico de forma complementar ao mercado. Crise que se define como fiscal, como uma crise do modo de intervenção do Estado, como uma crise da forma burocrática pela qual o Estado é administrado, e, em um primeiro momento, também como uma crise política. (id. *ibid.*).

A crise do modo de intervenção do Estado que, segundo Bresser Pereira (2006) foi acelerada pela globalização é um dos pontos-chaves de sua análise, pois é central na sua justificativa para a reforma gerencial, aliada à crítica feita à administração pública

---

<sup>34</sup> Bresser Pereira foi o Ministro do Planejamento no governo de Fernando Henrique Cardoso e foi o responsável pela formulação do Plano Diretor da Reforma do Estado, elaborado nos anos 1990. Bresser defendia a disciplina fiscal, a privatização e a liberalização comercial, como veremos a seguir.

burocrática. O autor concentra grandes forças em criticar a administração burocrática, acusando-a de não romper com o patrimonialismo<sup>35</sup> e clientelismo, características culturais arraigadas no Brasil. Vai além ao recriminar a Constituição Federal de 1988, afirmando que sua promulgação agravou a crise devido ao seu enrijecimento burocrático. De forma coerente com seu projeto de sociedade Bresser faz uma espantosa análise da Constituição Federal (2006, p. 246)

[...] a Constituição sacramentaria os princípios de uma administração pública arcaica, burocrática ao extremo. [...] altamente centralizada, hierárquica e rígida, em que toda prioridade seria dada à administração direta, e não à indireta. A Constituição de 1988 ignorou completamente as novas orientações da administração pública<sup>36</sup>.

Todas as ações políticas e econômicas constituídas no país em tentativa de resposta à crise (antes da reforma gerencial) foram julgadas por Bresser como ineficazes, atrasadas e mal instruídas. Ele ataca, em especial, as tentativas de reformas anteriores (1936 e 1967), a redemocratização (1985) e a elaboração da Carta Constituinte de 1988, ressaltando que a busca da administração burocrática em torno dos parâmetros da visão burocrática dos anos 1930 e do desenvolvimentismo dos anos 1950 agravou seriamente os problemas brasileiros e não respondeu à crise.

Para Bresser Pereira (2006) e sua proposta de Estado, a Constituição de 1988 representou um retrocesso burocrático como reação ao clientelismo, uma afirmação de privilégios corporativistas e patrimonialistas e ainda uma reação irracional da alta burocracia. Ele vai mais além ao julgar que o maior dos privilégios foi o estabelecimento de um sistema de aposentadoria com remuneração integral. Em sua ótica direitos se transmutam em privilégios, os quais geram um brutal ônus para o Estado.

Mas, o que vem a ser a sua tão defendida Reforma Gerencial do Estado?

A administração burocrática surge no contexto do capitalismo industrial e do surgimento das democracias parlamentares, em substituição à administração patrimonialista. O capitalismo necessita de uma clara distinção entre mercado e Estado e, neste viés de

---

<sup>35</sup> Alguns autores falam hoje em neopatrimonialismo, no qual os burocratas se apropriam da essência do Estado; seria um patrimonialismo moderno.

<sup>36</sup> Bresser faz ainda uma dura crítica à instauração do regime jurídico único para todos os servidores públicos civis da administração pública direta e das autarquias e fundações, o qual garante uma estabilidade rígida, tratando de igual forma, em suas palavras, ‘faxineiros e professores, policias e assistentes sociais, agentes de limpeza e médicos’. Esta crítica foi amplamente considerada por nossos governistas, uma vez que, tal regime único e estável vem sendo desmantelado gradativamente. Isso porque, nas palavras de Bresser pereira (2006, p. 253) “a extensão da estabilidade a todos os servidores públicos [...] que faz com que a ineficiência, a desmotivação, a falta de disposição para o trabalho não possam ser punidos com demissão, implicaram um forte aumento da ineficiência do serviço público”.

pensamento é que surgiu a administração burocrática moderna, de cunho racional-legal. Porém, para Bresser Pereira (2006) essa administração se mostrou lenta, cara e ineficaz com a entrada do século XX quando o Estado assumiu a prestação de diversos serviços sociais (educação, saúde, cultura, previdência, assistência social e pesquisa científica), assumiu a regulação da economia interna, das relações internacionais, a estabilidade da moeda, provisão de serviços públicos, dentre outros.

Diante deste quadro surge, para o projeto em questão, a necessidade da administração pública gerencial, a qual trazia consigo a influência da administração de empresas e da descentralização e flexibilização administrativa. Características estas oriundas da grande revolução na administração pública dos países centrais que caminhava para a administração pública gerencial (BRESSER PEREIRA, 2006).

A administração pública gerencial visa dotar o Estado de formas de intervenção ‘mais leves’, dando centralidade ao papel da competição; objetiva uma administração profissional, eficiente e voltada para a aproximação ao mercado privado de trabalho e, ainda, segundo Bresser Pereira (2006, p. 249) “orientada para o atendimento das demandas do cidadão”. De que cidadão se trata? É o próprio autor que define: cidadão-cliente.

Portanto, para os defensores da Reforma do Estado era necessário promover uma modernização radical da administração pública, via perspectiva gerencial. Em 1990 o governo Collor impulsiona as reformas econômicas e o ajuste fiscal, promovendo a abertura comercial e incitando as privatizações. Já em 1995 com o governo FHC consolida-se essa proposta de Reforma Gerencial do Estado, tendo dois grandes objetivos: o ajuste fiscal (em especial nos estados e municípios) e a eficiência e modernização da administração pública (BRESSER PEREIRA, 2006).

No que se refere ao ajuste fiscal ele

será realizado principalmente através da exoneração de funcionários, por excesso de quadros; da definição clara do teto remuneratório dos servidores e da modificação do sistema de aposentadorias, aumentando-se o tempo de serviço exigido e a idade mínima para aposentadoria, exigindo-se tempo mínimo de exercício no serviço público e tornando o valor da aposentadoria proporcional à contribuição. (ibid.; p. 257).

Já no que diz respeito à modernização da administração pública ela será realizada através de um projeto de reforma, o qual buscará fortalecer a administração pública direta e descentralizar a administração pública através da implantação de agências autônomas e organizações sociais controladas por contratos de gestão. O objetivo é fortalecer a

competência administrativa do centro e a autonomia das agências e organizações sociais. Através dos contratos de gestão, o núcleo estratégico do Estado definirá os objetivos das entidades executoras e os indicadores de desempenho, além de garantir os meios humanos, materiais e financeiros para a consecução das atividades por parte das entidades (BRESSER PEREIRA, 2006).

A Reforma Gerencial do Estado baseia-se ainda num outro princípio, o da subsidiariedade, que diz que “só deve ser estatal a atividade que não puder ser controlada pelo mercado”. Por isso, uma importante característica dessa reforma é o amplo processo de privatização, já que, para Bresser Pereira e seus coligados as empresas são mais eficientes se controladas pelo mercado e administradas privadamente. A política de privatização defende que “o Estado moderno [...] deverá ser um Estado regulador e transferidor de recursos, e não um Estado executor.” (ibid., p. 259).

Nosso formulador da Reforma Gerencial dizia, em relação ao princípio da subsidiariedade e da privatização, que

esse princípio é discutível no caso de setores estratégicos como o do petróleo, em que pode haver interesse em uma regulação estatal mais cerrada, implicando propriedade estatal. Essa é uma das razões da decisão do governo brasileiro de manter a Petrobras sob controle estatal<sup>37</sup>. (BRESSER PEREIRA, 2006, p.261).

Em contraponto a anunciada reforma do Estado como exigência de superação da crise do capital, em que foi implementada a reestruturação do capital sob a égide da ideologia neoliberal e, no Brasil, sob a reforma gerencial do Estado, propomos a análise da contrarreforma do Estado brasileiro, oferecida por Behring (2008) e que se configura numa análise crítica e real de todo esse processo.

A autora aludida acima afirma que a direção econômica, política e social da anunciada “reforma” caracteriza-se, na verdade, em sua natureza e implementação efetiva, numa contrarreforma do Estado brasileiro. Inicialmente, a autora rebate a formulação de que a crise contemporânea localiza-se no Estado, analisando tal afirmativa como uma visão unilateral e incorreta, pois, segundo sua análise, as mudanças em curso são, na verdade, uma reação do capital ao ciclo depressivo aberto nos anos 1970, que pressiona por uma “refuncionalização

---

<sup>37</sup> Parece que a projeção de Bresser foi enganosa, pois o acirramento dos postulados neoliberais, a partir da reforma gerencial, desencadeou, já na segunda década do século XXI, a entrega de parte das reservas de petróleo brasileiras para a privatização.

do Estado, a qual corresponde a transformações no mundo do trabalho e da produção, da circulação e da regulação” (BEHRING, 2008, p. 197).

A reforma do Estado significa, sob a ótica de Behring (2008), - da qual compartilhamos - uma estratégia de inserção passiva e a qualquer custo na dinâmica internacional conduzida pelas classes dominantes. O centro da reforma, na realidade, é o ajuste fiscal e, as “preocupações” com a proteção social, democracia e cidadania parecem ornamentos para tornar a reforma mais real e passível de acontecer. Há uma incongruência entre o discurso da reforma e a condução da política econômica, a qual vem corroendo os meios de financiamento do Estado brasileiro.

Outro elemento importante para a análise e trazido pela mesma autora se refere à privatização brasileira, na qual se tem a entrega do patrimônio público ao capital estrangeiro e ainda a não-obrigatoriedade de as empresas privatizadas comprarem insumos no Brasil, o que levou ao desmonte do parque industrial nacional e ao envio de uma enorme remessa de dinheiro para o exterior, ao desemprego e ao desequilíbrio da balança comercial. “Diga-se, o inverso de tudo o que foi anunciado: o combate à crise fiscal e o equilíbrio das contas públicas nacionais” (p. 201).

Behring (2008) chama a atenção para uma análise dos textos de Bresser Pereira nos quais se percebe um esforço de manipulação das palavras, no sentido de atribuir à reforma um direcionamento progressista e de disfarçar a influência da teoria da escolha pública de orientação neoliberal. Apesar da tentativa de disfarce, o conservadorismo presente nas justificativas do plano salta aos olhos do leitor.

Ver-se à (...) que se trata de uma contrarreforma conservadora e regressiva, diferente do que postularam os que a projetaram entre as paredes dos gabinetes tecnocráticos e inspirados nas orientações das agências multilaterais. (ibid., p. 171).

Ao considerar o discurso da reforma e sua relação com a política econômica realizada, parece que o Plano tem um direcionamento embutido de intenção no sentido da privatização e desresponsabilização do Estado em determinados setores, em nome dos quais se defendeu a reforma: saúde, assistência social, pesquisa científica, cultura, ensino superior, meio ambiente e outros (BEHRING, 2008).

No entanto, a realidade brasileira apontou para a priorização do pagamento dos serviços da dívida pública, em detrimento de políticas voltadas para a maioria da população



brasileira. Há então uma submissão das políticas sociais à orientação macroeconômica do ajuste (ibid.).

Diante desse quadro, vê-se que diminuiu, na verdade, o custo do Estado em políticas públicas fundamentais, enquanto a crise fiscal foi aprofundada por custos com um setor parasitário, sustentado pelas altas taxas de juros: um Estado mínimo para os pobres e trabalhadores, e um Estado máximo para o capital financeiro. (BEHRING, 2008, p. 204).

A contrarreforma do Estado brasileiro caracteriza-se por uma perda na soberania, com aprofundamento da heteronomia e da vulnerabilidade externa; no reforço deliberado da incapacidade do Estado para impulsionar uma política econômica que tenha em perspectiva a retomada do emprego e do crescimento, gerando uma desestruturação produtiva e do desemprego e uma fraca vontade política e econômica de realizar ações efetivas sobre a iniquidade social, no sentido de revertê-la. É um processo que desconsidera os mais elementares mecanismos da democracia burguesa (ibid.).

No Brasil, o desmonte do Estado ocorreu na perspectiva da adaptação (passiva) do país à dinâmica do capitalismo contemporâneo, em busca dos superlucros, lembrando que este processo é mediado pela história, formação social e relação entre as classes sociais específicas do país.

Um dos elementos que geram as condições políticas e ideológicas para a extração de superlucros tem sido o discurso e as estratégias para a retomada da competitividade, que só é possível com a queda dos custos dos fatores de produção. Dentre estes, colocou-se em questão o custo do trabalho e a saída para a crise estaria na redução de custos, através da flexibilização nas relações contratuais de trabalho, tirando o papel do Estado de regulador destas relações, até mesmo na questão da proteção social, com a redução dos encargos sociais. Este empreendimento alimentou o desemprego, a informalização, a precarização e a super-exploração dos trabalhadores brasileiros (BEHRING, 2008).

A flexibilização é um componente da reação burguesa internacional e no Brasil, e ainda, uma reação à agenda progressista do movimento operário dos anos 1970/80, no sentido de quebrar a resistência deste movimento. O Estado se retira de determinadas funções com a flexibilização, porém, amplia suas ações no campo da qualificação, via pela qual se aposta na redução do desemprego, mas cuja eficácia a realidade e os números contestam (ibid.).

Como menciona Behring (2008) o investimento na qualificação é como uma estratégia de passivização, por meio do consenso, para assegurar a colaboração entre as classes. Os

trabalhadores passam a entender o desemprego como uma situação gerada por opções individuais no decorrer da vida em torno de sua qualificação para determinada especialidade ou pelas novas requisições tecnológicas. Dessa forma, são diluídos os processos sociais mais amplos que geram o desemprego e as possibilidades de luta coletiva em busca de alternativas além da qualificação.

Conforme Behring (2008), a adaptação brasileira à lógica mundial do capital, de forma subordinada e heteronômica, utiliza medidas que vão além das flexibilizações das relações de trabalho, tendo como outro elemento importante a privatização. As privatizações e as intervenções no plano fiscal favorecem determinados segmentos do capital nacional em forte articulação com a especulação financeira internacional. As medidas em torno do projeto da (contra) reforma do Estado são justificadas em nome de uma inserção global competitiva, da diminuição da dívida pública e da mobilização de recursos para a intervenção na área social. Contudo, a realidade aponta uma distância entre essas justificativas e a concretude dos fatos desencadeados nos anos 1990.

A autora ressalta a relação de favor estabelecida no Brasil para com o capital estrangeiro, elencada como estratégia de adaptação à mundialização, tendo como consequências a vulnerabilidade externa e a desnacionalização do parque industrial do país. “A desnacionalização levou o Brasil de volta ao passado. Voltou a ser uma republiqueta dependente. Ou colônia?” (ALOYSIO BIONDI apud BEHRING, 2008, p. 228).

A flexibilização, a privatização e a relação estabelecida com o capital estrangeiro no país, como as políticas de atratividade, resultaram

em uma contrarreforma do Estado no Brasil, de natureza destrutiva e regressiva, antinacional, antipopular e antidemocrática. A opção político-econômica adotada no período Cardoso levou à fragilidade institucional, já que os centros de decisão se deslocaram com a mudança de propriedade, implicando perda de poder de regulação por parte do Estado, com consequentes riscos e incertezas para a maioria da população brasileira. Levou também a um quadro de grande vulnerabilidade aos choques externos, considerando a tendência para importar das indústrias desnacionalizadas, bem como a remessa de lucros para o exterior. (BEHRING, 2008, p.234).

Behring (2008) conclui então que a adaptação do Brasil à dinâmica capitalista contemporânea destruiu as possibilidades de autonomia do país, que na última década regrediu pela via da contrarreforma do Estado. E justifica tratar-se de uma contrarreforma ao constatar que existe uma evocação do passado no pensamento neoliberal e um aspecto regressivo na implementação de seu receituário.

Desse modo, no Brasil, considerando a reforma democrática anunciada pela Constituição de 1988, principalmente no capítulo da ‘Ordem Social’ e fazendo uma análise da realidade concreta, podemos reafirmar que está em curso uma contrarreforma, minando a possibilidade política, mesmo que limitada, de reformas mais profundas. Empreender reformas democráticas no país poderia implicar num processo de radicalização e de ultrapassagem do Estado burguês, entretanto, não houve aqui reformas no sentido socialdemocrata, mas sim processos de modernização conservadora, que promoveram mudanças objetivas nas condições de vida e de trabalho da classe subalterna, porém, tais mudanças foram limitadas diante das possibilidades e estão sempre sob o comando e controle das classes dominantes. A década de 1990 trouxe características de desmonte e destruição, através da reformatação do Estado para adaptação passiva à ordem, com fortes traços de privatização, em que o Estado entrega parte do patrimônio público para o capital estrangeiro. Além disso, as empresas estrangeiras foram premiadas pela não obrigatoriedade de comprarem insumos no país (BEHRING E BOSCHETTI, 2007), conforme já foi dito.

Outro fato importante a se destacar é a regulamentação do terceiro setor para a execução das políticas públicas, na qual foi estabelecido um compromisso de parceria com organizações não governamentais/ONGs e instituições filantrópicas. A reforma do Estado não foi capaz de aumentar a capacidade de implementação eficiente de políticas públicas, houve uma forte tendência de desresponsabilização pela política social. Isso ocorreu paralelo a um crescimento da demanda social, associado ao aumento da pobreza e desemprego. Neste sentido, a formulação da política social foi capturada pela lógica capitalista de adaptação ao contexto. Logo, o trinômio do neoliberalismo para as políticas sociais é privatização, focalização/seletividade e descentralização (BEHRING E BOSCHETTI, 2007).

Assim, a tendência geral tem sido a de restrição e redução de direitos, sob o argumento da crise fiscal do Estado, transformando as políticas sociais - a depender da correlação de forças entre as classes sociais e segmentos de classe e do grau de consolidação da democracia e da política social nos países - em ações pontuais e compensatórias direcionadas para os efeitos mais perversos da crise. As possibilidades preventivas e até eventualmente redistributivas tornam-se mais limitadas. (ibid.; p.156).

Após essas reflexões percebemos que a reforma desencadeada no Brasil causou a fragmentação do aparelho de Estado, pois os novos formatos organizacionais não foram substituídos, convivem com os antigos, deste modo, características patrimoniais, autoritárias e personalistas da história do país se perpetuam, além de haver um insulamento burocrático

(separação entre técnica e política) com centralização do poder, haja vista o governo FHC que operou constantemente por meio de medidas provisórias (PAULA, 2007).

A despeito do discurso participativo, a estrutura do Estado pós-reforma não garantiu a inserção da sociedade civil na formulação e decisões referentes às políticas públicas. A formulação de políticas públicas é monopólio de uma elite decisória que centraliza o poder e se apropria da essência do Estado (PAULA, 2007).

Assim, pactuamos com a constatação de Filho (2011) que afirma que a reforma não foi capaz de proporcionar a universalização de direitos, ela constituiu-se como impermeável aos interesses populares. As opções políticas impediram a criação de uma ordem administrativa racional-legal que garantisse o mérito, a impessoalidade e a formalidade, o que, a nosso ver, é indispensável, sob o sistema capitalista, para compor a luta em busca da universalização e aprofundamento de direitos.

O contexto contemporâneo, por conseguinte, mostra-se instável, ao mesmo tempo em que repleto de possibilidades, oriundas mesmo das contradições do sistema. O campo está aberto para ratificar o direcionamento ou para as lutas sociais e políticas que caminhem para o tensionamento deste modelo de gestão da vida em sociedade, imbricado de incongruências de raiz desumana. Toda a estrutura da sociedade sofre as contradições peremptórias engendradas no seio de uma sociabilidade desigual. As esferas do trabalho, do lazer, das relações como um todo são permeadas pela lógica mercadológica e individualista arraigada no sistema e, as políticas sociais sofrem de modo particular tais inflexões, conforme veremos a seguir. Portanto, mostra-se fundamental apreender os impactos da crise do capital nas políticas sociais a fim de que seja possível captar as determinações postas para o exercício profissional desenvolvido no interior das mesmas.

## **1.2 – Fundamentos da Política Social: configurações contemporâneas**

Apreendidas as mediações universais, particulares e singulares do contexto econômico-social vivenciado na atualidade, iremos proceder à explicitação e análise das políticas sociais, compreendendo seus fundamentos, seu desenho com o advento do Estado de bem-estar social e suas configurações diante da ofensiva neoliberal desencadeada com a reorganização capitalista no pós-crise. Posteriormente, entraremos especificamente na apreciação da Política de Assistência Social, lócus de análise dessa pesquisa.

Não iremos nos debruçar sobre a gênese ou protoformas da política social, seguindo a lógica de construção de nosso texto, cujo recorte temporal e analítico dimana de 1970 em diante. O que nos interessa é compreender os fundamentos da política social e seu desenho atual, advindo da orientação econômica do pós-crise.

Todavia, em caráter de síntese e de base para nossa análise vale realizar alguns pequenos apontamentos, já que, data do século XVIII uma inflexão no tratamento do Estado perante as mazelas sociais que deu base para os postulados neoliberais sobre sua orientação em termos de políticas sociais e econômicas. Estamos falando do predomínio do liberalismo econômico.

Behring e Boschetti (2007) lembram-nos que as sociedades pré-capitalistas assumiram algumas responsabilidades sociais no intuito de manter a ordem social e punir a “vagabundagem” e não com o objetivo de garantir o bem comum na perspectiva de direitos. Reuniram-se nas protoformas<sup>38</sup> da política social a caridade privada, ações filantrópicas e algumas iniciativas pontuais com características assistenciais, além do predomínio do caráter repressor e punitivo.

No intercurso que vai de meados do século XIX até a terceira década do século XX há o predomínio do liberalismo e de seu baluarte, qual seja: o princípio do trabalho como mercadoria e sua regulação pelo livre mercado. Para Adam Smith e David Ricardo, teóricos liberais, seria o funcionamento ilimitado e livre do mercado que asseguraria o bem-estar da sociedade, o que se configura na chamada ‘mão invisível’ do mercado livre que regula as relações sociais e econômicas. Como garantia do predomínio do mercado deveria existir uma redução do papel do Estado, em que este se prestaria apenas ao fornecimento da base legal que afixasse a liberdade do mercado, ou seja, o Estado ‘mínimo’, o Estado a serviço do capital (ibid.).

No período supracitado há, portanto, uma reduzida ação estatal na forma de políticas sociais, ou seja, uma fraca intervenção do Estado na garantia de direitos sociais. O Estado mínimo liberal deveria assumir o papel de legislador e árbitro e desenvolver somente ações complementares ao mercado. “Sua intervenção deve restringir-se a regular as relações sociais com vistas a garantir a liberdade individual, a propriedade privada e assegurar o livre mercado”. Para os liberais, as políticas sociais não deveriam ser garantidas pelo Estado, pois

---

<sup>38</sup> Localiza-se no século XIV o que se pode chamar de primeiras iniciativas (escassas ainda) em relação a atenção pública às necessidades sociais, as quais eram geridas por um Estado restrito. Estamos nos referindo às Leis dos Pobres inglesas (Poor Laws), as quais perduraram até o início do século XIX com diferentes gradações, desenhos e reconfigurações. Para uma análise histórica das protoformas da política social ver PEREIRA (2011).

estimulariam o ócio e o desperdício, devendo ser realizadas apenas para os segmentos que não têm condições de competir no mercado (BEHRING e BOSCHETTI, 2007, p. 62).

Enquanto imperou o individualismo e a fé no mercado livre houve domínio da política social liberal. Contudo, com o tempo e os acontecimentos históricos os argumentos liberais foram sendo questionados diante do fenômeno do pauperismo, o qual reclamava maior atenção e exame de sua origem. Surgiram movimentos contestatórios, principalmente, em relação às péssimas condições de vida dos trabalhadores (PEREIRA, 2011).

Nesse contexto, diante de múltiplos e complexos processos, o pauperismo foi então denominado pelos reformadores de questão social, através da desmistificação (ainda que insuficiente) das causas da pobreza, negando a relação com fraquezas morais e relacionando-a aos salários aviltantes e às condições sub-humanas de vida (PEREIRA, 2011).

Netto (2001) demarca, portanto, que a expressão questão social surgiu, ao que parece, na terceira década do século XIX para dar conta do já mencionado fenômeno do pauperismo ocorrido na Europa Ocidental, oriundo dos impactos da primeira onda de industrialização iniciada na Inglaterra no século XVIII. A pauperização absoluta da população trabalhadora significou o aspecto mais imediato da instauração do capitalismo em seu estágio industrial concorrencial. Este fenômeno configurou-se em algo novo, sem precedentes anteriores na história. Embora a polarização entre ricos e pobres venha de muito longe, a nova dinâmica da pobreza que se generalizava era radicalmente inédita.

“Pela primeira vez na história registrada, a pobreza crescia na razão direta em que aumentava a capacidade social de produzir riquezas.” (NETTO, 2001, p. 42). A sociedade se via diante de um processo contraditório: quanto mais se mostrava capaz de produzir bens e serviços, mais aumentava a parcela dos que não conseguiam ter acesso a esses bens e serviços, além disso, esses mesmos sujeitos se viam despossuídos das condições materiais de vida de que dispunham anteriormente. Ou seja: os trabalhadores passaram a produzir cada vez mais, ao mesmo tempo em que empobreciam cada vez mais.

Nessa época, ainda não existia a aproximação com estudos que desvendassem a pobreza como resultante da exploração do trabalho pelo capital, porém, a aparente incoerência entre pobreza e produção de riquezas gerou desconforto entre as classes sociais (PEREIRA, 2011).

Os “pauperizados” não se conformaram com a situação de exploração imposta pela consolidação da ordem burguesa e nas primeiras décadas do século XIX se rebelaram e protestaram de diversas formas, configurando uma ameaça real às instituições sociais

existentes (NETTO, 2001). Foram então surgindo cada vez mais críticas e opositores a forma liberal de tratar a questão social, com isso, já no século XIX surgiram medidas pontuais de proteção social (PEREIRA, 2011). Por conseguinte, o pauperismo a partir de seus desdobramentos sócio-políticos passou então a ser designado como questão social (NETTO, 2001).

É importante destacar que mesmo em regimes anteriores ocorria a exploração, contudo, o que o capitalismo inaugura é a possibilidade de supressão da exploração do trabalho, considerando as forças produtivas desenvolvidas, sem reduzir a produção de riquezas (NETTO, 2001).

Nas sociedades anteriores à ordem burguesa, as desigualdades, as privações e etc decorriam de uma escassez que o baixo nível de desenvolvimento das forças produtivas não podia suprimir (...); na ordem burguesa constituída, decorrem de uma escassez produzida socialmente, de uma escassez que resulta necessariamente da contradição entre as forças produtivas (crescentemente socializadas) e as relações de produção (que garantem a apropriação privada do excedente e a decisão privada da sua destinação) (NETTO, 2001, p.46).

A Revolução de 1848 (que marca o fim da ação progressista da burguesia) foi o palco da tomada de consciência dos trabalhadores. Neste contexto ocorre a passagem da “classe em si” à “classe para si” e isso deu visibilidade ao caráter antagônico dos interesses sociais das classes fundamentais (capitalistas e trabalhadores/dominantes e dominados). Daí resultou a clareza de que estaria excluída a colaboração de classes, uma vez que, as vanguardas trabalhadoras acederam, no seu processo de luta, à consciência política de que a questão social é inerente à sociedade burguesa e, portanto, somente a supressão desta última conduz a supressão daquela outra (NETTO, 2001).

Os trabalhadores perceberam que a resolução das manifestações da questão social culmina na extinção da sociedade burguesa e, por isso, as propostas da sociedade (sob comando das classes dominantes) para este enfrentamento se resumem em reformas no interior do mundo do capital, sem superá-lo.

Netto (2001) afirma que apesar dessa consciência política dos trabalhadores, tardaria ainda alguns anos para ocorrer a compreensão teórica que permitiria o entendimento da gênese, constituição e processos de reprodução da questão social. O autor afirma que somente com o conhecimento rigoroso do processo de reprodução do capital é que Marx, em 1867, esclareceu que a questão social consistia em um complexo problemático amplo, o qual não

poderia ser reduzido à sua manifestação imediata como pauperismo. A questão social com toda sua complexidade é algo necessário ao desenvolvimento capitalista, em qualquer de seus estágios.

Assim sendo, a gênese da questão social está no caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada dos meios de produção e dos frutos do trabalho, essência do modo de produção capitalista. Desta forma, a questão social é entendida aqui como o conjunto das desigualdades da sociedade capitalista madura, oriundas do conflito capital x trabalho (NETTO, 2001).

Pois bem, como podemos perceber as ações liberais em termos de política social, de caráter limitado, já significavam, na verdade, a proteção do capitalismo contra a sua própria tendência autodestruidora. Diante do advento do pauperismo e dos movimentos contestatórios surgiram os representantes de um novo liberalismo (que não o clássico), os quais entenderam que a eficiência econômica e a garantia de competitividade internacional estavam relacionadas com o bem-estar dos trabalhadores e da população em geral, como veremos adiante (PEREIRA, 2011).

Behring e Boschetti (2007) pontuam que as iniciativas de seguro social obrigatório (como a introduzida por Bismarck na Alemanha<sup>39</sup>) destinadas a algumas categorias de trabalhadores (contribuintes) tinham como objetivo essencial a desmobilização das lutas sociais, em especial à iniciativa dos trabalhadores em meados do século XIX na organização de caixas de poupança e previdência como estratégia de fundo de cotização para fomentar a organização operária e manter os trabalhadores em greve. Essa modalidade de proteção social não tinha caráter universal.

A luta dos trabalhadores em torno da redução da jornada de trabalho culminou na legislação fabril do século XIX, a qual pode ser compreendida como precursora do papel que caberá ao Estado na relação com as classes sociais e os direitos sociais no século XX. Essa luta pressionou pela ampliação de direitos, apesar das resistências liberais que condicionaram a expansão das políticas sociais. Behring e Boschetti (2007) nos alertam que a política social surge num processo social e não se pode indicar com precisão um específico período de surgimento das primeiras iniciativas reconhecíveis de políticas sociais. De qualquer forma, as autoras afirmam que as políticas sociais se gestaram na confluência dos movimentos de

---

<sup>39</sup> O seguro social introduzido na Alemanha por Bismarck configurou-se numa modalidade de política social inovadora, se o relacionarmos com as antigas iniciativas destinadas aos pobres. Porém, não significou uma desmercadorização dos direitos sociais ou libertação dos trabalhadores de opressões e privações. Para maiores informações ver Pereira (2011).



ascensão do capitalismo com a Revolução Industrial, das respectivas lutas de classes e do desenvolvimento da intervenção estatal.

Pois bem, entendidas algumas mediações basilares, passemos a análise da política social em seus fundamentos e no período histórico delimitado por nossa pesquisa, a partir da análise de seu papel no Estado de bem-estar social e, posteriormente, no contexto recessivo inaugurado com o ataque neoliberal.

Como já vimos, o capitalismo atravessa ciclos de aceleração e desaceleração da acumulação de capital em cada período histórico e isto se configura nas chamadas ondas longas com tonalidade de crescimento e ondas longas com tonalidade depressiva. A crise inaugurada em 1970, explicitada no item 1.1, reflete um período de uma onda longa recessiva. De acordo com a periodização de Mandel, as políticas sociais se multiplicam no final de um longo período depressivo, que compreende os anos que vão de 1914 até 1939, se generalizam no início de um período de expansão (pós-1945) e seguem até fins de 1960. A política social é um fenômeno que se generaliza no trânsito do imperialismo clássico para o capitalismo tardio, demandada pela articulação de uma série de elementos (MANDEL, 1982; BEHRING, 1998).

O advento da revolução industrial e as mobilizações sociais em torno da conquista de direitos civis e políticos impulsionaram mudanças significativas no século XX. Foi somente com a institucionalização do Welfare State em meados dos anos 40 do referido século, nos países centrais, que a política social ganhou densidade institucional e dimensão cívica, representando a possibilidade de legitimação e concretização de direitos sociais de cidadania. O Welfare State denotou um moderno sistema de proteção social calcado nos conceitos de seguridade e cidadania social, possível devido ao fato do Estado deixar de ser liberal nesse período, o que abriu espaço para a regulação (PEREIRA, 2011).

Durante o Welfare State a ordem do capital deixou de se reger apenas pelo princípio do livre mercado. Foram mescladas demandas por igualdade e reconhecimento de direitos sociais e segurança econômica com demandas do capital em se manter reciclado e preservado<sup>40</sup>. É nesse período que ocorre uma redefinição das funções do Estado, tornando-o um agente planejador. Na área social a consequência mais evidente da nova organização capitalista aberta com o ciclo do Welfare State foi a prevalência de uma economia mista, em que há a articulação do Estado e do mercado na responsabilização (formulação e gerenciamento) de políticas favorecedoras do pleno emprego e de um conjunto de benefícios e

---

<sup>40</sup> Lembre-se que em 1929 houve a eclosão de uma crise econômica mundial que gerou depressão e instabilidade regada de um desemprego massivo. Esse quadro promoveu uma inflexão na atitude da burguesia quanto a sua cega confiança nos automatismos do mercado, o que leva a uma espécie de contestação do liberalismo ortodoxo culminada na revolução keynesiana.

serviços que asseguravam padrões de vida aceitáveis aos cidadãos, tais como: seguro social obrigatório, leis de proteção ao trabalho, salários mínimos, ampliação de instituições e serviços de saúde e educação e programas de habitação subsidiados. Contudo, apesar dessa atuação na perspectiva de direitos não houve alteração na estrutura de dominação capitalista e nas relações de propriedade. De qualquer forma, o arcabouço do Estado de bem-estar social permitiu um conjunto de ganhos sociais e políticos para os trabalhadores (PEREIRA, 2011).

Assim, no período dos anos dourados (pós-1945) sob o Estado de bem-estar social houve uma mudança de perspectiva do Estado, que abrandou seus princípios liberais e incorporou orientações socialdemocratas num novo contexto socioeconômico e da luta de classes, assumindo um caráter mais social com investimento em políticas sociais. Apesar disso, vale salientar que, tanto o Estado liberal quanto o Estado social têm um ponto crucial em comum: o reconhecimento de direitos sem colocar em risco os fundamentos do capitalismo. Na realidade, a generalização das políticas sociais no período expansivo do capital significou uma medida anticrise, além de ser resultado de um pacto social estabelecido com segmentos do movimento operário<sup>41</sup> (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

Pereira (2011, p. 90) classifica três grandes marcos orientadores do Welfare State, que combinados formam o que ela chama de *Paradigma Dominante de Estado de Bem-Estar*, quais sejam: a política do pleno emprego de Keynes (ou Keynesianismo-regulação econômica e social inaugurada nos anos 1930); seguridade econômica e de existência (postulações de Beveridge acerca da seguridade social feitas em um relatório em 1942) e direitos de cidadania de Marshall.

Keynes, defensor do capitalismo, se baseava na crença de que o equilíbrio econômico dependia da interferência do Estado, o que nega a regulação via mercado. Para ele tal equilíbrio somente seria assegurado se um agente externo (o Estado) ao mercado regulasse algumas variáveis do processo econômico, quais sejam: a propensão ao consumo e o incentivo ao investimento. Tais variáveis deveriam ser controladas via contração de empréstimos e emissão de moeda. Ele concebeu medidas no sentido de garantir o pleno emprego (PEREIRA, 2011).

A doutrina keynesiana estava no largo entre o liberalismo e o socialismo, não se identificando com nenhuma dessas concepções, mas atuando dentro dos marcos capitalistas,

---

<sup>41</sup> Está na base, também, da convicção sobre a necessidade de regulação estatal para enfrentamento da crise (1929) um acordo realizado entre capital e trabalho, no qual foi estabelecido um pacto entre classes, viabilizado pelo abandono, por segmentos da classe trabalhadora, do projeto de socialização da economia. Estabeleceu-se um compromisso entre as classes fundamentais, o qual permitiu a aprovação de diversas legislações sociais e a expansão do Estado de bem-estar social.

portanto, não rompia com este modo de produção. O desenvolvimento de políticas econômicas keynesianas, associadas ao Estado de bem-estar social sob os governos socialdemocratas, tinha a função de gerenciar a economia para assegurar crescimento sob condições de pleno emprego e desenvolver uma série de políticas sociais incumbidas de redistribuir os frutos do crescimento econômico a fim de garantir os níveis de consumo (PEREIRA, 2011).

O relatório Beveridge (1942) é uma das pedras fundamentais do Welfare State e propunha uma revisão do esquema de proteção social da Grã-Bretanha. O sistema de seguridade social de Beveridge inovou por ser nacional e unificado e conter um eixo distributivo, ao lado do contributivo, além de ter abolido os testes de meio no âmbito da assistência social. Assim, no pós-segunda guerra mundial instituíram-se importantes medidas de política social na perspectiva de direito social, confluindo para um esquema de seguridade social. Estavam previstos nas leis associadas ao relatório Beveridge: auxílio-doença e desemprego; pensão aos aposentados; auxílio-maternidade, viuvez e funeral; e criação de uma normativa sobre assistência. Entretanto, essa proposta de seguridade social tinha suas insuficiências e objetivos em conflito, como a tentativa de equilibrar direitos e deveres com o incentivo à seguridade, individualismo e coletivismo. Além disso, foi estabelecido um ínfimo mínimo nacional como padrão de sobrevivência (PEREIRA, 2011).

Às políticas sociais keynesianas e beveridgianas juntou-se a teoria da cidadania de Marshall, que incluiu nos direitos de cidadania os serviços sociais públicos que deveriam ser realizados pelo Welfare State. A moderna concepção de direitos, associada à democracia e às classes sociais é obra de T. H. Marshall. Ele compôs a cidadania com três grupos de direitos: civis, políticos e sociais. (MARSHALL, 1967; PEREIRA, 2011).

Os direitos civis são relativos às liberdades individuais “liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e o direito à justiça”. Os direitos políticos referem-se ao “direito de participar no exercício do poder político, como um membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo”. Por fim, os direitos sociais estão relacionados a “tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade” (MARSHALL, 1967, p. 63-64).

Pereira (2011, p. 95-96) nos esclarece que

Tais direitos foram conquistados por meio de movimentos democráticos e passaram a ser amparados por instituições públicas, que correspondiam a cada tipo de direitos, a saber: as leis (com bases nos tribunais de justiça) estavam relacionadas aos direitos civis; a democracia parlamentar (com base no Parlamento e nos Conselhos de Governo Local) aos direitos políticos; e o sistema educacional e os serviços sociais (com base no Welfare State) aos direitos sociais.

Os direitos tradicionais (civis e políticos) foram conquistados nos séculos XVII e XVIII, respectivamente, e foram objeto de luta da burguesia. Já os direitos sociais surgiram no século XX associados ao Welfare State. Para Marshall (1967) os direitos sociais diferem dos civis e políticos do ponto de vista histórico, lógico e filosófico. Os direitos tradicionais servem à ideologia do livre mercado e da livre vida individual, já os novos direitos (sociais) impõem limites ao despotismo do mercado e ao individualismo possessivo dos cidadãos (PEREIRA, 2011).

Como vimos anteriormente, a saída da crise de 1929 ocorreu via revolução keynesiana com a sustentação pública de um conjunto de medidas anticrise ou anticíclica, porém, em 1960 essa estratégia mostrou sinais de esgotamento. A política keynesiana de elevação da demanda global via ação do Estado apenas amortece a crise através da planificação da economia, da intervenção na relação capital/trabalho por intermédio da política salarial e do controle de preços, da política fiscal e dentro dela os mecanismos de renúncia fiscal, da oferta de crédito combinada a uma política de juros e das políticas sociais. Estes elementos objetivavam conter a queda da taxa de lucro e obter algum controle sobre o ciclo do capital (MANDEL, 1982; BEHRING, 1998).

Precisamos entender então, criticamente, o papel da política social a partir do contexto das políticas keynesianas implantadas pelos Estados de bem-estar social sob os auspícios do capitalismo tardio, ou seja, entender a política social no período de sua generalização, o que está na base de seus fundamentos.

A evolução dos seguros sociais enquanto estratégia anticíclica ocorre a partir de 1929; houve inicialmente uma pressão do movimento operário em torno da insegurança da existência que peculiariza a condição operária, como desemprego, invalidez, doença e velhice. Com isso, o operariado impõe o princípio dos seguros sociais via criação de caixas voluntárias e, posteriormente, obrigatórias para cobrir perdas. Esse processo levou ao princípio da segurança social em que os assalariados deveriam ter cobertura contra toda perda de salário corrente (MANDEL, 1982; BEHRING, 1998).

O Estado, por conseguinte, como gestor das medidas anticrise implementa sistemas nacionais de seguridade com contribuição tripartite.

Dessa forma, o salário indireto, ou diferido, que é sustentado pela taxação dos trabalhadores, além de configurar um empréstimo ao Estado, a partir do qual este desencadeia um feixe de ações anticíclicas [...], também responde a baixa da procura total. Os regulacionistas acrescentam que a política social é um componente básico da relação salarial que se instaura com o fordismo, no sentido de regular o processo de reprodução da força de trabalho. (BEHRING, 1998, p. 168).

A ação da seguridade social permite que a queda no consumo não seja tão brusca, principalmente, via seguro-desemprego, mas ela não é capaz de constituir, sozinha, o efeito anticíclico; outros elementos estão associados, como o inchaço dos orçamentos militares. Percebemos então que a política social integra uma estratégia global anticrise do capital após 1929 (BEHRING, 1998).

Behring (1998) nos alerta que os ciclos econômicos balizam as possibilidades e limites da política social.

Os salários indiretos, dentro do pacto keynesiano, são concessões/conquistas mais ou menos elásticas, dependendo da correlação de forças entre os interesses das classes sociais e seus segmentos envolvidos na questão. No período de expansão, a margem de negociação se amplia; na recessão, ela se restringe. (ibid., p. 174).

Prosseguindo na história, a busca de superlucros, associada a uma revolução tecnológica permanente, a ampliação da capacidade de resistência do movimento operário e a intensificação do processo de monopolização do capital levaram a um novo período depressivo na passagem dos anos 1960 para 1970, impondo limites estruturais à estratégia keynesiana. O custo desta última foi uma grande dívida, tanto pública quanto privada, crise fiscal e inflação permanente, o que aprofundou as contradições do capitalismo e, assim, fez irromper a crise estrutural do capital de 1970, para a qual o sistema engendrou respostas aglutinadas na reestruturação produtiva, neoliberalismo e financeirização (temas discutidos no item 1.1 e 1.2) (BEHRING, 1998).

As despesas de manutenção da regulação do mercado colocaram também em crise a política social, entretanto, esta última não se constitui numa estratégia exclusivamente econômica, mas também política, no sentido de legitimação e controle dos trabalhadores, “fato do qual decorre uma crise de legitimação política articulada à queda dos gastos na área

social” (BEHRING, 1998, p. 169). Nesse novo cenário aberto com a crise e a reconfiguração do capital a política social ganha novos contornos e sentidos.

Importante pontuar que a política social não se fundou, sob o capitalismo, numa verdadeira redistribuição de riqueza; ela ocupa uma posição político-econômica a partir de determinado período histórico. De tal modo, o significado da política social não se restringe pela sua inserção objetiva no mundo do capital, nem na luta de interesses dos sujeitos envolvidos na definição da política, mas sim é oriundo da relação histórica entre esses processos (ibid.).

Com a nova dinâmica mundial inaugurada em 1970 o comando neoliberal vem desmantelando o Welfare State e a política social assume uma nova configuração. Os neoliberais recuperam a ideia do mercado como mecanismo natural de regulação das relações sociais, mas num contexto muito diferente. Portanto, o novo cenário provoca uma inflexão estrutural na produção/acumulação e também na regulamentação/reprodução (BEHRING, 1998).

Ocorre uma crise fiscal decorrente do aumento da demanda sobre o orçamento público e da diminuição de recursos, o que leva a uma extensiva disputa em torno da destinação dos recursos públicos. A política social é vista então como geradora de desequilíbrio, devendo ser acessada via mercado e não como direito social. Com isso, o neoliberalismo ataca as políticas sociais argumentando um excesso de paternalismo do Estado; daí surge a tendência à desresponsabilização e desfinanciamento da proteção social pelo Estado (ibid.).

O conjunto de tendências do capitalismo contemporâneo culmina, para a política social, numa orientação focalizadora das ações, com estímulo aos fundos de emergência. O desemprego estrutural acena para aumento de programas sociais, inclusive de caráter assistencial permanente. A política social está no centro do embate econômico e político da atualidade, como uma estratégia econômica e política (BEHRING, 1998).

Soares (2000) nos ajuda a pensar a política social em tempos neoliberais dizendo que os ‘pobres’ passam a ser uma nova categoria classificatória, alvo das políticas focalizadas de assistência, mantendo sua condição de pobre por uma lógica coerente ao individualismo que sustenta ideologicamente o modelo de acumulação. Para a ideologia neoliberal, no domínio do mercado há naturalmente ganhadores e perdedores. O ajuste estrutural provocou cortes lineares do gasto social e deterioração dos padrões do serviço público. Além disso, nas palavras da mesma autora (p. 20-21)

Para os países onde não existia um Estado de Bem-Estar Social constituído [como o Brasil], as políticas de ajuste vieram mais pelo lado econômico – abertura comercial, deslocalização de indústrias e atividades e desemprego. – do que pelo lado da distribuição de aparelhos de política social. Uma vez que estes não existiam, dependendo da intensidade do ajuste, vários países foram obrigados a fazer programas sociais de caráter emergencial, focalizados, contando com a solidariedade comunitária. Em todos os casos, porém, essas políticas foram manifestamente insuficientes para diminuir a desigualdade social e a pobreza preexistentes, e, sobretudo, agravadas pelo próprio ajuste.

E onde já existiam políticas sociais universais o ajuste agravou as condições sociais. No desenrolar das décadas subsequentes à crise, por conseguinte, ocorreu um agravamento das desigualdades; o percentual da população em extrema pobreza aumentou consideravelmente, enquanto o potencial de consumo dos estratos mais altos da população ampliou; houve uma deterioração da qualidade de vida dos estratos urbanos; acirramento do desemprego, redução do emprego formal e aumento do emprego informal e serviços básicos à mercê do mercado. Portanto, uma combinação perversa entre avanço para poucos e retrocesso para muitos. O quadro social imposto pelo ajuste neoliberal provocou no capitalismo contemporâneo uma situação de nova pobreza, alargada, ampliada e desumana (SOARES, 2000).

Lembramos que os processos societários aqui explicitados não ocorrem simultaneamente e no mesmo tempo histórico nos diferentes países, com especial distinção entre os países ditos centrais e os periféricos. Assim sendo e no intuito de aproximar ainda mais à singularidade de nosso objeto de estudo vamos proceder adiante à análise da política social no caso brasileiro.

### **1.2.1- A Política Social no Brasil**

Como já aludimos, o surgimento das políticas sociais foi gradual e diferenciado entre os países, a depender dos movimentos de organização e pressão da classe trabalhadora, do grau de desenvolvimento das forças produtivas e das correlações de força no âmbito do Estado. Sabemos que as relações capitalistas se desenvolveram no Brasil (país periférico) de forma diversa dos países de capitalismo central, ainda que mantendo suas características essenciais. A política social brasileira se constitui, portanto, com as marcas da particularidade histórica nacional (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

Behring e Boschetti (2007) elucidam que existe um padrão particular de relação entre as classes e segmentos de classes e também das instituições do Estado no Brasil que

disfarçam a violência das relações de produção desde a escravidão até os dias de hoje. Algo que exemplifica isso foi o desenho formal moderno e liberal de instituições como a burocracia e a justiça, mas que internamente eram regidas por relações de clientela.

A política social brasileira não acompanha o mesmo tempo histórico dos países centrais e não houve no Brasil escravista do século XIX uma radicalização das lutas operárias e nem a sua constituição em classe para si, com partidos e organizações fortes. A questão social só se colocou como questão política aqui a partir da primeira década do século XX, com as primeiras lutas de trabalhadores e as primeiras iniciativas de legislações voltadas para o mundo do trabalho (ibid.).

A criação de direitos sociais no país é fruto da luta de classes: por um lado os direitos sociais foram pauta de reivindicação dos movimentos e manifestações da classe trabalhadora; por outro lado representam a busca de legitimidade das classes dominantes em ambientes de restrição de direitos civis e políticos, de que a expansão das políticas sociais nos períodos ditatoriais (1937-1945 e 1964-1984) são exemplos. Nestes períodos as políticas sociais foram instituídas como tutela e favor, a exemplo da era de Getúlio Vargas<sup>42</sup>, o qual era apontado como ‘Pai dos Pobres’ (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

Predomina neste país, também e até hoje, uma distância entre os direitos previstos nas leis e sua implementação real. Além disso,

tem-se também uma forte instabilidade dos direitos sociais, denotando a sua fragilidade, que acompanha uma espécie de instabilidade institucional e política permanente, com dificuldades de configurar pactos mais duradouros e inscrever direitos inalienáveis. (ibid., p. 79).

O trabalho no Brasil esteve sempre atravessado pelas marcas do escravismo, informalidade e fragmentação/cooptação e as classes dominantes nunca tiveram compromissos democráticos e redistributivos. Tudo isso criou um cenário complexo para as lutas em defesa dos direitos de cidadania, que envolvem a constituição da política social (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

Vale dizer que até 1930 foram escassas e frágeis as medidas de proteção social no país. É nos anos entre 1930 e 1943 que podemos situar a introdução da política social no

---

<sup>42</sup> Getúlio Vargas foi presidente do Brasil durante dois períodos. O primeiro no interregno de 1930 até 1945 e o segundo de 1951 a 1954, quando suicidou. Neste último mandato foi eleito por voto direto, todavia, em seu primeiro mandato em 1930 subiu ao poder via uma “revolução” que pôs fim à República Velha. Governou até 1934 sob um governo provisório, quando então foi eleito Presidente da República pela Assembleia Nacional Constituinte. Em 1937 comete um golpe de Estado e instaura-se no poder até 1945 sob o regime de uma Ditadura: o Estado-Novo.



Brasil. Neste período o país se encontrava sobre a ditadura estado-novista de Getúlio Vargas, o qual enfrentou com polícia o movimento operário nascente, mas combinou a isso uma forte iniciativa política, qual seja: a regulamentação das relações de trabalho no país, buscando transformar a luta de classes em colaboração de classes (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

Foram se desenvolvendo a partir daí as iniciativas em torno da constituição de políticas sociais, sempre fruto da pressão da classe trabalhadora e da necessidade de legitimação do Estado e das classes dominantes. Foi criado o Ministério do Trabalho (1930) que passou a regular as relações trabalhistas através do controle via carteira de trabalho, o documento da cidadania brasileira, o que significa que eram portadores de alguns direitos àqueles que eram empregados registrados com carteira, ou seja, àqueles inseridos no mercado formal de trabalho. Essa foi a era da cidadania regulada<sup>43</sup> (WERNECK VIANNA, 2000).

A história da política social brasileira atravessou diversificados momentos e processos, envolvendo diferentes sujeitos, os quais, entretanto, não são objeto deste estudo, mas vale dizer que estão contidos nessa história a criação das CPAs - Caixas de Aposentadoria e Pensão, depois os IAPs - Institutos de Aposentadoria e Pensão e a constituição da Legião Brasileira de Assistência (LBA), a qual estava envolta ao assistencialismo e primeiro-damismo<sup>44</sup>. O cenário da política social apenas começa a se alterar neste país legalmente a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988.

A seguridade social brasileira foi criada no primeiro governo Vargas (1930-1945) e se expandiu de forma fragmentada durante as décadas seguintes. Assim, as políticas sociais se desenvolveram de forma fragmentada e seletiva no Brasil até 1964. Uma nova fase foi inaugurada a partir de 1966 com a unificação dos diversos institutos que compunham o sistema (os IAPs foram unificados com a criação do INPS- Instituto nacional de Previdência Social). Já na ditadura militar (interregno que se inicia em 1964 e perdura até 1985) ocorrem mudanças, até que a crise desencadeada no início dos anos 1980 coloca a necessidade de reforma, o que será consolidado, posteriormente, pela Constituição Federal de 1988 (WERNECK VIANNA 2000).

A instauração do regime autocrático burguês provocou profundas mudanças na sociedade brasileira, promovendo o esvaziamento dos canais de expressão da sociedade; controle dos sindicatos e associações de classe; centralização decisória e concentração de poder no âmbito do executivo; desvalorização do legislativo e das autoridades subnacionais, o

---

<sup>43</sup> O termo 'cidadania regulada' é de Wanderley Guilherme dos Santos.

<sup>44</sup> Para uma compreensão detalhada da história da política social no Brasil e da cronologia das transformações ocorridas na seguridade social brasileira ver Werneck Vianna (2000) e BEHRING e BOSCHETTI (2007).

que levou a diminuição e perda de funções assim como retração de recursos para as esferas estaduais e municipais; despolitização das relações entre grupos, na qual a tecnocracia transformou-se em agente negociador das questões trabalhistas; deslanchou também uma modernização econômica, consolidando o capitalismo, expandindo o parque industrial e diversificando a estrutura ocupacional (WERNECK VIANNA, 2000).

Todas essas transformações incidiram nas políticas públicas, ocasionando a superação definitiva do padrão de proteção social estruturado a partir de 1930. Conforme afirma Werneck Vianna (2000) antes de 1964 a manipulação dos benefícios oferecidos pelo Estado se restringia a uma clientela estratificada e pequena, mas que estava inserida no universo da cidadania, participando, inclusive, politicamente. Tratava-se de um clientelismo limitado que dificultava o aumento do número de cidadãos plenos, mas que estava sendo corrigido pelo jogo democrático com a incorporação de novas demandas.

Importante pontuar novamente que não há uma sincronia de tempos históricos entre a realidade brasileira e os processos internacionais. Assim, enquanto no plano internacional já se operava a reação burguesa à crise de 1970, no Brasil vivíamos a expansão do fordismo e keynesianismo (com todas as nossas particularidades) no período da ditadura militar pós-1964, por meio do milagre brasileiro. Em meio à restrição dos direitos civis e políticos experienciávamos a expansão dos direitos sociais, ampliando a cobertura da política social brasileira, apesar de conduzida de forma tecnocrática e conservadora (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

Como nos elucida Netto (2008) a ditadura militar reeditou a modernização conservadora como via de aprofundamento das relações sociais capitalistas, agora de natureza monopolista, o que reconfigurou a questão social, a qual passou a ser enfrentada num *mix* de repressão e assistência. É nesse contexto que ocorre um incremento da política social brasileira.

As transformações autocráticas ocasionaram consequências como: o estabelecimento de um tipo diferente na forma de decidir a política econômica e a política social, intermediada pelas agências de política econômica que particularizavam interesses empresariais em substituição às arenas e canais legítimos para exercer influência; no que diz respeito à política social foram montados sistemas centralizados e tecnocráticos que se constituíram em máquinas burocráticas que excluía os interessados. “{...} isto pode ser entendido como uma estatização deformada da política pública, pois longe de publicizar o mecanismo decisório, o

Estado, como decisor, confinou-se numa dimensão estreita e particularista” (WERNECK VIANNA, 2000, p. 144).

Outra consequência foi a expansão da clientela da previdência social a partir da incorporação de novas categorias e do crescimento econômico que fez emergir grandes contingentes de assalariados, todos obrigados à filiação. Este aumento aliado à dinâmica centralizadora do autoritarismo propiciou um deslocamento rumo à universalização dos direitos sociais, a despeito das intenções dos dirigentes do processo. Vale pontuar que o autoritarismo militar desvinculou a questão previdenciária da organização corporativa do mercado formal de trabalho. Entretanto, a disseminação dos direitos sociais não teve correspondência de uma estrutura capaz de assegurar o exercício dos mesmos, precarizando, dessa forma, a cidadania que se universalizava (WERNECK VIANNA, 2000).

Outro aspecto negativo da política social brasileira sob a ditadura militar foi sua ‘despolitização distorcida’ promovida pelo fechamento dos canais de expressão e despolitização das relações sociais. Assim, “a política social transformou-se, através das máquinas burocráticas que a operavam, dos cargos disponíveis e dos serviços prestáveis, no reino da política clientelista, eleitoreira e fisiológica”. Ademais, a principal consequência nos rumos da proteção social impressa pelo regime autoritário foi a alteração do sistema para uma lógica privatizante, o que ocorreu pela irrestrita adoção dos critérios do mercado na gestão dos organismos públicos criados para implantar programas sociais e pela terceirização e reciclagem do dinheiro público que foram desviados para outros fins. “O estímulo ao abandono dos serviços públicos, via particularização dos programas {...} e sobretudo pela insuficiência do atendimento, atuou como fator adicional da dinâmica privatizante” (ibid.; p. 145).

A mesma autora, portanto, descortina que o processo modernizador implantado no pós-1964 implicou o desencadeamento de um processo de ‘americanização’ da proteção social brasileira, ocasionando um processo inverso ao realizado por Vargas. Na ditadura militar houve uma disseminação de direitos sociais entre os antes excluídos na política social varguista, contudo, a cidadania foi relegada a patamares ínfimos que gerou estigmatização e afastamento dos trabalhadores formais e classe média do sistema público (WERNECK VIANNA, 2000).

Expandiu a população contribuinte (e beneficiária) mas desintegrou os esquemas associativos que lhe asseveravam voz; e impondo à política social ao mesmo tempo uma racionalidade privatizante [...] e um papel de moeda de troca no mercado político, desencadeou a sua (perversa) americanização. (WERNECK VIANNA, 2000, p. 145).

A americanização da proteção social brasileira tem uma face perversa, consubstanciada, por exemplo, na seletividade não assumida de algumas políticas sociais ditas universais, como a saúde. Nesta última o sistema é legalizado como universal, porém, é seletivo na prática. No sistema americano há uma seletividade institucional, o que significa a presença de normas que regulamentam o acesso aos serviços públicos, restringindo-os aos pobres, além disso, foram criadas normas de funcionamento do mercado e mecanismos fiscalizatórios. O caso brasileiro é diferente: teoricamente universal e na prática seletivo, o que resulta num inchaço do sistema público e na operação desregrada dos planos de saúde. Sem falar que no país procedimentos de excelência se encontram, predominantemente, na esfera pública e, a eles não chegam os pobres, mas sim aqueles cujas posições de poder garantem acesso privilegiado. A seletividade não assumida facilita a marca tradicional do clientelismo no país (WERNECK VIANNA, 2000).

Outro aspecto é que nos EUA uma pequena parcela fica a cargo do Estado, sendo a grande maioria coberta pelo mercado. No Brasil isso é invertido, a maioria da população é coberta pelo Estado e uma pequena parte constitui a demanda do mercado. Somada a isso há, na americanização perversa à brasileira, uma forte detração do público (ibid.).

A partir de 1974 o contexto político brasileiro começa a sofrer mudanças que caminham para uma lenta distensão. A política social segue o caminho de uma universalização excludente, processo que exprime as ambiguidades da ‘americanização pelo alto’ ocorrida durante o autoritarismo militar. O Estado estava sinalizando uma dupla direção: a universalização do sistema público e a transferência de funções para a iniciativa privada. Na década de 1980 ocorreram várias transformações na seguridade social brasileira, em especial com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e todos os processos políticos e conquistas legais que culminaram na carta magna. Conforme esclarece Werneck Vianna (2000) foi estabelecido um sistema de proteção social avançado, no entanto, a americanização não foi barrada,

ao contrário, o sistema público vem se especializando cada vez mais no (mau) atendimento aos muitos pobres, seja pelo descaso das autoridades com a regulamentação e a implementação dos preceitos constitucionais, seja pelo surrado método do racionamento [...]. Enquanto isso, o mercado de serviços médicos, assim como o da previdência, conquista adeptos entre a classe média e o operariado. (WERNECK VIANNA, 2000, p. 151).

No Brasil, só a partir da Constituição de 1988 que passa a existir a perspectiva de construção de um padrão público universal de proteção social, mesmo assim a implementação de direitos sociais passa por um sistema complexo e hostil. São definidos na Constituição os direitos à educação, saúde, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância e a assistência social. Os princípios constitucionais, que norteiam a estrutura da seguridade social são: universalidade, uniformidade e equivalência, seletividade e distributividade, irredutibilidade do valor dos benefícios, diversidade das bases de financiamento e caráter democrático e descentralizado da administração. Tais princípios deveriam provocar mudanças substantivas na saúde, previdência e assistência social, buscando articulá-las para formar uma rede de proteção ampliada, coerente e consistente. Entretanto, isso não ocorreu, a implementação das políticas que compõem a seguridade social não seguiu essa orientação (BEHRING E BOSCHETTI, 2007).

Com a implementação das políticas de corte neoliberal os direitos sociais previstos na Carta Magna de 1988 são atacados, as prerrogativas do novo modelo econômico apontam para o sucateamento das políticas públicas, em virtude da diminuição dos gastos do Estado com o social. Por conseguinte, temos um avanço político institucional nas políticas públicas sociais, porém, no plano interventivo as propostas são de restrições, com forte caráter focalizado e seletivo da população usuária.

A política social, em especial a Política de Assistência Social, passa a demarcar na década de 1990 o lugar dos indivíduos pobres como inferiores, impossibilitados de exercerem seus direitos. Nesse lugar conferido à política de assistência social<sup>45</sup> a pobreza transforma-se em carência, a caridade torna-se a justiça, constituindo-se o espaço do “não-direito”, da “não cidadania” e os sujeitos passam a ter acesso a eles [direitos] por estarem excluídos daquela [cidadania] (TELLES, 2001).

Portanto, Behring e Boschetti (2007) descortinam um quadro de retrocesso social com aumento da pobreza e, ao mesmo tempo um sucateamento das políticas sociais, em que o Estado centraliza suas ações assistenciais aos “pobres” e num mesmo movimento a classe média e até alguns operários viram adeptos do mercado, seja por serviços de saúde ou previdência.

As reformas da previdência - 1998 e 2003 -, como afirmam Behring e Boschetti (2007) introduziram critérios que focalizaram ainda mais os direitos da população contribuinte, restringiram direitos, reduziram o valor de benefícios, limitaram alguns

---

<sup>45</sup> Mais adiante compreenderemos este lugar, em que a assistência social ocupa a centralidade das ações sociais governamentais.

benefícios como o salário-família e auxílio-reclusão, provocaram a ampliação da permanência no mercado de trabalho e não incorporaram os trabalhadores pobres inseridos no setor informal. A saúde pública universal sente a falta de recursos, falta de medicamentos e de leitos, sofre com as filas e demora nos atendimentos, tendenciando a restringir-se cada vez mais em serviços básicos para a população pobre. A reconfiguração dos direitos instituídos com a seguridade social a partir da década de 1990 enfatiza o mercado via planos privados de saúde e previdência ou transfere para a sociedade as responsabilidades, sob a justificativa do voluntariado, solidariedade e cooperação.

No que se refere à assistência social, pode-se dizer que é a política que mais enfrenta dificuldades para se materializar como política pública e para superar características históricas como: lentidão na sua regulamentação como direito (a LOAS-Lei Orgânica da Assistência Social- só foi sancionada em 1993), redução e residualidade na abrangência, manutenção e reforço do caráter filantrópico, permanência de apelos e ações clientelistas e ênfase nos programas de transferência de renda, de caráter compensatório. De qualquer forma, o SUAS - Sistema Único de Assistência Social- que foi instituído a partir de 2004 trouxe grandes avanços num contexto muito adverso. A exemplo, observamos a concretização do sistema descentralizado e participativo que considera a dimensão territorial e fortalece as proposições da LOAS quanto à articulação entre planos, fundos e conselhos (BEHRING E BOSCHETTI, 2007).

A despeito do que está posto na Constituição não foi efetivado um Ministério da Seguridade Social e as políticas de saúde, previdência e assistência social são geridas por ministérios e orçamentos específicos, cada uma dessas políticas possui seu fundo orçamentário próprio, além de também possuir seu conselho e conferência específicos (ibid.).

A configuração de padrões universalistas e redistributivos de proteção social nos tempos neoliberais é tensionada pelas estratégias de extração de superlucros, com a flexibilização das relações de trabalho e contração dos encargos sociais e previdenciários; pela supercapitalização; e pelo desprezo da burguesia com o pacto social dos anos de crescimento, agora estagnado e configurando um ambiente individualista e consumista. Aliado a isso tem um cenário de fragmentação das forças de resistência, em especial do movimento operário. Com isso, a tendência é de redução de direitos sob o argumento da crise fiscal, transformando as políticas sociais em ações pontuais e compensatórias dos efeitos perversos da crise. “A política econômica produz mortos e feridos, e a política social é uma

frágil ambulância que vai recolhendo os mortos e feridos que a política econômica vai continuamente produzindo” (KLIKSBURG apud BEHRING, 2008, p.248).

Com isso, percebemos que as possibilidades preventivas e redistributivas tornam-se mais limitadas, ocorrendo o repasse de responsabilidades para entes da federação ou para instituições privadas, que configuram o setor público não estatal. A despeito do processo de mobilização da década de 1980 que culminou na perspectiva de construção de um padrão público universal de proteção social, a implementação da seguridade social no Brasil é de grande hostilidade e complexidade. Isso evidencia que o país não completou sua tentativa tardia de montagem de um Estado de Bem-Estar Social (BEHRING, 2008).

O já mencionado sucateamento das políticas sociais vinculado a um aumento da demanda por benefícios e serviços se conecta a produção de um Estado de Mal-Estar, resultante da contenção/limitação/desintegração das incipientes experiências de seguridade na América Latina e em especial no Brasil. Sobrevém no país uma articulação entre assistencialismo focalizado e mercado livre, este último voltado para o cidadão consumidor e os investimentos em políticas públicas diminuí, comprometendo a qualidade das mesmas e a garantia de direitos sociais (SOARES, 2000; BEHRING, 2008).

Assim, o processo de privatização das políticas sociais públicas gera uma dualidade discriminatória entre os que podem e os que não podem pagar pelos serviços. Este é o caso da previdência complementar e da educação superior, aliada à privatização da saúde, que já ocorre há mais tempo. A privatização compõe ainda um movimento de transferência patrimonial e expressa o processo de supercapitalização. Há uma focalização que assegura acesso apenas aos comprovadamente pobres (BEHRING, 2008).

No que se refere à dualidade mencionada acima, a mesma relaciona-se à forma como foi preparado o terreno para a americanização da proteção social brasileira, a despeito do conceito constitucional de seguridade social de 1988 ser de inspiração beveridgeana (inglês) e a trajetória histórica ser de inspiração bismarckiana (alemã) (WERNECK VIANNA, 2000; BEHRING, 2008).

Os pobres e indigentes são abordados por programas de combate à pobreza de caráter emergencial, residual e temporário, terminando por serem ineficazes. Outra abordagem focalizada e compensatória da pobreza são os programas de transferência de renda para determinados segmentos e com critérios estreitos e restritivos (BEHRING, 2008).

Procedeu-se a um retorno à família e às organizações sem fins lucrativos - terceiro setor - como agentes do bem-estar, substituindo a política pública. Este mecanismo não se

configurou enquanto uma rede complementar, de acordo com o conceito constitucional da assistência social, mas como a primeira opção de atendimento das necessidades e, dessa forma, este apelo ao terceiro setor ou à sociedade civil configurou-se num retrocesso histórico (SOARES, 2000; BEHRING, 2008).

O que podemos concluir é que o cidadão de direitos se torna um cidadão cliente, consumidor de serviços de organizações pautadas por uma perspectiva empresarial. Segundo Behring (2008) o que se altera, deste modo, é a modalidade de respostas às problemáticas sociais emergentes, ajustada de acordo com a dinâmica passiva de inserção econômica no capitalismo contemporâneo. As organizações privadas, reificadas pela reforma, não dão cobertura às necessidades do país e nem os municípios têm estrutura para isso. Por isso a necessidade de políticas nacionais articuladas e abrangentes, o que se mostra incompatível com o ajuste neoliberal em curso.

Behring (2008) afirma, então, não ser surpreendente o “não lugar” da seguridade social no Plano de Reforma do Estado, já que o mesmo definiu uma direção anticonstitucional e antidemocrática, privatizante e focalista.

A reforma da previdência é considerada um elemento chave do plano de reforma do Estado, seria uma das primeiras medidas estratégicas do Governo FHC. Contudo, as reformas econômicas sobrepuseram-se à da Previdência em função das fortes resistências de segmentos dos trabalhadores e do movimento dos aposentados, com alguma repercussão no Congresso Nacional. De qualquer forma, foram realizadas reformas previdenciárias orientadas para o mercado. Em todo o processo, prevaleceu a lógica fiscal e os argumentos demográficos - as perspectivas de envelhecimento da população e seu impacto sobre a previdência - combinados ao impulso à previdência complementar. O que se observa, destarte, é a implementação de mecanismos que restringiram ou promoveram a destruição de direitos anteriormente conquistados na previdência social (BEHRING, 2008).

Em relação à assistência social também houve perda ou restrição dos direitos constitucionais que foram depois regulamentados na Lei Orgânica da Assistência Social em 1993. As inovações que acompanharam a incorporação da assistência social no conceito brasileiro de seguridade social pública foram afrontadas, a partir de uma perspectiva focalista e seletiva, em nome de supostas prioridades, como o Programa Comunidade Solidária do Governo FHC, o qual era coordenado pela primeira-dama. O que ocorreu então foi a redução ou manutenção em ritmo lento do acesso aos direitos assistenciais (BOSCHETTI 2001; BEHRING, 2008).



Boschetti (2001, p. 67) ao considerar a aspereza da desigualdade e pobreza no Brasil afirma que “a atuação do poder público federal na normatização das ações e, sobretudo, na liberação de recursos, é absolutamente tímida ante a drástica situação de miséria e desigualdade imperante no Brasil”. A autora faz uma caracterização de que os direitos assistenciais convivem numa dialética entre a originalidade, no campo dos princípios inéditos previstos em lei, e o conservadorismo, que se refletiu na resistência à implementação do marco legal por parte do Governo FHC e sua base social de apoio.

No palco da saúde, apesar de alguns anos de existência do Sistema Único de Saúde – SUS - as reformas orientadas para o mercado e a compressão do gasto público social levaram ao desmonte dos princípios da universalidade, da integralidade e da equidade que nortearam sua concepção original. O que está posto é a chamada universalização excludente, na qual há um sistema pobre para os pobres e um padrão de qualidade maior para os que podem pagar pelos serviços, configurando uma privatização induzida na saúde (BEHRING, 2008).

Behring (2008) afirma que para assegurar os superávits primários e cumprir os acordos com o Fundo Monetário Internacional – FMI - promoveu-se uma penalização da seguridade social, a qual poderia realizar uma cobertura muito mais ampla e solidária, caso o imenso volume de recursos não fosse canalizado para a ciranda financeira internacional.

A apropriação indébita dos recursos, a princípio destinados para área social, gerou um crescimento vegetativo dos recursos para seguridade social - abaixo do crescimento da arrecadação do governo federal e da potencialidade de alocação de recursos na seguridade social e também abaixo do crescimento da população brasileira e de seu universo real de necessidades. Esta tendência é justificada pelo déficit da previdência - que na verdade é uma falácia ou pela ideia de que o problema do gasto social não é de volume, mas de eficácia, o que justificaria sua pequena ampliação. Um dos resultados é a falta de cobertura para milhões de pessoas que se situam entre os extremamente pobres e indigentes, atingidos pelos programas seletivos da assistência social (BEHRING, 2008).

Desse modo, a relação entre seguridade social e ajuste fiscal no governo FHC (e também nos governos petistas subsequentes) nos permite concluir, à luz das ideias de Behring (2008), que existe uma forte capacidade extrativa do Estado brasileiro, porém que não está voltada para uma intervenção estruturante e para os investimentos sociais, mas para alimentar a elite rentista financeira. Nesse sentido, os investimentos sociais não são as causas da crise, como apregoa o discurso neoliberal.

A política social é funcional ao capital, é uma estratégia contínua de intervenção do Estado na área social. Contudo, ela atende (e é fruto) também aos interesses da classe trabalhadora e é esse movimento contraditório que processa o limite e a possibilidade de ação política junto ao Estado. A política social se relaciona, intrinsecamente, à política econômica e, nesse sentido, “para um enfretamento das expressões da questão social que venha a atender de forma mais ampla os interesses da classe trabalhadora, exige-se uma política econômica também com este objetivo”. Contudo, conforme nossa própria experiência atual, também se infere da assertiva anterior que “uma política econômica que reforça as desigualdades sociais determina as (im) possibilidades de construção de uma política social voltada para os interesses das classes subalternas”. Assim, a política social enfrenta entraves estruturais vinculados à política econômica, o que inviabiliza a expansão dos direitos sociais (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012, p. 14).

O século XXI trouxe consigo o comando petista para o governo brasileiro, iniciado a partir de 2003 e que perdura até os dias de hoje. Um governo que ascendeu ao poder como partido de esquerda e que representava “uma possibilidade de ruptura com o neoliberalismo e uma esperança de expansão dos direitos sociais” (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012, p. 18). Entretanto, o ‘novo’ governo tem seguido a mesma lógica (neoliberal) dos governos direitistas anteriores ao governo Lula (2003/2010) e Dilma (2011/2014). Com um discurso mais inclinado para a área social e com ações concretas direcionadas à população de baixa renda<sup>46</sup> o governo se legitima calcado em bases idênticas as do passado, mas com uma cara de novidade. O que estamos querendo afirmar é que não houve rompimento com a lógica da política econômica de orientação neoliberal, portanto, não houve também qualquer mudança na lógica de estruturação da política social.

O governo Lula seguindo os objetivos centrais de sua política econômica se adequou perfeitamente ao ajuste estrutural da economia, implementando o ajuste da dívida pública externa em troca do aumento da dívida pública interna. Isso mostrou a capacidade do país em honrar suas obrigações com o capital financeiro. Desse modo, a lógica de restrição de recursos para a área social ou investimento em infraestrutura permanece à mercê das flutuações do mercado, a mercê da prioridade do governo: uma política econômica alinhada

---

<sup>46</sup> A política social brasileira no século XXI segue a prevalência dos programas de transferência de renda, a exemplo do Programa Bolsa Família.

às diretrizes da macroeconomia mundial<sup>47</sup> (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012).

De acordo com os mesmo autores citados acima, no Brasil os tributos sobre o consumo possuem maior peso do que aqueles sobre a renda e com isso a população de baixa renda acaba por financiar o Estado e carregar o peso do aumento da carga tributária. Isto significa que ocorre uma agressiva transferência de renda do conjunto da sociedade para o capital financeiro.

O governo petista adotou uma política de severidade fiscal que significou um holocausto social, pois investiu pouco em políticas sociais e abundantemente em recursos para pagamento da dívida, deixando clara a focalização nos grupos de menor renda como norte das políticas sociais. Estas últimas são realizadas sob o mote da focalização e flexibilidade no combate à pobreza, sendo conduzidas por ações pontuais, imediatas e precárias (ibid.).

Portanto, como podemos identificar a análise da lógica econômica e social do Brasil no pós-crise de 1970 não requer um corte temporal e analítico entre os governos: desde 1990, quando da implantação da ideologia neoliberal e da reconfiguração capitalista, os governos brasileiros vêm atuando nessa linha, com os mesmos princípios, apenas apontando diferenças residuais, que não atingem a estrutura do modelo societário. Tanto o governo Collor, FHC quanto o governo Lula e Dilma vêm operando uma política econômica alinhada aos ditames dos organismos internacionais, sem qualquer intervenção estruturante em termos de mudança efetiva nas relações sociais capitalistas. Os impactos da crise do capital nas políticas sociais advêm da orientação econômica elegida para reger as relações sociais de produção e reprodução, em que pese às prioridades dos governos em se manterem fieis ao capital internacional, em detrimento do avanço interno na área social.

Esse é o panorama da política social no capitalismo brasileiro contemporâneo. Passemos agora à explicitação e análise da Política de Assistência Social no Brasil, caminhando para o cenário de nossa pesquisa dissertativa.

### **1.2.2- Contextualização e problematização da Política Nacional de Assistência Social e da proposta do Sistema Único de Assistência Social no Brasil**

A década de 1980 é um importante marco histórico para assistência social, visto que com a promulgação da Constituição Federal em 1988 a assistência social é instituída enquanto

---

<sup>47</sup> Para maiores informações e dados acerca da política econômica e social do governo Lula ver (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012).

uma política social não contributiva, direcionada para quem dela necessitar ou àqueles que não conseguem satisfazer suas necessidades através das rendas do trabalho, por condições geracionais (infância e velhice) e por necessidades físicas e mentais. Além disso, ocorreu um crescimento da organização e prática política de categorias profissionais em torno de reivindicações por serviços e benefícios sociais como parte de acordos coletivos de trabalho. Estes dois fatores colocaram a prática da assistência social em outros patamares (MOTA, 2008).

Em 1993 foi aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS - Lei 8742 de 07/12/93), a qual regulamentou e materializou os artigos da Constituição Federal em relação à assistência social. A LOAS buscou superar a ideia de benemerência e clientelismo que até então caracterizou a assistência social brasileira; reafirmou os preceitos constitucionais, considerando a assistência social como política pública de direito de todo cidadão que dela necessitar; direcionou a assistência à extensão da cidadania e garantia de direitos sociais; inovou ao propor a necessidade de integração entre o social e o econômico, ao apontar a centralidade do Estado na universalização e garantia de direitos e de acessos a serviços sociais qualificados; além de propor mecanismos de descentralização político-administrativa sob o controle da sociedade na gestão e execução das políticas de assistência social (BRASIL, 1993).

Em seu artigo 1º a LOAS define a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, como política da 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 (BRASIL, 1993).

A LOAS definiu os princípios, diretrizes, competências, gestão e o financiamento da política de assistência social, revelando grandes avanços, apesar de ter sido construída num contexto adverso (ofensiva neoliberal) à consolidação da assistência como política pública. Porém, sua implementação tendenciou para a focalização, seletividade e fragmentação, o que foi de encontro aos princípios legais da universalidade, continuidade e sistematicidade das ações. O processo de construção da LOAS é marcado por tensões; o projeto original não foi aprovado, sofrendo inúmeras alterações que comprometeram aspectos que contemplavam as históricas demandas da sociedade por assistência social. Além disso, o governo de Fernando Henrique Cardoso através de medidas provisórias também imprimiu novas alterações que modificaram substancialmente o texto original (MOTA, MARANHÃO E SITCOVSKY, 2008).

No artigo 2º da LOAS são definidos os seguintes objetivos da assistência social: proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; amparo às crianças e adolescentes carentes; promoção e integração ao mercado de trabalho; habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária e garantia de 01 salário de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família (BRASIL, 1993).

A LOAS materializa os direitos assistenciais através de benefícios, serviços, programas e projetos, que possuem as seguintes características:

- Benefícios: asseguram uma prestação monetária continuada (Benefício de prestação continuada –BPC ) e eventual (auxílio natalidade e auxílio funeral).
- Serviços: atividades continuadas que visam à melhoria de vida da população e cujas ações estejam voltadas para as necessidades básicas da mesma.
- Programas: compreendem ações integradas e complementares com objetivos, tempo e área de abrangência definidos para qualificar, incentivar e melhorar os benefícios e os serviços assistenciais.
- Projetos: compreendem investimento econômico-social nos grupos populares, buscando subsidiar, financeira e tecnicamente, iniciativas que lhes garantam meios, capacidade produtiva e de gestão para a melhoria das condições gerais de subsistência, elevação do padrão da qualidade de vida e preservação do meio-ambiente e sua organização social.

A assistência social rege-se pelos seguintes princípios definidos no artigo 4º da LOAS (BRASIL, 1993):

I - supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;

II - universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;

III - respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;

IV - igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;

V - divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

No que se refere às diretrizes que norteiam a LOAS, o artigo 5º as define (BRASIL, 1993):

I - descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de governo;

II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;

III - primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera do governo.

Para a efetivação das diretrizes da LOAS foi determinada a criação dos Conselhos de Assistência Social, de âmbito Federal, Estadual e Municipal, cuja função é formular estratégias e controlar a execução da política de assistência social, inclusive nos aspectos econômicos e sociais. Os artigos 17 e 18 da LOAS definem os Conselhos como instâncias deliberativas e de fiscalização da execução da política e de seu financiamento. Os Conselhos ainda normatizam, disciplinam, acompanham, avaliam e fiscalizam os serviços de assistência social, prestados pela rede sócio-assistencial, definindo os padrões de qualidade de atendimento e estabelecendo os critérios para o repasse de recursos financeiros (BRASIL, 1993).

Após a realização em 2003 da IV Conferência Nacional de Assistência Social deliberou-se pela reorganização da assistência social e para tanto o Conselho Nacional de Assistência Social elaborou a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, a fim de dar efetividade às determinações da LOAS. A PNAS/2004 define as bases para o novo modelo de gestão da política pública de assistência social através da instituição do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Este modelo é descentralizado e participativo e tem por objetivo a regulamentação e organização das ações sócio-assistenciais em todo o território nacional. Seus serviços e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias (BRASIL, 2004).

Os eixos estruturantes da gestão do SUAS foram definidos pela Norma Operacional Básica (NOB/SUAS), debatida e aprovada em 2005. A NOB/SUAS normatiza e padroniza a implantação do SUAS em todo o território nacional. Estes eixos são os seguintes: precedência da gestão pública da política em detrimento da privada; alcance de direitos sócio-assistenciais pelos usuários; o trabalho com famílias como princípio matricial; territorialização como base de organização do sistema, em que a oferta de serviços é baseada na lógica de proximidade do cidadão e na localização dos serviços nos territórios com maior índice de vulnerabilidade e risco social para a população; descentralização político-administrativa para os entes do governo; financiamento partilhado entre os entes federados; fortalecimento da relação democrática entre Estado e sociedade civil; valorização da presença do controle social; qualificação dos recursos humanos; informação, monitoramento, avaliação e sistematização dos resultados (BRASIL, 2005).

Os princípios organizativos do sistema elencados pela NOB/SUAS são:

- Universalidade do sistema – garantia de acesso aos direitos sócio-assistenciais a todos os que dele necessitarem e articulação da cobertura com as demais políticas sociais e econômicas;
- Integração de objetivos, ações, serviços, benefícios, programas e projetos em rede, territorializada pela complexidade dos serviços e em parceria com organizações e entidades de assistência social;
- Sistema democrático e participativo de gestão e de controle social – através dos Conselhos e Conferências em cada ente da federação;
- Publicização de dados e informações referentes às demandas e necessidades;
- Localização e padrão de cobertura dos serviços de assistência social;
- Articulação de ações entre o SUAS e o Sistema Único de Saúde (SUS), através da rede de serviços;
- Articulação de ações e competências com os demais sistemas de defesa de direitos humanos, políticas sociais e esferas governamentais, entre outros (BRASIL, 2005).

A LOAS e a PNAS que instituiu o SUAS definem dois patamares de proteção social: a básica e a especial, de modo a garantir a segurança de sobrevivência (rendimento e autonomia) e de acolhida e convívio ou vivência familiar. A proteção social básica é de responsabilidade dos Centros de Referência da Assistência Social -CRAS- e de outras

unidades básicas e públicas. Os serviços de proteção básica têm a família como unidade de referência e ofertam um conjunto de serviços locais que visam a convivência, a socialização e o acolhimento de famílias cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos, além da promoção de sua integração ao mercado de trabalho. Já a proteção social especial é de responsabilidade dos Centros de Referência Especializada da Assistência Social -CREAS- e consideram dois níveis de complexidade, a média e a alta, ambas direcionadas para o atendimento às famílias e indivíduos em situação de direitos violados. O que diferencia os níveis de complexidade é a existência ou não de vínculos familiares e ou comunitários, sendo que quando há rompimento dos laços familiares e/ou comunitários configura-se a alta complexidade e, quando há apenas uma ameaça de rompimento configura-se a média complexidade (BRASIL, 1993 e 2004).

No que se refere à Proteção Social Básica, patamar em que se localiza o lócus de nossa pesquisa, a mesma se caracteriza por um trabalho preventivo de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e fortalecimento de vínculos familiares e/ou comunitários, uma vez que estes últimos, na proteção básica encontram-se fragilizados, mas não há violação de direitos (BRASIL, 1993).

A orientação é de que os trabalhos desenvolvidos no CRAS sejam organizados com base no Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) que prima pelo desenvolvimento de ações e serviços básicos continuados para famílias em situação de vulnerabilidade social. O PAIF tem por perspectiva o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, o direito à Proteção Social Básica e a ampliação da capacidade de proteção social e de prevenção de situações de risco no território de abrangência do CRAS (BRASIL, 2006).

O CRAS é também conhecido como “casa das famílias” e é considerado a ‘porta de entrada’ dos usuários à rede de Proteção Social Básica do SUAS. As ações no CRAS ocorrem através de orientações, encaminhamentos e acompanhamentos que possibilitam a inserção dos usuários na rede de proteção básica e especial da assistência social. O acesso dos usuários aos serviços ofertados pelo CRAS, em sua área de abrangência, ocorre por demanda espontânea, busca ativa de famílias feita pelos técnicos ou por encaminhamentos realizados pela rede sócio-assistencial e pelos serviços das demais políticas públicas (BRASIL, 2006).

O CRAS conta com uma equipe mínima a depender do porte do município, a qual se constitui por técnicos de nível médio e técnicos de nível superior, sendo assistentes sociais, psicólogos e pedagogos; as equipes devem contar sempre com um coordenador com nível



superior. Vale dizer, contudo, que a composição da equipe de referência do CRAS depende ou varia de acordo com o número de famílias referenciadas<sup>48</sup> (BRASIL, 2006).

As atividades desenvolvidas no CRAS visam promover impactos na dimensão da subjetividade política dos usuários, tendo como diretriz a construção do protagonismo e da autonomia na garantia dos direitos com superação das condições de vulnerabilidade social e potencialidades de risco (BRASIL, 1993 e 2006).

Expomos acima os contornos colocados pelas regulamentações que dão suporte à Política de Assistência Social, sem proceder a uma análise dos textos legais, mas conscientes que já eles possuem problemas, em especial por sua matriz conservadora. O que nos importa saber é como na realidade do cotidiano estas ações estão sendo desenvolvidas. Como os CRAS são estruturados e quais as condições de trabalho? Com quais recursos físicos, humanos e financeiros eles operam? Como se organizam a rotina e as relações profissionais? Como são realizados os atendimentos aos usuários? Tentaremos abranger, concretamente, as respostas a tais indagações no Capítulo III quando procederemos à análise da pesquisa de campo. Por hora, consideramos que, de qualquer forma, a LOAS, a PNAS e o SUAS já se constituem um avanço na trajetória histórica da assistência social brasileira. Vamos explicitar a seguir algumas análises que nos ajudam a pensar criticamente a Política de Assistência Social no cenário brasileiro.

Apesar do avanço institucional e legal, identifica-se um paradoxo na formulação e gestão das políticas protetivas brasileiras, qual seja: somente com a Constituição de 1988 é que as necessidades de proteção da sociedade foram reconhecidas pelo Estado através da institucionalização de um sistema público de proteção social (tripé da seguridade social: assistência social, previdência social e saúde), porém, essas políticas, mal foram regulamentadas e já eram objeto de ofensiva perversa e conservadora, por meio de propostas de contrarreformas restritivas de direitos, serviços e benefícios (MOTA, MARANHÃO E SITCOVSKY, 2008).

Como vimos anteriormente, a conjuntura iniciada com a década de 1990 é marcada por crise econômica e política e traz consigo consequências sociais alarmantes. Neste cenário não foi possível à assistência social dispor de uma proteção social que desse cobertura a tais

---

<sup>48</sup> Município de pequeno porte I (até 2.500 famílias referenciadas): 2 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente psicólogo e, ainda, 2 técnicos de nível médio. Município de pequeno porte II (até 3.500 famílias referenciadas): 3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo e, ainda, 3 técnicos de nível médio. Município de médio e grande porte, Metrópole e DF (a cada 5.000 famílias referenciadas): 4 técnicos de nível superior, sendo 2 profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS e, ainda, 4 técnicos de nível médio.

consequências, como o desemprego, a precarização do trabalho, enfim, situações que vão além das finalidades da política de assistência social. É neste período, desencadeando para os anos 2000, que ocorre por parte das classes dominantes uma ofensiva no sentido de dar centralidade à assistência social como mecanismo de enfrentamento das desigualdades sociais, atribuindo um fetiche social a essa política. O Estado, diante da impossibilidade de garantir o direito ao trabalho, amplia o campo de ação da assistência social, num movimento que revela que esta política passa a abranger também os desempregados como sua clientela, além dos pobres, miseráveis e inaptos para produzir. Portanto, a política de assistência social é invocada pelas classes dominantes como solução para o enfrentamento da pobreza e da desigualdade, como se a pobreza fosse uma questão de assistência social (MOTA, 2008).

Além disso, segundo Mota (2008), as políticas que integram a seguridade social brasileira não formam um mecanismo articulado de proteção, na verdade, conformam um movimento contraditório. Ocorre um aumento na mercantilização e privatização das políticas de saúde e previdência, o que restringe o acesso aos benefícios que lhe são próprios; ao mesmo tempo a assistência social se amplia enquanto uma política não contributiva e transforma-se no principal mecanismo de proteção social no país. Isso gera a instituição de um sistema público e outro complementar. Temos com isso uma expansão da assistência social ao lado de um aumento das condicionalidades restritivas da previdência e da saúde. Destacamos ainda, que a seguridade social pública focaliza os segmentos mais pobres da população e no que se refere à política de assistência social a principal característica é o predomínio dos programas de transferência de renda. A política de assistência social adquire centralidade na seguridade social e assume o papel de uma política estruturadora e não mediadora de acesso a outras políticas. Daí advém sua face compensatória.

As classes dominantes conseguiram capitalizar politicamente a assistência social, transformando-a no principal instrumento de enfrentamento da crescente pauperização, ampliando o exército industrial de reserva entre os trabalhadores. Esses segmentos de classe são tidos como excluídos e os programas de assistência social configuram-se como estratégias de inclusão, transformando essa política num “mito social”. O Estado não consegue garantir o direito ao trabalho e por isso amplia o campo da assistência social ao mesmo tempo em que limita o acesso à saúde e previdência públicas. Portanto, o problema gira em torno do estatuto que a política de assistência social tem assumido na atual conjuntura, ocupando um lugar de centralidade no conjunto da seguridade social (MOTA, 2008).

A política de assistência social através de sua face compensatória tem cumprido um papel político e econômico na medida em que possibilita, mesmo precariamente, o acesso aos bens de consumo, o que gera fortes impactos nas famílias atendidas pelos programas. É inegável que os benefícios pagos através dos programas de transferência de renda acabam assumindo um peso na renda familiar e muitas vezes configuram-se como a única fonte de renda de muitas famílias (SITCOVSKY, 2008).

Os gastos governamentais com a assistência social apresentaram um pequeno aumento nos últimos anos, com algumas oscilações negativas; o Fundo Nacional de Assistência Social – FNAS – obteve um leve crescimento desde a sua criação<sup>49</sup>, gerando um tímido aumento dos gastos com assistência<sup>50</sup>. Fica claro então a afirmação da assistência social no campo dos direitos sociais e sua recente expansão que vem sendo operada, substancialmente, através dos programas de transferência de renda, ainda que com recursos insuficientes. A escora disso foi a formulação do programa Bolsa-Família, responsável atualmente por milhões de famílias usuárias. Além do Bolsa-Família, o BPC também abrange um alto número de usuários. Portanto, há uma tendência dos gastos da Política de Assistência Social se concentrarem, predominantemente, nos programas de transferência de renda, conforme apontam os dados trazidos por (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012, p. 23):

Quando se procede a comparação entre os recursos destinados aos principais programas de transferência de renda e às demais ações sociais do MDS, verifica-se que o BPC consome cerca de 52% dos recursos, seguido do Bolsa-Família com cerca de 35%. Estes dois programas de transferência de renda concentram 87% dos recursos destinados à população. Os outros 13% dos recursos estão distribuídos entre a RMV [renda mensal vitalícia], com 4,6%, a proteção social básica e a proteção social especial com 2,3%, PROJOVEM com 0,9%, o PETI com, aproximadamente, 0,7%, no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes com 0,1% e as outras ações do MDS que somadas ficam com somente 4,4%, conforme indica a Lei Orçamentária Anual de 2010.

Estes dados comprovam que a assistência social tem se configurado como estratégia responsável em possibilitar a reprodução econômica e social de uma significativa parcela da sociedade, ainda que precariamente.

---

<sup>49</sup> Apesar desta constatação, vale ressaltar que os gastos públicos com assistência sempre foram mínimos e residuais. “Ainda que se constate a ampliação dos montantes de recursos para o Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) desde a sua criação em 1996, este tem tido uma participação tímida no orçamento da seguridade social.” (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012, p. 23).

<sup>50</sup> Tem aumentado o percentual de recursos para a Política de Assistência Social se considerarmos sua evolução histórica, entretanto, seu percentual ainda é ínfimo em relação ao conjunto da seguridade social, e ainda, em relação ao conjunto dos gastos governamentais.

Portanto, como podemos ver o Ministério do desenvolvimento Social e combate à fome (MDS) vem priorizando os programas de transferência de renda para segmentos em situação de pobreza absoluta, “o que lhes atribui o caráter de programas altamente restritos e focalizados”. Como há um reduzido e insuficiente investimento na assistência social em termos percentuais, esse quadro se agrava, atribuindo à Política de Assistência Social um caráter residual e de manipulação política. A pobreza é apenas manejada e mantém o público alvo das políticas sociais, em especial, o da assistência social, em estado permanente de insegurança, indignidade e dependência (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012, p. 23).

É nesse quadro que se efetiva a tendência de privatização e assistencialização das políticas sociais, conforme salientado por Mota (2008). Vale dizer que o Programa Bolsa-Família foi a principal estratégia do Governo Lula (e continua sendo a do governo Dilma) para (tentar) combater a pobreza e a desigualdade social. Todavia,

é necessário ter em mente que junto a tal política, precisa-se pensar em uma articulação da transferência monetária com outros programas sociais e com uma política econômica de geração de emprego e renda, de valorização da renda do trabalho e de desconcentração da renda e da riqueza socialmente produzida, o que não se fará sob a orientação neoliberal que continua marcando o desenvolvimento da economia brasileira. (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012, p. 27).

O que está em pauta é que a Política de Assistência Social ao absorver as demandas oriundas do agravamento das condições de vida e de trabalho da população através de políticas compensatórias tornou-se para uma parcela da população a política de proteção social e não parte dela (MOTA, 2008).

Ao considerar tudo isso, Mota (2008, p. 145, *grifos dos originais*) aponta que,

coloca-se o maior desafio para os que professam “o pessimismo da razão e o otimismo da vontade”: distinguir e compreender a necessidade objetiva da ampliação da assistência diante do agravamento da pobreza, sem a ela hipotecar o principal e às vezes único mecanismo de enfrentamento da “questão social”.

Outro processo importante para se destacar é o redimensionamento da relação público-privado na Política de Assistência Social. A construção do SUAS, segundo Marcelo Sitcovsky (2008), recolocou o caldo cultural de solidariedade sob novas bases, passando a regular essa relação com a tentativa, através da PNAS, de organizar, racionalizar e regulamentar a relação

público-privado. O autor afirma que estamos diante de um Estado coordenador, gerencial, voltado para o controle dos resultados e baseado na descentralização, visando à qualidade e produtividade no serviço público.

No Brasil, o enfrentamento da “questão social”, somado à falta de fundos sociais é subsumido às proposições neoliberais que preconizam o “Estado Mínimo”, caracterizando o fenômeno da refilantropização da assistência, pois o governo transfere a responsabilidade de solucionar os impactos da política de ajuste exigida pelo FMI e o Banco Mundial para a sociedade civil. (SITCOVSKY, 2008, p.162, *grifos dos originais*).

A assistência social brasileira esteve por longos anos ligada à filantropia e caridade e este fato impediu a organização de uma estrutura pública estatal que fosse adequada as necessidades de implementação do SUAS. As escassas unidades públicas de assistência social nos municípios, algo quase inexistente, somado a sua frágil capilaridade no país, conduziu um processo de persistência de características filantrópicas e caritativas. Entretanto, estas características foram anunciadas pela política de parcerias, de solidariedade e de voluntariado, sob o invólucro da modernidade. Como diz SITCOVSKY (2008, p.163) “na verdade, sob o desígnio de novas bases para a relação entre Estado e sociedade civil, o velho se recompõe e assume nova roupagem”.

Nesse sentido, a PNAS define uma nova relação entre Estado e sociedade civil como um eixo estruturador do SUAS. Ganha relevo a construção de uma rede sócio-assistencial que é erguida sob a necessidade prático-operativa de estabelecer parcerias com instituições da sociedade civil como forma de garantir o funcionamento e a prestação dos serviços públicos. Sitcovsky (2008), afirma que isso é um dos frutos da reforma do Estado iniciada após a crise dos anos 1970, desencadeada, mais especificamente no Brasil, na década de 1980. No SUAS a responsabilidade em relação a essa rede é do CRAS que está subsumido à lógica das parcerias.

Assim, a nova relação estabelecida entre Estado e sociedade civil demonstra a tentativa de passivização dos subalternos e de dissolução dos antagonismos entre as classes, o que se configura numa tentativa de restauração contínua da hegemonia por parte da classe dominante. Busca-se esvaziar a classe trabalhadora do conteúdo político, disseminando os ideais de participação recolocados em cena pelo protagonismo da sociedade civil nas ações de proteção social. Neste movimento, o capital tem dois objetivos: estabelecer parcerias para

encobrir o deslocamento do atendimento às requisições da classe trabalhadora para a esfera do mercado e da sociedade civil e promover o consenso entre a população (SITCOVSKY, 2008).

Ao definirem as tendências atuais da seguridade social no país, Mota, Maranhão e Sitcovsky (2008) destacam alguns aspectos relevantes. Buscarei traduzir estes aspectos adiante na forma de tópicos:

- Regressão das políticas redistributivas, de natureza pública e constitutiva de direitos, a favor de políticas compensatórias de combate a pobreza, de caráter seletivo e fragmentado. É aqui que se ampara a afirmação e expansão da assistência social, seja ela pública ou privada.
- Privatização e mercantilização de alguns serviços sociais, com a consolidação do cidadão-consumidor, que podemos exemplificar através dos planos privados de saúde e do sistema previdenciário complementar. Paralelo a isso ocorre a expansão dos programas sociais de exceção, voltados para o cidadão-pobre, com renda abaixo da linha da pobreza. Este processo cria rebatimentos na ampliação da assistência social e na redefinição das políticas de saúde e previdência.
- Emergência de novos protagonistas, como a empresa socialmente responsável, o voluntariado, com suas práticas que amparam a redefinição da intervenção do Estado. Isso reforça a ideia de um Estado-gerente que depende de parceiros (leia-se sociedade civil) para executar os programas e projetos sociais.
- Emergência de novos termos ou categorias, tais como: conceitos de território e comunidade, os níveis de complexidade das problemáticas sociais, a ideia de acolhimento social, a relação entre inclusão e exclusão, entre outros. Estes conceitos revertem as possibilidades de análise crítica da sociedade e das determinações da desigualdade social, apesar de validarem a estruturação das políticas.

Percebemos, então, que no cenário atual o Estado e a classe dominante ao imprimirem centralidade à política de assistência social no enfrentamento das contradições sociais, principalmente através dos programas de transferência monetária, referendam a cultura da ‘equidade’ e da assistência social como o principal mecanismo de administração da desigualdade. Duas das características históricas da assistência social no Brasil são a descontinuidade e a fragmentação, que mesmo com a Constituição Federal de 1988 e com a

aprovação da LOAS (consideradas um marco de criação de uma política pública, constitutiva de direitos) não foram ainda superadas.

A criação do SUAS evidenciou a possibilidade de superação da histórica cultura assistencialista brasileira, levada a efeito pelo patrimonialismo da classe dominante e, também, a superação da ideologia da caridade e do primeiro-damismo através da criação de parâmetros técnicos e da profissionalização da execução da assistência social (MOTA, MARANHÃO E SITCOVSKY 2008).

Contudo, os determinantes que impedem essa superação têm sido maiores do que as reais possibilidades e ações nesse sentido. A política de assistência social configura-se, sem dúvida, num grande avanço normativo e institucional, porém, ainda há muito a ser feito para realmente se efetivar como uma política de direitos e com sua função de pertencente e de integrante do tripé da seguridade social.

Importante destacar que no governo FHC, em relação à política de assistência social, o mesmo pautava-se em duas frentes: o apelo à solidariedade e os programas de transferência de renda. Note-se que constitui um legado do governo FHC a implantação de programas de transferência de renda com condicionalidades<sup>51</sup>, através de critérios restritos de elegibilidade e de distribuição de benefícios ínfimos, tais como o Bolsa-Escola, Bolsa-Alimentação, Vale-Gás e Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (FILHO, ANTINARELI, PAULA & SILVA, 2012).

Não obstante, como vimos, o governo petista (subsequente ao governo de FHC) deu prosseguimento a lógica implementada pelos governos neoliberais até então. No governo Lula a relação/vinculação da Política de Assistência Social com a política econômica (neoliberal) é entendida por Filho, Antinareli, Paula & Silva (2012, p. 15) como de uma “contraface social”.

Deste modo, concluímos que a política social sob o comando neoliberal no Brasil, seguindo a lógica mundial das reestruturações socialdemocratas (o que já foi um equívoco, uma vez que o Brasil não experimentou esse processo em sua completude) levou a um quadro de retrocesso, já que o Estado restringiu o que não existia, ou seja, houve a redução do Estado na área social, porém, esta última já não era ‘grande’ o suficiente, já não respondia por políticas sociais estruturadas. Assim, como vimos no decorrer do capítulo, o quadro desenhado para as políticas sociais em fins do século XX e início do século XXI carrega as marcas da assistencialização, mercantilização, refilantropização e focalização, com especial papel para a política de assistência social (ibid.).

---

<sup>51</sup> E não do governo Lula, como pensa a maioria das pessoas. O que este trouxe de novo foi a unificação dos programas de transferência de renda.

O que inferimos das análises até aqui expostas é que ainda nos defrontamos com o legado da subordinação do social ao econômico. “O social estrangido pelo econômico. O social refilantropizado, despoliticizado e despublicizado”. Sabemos que o exercício profissional do assistente social está profundamente condicionado pela trama das relações sociais vigentes na sociedade e o atual cenário do desenvolvimento capitalista coloca para a profissão novos desafios e possibilidades (YAZBEK, 2009, p. 139).

Dessa forma, o que procuramos delinear neste capítulo foi exatamente o contexto em que se insere o exercício profissional realizado no CRAS na atualidade. A crise do capital e sua conseqüente reorganização que provoca mudanças no papel do Estado e impacta o desenho das políticas sociais, em especial da Assistência Social, tem incidência direta no exercício profissional dos assistentes sociais inseridos nos CRAS. Essas incidências formam, também, o conjunto de mediações que perpassam o exercício profissional no cotidiano. Destarte, fazer uma análise crítica do exercício profissional mediado pelas determinações concretas do cotidiano requer entender a base de tais determinações, aqui conformadas pelo contexto econômico, político e social apresentado.

Em seguida apresentaremos no Capítulo II nossa compreensão sobre os fundamentos do Serviço Social e da vida cotidiana, baseados nos autores da tradição marxista, bem como apontaremos uma reflexão sobre o exercício profissional do assistente social e a profissão na contemporaneidade.



## CAPÍTULO II- SERVIÇO SOCIAL E COTIDIANO: UMA ANÁLISE CRÍTICA

*Tem verdade que se carece de aprender,  
do encoberto,  
e que ninguém não ensina:  
o beco para a liberdade se fazer.  
João Guimarães Rosa*

A estruturação deste capítulo não segue o corte temporal realizado no Capítulo I. Neste último, tal corte foi necessário para melhor apreendermos o contexto em que se insere o exercício profissional na atualidade através dos processos societários engendrados a partir de 1970 e que têm repercussão na conformação da contemporaneidade. Isso porque o exercício profissional é condicionado pelas transformações que ocorrem nas relações sociais que peculiarizam o desenvolvimento capitalista.

No Capítulo II não trataremos as categorias estudadas do ponto de vista histórico, mas de seus fundamentos, focando historicamente tão somente a atualidade, o que nos fornecerá a base para compreensão e análise crítica de nosso objeto. Assim, desde já alertamos que não trataremos a análise do Serviço Social em seu desenvolvimento histórico, mas tão somente em sua fundamentação e contornos contemporâneos, assim como trataremos dos fundamentos da vida cotidiana. Lembrando que nosso objetivo é identificar como se expressam os determinantes concretos do cotidiano no exercício profissional do assistente social a fim de apontar formas de superá-los, considerando que a profissão é determinada também por seus postulados éticos, teóricos, operativos e políticos.

A partir do Capítulo I já pudemos identificar em que solo a profissão transita e, fomos além, caracterizando o lócus em que foi feita a pesquisa de campo deste estudo, ou seja, temos a compreensão do processo de crise estrutural do capital, que reflete em sua consequente reorganização, a qual redefine as bases de realização das políticas sociais, em especial a Política de Assistência Social. Isso tudo tem incidência direta no cotidiano do exercício profissional do assistente social. Agora, procederemos à análise da natureza desta profissão e dos fundamentos da vida cotidiana, delimitando as bases de implicação dos determinantes concretos da vida cotidiana no exercício profissional. Com isso, temos embasamento para no Capítulo III prosseguir à análise do exercício profissional mediado pelos determinantes do cotidiano a partir dos dados empíricos.

## 2.1 - Os fundamentos do Serviço Social

O Serviço Social é uma profissão inserida na sociedade capitalista e participa da reprodução das relações de classes e do relacionamento contraditório entre elas. Está historicamente situada e configura-se como uma especialização do trabalho coletivo dentro da divisão social do trabalho peculiar à sociedade industrial (IAMAMOTO, 2005).

A institucionalização da profissão nos países industrializados ocorreu com a consolidação do capitalismo monopolista<sup>52</sup> (YAZBEK, 2009). Seu desenvolvimento busca raízes nos processos de desenvolvimento industrial e expansão urbana, dos quais emerge a constituição e expansão do proletariado e da burguesia industrial (IAMAMOTO, 2005).

A expansão do capital determinou o desenvolvimento extensivo do proletariado, a intensificação do processo de trabalho e da exploração e essa forma de efetivar o progresso econômico desenvolve, ao mesmo tempo, a ampliação das relações de dominação e exploração e ainda as condições objetivas que viabilizam a maturação política dos trabalhadores, terreno onde se insere a atuação profissional do assistente social (IAMAMOTO, 2005).

O Serviço Social surge então para ‘dar conta’ do pauperismo, exclusão e pobreza social frutos da sociedade industrial. Tais problemáticas constituíram-se alvo do Estado a partir do ingresso da classe operária no cenário político, ao compreenderem o regime de exploração ao qual estavam submetidos. Assim, a constituição da profissão surge de uma progressiva ação do Estado na regulação da vida social, quando ele passa a gerir o conflito de classes (ibid.).

O Serviço Social está organicamente vinculado à questão social, uma vez que esta é a base de sua justificação enquanto profissional especializado. Portanto, trata-se de uma profissão socialmente necessária que produz serviços que atendem às necessidades sociais da classe trabalhadora ao mesmo tempo em que responde às demandas do capital. A profissão surge, deste modo, para responder às expressões da questão social no marco do capitalismo monopolista.

---

<sup>52</sup> O Serviço Social se institucionaliza e se legitima no Brasil como um dos recursos mobilizados pelo Estado e pelo empresariado, com o suporte da Igreja Católica, na perspectiva de enfrentamento e regulação da Questão Social, a partir da década de 1930, quando a intensidade e extensão de suas manifestações no cotidiano da vida social adquirem expressão política. Para uma análise crítica do processo de gênese, institucionalização e legitimação da profissão no Brasil ver (IAMAMOTO, 2005) e (YAZBEK, 2009).

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão. (IAMAMOTO, 2005, p.77).

É a partir da configuração deste cenário que o Estado passa a intervir na relação entre as classes sociais, estabelecendo uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho, através da legislação social e trabalhista e gerindo a organização e prestação dos serviços sociais, configurando um novo tipo de enfrentamento às expressões da questão social, diferente das formas anteriores em que predominava a caridade da sociedade ou a repressão do Estado. Dessa forma, a sustentação do poder de classe sobre a sociedade passa a exigir a consideração das condições de vida e de trabalho dos trabalhadores para a formulação das políticas sociais. Isso leva o Estado a enfrentar a pauperização do crescente contingente da classe trabalhadora urbana, que foi engrossado com a expansão industrial; isso para garantir os níveis de produtividade do trabalho exigidos pelo capital (IAMAMOTO, 2005).

O Estado impulsionou a profissionalização do Serviço Social e ampliou seu campo de trabalho em função das novas formas de enfrentamento às expressões da questão social. A partir de 1940 o Estado criou instituições assistenciais (estatais) para intervir no processo de reprodução das relações sociais, atuando tanto na viabilização do processo de acumulação capitalista, quanto no atendimento às necessidades sociais da classe trabalhadora (YAZBEK, 2009). Percebemos que este novo tipo de modalidade de atendimento às necessidades sociais delimita um claro corte de classe do Estado, assumindo pequenas demandas sociais para garantir grandes demandas capitalistas.

Assim, no padrão expansionista dos anos gloriosos (1945/1970) o Estado se viu obrigado a intervir nas relações entre empresariado e trabalhadores e o fez através da prestação de serviços sociais via generalização das políticas sociais<sup>53</sup>.

O desenvolvimento das forças produtivas e as relações sociais engendradas nesse processo determinam novas necessidades sociais e novos impasses que passam a exigir profissionais especialmente qualificados para o seu atendimento, segundo os parâmetros de racionalidade e eficiência inerentes à sociedade capitalista. (IAMAMOTO, 2005, p.77).

---

<sup>53</sup> Conforme vimos no Capítulo I.

O Estado passa a ser então o maior empregador de assistentes sociais, profissionais que atuam diretamente com os usuários dos serviços sociais, no intuito de gerir o conflito de classe, pois ele (o Estado) percebe que não pode mais tratar as problemáticas sociais apenas via repressão e caridade. Tornou-se necessário, a fim de obter legitimidade e propiciar a guinada lucrativa dos capitalistas, recorrer ao consenso e a busca de uma suposta coesão social.

Pois bem, a compreensão do Serviço Social enquanto profissão e sua relação com a questão social requer o entendimento da dinâmica de reprodução das relações sociais no interior do sistema capitalista, já que o significado social da profissão só pode ser desvendado em sua inserção na sociedade, pois “a análise da profissão, de suas demandas, tarefas e atribuições em si mesmas não permitem desvendar a lógica no interior da qual essas demandas, tarefas e atribuições ganham sentido” (YAZBEK, 2009, p. 126).

Iamamoto (2005) nos esclarece que a reprodução das relações sociais não se restringe à reprodução da força viva de trabalho e dos meios objetivos de produção (instrumentos e matérias-primas), ela os engloba, mas os ultrapassa. Além da reprodução material – produção, consumo, distribuição e troca de mercadorias – refere-se à reprodução das forças produtivas e das relações de produção, incluindo também a reprodução espiritual, ou seja, das formas de consciência social, quais sejam: jurídicas, religiosas, artísticas ou filosóficas, “através das quais o homem se posiciona na vida social” (YAZBEK, 2009, p. 127).

Por conseguinte, a reprodução das relações sociais significa a reprodução de determinado modo de vida, do cotidiano<sup>54</sup>, de valores e práticas culturais e políticas e do modo como as ideias são produzidas nessa sociedade. Estes processos permeiam toda a trama de relações da sociedade (ibid.).

O viver em sociedade, ou seja, o produzir e reproduzir as relações sociais forma uma realidade concreta em movimento, em processo de estruturação permanente. Dessa forma a reprodução das relações sociais atinge a totalidade da vida cotidiana, expressa no trabalho, família, lazer, escola, etc e na própria profissão. Partindo disto, Iamamoto (2005, p.73) considera a profissão sob dois ângulos não dissociáveis entre si:

Como realidade vivida e representada na e pela consciência de seus agentes profissionais expressa pelo discurso teórico-ideológico sobre o exercício profissional; a atuação profissional como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que conferem uma direção social à

---

<sup>54</sup> Abordaremos a compreensão sobre o cotidiano mais adiante.

prática profissional, o que condiciona e mesmo ultrapassa a vontade e/ou consciência de seus agentes individuais.

Essas duas expressões configuram uma unidade contraditória, na medida em que pode haver uma defasagem entre as condições e efeitos sociais objetivos da profissão e as representações que legitimam esse fazer, ou seja, pode haver um desencontro entre as intenções do profissional, o trabalho que realiza e os resultados que produz (YAZBEK, 2009 e IAMAMOTO, 2005). Além disso, há o risco do assistente social cair em posições fatalistas ou messiânicas. Nas primeiras há a exacerbação do peso das condições objetivas do sistema, alegando que nada pode ser feito. Já as posições messiânicas tomam o Serviço Social como um ente que irá realizar, sozinho, a transformação social (IAMAMOTO, 2005).

De acordo com Iamamoto (2005) o movimento de reprodução do capital, no qual são recriadas as formas de apropriação de trabalho excedente engendra um movimento que reproduz as condições de exploração ou reprodução da riqueza pelo trabalhador como riqueza alheia; são reproduzidas as relações sociais que sustentam o trabalho alienado<sup>55</sup> com seus antagonismos e o mascaramento ideológico que encobre e revela sua verdadeira natureza. As classes sociais fundamentais só existem em relação, pela mútua mediação entre elas. Ao considerar isto, concluímos que o Serviço Social como parte da organização dessa sociedade está sujeito às condições que peculiarizam o exercício profissional, as quais se caracterizam pela concretização da dinâmica das relações sociais vigentes em determinada conjuntura.

Ao mesmo tempo em que a reprodução das relações sociais reproduz o trabalho alienado, este mesmo movimento abre espaço para a reprodução de relações sociais que o tensionam, pois

O processo de reprodução da totalidade das relações sociais na sociedade é um processo complexo, que contém a possibilidade do novo, do diverso, do contraditório, da mudança. Trata-se, pois, de uma totalidade em permanente reelaboração, na qual o mesmo movimento que cria as condições para a reprodução da sociedade de classes cria e recria os conflitos resultantes dessa relação e as possibilidades de sua superação. (YAZBEK, 2009, p. 127).

É neste solo que o Serviço Social situa-se, segundo Iamamoto (2005), como uma atividade auxiliar e subsidiária no controle social e na difusão da ideologia dominante, criando condições favoráveis à reprodução da força de trabalho e garantindo os níveis de produtividade do capital, via prestação de serviços sociais, mas também atendendo as

---

<sup>55</sup> O trabalho alienado será melhor explicado no item 2.2.

necessidades da classe trabalhadora. Assim, a profissão é nitidamente polarizada por interesses de classe e sua atuação tem implicações políticas, conseqüentemente, o exercício profissional do assistente social se torna um ‘mediador’ entre as classes fundamentais.

Disso infere que os contratantes do assistente social e os usuários dos serviços prestados por este profissional são representantes de interesses de classes divergentes, personificando categorias econômicas (classe dominante x classe dominada). O profissional se insere nesta tensa relação fortalecendo um dos pólos pela mediação do seu oposto. Portanto, o Serviço Social enquanto profissão é a expressão de necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais no ato de produzir e reproduzir os meios de vida e de trabalho de forma socialmente determinada (IAMAMOTO, 2005).

Deste modo, a demanda de atuação do assistente social não deriva daqueles que são alvo de seus serviços profissionais - os trabalhadores - mas sim de seus empregadores, que é quem diretamente o remunera para atuar segundo metas estabelecidas por estes últimos em setores determinados. Ocorre então uma disjunção entre quem demanda e quem recebe os serviços profissionais (ibid.).

O Serviço Social brasileiro é uma profissão regulamentada por lei como liberal, o que abre espaço para o exercício independente, todavia, sua tradição não é a de uma prática peculiar às profissões liberais, em especial no que diz respeito a sua condição de profissional assalariado (ibid.). Sua inserção numa relação de assalariamento e sua integração ao mercado de trabalho como um dos agentes responsáveis pela execução de políticas engendradas no âmbito do Estado e voltadas ao atendimento das expressões da questão social lhe confere um caráter não liberal (YAZBEK, 2009).

O assistente social não tem sido um profissional autônomo, que exerça independentemente suas atividades, dispondo das condições materiais e técnicas para o exercício de seu trabalho e do completo controle sobre o mesmo, seja no que se refere à maneira de exercê-lo, ao estabelecimento da jornada de trabalho, ao nível de remuneração e, ainda, ao estabelecimento do ‘público ou clientela a ser atingida’. (IAMAMOTO, 2005, p.80).

Assim, o campo de atuação do assistente social no mercado de trabalho se estabelece por meio de relações contratuais que definem as condições concretas do exercício profissional. Apesar disso, o assistente social dispõe de uma relativa autonomia na condução de seu trabalho, conferida por sua competência técnica e política e resguardada pela Lei de regulamentação da Profissão-Lei 8662/1993 (YAZBEK, 2009).

Além disso, alguns traços que marcam o exercício de uma profissão liberal estão presentes no Serviço Social, como: a reivindicação por um conjunto de deveres, princípios e normas (Código de Ética); o caráter não-rotineiro da intervenção, viabilizando uma certa margem de manobra e de liberdade no exercício das funções institucionais; o contato direto com a população usuária, o que reforça um certo espaço para atuação técnica, abrindo a possibilidade de se reorientar a forma de intervenção, conforme a maneira de se interpretar o papel profissional. Outra característica marcante, que as vezes é compreendida como um estigma profissional, é a fluidez do que faz o Serviço Social, mas que pode abrir a possibilidade de apresentação de propostas de trabalho que ultrapassem a demanda institucional. Este estigma pode ser reorientado para ampliação do campo de autonomia do profissional, de acordo com sua concepção social sobre sua prática (IAMAMOTO, 2005).

No que se refere ao público-alvo do assistente social Yazbek (2009) nos esclarece que na sociedade brasileira o Serviço Social como profissão vem atuando junto aos segmentos mais empobrecidos e subalternizados da sociedade, interferindo em situações sociais que afetam as condições concretas de vida dos usuários.

Embora o assistente social não atue diretamente no processo de produção – criação de produtos e de valor – ele se insere na produção em seu sentido amplo, uma vez que seu alvo predominante é o trabalhador e sua família, elemento mais significativo do processo de produção, já que a força de trabalho em ação é a fonte de toda a riqueza social. O exercício profissional está circunscrito dentro do contexto referente às condições e situação de vida da classe trabalhadora, encontra-se integrado ao processo de criação de condições indispensáveis ao funcionamento da força de trabalho. A atividade profissional é facilitadora do movimento do capital, que embora não seja geradora de valor, torna mais eficiente o trabalho que produz mercadoria e valor. Pode-se enquadrar esta atividade como criadora de bases para o exercício do poder de classe, uma vez que garante as condições político-ideológicas favoráveis à manutenção das relações sociais, contribuindo, inevitavelmente, para a reprodução das contradições fundamentais que conformam as relações sob as quais se baseia essa sociedade<sup>56</sup> (IAMAMOTO, 2005).

Contudo, Iamamoto (2005) nos chama atenção para o fato de o assistente social ser um intelectual que contribui, através de sua intervenção na realidade, para a organização e luta social e cultural da classe a que se encontra vinculado na sociedade. Afirma uma identidade com determinada classe, desenvolvendo um trabalho organizativo e articulador das massas

---

<sup>56</sup> Reside nessas argumentações, mais aprofundadas é claro, a tese de Iamamoto que sustenta o Serviço Social como trabalho. Lembramos que não entraremos nesse mérito aqui.

para além de sua atividade técnica, tendo seu desempenho voltado para contribuir na luta pela hegemonia da classe a que serve. Neste sentido, mostra-se preciso refletir sobre o sentido social da atividade profissional, identificando a quem vem efetivamente servindo este profissional e quais interesses ele reproduz, numa dimensão eminentemente política.

Neste sentido, Yazbek (2009) contribui com nossa reflexão ao considerar que o exercício profissional se concretiza a partir de dois ângulos, o objetivo e o subjetivo. O ângulo objetivo se refere à necessidade de considerar os determinantes sócio-históricos do exercício profissional em diferentes conjunturas. A subjetividade diz respeito à forma como o assistente social incorpora em sua consciência o significado de seu exercício profissional e a direção social que imprime ao mesmo. Assim sendo, precisamos sempre considerar a análise do exercício profissional numa perspectiva de totalidade, sem realizar projeções unilaterais. É preciso considerar tanto os determinantes históricos, econômicos, sociais, políticos e culturais que incidem sobre a sociedade e a profissão, quanto “o modo como o profissional constrói sua intervenção, atribui-lhe significado, confere-lhe finalidades e uma direção social” (p. 128).

Nos espaços sócio-ocupacionais em que se inserem os assistentes sociais estão postos condicionamentos objetivos que incidem ou se cristalizam no cotidiano profissional, configurando-se em entraves concretos, entretanto, isso não significa que o assistente social tenha que se colocar passivamente diante das situações sociais e políticas que conformam seu cotidiano. Exatamente por participar da reprodução da própria vida social é que ele pode definir estratégias profissionais e políticas no sentido de reforçar os interesses da população com a qual trabalha (YAZBEK, 2009, p. 129).

Como podemos perceber, o Serviço Social é uma profissão que se institucionaliza a partir de uma necessidade real de intervenção nas consequências do conflito capital e trabalho. A partir de seu surgimento atravessa momentos históricos distintos - os quais, entretanto, não serão mencionados neste trabalho por uma questão de foco de discussão - e conseqüentemente, passa por um amadurecimento e revisão constante de seus postulados teóricos, técnicos, éticos e políticos.

O que nos interessa neste estudo é o exercício profissional do assistente social mediado pelas determinações concretas do cotidiano na atualidade e, para tanto, mostrou-se imprescindível explicitar algumas linhas do significado social da profissão a partir de sua inserção na sociedade capitalista. Dando continuidade ao nosso estudo e apesar de já termos mencionado um pouco sobre o exercício profissional, antes de procedermos à análise dos



fundamentos da vida cotidiana mostra-se importante pontuar algumas linhas acerca de nosso entendimento sobre o exercício profissional de forma mais focada, o que faremos adiante.

### **2.1.1 - A composição do exercício profissional do assistente social**

Compreendemos que o exercício profissional do assistente social constitui-se por uma totalidade formada a partir de uma unidade dialética entre três dimensões, quais sejam: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa<sup>57</sup>. Tal unidade refere-se a uma unidade na diversidade, em que são preservadas as particularidades de cada dimensão<sup>58</sup> (SANTOS, 2003).

As dimensões da prática profissional, segundo Santos (2003), são construções históricas e refletem as direções sociais assumidas pela profissão nas mais variadas conjunturas. Estas dimensões assumem um trato diferenciado nos diversos projetos da profissão<sup>59</sup>. Neste sentido, é preciso delimitar a compreensão pelo termo dimensão, a qual

remete às propriedades, mas no sentido de seus pressupostos, de suas direções, de seus princípios fundamentais, que contribuem para a concretização da profissão e que formam a sua base. Assim, estaremos considerando dimensões, aqui, as várias extensões que determinam a profissão e suas particularidades. Essas extensões são constitutivas e constituintes da herança cultural e da herança intelectual da profissão, ou seja, habilidades, atitudes, capacidades, valores, princípios, conhecimentos. (ibid., p. 24).

---

<sup>57</sup> Parece haver um consenso na literatura profissional brasileira em relação à constituição do exercício profissional a partir dessas três dimensões, contudo, há autores, que concebem o exercício profissional considerando as três dimensões aqui explicitadas acrescidas de outras, quais sejam: formativa, interventiva e investigativa. Todavia, compactuamos com Santos (2012) quando ela observa que as referidas dimensões (formativa, interventiva e investigativa) formam, na verdade, as expressões do exercício profissional a partir de suas dimensões constitutivas: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

<sup>58</sup> Só é possível pensar na unidade dialética entre as três dimensões a partir de uma perspectiva crítica, ou seja, para nós, somente no interior da perspectiva marxista, a qual concebe uma relação mediata entre teoria e prática. A teoria é um instrumento de análise do real, ela serve como referência para a análise, ela é a reconstrução no pensamento do movimento da realidade; reflete o campo das possibilidades, da reprodução do objeto, ou seja, a teoria é o âmbito da produção de conhecimentos, de antecipação ideal, é uma desencadeadora de finalidades ou de resultados. A prática é a existência material, social e espiritual do homem, refere-se à produção do objeto, é onde a realidade se põe, é o campo da efetividade, o concreto, o fundamento da teoria, é onde a concretude da vida social é produzida. A teoria é sempre aproximativa à realidade e não definitiva, justamente pelo caráter dinâmico desta última (SANTOS, 2011).

<sup>59</sup> Não serão abordadas neste trabalho as diferentes conotações das dimensões nos distintos projetos profissionais ao longo da história. Para consulta ver (SANTOS, 2003). Apenas gostaríamos de ressaltar que, apesar de existir, atualmente, um projeto hegemônico no interior da categoria profissional, o denominado projeto ético-político, ele não é o único. Existem projetos profissionais em disputa, refletidos nas produções teóricas, nas diversas orientações do exercício profissional e na composição de disputa política em torno das entidades representativas da profissão, dentre elas destacamos o CFESS, a ABEPSS e a ENESSO.

A dimensão teórico-metodológica fornece as teorias que contribuem com o conhecimento da realidade, realidade esta na qual o assistente social atua e que se expressa no cotidiano profissional. Ou seja, essa dimensão fornece um ângulo de leitura dos processos sociais, de compreensão do significado social da ação, de explicação da dinâmica da vida social na sociedade capitalista (SANTOS, 2013). Essa fundamentação teórica e metodológica possibilita conhecer as situações, o cotidiano da prática, as condições e relações de trabalho e as possibilidades e limites do exercício profissional postos na realidade.

### Entendemos

a relação teórico-metodológica como um modo de ler e interpretar a sociedade e os elementos que constituem suas particularidades, e também como uma forma de relacionar-se com o ser social, uma relação entre o sujeito que busca o conhecimento e o objeto investigado. Para isso, implica uma apropriação da teoria – uma capacitação teórico-metodológica – e um ângulo de visibilidade na leitura da sociedade – um ponto de vista político, que, tomado em si, não é suficiente para explicar o social. (SANTOS, 2003, p. 32).

A dimensão ético-política refere-se à projeção das ações a partir de determinados valores e finalidades e diz respeito ainda à avaliação (ou não) das consequências das ações realizadas. Ou seja, essa dimensão reflete as diferentes posições que os profissionais assumem. A extensão política dessa dimensão trata dos diferentes compromissos que a profissão pode assumir, as suas escolhas e intencionalidades, implica tomada de posição e os compromissos e as posições possuem uma sustentação teórica. A ética traz uma reflexão crítica sobre os valores presentes na ação humana “e se uma ação requer tomar partido, há uma relação intrínseca entre ética e política” (SANTOS, 2013, p. 26).

Assim sendo, infere-se que as práticas sociais possuem uma extensão política e relacionam-se às finalidades previamente formuladas, portanto, as práticas sociais também definem-se a partir de escolhas. Com isso, cria-se um comprometimento e, para tal, pressupõe-se a dedução de valores sobre o quê nos comprometemos; isso reflete o caráter ético-político do comprometimento (SANTOS, 2003).

Como vimos, a atuação profissional direciona-se por interesses antagônicos (capitalistas X trabalhadores) e o assistente social encontra-se nesta mediação, devendo escolher qual projeto ele irá fortalecer e, para tanto, ele define estratégias profissionais e políticas. Importante destacar que tal escolha não é individual, ela está contida na elaboração

coletiva de um projeto profissional, apesar de ser atravessada pela singularidade dos agentes profissionais (ibid.).

Os valores ético-políticos da profissão estão hoje sedimentados pelo projeto profissional hegemônico, chamado de Projeto Ético-Político - PEP, o qual materializa-se no Código Ética Profissional, na Lei de Regulamentação da Profissão – Lei 8662/1993 - e nas Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS). No PEP estão contidas as principais orientações valorativas e escolhas construídas ao longo da história da profissão, em que fica clara a posição política do Serviço Social perante a sociedade, calcada em valores humano-genéricos.

Defendendo uma prática profissional a serviço dos interesses da população trabalhadora, o assistente social volta-se para a dimensão política de sua prática e para a conseqüente necessidade de seu enriquecimento científico de análise da realidade social, por meio do aprofundamento teórico. (SANTOS, 2003, p. 35).

Por fim, no que se refere à dimensão técnico-operativa podemos dizer, ancorados em (SANTOS, 2013 e SANTOS, BACKX & FILHO, 2012), que ela traduz a concretude do exercício profissional, ou seja, é entendida como o espaço de formulação de respostas às demandas que os profissionais encontram no cotidiano; refere-se à execução das ações pelos profissionais e, por isso, ela expressa as outras duas dimensões. A dimensão técnico-operativa envolve um conjunto de estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que efetivam o exercício profissional e que expressam uma determinada teoria, um método e uma posição política e ética.

A dimensão técnico-operativa constitui, por conseguinte, o que Guerra (2003) chama de modo de ser e de aparecer da profissão, o modo pelo qual ela é conhecida. Essa dimensão engloba as estratégias, táticas, instrumentos e técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional e as particularidades dos contextos organizacionais (SANTOS, BACKX & FILHO, 2012). Ela contém ainda a existência de objetivos; a busca pela efetivação desses objetivos e a existência de condições objetivas e subjetivas para a efetivação da finalidade. Portanto, requer o conhecimento sobre os sujeitos da intervenção; as relações de poder; o perfil dos usuários; as estratégias de sobrevivência; a análise e aprimoramento das condições subjetivas e conhecimento das competências e atribuições profissionais (SANTOS, 2013).

Logo, podemos constatar que a dimensão técnico-operativa não se resume aos instrumentos e técnicas. Estes são um dos elementos constitutivos dessa dimensão, referem-se

ao âmbito da operacionalização da ação, são históricos e fazem parte do instrumental técnico-operativo. A escolha dos instrumentos da ação é sempre direcionada a uma finalidade e embasada por uma teoria (SANTOS, 2013).

Assim, é preciso considerar que os instrumentos e técnicas são imprescindíveis para a ação e são escolhidos a partir das demandas postas ao Serviço Social, do resultado da análise da realidade, da intencionalidade do profissional e da direção social imprimida pelos sujeitos profissionais (SANTOS, 2011). Ou seja: a escolha pelos instrumentos, técnicas e estratégias profissionais é subsidiada pela realidade, acompanha sua dinâmica. Em caráter de informação, destacamos que os principais instrumentos utilizados pelos assistentes sociais no decorrer da história da profissão são a observação, entrevista, grupo, reunião, documentação, visita domiciliar, linguagem, parecer social, dentre outros (SANTOS, BACKX & FILHO, 2012).

Os instrumentos utilizados pelos assistentes sociais em seu exercício profissional permitem a objetivação e materialização das finalidades previamente formuladas pelo profissional. Tais instrumentos são ‘iluminados’ pela teoria, isto é, a escolha por um instrumento não é aleatória, está pautada em uma base política e ideológica e num referencial teórico-metodológico. A teoria subsidia a forma de conduzir determinado instrumento.

Sintetizando, com a ajuda de Santos (2013, p. 26), temos que

a relação entre as dimensões se coloca no exercício profissional da seguinte forma: teoria como instrumento de análise do real, onde ocorre a intervenção profissional (dimensão teórico-metodológica) para criar estratégias e táticas de intervenção (dimensão técnico-operativa), comprometidas com um determinado projeto profissional (dimensão ético-política).

Como podemos perceber, as três dimensões brevemente caracterizadas acima englobam todas as propriedades da profissão, tanto as internas quanto as externas, ou seja, traduzem os constitutivos endógenos da profissão e ainda os determinantes sociais, políticos, econômicos e culturais que influenciam o modo de ser da profissão. Logo, essas três dimensões compõem o exercício profissional do assistente social e, por conseguinte, entendemos que a articulação entre as mesmas conduz a um exercício profissional inserido na perspectiva de totalidade. Partindo do pressuposto de que o exercício profissional se concretiza no cotidiano através da articulação entre essas três dimensões sob a determinação das condições objetivas e que ele é, ao mesmo tempo, determinado pelas características fundamentais da vida cotidiana, torna-se imperioso compreendermos a estrutura e as

determinações desta última para melhor nos situarmos na explicitação de um exercício profissional crítico, ainda que socialmente condicionado.

## **2.2 - Cotidiano: fundamentos e determinações**

O objetivo deste item é abstrair e explicitar as determinações da vida cotidiana em seus fundamentos, a fim de construir as bases para a compreensão crítica acerca do desenvolvimento do exercício profissional do assistente social no mundo da vida cotidiana. Assim, partimos do pressuposto de que as determinações concretas do cotidiano constituem, também, as determinações concretas postas para o exercício profissional e, que, para a superação dialética da tensão imposta pelo cotidiano sobre o exercício profissional<sup>60</sup> é necessário ter consciência crítica acerca de tais determinantes, localizá-los e compreendê-los inseridos em uma totalidade dialética. Além disso, como já caracterizamos, o Serviço Social é condicionado objetivamente pelos determinantes societários ou condições objetivas, os quais, a nosso ver, superdimensionam os determinantes do cotidiano que incidem no exercício profissional.

Vamos, inicialmente, compreender as bases dos fundamentos da vida cotidiana para, em seguida, esmiuçarmos seus determinantes estruturais.

As determinações concretas do cotidiano fundam-se sobre uma determinação fundamental: a alienação, a qual é imprescindível para entender o desenrolar da vida no cotidiano. Lukács em seu *Prefácio* à obra de Agnes Heller salienta que somente através da mediação da esfera do cotidiano é possível compreender as inter-relações e interações entre o mundo econômico-social e a vida humana: “los hombres – en su particularidad – se adaptan a las formas sociales que sus fuerzas productivas hacen nacer cada vez concretamente” (LUKÁCS, 1994, *Prefácio*, p.9-10). Esta passagem nos remete à determinação da vida social pela base econômica. Portanto, em nosso caminho analítico, no qual os determinantes do cotidiano se estruturam como mediações para o exercício profissional, precisamos compreender, elementarmente, a alienação, base dos processos do cotidiano, para depois entendermos o exercício profissional mediado pelas determinações do cotidiano.

---

<sup>60</sup> A tensão é posta pela contradição existente entre os elementos da vida cotidiana e os valores perseguidos em nosso projeto profissional hegemônico. Desse modo, os objetivos da profissão entram em conflito diante das determinações concretas do cotidiano que colocam entraves para a realização de tais objetivos. Aparentemente, seria uma incompatibilidade entre os objetivos profissionais e as determinações e exigências do cotidiano. Porém, veremos que as possibilidades concretas de realizá-los (os objetivos) estão postas no próprio cotidiano.

Pensamos que fazer a crítica à vida cotidiana pode ser o primeiro passo para um exercício profissional consciente e crítico, em especial, se levarmos em conta que a vida cotidiana é insuprimível, ou seja, não existe sociedade sem cotidianidade, não há homem sem vida cotidiana. “Enquanto espaço-tempo de constituição, produção e reprodução do ser social, a vida cotidiana é ineliminável” (NETTO, 1987, p. 65).

“A vida cotidiana<sup>61</sup> é a vida de todo homem” e não poderia ser diferente a vida profissional do assistente social. Completando essa afirmação Heller (2008, p. 31) nos ensina que todo ser humano vive uma relação dialética entre a cotidianidade e a vida humano-genérica<sup>62</sup>, ou seja, a vida cotidiana absorve o homem, mas “não há nenhum homem [...] que viva tão somente na cotidianidade” e, ao mesmo tempo, não é possível que alguém consiga desligar-se totalmente da cotidianidade conectando-se apenas à sua atividade humano-genérica.

Para Heller (2008, p.33)

O homem nasce já inserido em sua cotidianidade. O amadurecimento do homem significa, em qualquer sociedade, que o indivíduo adquire todas as habilidades imprescindíveis para a vida cotidiana da sociedade (camada social) em questão. É adulto quem é capaz de viver por si mesmo a sua cotidianidade.

Tomando por base essa afirmação podemos correlacioná-la com a profissão de Serviço Social. O que estamos querendo dizer é que a cotidianidade (e suas determinações) não é algo que surge no exercício profissional do assistente social, não é um obstáculo que “de repente” aparece para ser ultrapassado. A cotidianidade já está posta em qualquer espaço sócio-ocupacional em que o profissional se insira e mesmo em sua vida por inteiro. O assistente social, enquanto um ser social, já inicia sua trajetória profissional inserido na cotidianidade. ‘É adulto quem é capaz de viver por si mesmo a sua cotidianidade’, ou seja, o assistente social ao iniciar a sua vida profissional já vive a cotidianidade nas demais esferas de sua vida privada e, pode ser exatamente por estar imerso nesse contexto que ele não percebe a dimensão do cotidiano como carente de apreensão teórico-crítica, tanto no ambiente profissional quanto no da vida privada.

---

<sup>61</sup> Para Heller (2008) são partes orgânicas da vida cotidiana a organização do trabalho e da vida privada, os lazeres e o descanso, a atividade social sistematizada, o intercâmbio e a purificação.

<sup>62</sup> O humano-genérico é tudo aquilo que diz respeito à essência ou substância humana, é a integração suprema, cuja teleologia se orienta para a colocação do ‘nós’ (HELLER, 2008).

O homem adulto precisa dominar a manipulação das coisas, necessária para a vida cotidiana, desde as mais triviais, como aprender a utilizar garfo e faca. “A assimilação da manipulação das coisas é sinônimo de assimilação das relações sociais” e contém também o domínio espontâneo das leis da natureza. A assimilação imediata das formas de intercâmbio ou comunicação social também é uma condição necessária para a vida adulta na cotidianidade e, essa assimilação é sempre mediada por grupos, como a família, escola, grupos culturais e políticos e etc. Esses grupos “estabelecem uma mediação entre o indivíduo e os costumes, as normas e a ética de outras integrações maiores”. Assim, o homem aprende no grupo os elementos da cotidianidade, mas as normas só ganham valor quando comunicam ao indivíduo os valores das integrações maiores, quando o indivíduo ao sair do grupo é capaz de se manter e se mover no mundo das integrações maiores e, além disso, manter ou mover o ambiente da sociedade (HELLER, 2008, p. 33-34).

Entendemos que os elementos que caracterizam a cotidianidade são colocados pelas características da sociabilidade em que vivemos: a sociedade do capital. Viver a vida cotidiana é aprender a viver e a dar respostas às necessidades postas pela vida capitalista. Assim, fazer a crítica à vida cotidiana é fazer a crítica aos pressupostos capitalistas. Importante salientar que em outra organização social a cotidianidade é colocada por novos elementos, os quais caracterizam a sociedade em questão, isto porque o cotidiano não está seccionado ou descolado da história, na verdade, é um dos seus níveis constitutivos, o nível em que a reprodução social se realiza na reprodução dos indivíduos enquanto tais. “Se em toda sociedade existe e se põe a cotidianidade, em cada uma delas a estrutura da vida cotidiana é distinta” (NETTO, 1987, p. 65).

A estrutura econômica da sociedade determina fortemente a vida cotidiana e a categoria que mais nos permite entender o exercício profissional no cotidiano é a alienação<sup>63</sup>. O mote que move a cotidianidade é o mesmo que permite a permanência do sistema de dominação capitalista: a alienação.

A vida cotidiana é o espaço privilegiado dos processos de alienação e esta relaciona-se à forma como os homens trabalham. A categoria da *alienação* é um conceito histórico, anterior aos estudos marxistas<sup>64</sup>. Netto (1981) salienta que é possível afirmar que em todas as

---

<sup>63</sup> Categoria esta aprofundada nos estudos marxistas sobre a economia política burguesa, em especial em sua obra “Manuscritos econômicos-filosóficos”. Vale destacar que existem outros tipos de alienação, como: alienação ideológica, religiosa, política, dentre outras.

<sup>64</sup> Não entraremos no mérito dos estudos sobre a alienação antes de Marx. O que vale destacar é que a construção da categoria da alienação em Marx recebeu influências do pensamento de Hegel, Feuerbach e dos economistas políticos ingleses, porém, o pensamento marxiano provocou uma “virada radical” com a adoção crítica do ponto de vista do trabalho.

sociedades onde existiu a apropriação privada do excedente econômico foram dadas as condições para a emergência da alienação. A alienação é o “processo pelo qual os sujeitos se desapossam de si e da sua atividade criadora na medida em que não conseguem captar as mediações sociais que os vinculam à vida social em seu conjunto e dinamismo” (p.74).

Com a instauração da ordem burguesa e com o desenvolvimento de seu modo de produção, o fenômeno da alienação ganha contornos específicos e passa a regular as relações de produção e sociais.

[...] nesta sociedade, a autonomia dos indivíduos é puramente ilusória, eles estão subordinados a mecanismos e processos que não controlam e sequer reconhecem como oriundos das suas próprias relações [...] Através do conceito da alienação, o que Marx aponta é a cisão operada entre o indivíduo, que se toma a si mesmo como unidade autonomizada e atomizada, e a coletividade, que é percebida como uma natureza estranha – a alienação conota exatamente esta fratura, este estranhamento, esta despossessão individual das forças sociais que são atribuídas a objetos exteriores nos quais o sujeito não se reconhece. (NETTO, 1981, p.69).

Marx ao analisar o fenômeno da alienação, do ponto de vista econômico, a partir da ação concreta do trabalho humano, identifica a interferência direta na formação do ser social. Há, portanto, uma relação intrínseca entre alienação e trabalho, que no capitalismo assume a forma de trabalho alienado, fazendo com que a objetivação surja como um processo de alienação.

Assim, a alienação é uma forma específica de objetivação. A objetivação é

[...] a forma necessária do ser genérico no mundo – enquanto ser prático e social, o homem só se mantém como tal pelas suas objetivações, pelo conjunto das suas ações, pela sua atividade prática, enfim; já a alienação é uma forma específica e condicionada de objetivação (NETTO, 1981, p.56).

O fenômeno da alienação provoca o estranhamento do homem com a natureza, com o outro homem e consigo mesmo. A alienação inferioriza os sentidos humanos, faz com que os homens se sintam como animais. A matriz da alienação consiste em que o trabalhador se vê diante do produto do seu trabalho como numa relação com um objeto autônomo. Pois, conforme Netto (1981, p. 57)

no trabalho alienado, o trabalhador não se realiza e não se reconhece no seu próprio produto; inversamente, o que ocorre é que a realização do trabalho, a produção, implica a sua perdição, a sua despossessão: o produto do trabalho se lhe aparece como algo alheio, autônomo.



O trabalho alienado, portanto, de acordo com o mesmo autor, imprime uma dúplice alienação para o trabalhador: a do produto do trabalho (alienação do objeto) e a da própria atividade do trabalho (alienação de si). O trabalho é considerado a determinação ontológica fundamental da existência do homem e da humanidade. É através dele que o homem se torna efetivamente homem e humaniza a natureza, a partir da transformação da natureza, da qual se distingue. Neste sentido, o trabalho torna-se uma relação essencial na relação do homem com o objeto (a natureza), com os outros e consigo mesmo.

É também pelo trabalho que o homem se distingue dos animais, por produzir valores de uso para satisfação de suas necessidades num ato teleológico, através do qual reproduz o que é projetado mentalmente. É então, a partir da produção (e satisfação) das necessidades que o homem se relaciona com a natureza e com os outros homens.

Como criador de valores de uso, como trabalho útil, o trabalho é, assim, uma condição de existência do homem, independente de todas as formas sociais, eterna necessidade natural de mediação do metabolismo entre homem e natureza e, portanto, da vida humana (MARX, 2013, p.120).

A partir do reconhecimento do trabalho humano e de que atuamos a partir de histórias passadas, ou seja, de trabalho humano acumulado, o homem se reconhece como ser genérico, como parte do gênero humano. Marx (2004) apresenta como “homem rico” aquele indivíduo que se apropria da riqueza social existente. O homem rico é aquele capaz de se apropriar das objetivações dispostas pela sociedade; a riqueza do homem é a riqueza de suas relações sociais. O homem rico é dotado de todos os seus sentidos. Destaca ainda a dimensão do trabalho enquanto práxis<sup>65</sup> fundamental dos homens, ação criativa através da qual o homem cria e transforma seu mundo e a si mesmo. O trabalho é a primeira ação que o homem utiliza para objetivar sua subjetividade.

Para Marx, portanto, o trabalho é a essência do homem. Porém, ao analisar a sociedade burguesa, Marx se depara com o trabalho em sua forma negativa, a partir do trabalho alienado (VÁZQUEZ, 1977). Por ser a determinação ontológica fundamental da humanidade, o trabalho a partir da forma como é apropriado e organizado pelo modo capitalista de produção constitui-se a base da alienação. “Quanto mais o trabalhador se desgasta trabalhando, tanto mais poderoso se torna o mundo objetivo, alheio que ele cria diante de si, tanto mais pobre se

---

<sup>65</sup> Para um aprofundamento sobre a práxis ver LUKÁCS, György. História e consciência de classe. Estudos sobre a dialética marxista. Trad.: Rodnei Nascimento. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

torna ele mesmo, seu mundo interior, [e] tanto menos [o trabalhador] pertence a si próprio” (MARX, 2004, p.81). E ainda:

O trabalhador se torna tanto mais pobre quanto mais riqueza produz [...] se torna uma mercadoria tão mais barata quanto mais mercadoria cria [...] O trabalho não produz somente mercadorias, ele produz a si mesmo e ao trabalhador como uma mercadoria, e isso na medida em que produz, de fato, mercadorias em geral (ibid., p.80).

Segundo Netto (1981), a sociedade capitalista constituída com base na alienação do trabalho faz com que a vida genérica do homem deixe de ser objeto do seu trabalho, “o trabalho, portanto, não é a objetivação pela qual o ser genérico se realiza: é uma objetivação que o perde, que o aniquila” (p.56). A sociedade alienada realiza a inversão das relações sociais, onde o lugar de realização do ser social – o trabalho – se transmuta em “sacrifício da vida” (p.59).

Marx (2004) delinea um conjunto de determinações que se correlacionam e conformam o processo de alienação. A primeira determinação é o estranhamento do trabalhador em relação ao produto de seu trabalho.

[...] o objeto (Gegenstand) que o trabalho produz, o seu produto, se lhe defronta com um ser estranho, como um poder independente do produtor [...] A exteriorização do trabalhador em seu produto tem o significado não somente de que seu trabalho se torna um objeto, uma existência externa, mas, além disso, que existe fora dele, independente dele e estranha a ele, tornando-se uma potência autônoma diante dele, que a vida que ele concedeu ao objeto se lhe defronta hostil e estranha (ibid., p.80-81).

Este estranhamento, que afeta o resultado da produção humana, interfere diretamente no ato da produção, ou seja, na própria atividade humana. Se o produto passa a ser esta exteriorização, a própria atividade humana se exterioriza, configurando a segunda determinação.

[...] não pertence ao seu ser, que ele não se afirma, portanto, em seu trabalho, mas nega-se nele, que não se sente bem, mas infeliz, que não desenvolve nenhuma energia física e espiritual livre, mas mortifica sua physis e arruina o seu espírito. O trabalhador só se sente, por conseguinte e em primeiro lugar, junto a si [quando] fora do trabalho e fora de si [quando] no trabalho [...] O seu trabalho não é portanto voluntário, mas forçado, trabalho obrigatório. O trabalho não é, por isso, a satisfação de uma carência, mas somente um meio para satisfazer necessidades fora dele (ibid., p.82-83).

O trabalho aparece ao trabalhador como se não lhe pertencesse, “como se ele no trabalho não pertencesse a si mesmo, mas a um outro” (MARX, 2004, p.83). Daí decorre a terceira determinação: a perda de si, o estranhamento-de-si:

O homem faz da sua atividade vital mesma um objeto da sua vontade e da sua consciência. Ele tem atividade vital consciente [...] A atividade vital consciente distingue o homem imediatamente da atividade vital animal. Justamente, [e] só por isso, ele é um ser genérico [...] O trabalho estranhado inverte a relação a tal ponto que o homem, precisamente porque é um ser consciente, faz da sua atividade vital, da sua essência, apenas um meio para sua existência (MARX, 2004, p.84 -85).

Identificando sua atividade vital como mero meio de garantia de sua existência, a consciência que o homem tem de seu gênero humano se transforma, extinguindo-se a sua consciência de ser genérico e reduzindo-se ao estado animal. Com este movimento de estranhamento proporcionado pelo trabalho alienado – em relação aos produtos de seu trabalho, à atividade produtiva e à genericidade humana – Marx (2004) identifica uma quarta determinação: o estranhamento do homem pelo próprio homem. O efeito deste estranhamento leva o homem a relacionar sua atividade sob o domínio de outro homem.

Quando o homem está frente a si mesmo, defronta-se com ele o outro homem [...] o ser estranho ao qual pertence o trabalho e o produto do trabalho, para o qual o trabalho está a serviço e para a fruição do qual [está] o produto do trabalho, só pode ser o homem mesmo (ibid., p.86).

Marx (2004) indica ser necessário compreender o nexos existente no sistema de alienação que envolve a propriedade privada, a divisão do trabalho, a troca e a concorrência, entre outros. Qualquer tentativa de superar a alienação supõe a superação da forma alienada assumida pelo trabalho nesta forma de organização da sociedade. Portanto, a superação da alienação pressupõe a superação do modo de produção capitalista.

Marx situa a propriedade privada como consequência ‘necessária’ deste trabalho exteriorizado desenvolvido pela ordem burguesa. Netto (1981) ressalta que Marx extrai da propriedade privada a sustentação do conceito de trabalho alienado, indicando-a como um produto do trabalho alienado, mas ao mesmo tempo, o meio pelo qual o trabalho se aliena, o meio pelo qual a alienação é consumada.

A propriedade privada é, portanto, o produto, o resultado, a consequência necessária do trabalho exteriorizado, da relação externa do trabalhador com a natureza e consigo mesmo. A propriedade privada resulta, portanto, da

análise, do conceito de trabalho exteriorizado, isto é, de homem exteriorizado, de trabalho estranhado, de vida estranhada, de homem estranhado (MARX, 2004, p.87).

É a partir dela ainda que se define o lugar do indivíduo no processo produtivo, entre os proprietários e os não-proprietários, estabelecendo uma sociedade de classes.

É preciso esclarecer ainda, brevemente, dois processos que se configuram como desdobramentos da alienação e que traduzem com mais fidelidade a atualidade: o fetichismo e a reificação. Netto (1981) retoma a perspectiva de que a função da teoria da alienação se transforma a partir da concretização histórica. Indica que, devido a esta ‘movimentação histórica’, Marx localiza em suas obras maduras a particularidade do fenômeno da alienação no mecanismo do fetichismo e da reificação.

[...] a concepção marxiana do fetichismo supõe uma teoria da alienação [...] O que distingue a impostação marxiana no enfoque da alienação, em 1844, da tematização do fetichismo é a concretização histórico-social a que Marx submete o objeto da sua investigação [...] as formulações sobre a problemática do fetichismo apresentam determinações histórico-econômicas que falecem no trato da alienação: referem-se a um fenômeno peculiar e agarram a sua especificidade [...] o que elas denotam é a expressão característica da alienação típica engendrada pelo capitalismo, a reificação (ibid., p. 60-61).

Segundo o autor, as formulações acerca do fetichismo surgem de forma mais acabada na obra de Marx intitulada ‘O Capital’, a partir da exposição do movimento da produção capitalista, na qual destaca que a relação social estabelecida entre os homens, “assume a forma fantasmagórica de uma relação entre coisas. Chamo a isto de fetichismo, que está sempre grudado aos produtos do trabalho, quando são gerados como mercadorias” (MARX, apud NETTO, 1981, p.41).

Somente com o desenvolvimento do modo de produção capitalista e a expansão da grande indústria é que a mercadoria se transforma, adquirindo uma forma e matriz privilegiadas que “escamoteia a raiz dos processos alienantes que têm curso nesta sociedade” (NETTO, 1981, p.81). Vázquez (1977) acrescenta que, a partir do momento em que o produto do trabalho como mercadoria objetiva uma relação social, esta também se apresenta ao trabalhador como mercadoria, como coisa – “a forma coisificada de manifestar-se a relação social não corresponde, portanto – e sim oculta, mascara –, a sua essência, a sua verdadeira natureza social” (ibid., p.445). Este é o fenômeno denominado por Marx de fetichismo da mercadoria.

[...] a passagem da concepção do trabalho alienado à do fetichismo econômico, o conceito de alienação sofreu as modificações essenciais que viemos esclarecendo: da alienação do trabalhador concreto se passa à fetichização de uma relação social [...] o caráter estranho do produto do trabalho é agora caráter fetichista de um objeto econômico [...] O fetichismo econômico não passa da forma concreta da alienação nas condições da produção mercantil numa sociedade capitalista desenvolvida (VÁZQUEZ, 1977, p.451 e 452).

O fetichismo da mercadoria é uma questão específica do capitalismo moderno e sua estrutura se baseia no fato de uma relação entre pessoas tomar o caráter de uma coisa, ocultando a essência fundamental: a relação entre os homens. O fetichismo implica, portanto, a alienação, porém, realiza uma alienação determinada, instaura uma forma nova e inédita da alienação na sociedade burguesa constituída. O fetichismo é um “aspecto da problemática mais abrangente da alienação” (NETTO, 1981, p.68), uma forma concreta da alienação nas condições dadas pela sociedade capitalista desenvolvida. Para este autor é a partir do reconhecimento do fenômeno do fetichismo que a análise do processo de alienação em Marx ganha um tratamento teórico rigoroso, adquirindo, um estatuto novo e preciso:

[...] Marx localiza na forma mesma do produto mercantil a fonte do mistério que o torna algo de estranho e alheio (algo alienado) aos agentes sociais particulares. A forma mercadoria não é apenas a célula econômica da sociedade burguesa: é também a matriz que contém e escamoteia a raiz dos processos alienantes que têm curso nesta sociedade (ibid., p.78).

Na sociedade burguesa constituída a organização capitalista da vida social preenche todas as esferas da existência individual, promovendo uma “indução comportamental que penetra a totalidade da existência dos agentes sociais particulares”, fazendo com que todo o cotidiano dos indivíduos se torne administrado. Estes processos ‘alienantes e alienados’, “penetram e conformam a totalidade das relações de produção social e das relações que viabilizam a sua reprodução” (NETTO, 1981, p. 81-82).

[...] os processos alienados e alienantes [...] coisificam-se em exterioridades, alteridades sociais, que compõem um largo repertório objetual [...] O caráter de coisa que as relações sociais adquirem na forma mercadoria é, agora, o caráter das objetivações humanas: elas se coagulam numa prática social que os agentes sociais particulares não reconhecem como sua. O fetichismo mercantil passa a ser fetichismo de todo o intercâmbio humano (ibid., p.85).

Neste processo que se dá o fenômeno da reificação. Para Netto (1981), a reificação é uma forma peculiar da alienação na sociedade em que o fetichismo se universaliza. A sociedade burguesa constituída instaura processos alienantes determinados pelo fetichismo, que redundam em formas alienadas específicas, as reificadas, onde todas as relações sociais aparecem como “objetivações atomizadas e objetuais” (p.86).

A reificação ocorre na esfera das relações sociais, as quais se tornam coisificadas, o que oculta a interferência das formas do capital na vida social, oculta a essência deste modo de produção e reprodução social. Esse processo de alienação (na forma específica da reificação) que interpela o indivíduo e suas relações sociais afetando a formação de sua consciência e sua relação com o mundo tem reflexo imediato num espaço privilegiado – o cotidiano, espaço onde os homens se relacionam, produzem e trabalham. Diante da alienação da vida cotidiana o homem se mantém vivo desumanizando-se.

Ratificando o que já foi exposto, o cotidiano se edifica sobre a determinação da alienação econômica, porém, também é entendido como lócus de resistência à alienação, ou seja, é um espaço privilegiado para situar e entender o exercício profissional do assistente social na atualidade, configurando-se como um mecanismo que impõe determinantes concretos à profissão, ao mesmo tempo em que abre-lhe possibilidades de resistência e superação. Desse modo, para melhor nos situarmos sobre a questão do cotidiano e a fim de discorrer e transitar por sua análise crítica é preciso conhecer as determinações fundamentais da vida cotidiana ou os componentes ontológicos estruturais da vida cotidiana e, para tanto, recorreremos às análises de Netto (1987) e Heller (2008) <sup>66</sup>.

Netto (1987) enumera como sendo três as determinações fundamentais da vida cotidiana, quais sejam: heterogeneidade, imediaticidade e superficialidade extensiva.

A heterogeneidade diz respeito à “interseção das atividades que compõem o conjunto das objetivações do ser social”; constitui um caráter heteróclito da vida cotidiana composto por um universo de imbricação de processos de natureza compósita. “A vida cotidiana configura o mundo da heterogeneidade” (NETTO, 1987, p.66).

Como nos afirma Heller (2008), a vida cotidiana está no centro do acontecer histórico, é a verdadeira essência da substância social e possui a característica de ser *heterogênea*, em

---

<sup>66</sup> Ambos os autores embasam suas argumentações nas análises originalmente trazidas por Georg Lukács, em especial, nas suas obras: Introdução a uma estética marxista; Estética I: la peculiaridad de lo estético; Ontologia do Ser Social: os princípios ontológicos fundamentais de Marx; dentre outras. Nesta dissertação manuseamos, parcamente, as obras de Lukács, compondo nossa reflexão, fundamentalmente, a partir das brilhantes traduções de Agnes Heller e José Paulo Netto sobre o tema do cotidiano, sempre referenciados no autor Húngaro. Importante ressaltar ainda que, em suas análises, Netto *resume* as ideias de Lukács e Heller parte dessas ideias, mas as *amplia*.

especial no que se refere ao conteúdo e significação de nossos tipos de atividade, assim como, este conteúdo e significação são *hierárquicos*. Vale dizer que a hierarquia não é imutável, ela se modifica em função das diferentes estruturas econômico-sociais.

A heterogeneidade da vida cotidiana diz respeito a tudo aquilo que reclama atenção, são as diversas atividades desempenhadas ao longo do dia e quanto mais diversas são as relações estabelecidas, mais heterogêneo será o cotidiano. Entendemos que a heterogeneidade não é, necessariamente, negativa e um impeditivo de uma realização reflexiva da vida. Respondemos às ações heterogêneas de forma imediata, contudo, precisamos ponderar que, apesar de algumas ações exigirem respostas imediatas (informações objetivas e rápidas), nem todas as ações heterogêneas devem ser respondidas imediatamente, expandindo a superficialidade extensiva. Alguns aspectos necessitam de ações reflexivas que atuem no sentido de contrair a superficialidade e fazer essa distinção pode ser um caminho profícuo para o desenvolvimento das atividades do assistente social rumo à suspensão das determinações contraditórias do cotidiano.

“O padrão de comportamento próprio da cotidianidade é a relação direta entre pensamento e ação”, a qual configura a imediaticidade da vida cotidiana. Assim, essa imediaticidade se traduz numa “conduta específica da cotidianidade [...] sem a qual os automatismos e o espontaneísmo necessários à reprodução do indivíduo enquanto tal seriam inviáveis”. O homem age ativamente na vida cotidiana a partir de respostas imediatas, ou seja, a partir de respostas que não estão embasadas numa relação mediata entre teoria e prática (NETTO, 1987, p. 66).

A superficialidade extensiva é uma característica do cotidiano obtida como resultado das duas anteriores (heterogeneidade e imediaticidade) e caracteriza-se pelo estilo difuso das atenções do homem. A “heterogeneidade e imediaticidade implicam que o indivíduo responda levando em conta o somatório dos fenômenos que comparecem em cada situação precisa, sem considerar as relações que o vinculam”. Assim, o homem não impregna toda a sua atenção em uma tarefa, mas sim direciona todas as suas atenções para várias atividades (ibid., p.66).

O homem da vida cotidiana é o *homem inteiro*, aquele que vive essa vida com todos os aspectos de sua individualidade e de sua personalidade, colocando em funcionamento os seus sentidos, suas capacidades intelectuais, suas habilidades manipulatórias, sentimentos, ideologias, paixões etc. Contudo, pelo fato de mesclar tantos aspectos, o homem inteiro não realiza nenhum deles em sua intensidade, o que o impede de ser um *homem inteiramente* (HELLER, 2008).

Heller (2008) ampliando as formulações Lukacsianas acerca dos determinantes da vida cotidiana enfatiza alguns aspectos também como características do cotidiano, os quais, pensamos, relacionam-se àqueles três (heterogeneidade, imediaticidade e superficialidade extensiva) resumidos por Netto (1987). A nosso ver é como se Heller destrinchasse as três determinações centrais da vida cotidiana em todas as suas extensões, composições e conduções dialéticas.

Destarte, a aludida autora afirma que a característica dominante da vida cotidiana é a *espontaneidade*. As atividades não possuem um mesmo nível de espontaneidade, mas esta é a tendência de toda e qualquer forma de atividade cotidiana. A autora afirma que o ritmo fixo, a repetição e a rigorosa regularidade da vida cotidiana não imprimem uma contradição absoluta com a espontaneidade, mas sim uma implicação mútua. As atividades cotidianas são imprescindíveis para a produção e reprodução da vida em sociedade e a assimilação do comportamento consuetudinário exige para sua efetivação a espontaneidade. “O ritmo, a rigorosa regularidade e a repetição das atividades, as ações e as reações da vida cotidiana requerem a presteza da espontaneidade diante das exigências imediatas do dia a dia.” (COELHO, 2013, p. 77).

A *probabilidade* é outra característica elencada por Heller (2008, p. 48), assegurando a autora que “entre suas atividades e as consequências delas, existe uma relação objetiva de probabilidade”, ou seja, não é possível na vida cotidiana calcular com segurança científica a consequência possível de uma ação e, assim, agimos, na maioria das vezes, embasados em casos probabilísticos. A ação embasada probabilisticamente indica um *economicismo* da vida cotidiana, que pode ser explicado pela passagem abaixo:

Toda categoria da ação e do pensamento manifesta-se e funciona exclusivamente enquanto é imprescindível para a simples continuação da cotidianidade; normalmente, não se manifesta com profundidade, amplitude ou intensidade especiais, pois isso destruiria a rígida ordem da cotidianidade. (HELLER, 2008, p. 49).

A ação embasada no economicismo é uma condição necessária para a manutenção da ordem, no entanto, conforme Heller (2008, p. 49):

[...] quando, efetivamente se manifesta com maior intensidade, dissolve fatalmente essa ordem, tanto nos casos em que tende para cima, elevando-nos ao humano-genérico, fato que jamais pode caracterizar a totalidade de nossa vida, quanto naqueles em que tende para baixo, a ponto de [...] incapacitar-nos para a vida.



Logo, a atitude da vida cotidiana é regida por um *pragmatismo*. Guerra (2013, p. 39) nos auxilia na compreensão deste determinante definindo-o como a “representação ideal da imediaticidade do mundo burguês”. O pragmatismo<sup>67</sup> baseia-se numa atitude que se orienta por uma unidade imediata entre teoria e prática e ele “opera com tamanha sutileza que temos dificuldade de perceber que ele é apenas o modo de “apreensão da aparência” do real e não o modo de ser do próprio real” (ibid., p. 44, *grifos dos originais*). O pragmatismo fragmenta a relação teoria e prática, ele anula a existência das mediações e opera uma supervalorização da prática. Deste modo,

Como qualquer visão de homem e mundo, o pragmatismo constitui-se em um tipo de pensamento que sustenta a práxis cotidiana, já que incorpora uma determinada racionalidade que consiste no modo de pensar a realidade na sua imediaticidade e de agir sobre ela. (GUERRA, 2013, p. 42).

O pensamento cotidiano também é *ultrageneralizador*, ou seja, se baseia em *juízos provisórios* confirmados pela prática. Os juízos provisórios ou ultrageneralizadores, geralmente, se orientam pela fé ou confiança<sup>68</sup> e, aqueles que se enraízam na singularidade (e se baseiam mais na fé) configuram pré-juízos ou preconceitos<sup>69</sup>. Os juízos provisórios são meros exemplos particulares de ultrageneralização, pois, conforme Heller (2008, p. 54) “é característico da vida cotidiana o manejo grosseiro do singular”.

Sendo assim, é preciso subsumir o singular sob alguma universalidade a fim de organizar a vida cotidiana (pois não há tempo de examinar todos os aspectos de um caso singular) e, Heller (2008) identifica como alternativa a *analogia* ou juízo provisório analógico. Este permite a orientação na vida cotidiana a partir da classificação em tipos, oriundos de experiências humanas já conhecidas. Seria o agir embasado em exemplos; o caráter rotineiro e a necessidade de respostas imediatas colocam a necessidade, algumas vezes, de agir analogicamente, economizando tempo, força e atenção. Posteriormente, é possível dissolver essa analogia e buscar conhecer o caso singular em sua concretude e

---

<sup>67</sup> Para uma melhor compreensão acerca do pragmatismo ver Guerra (2013). Neste texto a autora faz uma análise crítica sobre a influência do pragmatismo no Serviço Social.

<sup>68</sup> “Dado que o pensamento cotidiano é pragmático, cada uma de nossas atividades cotidianas faz-se acompanhar por uma certa fé ou uma certa confiança” (HELLER, 2008, p. 52).

<sup>69</sup> Heller (2008) desenvolve em sua obra uma profícua reflexão acerca dos preconceitos e também da fé e da confiança, os quais não serão aprofundados neste trabalho.

totalidade, entretanto, há o perigo da cristalização do juízo provisório analógico em preconceito.

Os *precedentes* conformam outra característica utilizada no cotidiano, similar à analogia. O uso dos precedentes é um indicador útil para nossas atitudes e diz respeito ao embasamento da ação a partir da forma com que outras pessoas já agiram na mesma situação. O que difere analogia de precedentes é que a primeira é utilizada para o conhecimento cotidiano do homem, já o segundo para o conhecimento cotidiano de situações. Heller (2008) pondera que, em princípio, o uso dos precedentes não é negativo, é útil, mas pode se tornar destrutivo quando a percepção do precedente impede a captação do novo, do irrepetível e único de uma situação.

Para Heller (2008, p. 55) não há vida cotidiana sem *imitação*. Na manipulação das coisas e assimilação dos costumes nós agimos imitando os outros e, sem a mimese “nem o trabalho nem o intercâmbio seriam possíveis”. O problema, mais uma vez, não está na imitação, mas no seu isolamento e estagnação, ou seja, “o problema reside em saber se somos capazes de produzir um campo de liberdade individual de movimentos no interior da mimese, ou, [...] de deixar de lado completamente os costumes miméticos e configurar novas atitudes”.

Todo e qualquer indivíduo possui uma *entonação* própria; sua chegada em determinado meio produz um ‘tom’ captado pelos demais indivíduos. Isso singulariza os homens, mas diz respeito, apenas, ao aspecto aparente, à atmosfera tonal específica em torno de determinada pessoa<sup>70</sup>. Vulgarmente, seria o que chamamos de ‘primeira impressão’, contudo, a própria expressão vulgar já nos ensina que ‘a primeira impressão não é a que fica’. Logo, “conservar-se preso a essa realidade tonal seria outro tipo de ultrageneralização, mais no terreno emocional [...] que naquele dos juízos” (HELLER, 2008, p. 56).

Nenhuma existência individual cancela a cotidianidade, por isso, entender suas determinações fundamentais é imprescindível, principalmente, porque a cotidianidade impõe um padrão de comportamento que cristaliza um modo de ser do ser social cujo pensamento e prática peculiares se expressam num *materialismo espontâneo* e num *pragmatismo*. A dinâmica cotidiana constrange os indivíduos a dar repostas funcionais às situações que ‘não exigem’ o seu conhecimento interno, mas apenas uma manipulação de variáveis para alcançar resultados eficazes. O que importa na vida cotidiana é o desfecho e, assim, o critério de utilidade se confunde com o da verdade (NETTO, 1987).

---

<sup>70</sup> O que não deixa de ser importante para as relações sociais humanas, lembrando a dialética aparência-essência do método marxiano de apreensão da realidade, em que, a aparência diz muito acerca de um objeto, mas não diz tudo, nem o essencial.

Heller (2008) nos diz que todos os elementos característicos do comportamento e do pensamento cotidiano formam uma conexão, todos são necessários para que o homem seja capaz de viver (ou sobreviver) na cotidianidade. Porém, quando se cristalizam e se tornam absolutos geram a alienação da vida cotidiana.

Não há vida cotidiana sem espontaneidade, pragmatismo, economicismo, analogia, precedentes, juízo provisório, ultrageneralização, mimese e entonação. Mas as formas necessárias da estrutura e do pensamento da vida cotidiana não devem se cristalizar em absolutos, mas têm de deixar o indivíduo uma margem de movimento e possibilidades de explicitação. [...] Se essas formas se absolutizam, deixando de possibilitar uma margem de movimento, encontramos-nos diante da alienação da vida cotidiana. (HELLER, 2008, p. 56).

As determinações da vida cotidiana - resumidas por Netto (1987) e ampliadas por Heller (2008) - imputam aos sujeitos um prisma de análise a partir da singularidade, o que faz com que o indivíduo (todos eles) só se perceba como um ser singular. O resultado disso é que, na vida cotidiana, a dimensão genérica ou universal fica subsumida à dimensão da singularidade. Netto (1987) salienta ainda que a vida cotidiana não equivale à vida privada, mas à vida equacionada a partir da perspectiva estrita da singularidade.

Atos singulares são, geralmente, atos embasados na imediaticidade, a qual reflete o modo pelo qual aparecem as mediações largamente absorvidas; estas por sua vez devem ser descobertas na realidade através do pensamento e da análise, a fim de superar a imediaticidade. O desenvolvimento econômico determina essas mediações. A explicitação de um processo ou um objeto eleva-se na realidade objetiva da singularidade à universalidade através da particularidade (LUKÁCS, 1978).

Quando a singularidade é o ponto de partida para a dedução dialética é preciso pensá-la em suas correlações mediatas. A singularidade é rica de determinações quando ela é o anel conclusivo de uma cadeia de conhecimentos que leva das leis descobertas da universalidade concreta à singularidade como fim do processo do pensamento (LUKÁCS, 1978).

A vida cotidiana é a vida de todo indivíduo e este é sempre, concomitantemente, um ser particular e genérico. A particularidade<sup>71</sup>, a qual é socialmente mediatizada, expressa o individual presente em cada homem e o que a caracteriza é a unicidade e irrepetibilidade, porém, estas últimas convertem-se em complexos baseados na assimilação da realidade social dada e das capacidades dadas de manipulação das coisas. “As necessidades humanas tornam-

---

<sup>71</sup> Consideramos que quando Heller fala em particularidade ela está se referindo à individualidade ou singularidade.

se conscientes, no indivíduo, sempre sob a forma de necessidades do Eu. O Eu tem fome, sente dores [...]; no Eu nascem os afetos e as paixões”. Por isso, a particularidade individual humana segue uma dinâmica de satisfação das necessidades do Eu. “A teleologia da particularidade orienta-se sempre para a própria particularidade, ou seja, para o indivíduo” (HELLER, 2008, p. 35).

Em relação ao genérico, ele está contido em todo e qualquer homem e, precisamente, ele está contido em toda atividade que tenha caráter genérico, embora seus motivos possam ser particulares. O particular (ou singular/individual para nós) é a forma de manifestar-se do Eu. O homem por ser produto e expressão das relações sociais é um ser genérico; o homem é herdeiro e preservador do desenvolvimento humano. Importante destacar que quem representa o humano-genérico não é nunca um homem sozinho, mas sim as integrações cuja parte consciente é o homem e na qual se forma sua consciência do ‘nós’ (HELLER, 2008).

A universalidade é uma abstração realizada pela própria realidade, assim como seus pares, a particularidade e a singularidade. Marx (apud LUKÁCS, 1978, p. 88) nos ajuda na compreensão acerca da forma universal:

As abstrações mais gerais surgem somente quando se dá um mais rico desenvolvimento do concreto, quando uma característica revela-se comum a um grande número, a uma totalidade de fenômenos. Então, ela cessa de poder ser pensada apenas em uma forma particular.

Lukács (1978) nos alerta que a universalidade exprime sempre uma aproximação, ela é o mais alto grau de generalização obtido em cada etapa da evolução, mas não pode ser tratada como fixada, pois está em permanente mutação.

A dialética materialista ao realizar a aproximação à realidade objetiva, por meio dos processos do pensamento, é capaz de apreender a universalidade em sua contínua tensão com a singularidade e numa contínua conversão em particularidade e vice-versa. A relação entre universalidade, particularidade e singularidade deve ser compreendida sob o viés de uma unidade dialética, considerando o caráter contraditório da mesma (ibid.).

Está contido no indivíduo, portanto, tanto a particularidade quanto o humano-genérico que funciona consciente ou inconscientemente no homem. O indivíduo é um ser singular e é comum a toda individualidade a escolha *relativamente* livre dos elementos genéricos e particulares, mas o homem singular não é puramente indivíduo (HELLER, 2008).

A relação entre o individual e o genérico na vida cotidiana é criticamente demarcada pela autora:

Na vida cotidiana, a esmagadora maioria da humanidade jamais deixa de ser, ainda que nem sempre na mesma proporção, nem tampouco com a mesma extensão, *muda unidade vital de particularidade e genericidade*. Os dois elementos funcionam em si e não são elevados à consciência. O fato de se nascer já lançado na cotidianidade continua significando que os homens assumem como dadas as funções da vida cotidiana e as exercem paralelamente. (ibid. p. 38, *grifos dos originais*).

Portanto, o que a autora (p. 38) explicita é que os choques entre particularidade e genericidade não habitam em tornar-se conscientes, estabelecem uma submissão entre si de forma muda ou inconsciente. Na moderna estrutura da vida cotidiana aumentam as possibilidades da particularidade (singularidade) submeter a si o humano-genérico “e de colocar as necessidades e interesses da integração social em questão a serviço dos afetos, dos desejos, do egoísmo do indivíduo”. Lembrando, com a ajuda de Coelho (2013), que o agir cotidiano do homem é o processo em que ele se constrói enquanto indivíduo e, simultaneamente, constrói a humanidade, inserido nas relações de produção e reprodução da sociedade.

Heller (2008) pondera que, justamente pela vitória espontânea da particularidade (sobre o humano-genérico) é que criou-se a ética como uma necessidade da comunidade social. Ou seja, a ética como motivação (o que a autora chama de moral) intima o indivíduo a submeter sua particularidade ao genérico.

A ética corresponde a uma ação prática e social consciente mediada por valores emancipatórios que visa interferir na realidade social para objetivá-la; relaciona-se a motivações de caráter genérico, porém, na vida cotidiana as exigências de resposta às necessidades práticas e imediatas de reprodução dos indivíduos faz com que ocorra uma repetição acrítica de valores e normas, o que favorece a alienação, ou seja, o espaço das possibilidades éticas é reduzido (BARROCO e TERRA, 2012).

Precisamos compreender o assistente social como um sujeito ético-moral, ou seja, um sujeito dotado de atributos que lhe permitem agir eticamente. Entre estes atributos estão a vontade, a racionalidade, a consciência e o senso moral ou capacidade de responder por seus atos e discernir entre valores morais. As ações ético-morais são conscientes quando o sujeito assume ou entende que os demais sujeitos podem sofrer as consequências de seus atos, se responsabilizando por eles (ibid.).

Toda e qualquer ação reproduz valores e posicionamento de valor, “omitem, negam ou afirmam finalidades com conteúdos valorativos” (ibid., p. 72). Isso significa que qualquer ação profissional no cotidiano reforça um projeto de sociedade e/ou um projeto de profissão,

mesmo que o profissional não tenha consciência disso<sup>72</sup>. A reprodução espontânea e pragmática de normas e deveres não atende às exigências da ética (da ética relacionada a valores humano-genéricos).

[...] a ética profissional – entendida como a objetivação de valores e de práticas que interferem valorativamente na vida social – pode se configurar como uma ética consciente de sua interação com a sociedade e com a humanidade, conectada a exigências ético-políticas emancipatórias e objetivadoras de tais motivações, como pode produzir um resultado que negue tais exigências. (BARROCO e TERRA, 2012, p. 72).

Escolha, compromisso e responsabilidade são categorias éticas inelimináveis do cotidiano do exercício profissional do assistente social que se propõe crítico e ético. A ética profissional requer sistematização de posicionamento e compromisso político da categoria com determinados valores e princípios e estes estão relacionados com as referências teóricas que expressam uma dada concepção de homem e sociedade. Os valores e princípios se traduzem em normas e diretrizes para a atuação profissional e aqueles relacionados a uma ética humano-genérica estão explicitados em nosso Projeto Ético-Político, em especial no Código de Ética do assistente social (BARROCO e TERRA, 2012).

O desvelamento da realidade é imprescindível em face dos conflitos éticos presentes no cotidiano profissional. É preciso se posicionar diante dos impasses de escolhas de valor; é preciso se indagar acerca de nossos valores, pois assim colocamos em questão a própria realidade, abrindo a possibilidade de nos questionarmos se os valores que nos orientam estão em consonância com as necessidades e expectativas sociais que surgem em face do projeto que escolhemos participar e defender (ibid.).

Portanto, pensamos que romper com a alienação do cotidiano rumo a construção de valores humano-genéricos como embaixadores das ações profissionais requer um exercício profissional alinhado ao que está posto no projeto profissional construído coletivamente pelos assistentes sociais. “Os valores éticos se objetivam mediante posicionamentos e ações práticas e seu conteúdo é resultado da escolha e decisão de um sujeito coletivo: a categoria profissional” (BARROCO e TERRA, 2012, p. 76).

A realização da ética profissional não depende somente de uma ‘boa intenção’ dos profissionais; é preciso pensá-la numa perspectiva de totalidade e considerar a necessidade de investimento em capacitação e organização da categoria, destacando a responsabilidade dos

---

<sup>72</sup> O que se torna um perigo, pois o profissional em suas ações cotidianas pode, contraditoriamente, defender os valores do projeto ético-político quando, na verdade, realiza outros valores.

profissionais enquanto sujeitos participantes do processo de fortalecimento da profissão. Exige-se, portanto, um “profissional crítico, teoricamente qualificado e politicamente articulado a valores progressistas” (ibid., p. 76); exige-se, portanto, uma articulação unitária e consciente das dimensões que constituem o exercício profissional, pois só assim é possível fazer a crítica à vida cotidiana e construir estratégias que busquem romper com a alienação posta por seus determinantes.

A vida cotidiana é repleta de alternativas, de escolhas a serem feitas. Estas são diferentes e podem exigir uma motivação moral ou não. Quanto maior é a importância da motivação moral<sup>73</sup> e do compromisso pessoal acerca de uma decisão sobre alternativas, maior é a possibilidade dessa decisão se elevar acima da cotidianidade, configurando-se numa *decisão não cotidiana* ou *semicotidiana*. Isso possibilita a elevação ao humano-genérico e, conseqüentemente, pode eliminar a muda coexistência entre particularidade e genericidade (HELLER, 2008, p. 39-40). É justamente essa suspensão da individualidade (ou singularidade) para o universal que possibilita superar as determinações da cotidianidade que incidem, enquanto entraves, no exercício profissional. É preciso considerar que o exercício profissional se realiza no cotidiano, mas é repleto de possibilidades de ultrapassagem desse cotidiano, desde que alinhado aos valores do Projeto Ético-Político.

O que está em jogo é a escolha ou decisão, a necessidade de concentração da atenção e das forças na execução de determinada escolha e, ainda, a necessidade de uma vinculação consciente com a situação escolhida e suas conseqüências. O caminho do comportamento crítico, aquele ligado ao gênero-humano, é composto por várias etapas, podendo, muitas delas serem guiadas por *decisões semicotidianas*, nas quais se realiza parcialmente a elevação ao humano-genérico; é a suspensão parcial da particularidade<sup>74</sup> (HELLER, 2008).

O auge da elevação moral acima da cotidianidade é a *catarse*, na qual o homem torna-se consciente do humano-genérico de sua individualidade. Contudo, como vimos, a estrutura básica da cotidianidade impede que concentremos todas as energias em cada decisão, ou seja, não favorece que tenhamos consciência crítica das conseqüências de uma escolha não praticada pelo indivíduo *inteiramente* (ibid.).

---

<sup>73</sup> Identificamos que Heller demarca apenas uma saída individual pela moral para a superação da cotidianidade. A autora não considera em sua análise a possibilidade de saídas coletivas. Essa constatação baseia-se, tão somente, na análise da obra da autora utilizada nessa dissertação, qual seja: O cotidiano e a história (HELLER, 2008).

<sup>74</sup> Alinha-se a essa afirmação àquela constatação feita linhas acima acerca da necessidade de ações reflexivas na heterogeneidade das relações e atividades realizadas no cotidiano. É a possibilidade de respostas não imediatas, pensadas, refletidas.

Heller (2008) prossegue seus estudos sobre a vida cotidiana afirmando que o meio para a superação dialética (parcial e total) da particularidade (individualidade), ou seja, a decolagem da cotidianidade à elevação ao humano-genérico é a *homogeneização*. Esta significa a concentração da atenção em uma única ação, de modo a suspender todas as outras atividades durante a execução daquela tarefa. Para esse fim é necessário ser um *homem inteiramente*, ou seja, empregar nossa inteira individualidade humana na resolução dessa tarefa. A homogeneização<sup>75</sup> só ocorre se a nossa particularidade individual se dissipa na atividade humano-genérica que escolhemos de forma consciente e autonomamente.

Netto (1987, p. 68) seguindo o mesmo raciocínio ratifica que na vida cotidiana atua o homem inteiro, aquele que age sempre no âmbito da singularidade. O acesso ao humano-genérico, ou seja, o suspender-se do cotidiano, só é possível com a suspensão da heterogeneidade, quando o homem mobiliza toda a sua força e atenção para uma objetivação duradoura. Essa suspensão permite a transcendência da singularidade para uma objetivação na qual o indivíduo se reconhece como portador da consciência humano-genérica. “Nesta suspensão [...] da cotidianidade, o indivíduo se instaura como particularidade, espaço de mediação entre o singular e o universal, e comporta-se como inteiramente homem”.

Toda situação ou problemática possui uma singularidade com traços irrepetíveis, assim o conhecimento deve considerar a unicidade de determinada situação, buscando as leis universais que se especificam (particularidade) no caso em questão. A aproximação dialética no conhecimento da singularidade

não pode ocorrer separadamente das suas múltiplas relações com a particularidade e com a universalidade. Estas já estão, em si, contidas no dado imediatamente sensível de cada singular, e a realidade e a essência deste só pode ser exatamente compreendida quando estas mediações (as relativas particularidades e universalidades) ocultas na imediaticidade são postas à luz. (LUKÁCS, 1978, p. 106).

A passagem acima demonstra que o singular só pode ser conhecido seguramente conforme sua realidade na medida em que forem iluminadas de forma rica e profunda as suas mediações com o universal e o particular (ibid.). Portanto, a singularidade é uma unicidade que comporta mediações elementares, as quais por sua vez contêm aspectos do universal e do particular.

---

<sup>75</sup> Heller (2008) pondera que a homogeneização, ou seja, a elevação completa em direção ao humano-genérico é algo excepcional na maioria dos seres humanos.



Há, assim, uma unidade dialética e uma conexão contraditória entre singular e universal. Lukács (1978, p. 109) citando Lênin ratifica que o singular e o universal são opostos idênticos, o singular não existe senão em sua relação com o universal. O universal, por sua vez, só existe no singular, através do singular. Todo singular é, de algum modo, universal e todo universal é uma partícula ou aspecto do singular, ou seja, o singular é (ou contém) o universal pouco desenvolvido. Todo universal abarca, de modo aproximado, todos os objetos singulares e todo singular faz parte, de forma incompleta, do universal. Todo singular está ligado, por meio de milhares de transições, aos singulares de outro gênero. Assim, o conhecimento desses nexos dialéticos permite descer das leis universais aos casos singulares e, por outro lado, permite estabelecer no singular a atividade específica das leis universais. Diante disso, podemos constatar que “o movimento dialético da realidade, tal como ele se reflete no pensamento, é assim um incontrolável impulso do singular para o universal e deste, novamente, para aquele” (ibid., p. 110).

Sem esta tensão dos polos, constantemente em ato, sem a constante conversão dialética recíproca das determinações e dos membros intermediários que têm função mediadora, sem esta união dos próprios polos, tão rica de contradições, não pode existir uma autêntica e verdadeira aproximação à compreensão adequada da realidade, nenhuma ação guiada corretamente pela teoria. Daí decorre, igualmente, a relação dialética entre teoria e prática. (Lukács, 1978, p. 111).

Como vimos, portanto, a homogeneização é a busca da passagem da singularidade para a universalidade, mediada pela particularidade<sup>76</sup>. Pensamos que a particularidade do Serviço Social, ou seja, o que liga a profissão e seus agentes à universalidade é o Projeto Ético-Político, por isso, pensamos que trabalhar com a homogeneização no exercício profissional é trabalhar alinhado aos valores e pressupostos contidos naquele projeto. Com a homogeneização o singular retorna para o cotidiano modificado e aí pode provocar mudanças nas outras singularidades.

Para Lukács (1978) o modo de pensar da cotidianidade exclui a necessária distinção (e relação dialética) entre universalidade e particularidade e entre singularidade e particularidade. Assim, na vida cotidiana o particular se confunde ora com o universal ora com o singular.

---

<sup>76</sup> Lembrando que, para uma assimilação categórica e de conceitos, o que para Heller é a particularidade para Netto é a singularidade.

O movimento do singular ao universal e vice-versa é sempre mediatizado pelo particular, este é um membro intermediário real. Porém, a particularidade não deve ser vista como “uma amorfa e inarticulada faixa de ligação entre o universal e o singular”, ela não é um “membro pontual da mediação em uma tríade”, constitui, na verdade, um campo de mediações e sua análise cuidadosa é um meio para alcançar um grau superior de universalidade (ibid., p. 116).

A particularidade tem um caráter processual e designa aquilo que se destaca e aquilo que é específico. Ela se remete a uma relatividade posicional, ou seja, “com relação ao singular, representa uma universalidade relativa, e, com relação ao universal, uma singularidade relativa” (LUKÁCS, 1978, p.117). Este autor em determinada passagem chama a particularidade de ‘juízo de reflexão’. O Projeto Ético-Político do Serviço Social, a nosso ver, promove um juízo de reflexão e, por isso, nosso entendimento de sua configuração enquanto meio de elevação à universalidade para os assistentes sociais.

Os momentos particulares mediadores têm uma existência relativamente bem delimitada, uma figura própria. A particularidade expressa uma grande importância para a compreensão dos processos sociais. Para apreendermos a realidade, não podemos trabalhar apenas com os extremos (o universal e o singular), é preciso considerar a mediação feita pelo particular. No capitalismo há um apelo para o homem ser compreendido apenas como um ser singular, excluindo as mediações da socialidade de sua existência, afastando-se qualquer particularidade mediadora (LUKÁCS, 1978).

Para Heller (2008, p. 46) “a homogeneização em direção ao humano-genérico só deixa de ser excepcional, um caso singular, naqueles indivíduos cuja paixão dominante se orienta para o humano-genérico e, ademais, quando tem a capacidade de realizar tal paixão”. A autora afirma que este é o caso dos grandes e exemplares moralistas, dos estadistas (revolucionários), dos artistas e dos cientistas e, destaca, ainda, que isto se deve pelo fato de a homogeneização estar presente na essência do trabalho principal realizado por estes sujeitos, na atividade básica de suas vidas.

“Em nenhuma esfera da atividade humana [...] é possível traçar uma linha divisória rigorosa e rígida entre o comportamento cotidiano e o não cotidiano<sup>77</sup>” (HELLER, 2008, p.42), nem mesmo na ciência e na arte, esferas privilegiadas que para a autora são “as formas de elevação acima da vida cotidiana que produzem objetivações duradouras” (ibid., id.). Embasada em Lukács, a mesma autora sinaliza que a arte e a ciência rompem com a tendência

---

<sup>77</sup> Essa afirmação remete-se aos comportamentos em que é possível uma elevação ao humano-genérico.

espontânea do pensamento cotidiano. A arte faz isso graças a sua essência ligada à autoconsciência e memória da humanidade; já a ciência realiza este processo ao desantropocentrizar as relações e, ainda, a ciência natural ao desantropomorfizar. Entretanto, vale destacar que tanto o artista quanto o cientista vivem a vida cotidiana, mas conseguem manter em suspenso suas particularidades individuais durante a produção artística ou científica.

Entendemos que o exercício da profissão de Serviço Social deve romper com a referida tendência espontânea do pensamento cotidiano, ou seja, o objetivo da profissão, posto em nosso projeto profissional hegemônico, se delinea para este rompimento.

Heller (2008) discrimina em sua obra, portanto, quatro esferas em que ocorre ou pode ocorrer com mais facilidade, devido as suas próprias características, a elevação ao humano-genérico, quais sejam: o trabalho, a arte, a ciência e a moral. Já Netto (1987) trabalha somente com as três primeiras esferas, ressaltando que, na esfera do trabalho, refere-se ao trabalho criador, ou seja, àquele não alienado.

Completando a constatação feita acima por Heller acerca do comportamento cotidiano e não cotidiano, Netto (1987) corrobora que as suspensões do cotidiano não cortam com a cotidianidade, uma vez que esta é insuprimível. As suspensões da cotidianidade não são contínuas, pois estabelecem um retorno à cotidianidade. Este retorno permite um comportamento mais eficaz no cotidiano, possibilitando a percepção da cotidianidade de forma diferenciada. “Toda obra significativa volta à cotidianidade e seu efeito sobrevive na cotidianidade dos outros” (Heller, 2008, p. 43). O indivíduo após uma suspensão “pode concebê-la (a cotidianidade) como espaço compulsório de humanização”. Esse processo impõe uma tensão composta pela dialética cotidianidade/suspensão, a qual constitui a dialética da processualidade da constituição e do desenvolvimento do ser social (NETTO, 1987, p. 69). Heller (2008) já nos sinalizou que existem diferentes formas (parcial e total) de transição entre a atividade cotidiana e o pensamento não cotidiano.

“O pensamento cotidiano orienta-se para a realização de atividades cotidianas”. Dessa afirmação advém a constatação da unidade imediata entre pensamento e ação, que gera a já mencionada indiferença entre o correto (útil) e o verdadeiro. Heller (2008, p. 50) nos explica que o pensamento cotidiano apresenta-se repleto de pensamentos fragmentários, material cognoscitivo e juízos que são originados de nossa orientação social. Na manipulação das coisas ou de nossas objetivações coisificadas realizamos uma identificação espontânea do correto como verdadeiro e, essa identificação é necessária a fim de permitir o prosseguimento

na cotidianidade sem maiores atritos e com economia de tempo. O correto na cotidianidade passa a ser, equivocadamente, o verdadeiro. No exercício profissional do assistente social precisamos procurar romper com estes automatismos e procedermos à busca pelo verdadeiro, pelo real em suas conexões contraditórias.

Identificamos que um agir crítico no cotidiano é posto por uma relação dialética, ou seja, por um movimento de aceitação (identificação), negação e transformação (superação). Assim, por exemplo, identificamos e aceitamos a heterogeneidade da vida cotidiana, mas a negamos enquanto elemento que não rompe com a alienação cotidiana e promovemos a suspensão (através de ações reflexivas) em diversas atividades heterogêneas. Agimos com os homens e nas diversas situações embasados, muitas vezes, na analogia, imitação, precedentes etc, porém, é necessário partir desses processos, mas não estagnar neles, não enquadrar estes comportamentos como verdadeiros e conclusivos, apesar de corretos ou funcionais para o desenrolar da vida cotidiana.

A vida cotidiana, em todas as suas esferas, é a que mais se presta à alienação. A alienação, espinha dorsal da vida cotidiana, é sempre alienação em face de alguma coisa e, mais precisamente, em face das possibilidades concretas de desenvolvimento genérico da humanidade. Na cotidianidade parece natural a desagregação e a separação entre ser e essência; o homem devorado por seus diversos e fragmentados papéis da vida cotidiana é impelido a orientar-se nela através do simples cumprimento ‘adequado’ ou correto desses papéis. A assimilação e manipulação espontânea das coisas e normas pode se converter em *conformismo*. “Quanto maior for a alienação produzida pela estrutura econômica de uma sociedade dada, tanto mais a vida cotidiana irradiará sua própria alienação para as demais esferas” (HELLER, 2008, p. 58).

Existe alienação quando ocorre um abismo entre o desenvolvimento humano-genérico e as possibilidades de desenvolvimento dos indivíduos humanos, entre a produção humano-genérica e a participação consciente do indivíduo nessa produção. Esse abismo não teve a mesma profundidade em todas as épocas nem para todas as camadas sociais. (ibid.; p. 58).

Todavia, como a própria autora citada acima nos alerta, apesar da estrutura da vida cotidiana constituir um terreno propício à alienação, não é necessariamente alienada, pois, conforme já foi dito, as suas próprias características ou determinantes permitem ao indivíduo uma margem de movimento e possibilidade de explicitação,

permitindo-lhe uma condensação prismática [...] da experiência da cotidianidade, de tal modo que essa possa manifestar-se como essência unitária das formas heterogêneas de atividades próprias da cotidianidade e nela objetivar-se. Nesse caso, o ser e a essência não se apresentam separados e as formas de atividade da cotidianidade não aparecem como formas alienadas. (HELLER, 2008, p. 58).

O moderno desenvolvimento capitalista exacerbou ao extremo a contradição em torno das possibilidades do desenvolvimento humano-genérico, o que fez com que a estrutura alienada da cotidianidade penetrasse em esferas onde não seria necessária, nem constitui uma condição prévia da orientação. Heller (2008) refere-se aqui, especialmente, à arte e à ciência, nas quais ocorre uma absorção ou assimilação da estrutura cotidiana; a ciência ao colocar-se sobre os fundamentos do pragmatismo e a arte ao escolher como temas as efêmeras motivações, fazendo abstração da essência da vida humana, da constante interação entre a cotidianidade e a não cotidianidade.

Importante lembrar que,

[...] a vida cotidiana não é alienada necessariamente, em consequência de sua estrutura, mas apenas em determinadas circunstâncias sociais. Em todas as épocas, existiram personalidades representativas que viveram numa cotidianidade não alienada; e, dado que a estruturação científica da sociedade possibilita o final da alienação, essa possibilidade encontra-se aberta a qualquer ser humano. (HELLER, 2008, p. 59).

A afirmação acima de Heller quanto ao final da alienação como ‘possibilidade aberta a qualquer ser humano’ nos faz refletir sobre sua viabilidade, em especial, por considerarmos que a autora busca suas saídas não cotidianas a partir da ‘condução da vida’ pelos indivíduos, é uma saída individual e, entendemos que a consciência necessária para a superação da alienação só é possível se vinculada a um projeto coletivo voltado para este fim. O fim da alienação vivenciada no cotidiano pode sim ser uma possibilidade aberta a qualquer ser humano, por ser o próprio cotidiano dialético e contraditório, mas, é preciso incitar em todo e qualquer ser humano uma forma de pensamento que possibilite, primeiramente, reconhecer a condição alienada, para depois encontrar formas de superá-la. Quando a autora se refere à ‘estruturação científica da sociedade’ como possibilidade de superação da alienação nós concordamos, mas desde que se explicita a qual estrutura científica é dada esta missão, ou melhor, a qual estrutura científica é possível esta missão.

Assim, refletimos que “não se legitima a análise da vida cotidiana senão quando superam as balizas do pensamento cotidiano” (NETTO, 1987, p. 71). E, pensamos que para

um tratamento consequente da vida cotidiana é necessário uma postura teórico-metodológica, qual seja: a inaugurada por Marx. Seu método materialista histórico-dialético permite situar o homem como um ser prático e social que produz a si mesmo através de suas objetivações e organiza suas relações com a natureza e com os outros homens conforme o nível de desenvolvimento dos meios pelos quais se mantém e reproduz enquanto homem.

A discussão da apreensão e superação da alienação por uma estrutura científica não está descolada da mesma necessidade no campo do exercício profissional, uma vez que o mesmo é composto por uma relação mediata entre teoria e prática. Portanto, a suspensão do cotidiano no campo do exercício profissional supõe um método de análise da realidade que possibilite a abstração da realidade em suas conexões e, ao mesmo tempo, aponte um horizonte de transformação dessa realidade. Isso quer dizer, a nosso ver, que para tal suspensão é imprescindível que o assistente social tenha consciência crítica sobre a articulação entre as três dimensões do exercício profissional.

Como vimos, o exercício profissional se concretiza no cotidiano através da articulação entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e se realiza sob condições objetivas e subjetivas historicamente determinadas, “as quais estabelecem a necessidade da profissão em responder as demandas da sociedade através de requisições socioprofissionais e políticas, delimitadas pelas correlações de forças sociais que expressam os diversos projetos profissionais” (SANTOS, 2013, p. 26).

Deste modo, ao compreendermos o significado sócio-histórico da profissão e de suas determinações constitutivas, identifica-se uma refuncionalização ou ampliação das competências que foram assumidas historicamente pelo Serviço Social e que diante das crises deste estágio do capitalismo demandam uma redefinição (GUERRA, 2003).

Guerra (2003) refere-se à influência da racionalidade formal-abstrata, imperante no sistema do capital e centrada na imediatividade e aparência dos processos sociais, os quais são vistos numa forma fixa, o que impede o desvelamento de seus conteúdos e significados. A aparência confunde-se com a essência, logo, a ciência e o conhecimento se tornam desnecessários. Este modo de pensar separa os fatos, fragmentando-os e autonomizando-os, o que impede que os sujeitos apreendam a relação e o conjunto de mediações que os vinculam.

A racionalidade formal-abstrata conduzida pelo capitalismo porta o pensamento conservador, operando dois movimentos: a deseconomização e desistorização dos processos sociais, o que retira deles seus fundamentos materiais e concretos, além de retirá-los da história. Este processo traz consigo a alienação que impede que os sujeitos compreendam os

processos em sua totalidade e que impedem que estes sujeitos se reconheçam como construtores da história (ibid.).

O assistente social é (também) um executor terminal das políticas sociais e tem seus espaços sócio-ocupacionais e condições profissionais configurados pelo padrão de política social hegemônico, o que pode limitar ou potencializar a ação profissional. O padrão de políticas sociais privatista, mercantilista, fragmentada e assistencialista potencializa ações pontuais, focalistas, imediatistas, burocráticas, miméticas, repetitivas, pragmáticas e instrumentais, exigindo pouca qualificação para responder às demandas imediatas, enredando o profissional numa teia contraditória. Devido a este caráter determinante o profissional redimensiona o alcance e estabelece os limites da intervenção, bem como o estatuto das suas técnicas, objetos e objetivo (ibid.).

Essa racionalidade hegemônica conduz ao comportamento instrumental e tende a influenciar o modo de pensar e agir dos assistentes sociais. As ações instrumentais são aquelas cujos meios justificam os fins, são esvaziadas de conteúdo ético-político, emancipatório, crítico e centram-se no nível prático-emergencial<sup>78</sup> (GUERRA, 2003). É exatamente este nível de análise que precisa ser superado no exercício profissional através da articulação das dimensões constitutivas da profissão. Apesar da razão de ser da profissão ter na sua dimensão técnico-operativa uma dimensão expressiva, não pode fugir à consciência dos assistentes sociais que esta dimensão não está descolada da dimensão teórico-metodológica e ético-política.

No âmbito da vida cotidiana, o imediatismo, o espontaneísmo e o ponto de vista da consciência comum predominam. Desta forma, ação e pensamento se organizam para responderem às demandas imediatas, com o objetivo de não colocar em risco a sobrevivência do sujeito e, por conseguinte, sua reprodução social (GUERRA, 2013).

Conforme Guerra (2013, p. 41)

A supressão das mediações teóricas e ideopolíticas, própria da apreensão da realidade na imediaticidade do cotidiano, leva a uma apropriação da realidade como carente de mediações. A abstração das mediações como resultado de uma apreensão da realidade na sua imediaticidade é o procedimento da consciência comum, própria do cotidiano, que não questiona a gênese e não alcança a apreensão dos fundamentos.

Considerando isso, entendemos que a necessidade de atuação do assistente social sobre a realidade conduz ao conhecimento. “Para intervir é preciso conhecer” (GUERRA,

---

<sup>78</sup> É a este nível que corresponde o cotidiano.

2009, p. 705) e por isso a expressão investigativa está intrinsecamente relacionada com a expressão interventiva no exercício profissional. A pesquisa científica não se restringe à área acadêmica. Agimos no cotidiano e a partir dele por meio da dimensão interventiva, para a qual a dimensão investigativa é indispensável. E por quê?

O Serviço Social possui uma natureza interventiva e o conhecimento tem um grande valor para a profissão. Guerra (2009) considera que a investigação e a intervenção compreendem o modo de ser da profissão e afirma que a atitude investigativa e a pesquisa são partes constitutivas do exercício profissional e, mesmo, uma pré-condição de um exercício profissional competente e qualificado.

A natureza investigativa da profissão está claramente expressa nas competências e atribuições profissionais descritas na Lei de Regulamentação da Profissão e para o cumprimento destas é preciso realizar continuamente “a pesquisa das condições e relações sob as quais o exercício profissional se realiza, dos objetos de intervenção, das condições e relações de vida, trabalho e resistência dos sujeitos sociais que recebem os serviços” (ibid., p. 703). É preciso conhecer os fundamentos constitutivos da questão social e suas expressões particulares em cada espaço sócio-ocupacional do assistente social; expressões estas que se configuram enquanto demandas profissionais, as quais portam, ocultamente, as reais necessidades sociais de nosso público-alvo.

Para uma postura investigativa crítica que aspire conhecer verdadeiramente a realidade para nela intervir com o objetivo de transformá-la é imprescindível a “escolha dos aportes teórico-metodológicos aliada à capacidade política de estabelecer estratégias socioprofissionais” (GUERRA, 2009, p. 704).

A racionalidade formal-abstrata enreda o exercício profissional numa teia de limites e de contradições que muitas vezes não são percebidos sem a necessária reflexão crítico-dialética. É preciso refletir que não basta o Serviço Social atuar no nível operativo-instrumental e responder à sua razão de ser. Esta é uma condição necessária à sobrevivência da profissão, mas não é suficiente para atender aos objetivos do projeto profissional, o qual está alinhado com um projeto societário. “Reduzir o fazer profissional à sua dimensão técnico-instrumental significa tornar o Serviço Social meio para o alcance de finalidades que são estranhas ao projeto profissional hegemônico.” (GUERRA, 2003, p. 15).

Dessa forma, romper com a imposição formal-abstrata de ver o mundo e de viver nele torna-se imperativo. Através da razão crítico-dialética é possível identificar os elementos presentes nos processos e o assistente social pode fazer as conexões entre os aspectos mais



universais e aqueles que se encontram na singularidade da intervenção profissional, de modo a perceber o que os fenômenos são e as possibilidades de transformação dos mesmos (ibid.).

Já identificamos que na vida cotidiana os homens agem a partir de uma atitude imediata a fim de responder as necessidades prático-sociais. Esta atitude imediata se baseia nos aspectos aparentes da realidade, sem compreender sua essência formada por uma totalidade. Ou seja, não é possível com esta atitude conhecer a lógica constitutiva da realidade, sua estrutura e seu núcleo essencial. “Intuitivamente, estamos sempre investigando. Toda investigação se coloca na relação teoria/realidade ou teoria/empíria. A pesquisa parte sempre de um conhecimento superficial da realidade, de uma abstração”, mas não deve restringir-se a isto (GUERRA, 2009, p. 707).

Todo conhecimento se inicia pelos órgãos dos sentidos (intuição). O empirismo restrito limita o conhecimento a este seu nível preliminar e estabelece a máxima de que *só se aprende a fazer fazendo*. O conhecimento pode partir do senso comum, mas tem que ir além dele. Há que se incorporar este conhecimento, porém, analisá-lo criticamente, negá-lo (o que significa dizer que há mais coisas sobre o objeto do que estamos supondo) e elevá-lo a um novo patamar, o que significa agregar conhecimentos novos, às vezes, abrir mão de velhos preconceitos. A nova síntese permite que o processo se renove através de novo questionamento, cujo resultado tende a ser o aprofundamento do conhecimento sobre o objeto estudado. (GUERRA, 2009, p. 706, *grifos dos originais*).

Sendo assim, para compreender as relações sociais em suas conexões e determinações é necessário um nível de conhecimento que se baseia, a nosso ver, na razão crítico dialética, pois somente ela capta o movimento do objeto, a sua lógica de constituição, seus fundamentos e sua capacidade de transformação. Esse método de apreensão da realidade vai além da apreensão da imediatez da vida cotidiana, favorecendo momentos de suspensão, de escolhas e decisões não cotidianas (GUERRA, 2009).

Assim, percebemos que a dimensão investigativa proporciona ao Serviço Social subsídios para a análise do processo de produção e reprodução da vida social no capitalismo que ocorre no cotidiano do exercício profissional, nas mais diversas instituições e políticas sociais. E essa dimensão investigativa, em busca da verdade da realidade social encoberta pelos processos do cotidiano sob as bases da alienação, precisa estar munida da razão crítico dialética, a única que lhe garantirá meios para verdadeiramente conhecer a realidade e contribuir com sua transformação. Portanto, como nos diz Guerra (2009, p. 714), em relação à dimensão investigativa

[...] ela é a dimensão do novo – questiona, problematiza, testa as hipóteses, permite revê-las, mexe com os preconceitos, estereótipos, crenças, superstições, supera a mera aparência, por questionar a positividade do real. Permite construir novas posturas visando a uma instrumentalidade de novo tipo: mais qualificada, o que equivale a dizer: eficiente e eficaz, competente e compromissada com os princípios da profissão.

Compreendemos, deste modo, que a postura investigativa é imprescindível para um exercício profissional crítico e alinhado ao Projeto Ético-Político. E por investigação estamos entendendo o trato consequente da realidade social, seu conhecimento verdadeiro, para além de sua forma fenomênica, o que deve ser o ponto de partida para o exercício da profissão. Essa postura permite identificar como se expressam as determinações do cotidiano no exercício profissional, passo fundamental para trabalhar no cotidiano sem ser vencido pelas suas determinações alienantes.

Toda ação profissional é uma ação teleológica (imbuída de objetivos/finalidades), alimentada por valores e princípios que permitem ao assistente social escolher e que imprimem uma direção social na ação dos sujeitos. São os valores e a escolha por determinada teoria que auxiliam o profissional na definição *do que, por que, quando, onde, como e para que fazer*. Para um exercício profissional crítico é preciso conhecer as finalidades, os possíveis resultados, as condições objetivas, os meios e as possibilidades de ação (GUERRA, 2009).

Logo, é necessário superar o perfil tecnicista e instrumentalista que tem predominado no meio profissional e criar um perfil de profissional que articule competência técnica, crítica teórica e compromissos ético-políticos.

Com isso vemos o quanto esse perfil de profissional se afasta do perfil instrumentalista, no qual, competência é o saber-fazer fundamentado no domínio de modelos de intervenção, de metodologias, de instrumentos e técnicas, abstraído do conhecimento sobre o porquê fazer e sobre as implicações ético-políticas deste fazer. (GUERRA, 2003, p.17)

O conhecimento tanto precede quanto acompanha a intervenção, ele advém de uma reflexão da realidade. Nessa concepção de relação entre teoria e prática como unidade do diverso, a escolha dos meios (método, técnicas e instrumentos) e das mediações para a intervenção se dará em função das finalidades profissionais e os instrumentos e técnicas serão estabelecidos no interior do projeto profissional (ibid.).

A razão de conhecer da profissão, ou seja, a racionalidade dialética possibilita ao assistente social uma ação mais crítica, já a instrumentalidade<sup>79</sup> do Serviço Social lhe garante a sobrevivência e lhe permite ampliar as tarefas rotineiras e instrumentais. Ambas devem ser norteadas por valores humano-genéricos que apontem para a superação do mundo burguês (GUERRA, 2003).

Pois bem, o avanço da profissão depende tanto dos agentes profissionais - preparo teórico e técnico e acionamento de determinada racionalidade - quanto das condições objetivas sobre as quais a intervenção incide. O que está sendo afirmado é que nem sempre o resultado das ações profissionais coincide com o pré-idealizado pelo profissional e que, estes resultados não são independentes das condições materiais existentes. O conhecimento sobre a realidade não muda a realidade, mas a falta dele, a ausência de referências teórico-metodológicas críticas impede uma intervenção que se oriente para a ruptura com o conservadorismo<sup>80</sup> na profissão (ibid.).

Através da razão crítico-dialética os elementos vão se mostrando no processo e o assistente social pode fazer as conexões entre os aspectos mais universais e aqueles que se encontram na singularidade da intervenção profissional, de modo a perceber o que os fenômenos são e as possibilidades de transformação dos mesmos (GUERRA, 2003).

A autora supracitada enfatiza o papel da consciência na projeção dos resultados esperados, na capacidade de já portar os resultados e na capacidade de antecipá-los. Logo, a capacidade teleológica, a qual possibilita imprimir finalidades às ações deve permear toda a intervenção profissional, pois a consciência reflete a realidade e sobre esta base é possível intervir para modificá-la.

A consciência é o guia da atividade. As respostas profissionais só podem existir com a ajuda de mediações que transformam a realidade e os homens.

Elas se convertem em forças que permitem aos homens sair de sua adaptação passiva, para superar sua intervenção apenas ao nível imediato, via respostas

---

<sup>79</sup> Instrumentalidade é a capacidade que a profissão adquire, ao longo de sua trajetória sócio-histórica, de alcançar os objetivos propostos, de se materializar em resultados, de onde advém seu reconhecimento social. A instrumentalidade se refere à adequação entre meios e fins (GUERRA, 2012, p. 63).

<sup>80</sup> O conservadorismo presente na profissão diz respeito à reprodução de valores já ultrapassados pela orientação hegemônica da categoria profissional, são valores que atuam na contramão dos valores progressistas. O conservadorismo é uma forma de pensamento e experiência prática de um contramovimento aos avanços da modernidade, conformando ações restauradoras e preservadoras, em especial da ordem capitalista. O enfoque conservador surgiu no Serviço Social já em sua gênese, ligado aos postulados da Igreja Católica e, posteriormente, sob influência da matriz positivista (apreensão manipuladora, instrumental e imediata da realidade social). Diz respeito a um enfoque individualista, psicologizante e moralista das relações sociais e da questão social (YAZBEK, 2009).

miméticas, repetitivas, instrumentais. Pela consciência os assistentes sociais podem conhecer e acionar as mediações cognitivas, reflexivas, intelectuais para nelas intervir visando transformar a realidade dada. (GUERRA, 2003, p.17).

Como visto, através da reflexão crítica acionada pela consciência o assistente social pode superar as ações rotineiras, burocráticas e esvaziadas postas em seu cotidiano, aperfeiçoando sua compreensão dos fatos e intervenção, sempre com um objetivo pré-estabelecido, no caso, o mais geral: transformar a realidade posta.

Entendemos que a postura investigativa perpassa o exercício profissional em sua totalidade, a partir de sua constituição baseada naquelas três dimensões citadas anteriormente, quais sejam: ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa. Assim, garantir a consciência crítica sobre a unidade dessas três dimensões no exercício profissional possibilita fazer a crítica à vida cotidiana e apreender as mediações das determinações concretas do cotidiano no exercício profissional, a fim de superá-las. Isso porque tal unidade reflete justamente o elo indissociável entre teoria e prática, portanto, reflete o exercício profissional crítico possível no interior do sistema capitalista.

O cotidiano é ineliminável do exercício profissional do assistente social, pois é naquele que este se realiza. Contudo, entendemos que essa relação insuprimível é saturada de possibilidades reflexivas e operativas que favoreçam uma atuação crítica e transformadora da realidade. Assim, longe de compreendermos a vida cotidiana como obstáculo intransponível, compreendemo-la como o espaço onde estão postas as condições de realização dos objetivos da profissão, ainda que sob forte tensão.

Para finalizar as discussões do segundo capítulo abordaremos a seguir algumas considerações sobre o Serviço Social na atualidade, com o objetivo de situar o leitor quanto ao panorama atual da profissão e os desafios encontrados pelos assistentes sociais no exercício da profissão.

### **2.3 - Serviço Social no cotidiano: contornos contemporâneos**

Compreendidos os fundamentos do Serviço Social, o exercício profissional e os fundamentos do cotidiano, vamos proceder agora a uma breve análise da profissão na contemporaneidade, considerando o seu vínculo ineliminável com a questão social e o seu desenrolar na vida cotidiana. Portanto, os contornos contemporâneos do Serviço Social estão intrinsecamente ligados aos contornos contemporâneos da questão social e das respostas

destinadas às suas expressões em termos de políticas sociais no cotidiano institucional. Tais contornos são advindos da estruturação do contexto social, político e econômico do país.

Seu estatuto [da profissão de Serviço Social] interventivo lhe confere um âmbito de intervenção condicionado pelos componentes estruturais do cotidiano e por sua relação com a questão social, que na aparência dá-se de maneira direta e imediata, mas é mediatizado pelas políticas sociais. Estas conferem à profissão configuração e contornos definidos, instituem mediações e sistemas de mediações que estabelecem um tipo determinado de intervenção na chamada “questão social”. (GUERRA, 2013, p. 40, *grifos dos originais*).

Portanto, a inserção objetiva da profissão nas relações sociais e seu modo de pensar e efetivar o exercício profissional se modifica e sofre redefinições com as mudanças dos contornos da questão social, mas se trata sempre de uma intervenção referida aos processos de criação de condições fundamentais para a reprodução da vida de seus usuários (YAZBEK, 2009).

Como vimos no Capítulo I as transformações societárias contemporâneas têm um impacto direto no papel do Estado e das políticas sociais, ocasionando um ataque aos direitos sociais. As políticas sociais tornam-se restritivas e focalizadas, gerando o desemprego estrutural e o acirramento das desigualdades sociais.

Estamos falando do agravamento da questão social - ou como diz Yamamoto (2008) a radicalização da questão social-, elo fundamental entre a profissão e a realidade social. A questão social em todas as suas expressões permanece no cenário político aliando suas tradicionais manifestações com as novas, oriundas da dinâmica capitalista inaugurada nos anos 1970 (NETTO, 2001).

O quadro societário posto pelo capitalismo a partir da data referida anteriormente reconfigura as relações sociais como um todo e, no que diz respeito à questão social, esta se reformula e se redefine em suas expressões, mas permanece substantivamente a mesma por se tratar de uma questão estrutural, relacionada à divisão da sociedade em classes, em que a apropriação da riqueza socialmente gerada é extremamente diferenciada, desigual (YAZBEK, 2001).

Sabemos que os impactos destrutivos do capitalismo deixam suas marcas nos sujeitos empobrecidos, tais como explicitadas por (YAZBEK, 2001, p. 35):

[...] o aviltamento do trabalho, o desemprego, os empregados de modo precário e intermitente, os que se tornaram não empregáveis e supérfluos, a debilidade da saúde, o desconforto da moradia precária e insalubre, a alimentação insuficiente, a fome, a fadiga, a ignorância, a resignação, a revolta, a tensão e o medo [...].

Estas marcas anunciam o limite da condição de vida e expressam o quanto a sociedade pode tolerar a pobreza, banalizando-a. Expressa ainda a incompatibilidade entre os ajustes estruturais da economia à nova ordem capitalista internacional e os investimentos sociais do Estado. Isto é legitimado pela ideologia neoliberal que “reconhecendo o dever moral de prestar socorro aos pobres e “inadaptados” à vida social não reconhece seus direitos”. Referencia-se assim a “filantropia revisitada, a ação humanitária, o dever moral de assistir aos pobres, desde que este não se transforme em direito ou em políticas públicas dirigidas à justiça e à igualdade”. Os direitos são transformados em ajuda, favor e, desta forma, as sequelas da questão social tornam-se alvo de ações solidárias e da filantropia (YAZBEK, 2001, p. 35-36, grifos do autor).

Iamamoto (2001) afirma que este deslocamento da satisfação das necessidades sociais da esfera pública para a esfera privada ocasiona o desmonte do legado de direitos conquistados nos últimos séculos, em uma nítida regressão da cidadania, a qual tem sido reduzida às suas dimensões civil e política, erodindo a cidadania social.

Portanto, na era do capitalismo contemporâneo, firmado sobre o tripé do neoliberalismo, financeirização e reestruturação produtiva, ocorre o acirramento da contradição entre capital e trabalho com a naturalização das desigualdades sociais, a submissão das necessidades humanas às coisas, o desemprego estrutural, entre outras manifestações. O atual perfil da questão social está nas políticas governamentais favorecedoras da esfera financeira e do grande capital produtivo. A questão social é reconfigurada na cena contemporânea através das transferências de lucros e salários oriundos da produção para valorizar-se na esfera financeira e especulativa (IAMAMOTO, 2008).

Percebemos então que a questão social é indissociável da sociabilidade capitalista, das configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão monopolista do capital. Ela condensa o conjunto das desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando a plenitude de suas expressões na era do ‘capital fetiche’. Atualmente, a questão social passa a ser objeto de um processo de criminalização que atinge brutalmente as classes subalternas. A tendência de naturalizá-la é acompanhada da transformação de suas manifestações em programas assistenciais focalizados

ou em expressões da violência dos pobres, cuja resposta é a segurança e a repressão oficiais (ibid.).

O Serviço Social, como já salientamos, se particulariza nas relações de produção e reprodução da vida social como uma profissão interventiva no âmbito da questão social, expressa pelas contradições do desenvolvimento do capitalismo monopolista (NETTO, 2001). Diante do contexto aberto com a reconfiguração do capital, as respostas às manifestações da questão social não estão sendo dadas através de políticas públicas sociais universais, tais respostas são dadas através de programas residuais, focalizados e restritivos.

Este quadro de reordenamento social em que a (velha) questão social apresenta novas expressões aliadas às tradicionais condiciona o exercício profissional dos assistentes sociais em todas as esferas. O assistente social é um trabalhador assalariado que intervém nas diversas expressões da questão social e presta seus serviços através da mediação das políticas sociais, executadas nas várias instituições empregadoras deste profissional, sejam públicas ou privadas e interferem assim nas relações sociais do cotidiano. Tal análise exige que os profissionais decifrem as multifacetadas expressões da questão social no cotidiano da vida social, entendam suas mediações e criem estratégias de ação.

Levando-se em consideração que o assistente social atua sobre as expressões da questão social e que esta tem ficado cada vez mais a mercê das flutuações do mercado e do Estado, há um claro rebatimento no cotidiano deste profissional. O assistente social diante de políticas sociais fragmentadas e focalizadas encontra limites concretos para sua atuação o que, conseqüentemente, atravessa a efetivação de direitos à população. Além disso, o próprio assistente social sofre a precarização do mundo do trabalho, por ser ele também um trabalhador assalariado.

Sabemos que o exercício profissional do assistente social no cotidiano dos espaços sócio-ocupacionais (local em que o profissional se insere enquanto trabalhador assalariado) é permeado por um conjunto de mediações que carecem ser compreendidas, a fim de que seja possível buscar romper com a alienação e criar respostas político-institucionais capazes de avançar na defesa e conquista de direitos, conforme postula nosso projeto profissional.

Ao considerarmos a efetiva inserção do assistente social na divisão social e técnica do trabalho, constatamos que a profissão especializa-se em responder a demandas que exigem solução imediata de problemáticas, especialmente aquelas que tensionam e ameaçam o ordenamento social. Isto quer dizer que à profissão demandam-se resultados imediatos que alterem o cotidiano no qual os sujeitos receptores de sua ação profissional inserem-se, com os

rebatimentos necessários para os que demandam seus serviços. Assim, conforme finaliza seu raciocínio, Guerra (2013, p. 40) destaca que “além da determinação imposta pela divisão do trabalho, o solo ontológico no qual se gesta o exercício profissional é o cotidiano”.

Diante do novo cenário histórico os espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social também sofrem significativas alterações, decorrentes dos processos de reestruturação produtiva e gerencial das empresas e do aparelho de Estado, da intensificação e desregulamentação do trabalho e da investida contra a organização dos trabalhadores. Essas mudanças ocasionam a perda de direitos e conquistas sociais, impulsionadas pela reorganização do Estado segundo os preceitos (neo) liberais. Neste contexto, se alteram também as demandas de trabalho do assistente social. As relações de trabalho tendem a ser desregulamentadas e flexibilizadas, há uma retração dos recursos institucionais para acionar a defesa dos direitos e dos meios de acessá-los. Em síntese, ocorre um redimensionamento das condições do exercício profissional que se efetiva em condições de assalariamento (IAMAMOTO, 2008).

Assim, para fazer uma análise efetiva do exercício profissional é preciso considerar suas particularidades na atualidade, bem como focalizar as tensas relações entre o projeto ético-político profissional e o estatuto assalariado da profissão. O dilema presente na relação entre projeto profissional e estatuto assalariado, significa, por um lado, a afirmação da relativa autonomia do assistente social na condução de suas ações, socialmente legitimada pela formação acadêmica de nível universitário e pelo aparato legal e organizativo que regulam o exercício de uma profissão liberal na sociedade (expresso na legislação pertinente e nos Conselhos Profissionais). A autonomia é condicionada pelas lutas hegemônicas presentes na sociedade que favorecem ou desfavorecem a base social que sustenta a direção social projetada pelos profissionais. A categoria imprime um norte ao seu trabalho para afirmar-se como sujeito profissional através de projeções coletivas alimentadas por conhecimentos teórico-metodológicos e em princípios éticos (IAMAMOTO, 2008).

O protagonismo profissional, segundo a mesma autora, se insere num terreno de contradições sociais, em que os empregadores articulam condições que definem o processamento da ação e condicionam os resultados projetados. O assistente social dispõe, então, de uma relativa autonomia, em que são estabelecidas condições sociais para a materialização da intencionalidade e ação profissional, numa clara imposição de limites. Contudo, a legislação profissional representa uma defesa da autonomia profissional, porque



codifica princípios e valores éticos, competências e atribuições, além de conhecimentos essenciais que têm força de lei.

A partir disso, entendemos que o próprio caráter contraditório das relações sociais e a relativa autonomia de que dispõe o profissional configuram-se como margens que possibilitam a ampliação do ‘campo de manobra’ profissional no cotidiano, favorecendo ações que estão articuladas ao caráter progressista do projeto profissional, alinhado a um projeto de sociedade que defende a igualdade e a justiça social.

Mota e Amaral (2008) fornecem elementos teóricos que contribuem para melhor compreender as mediações que ligam o Serviço Social enquanto profissão às mudanças em curso decorrentes da reestruturação produtiva. A hipótese central das autoras é a de que o atual estágio do capital determina mudanças na organização da produção material e nas modalidades de gestão e consumo da força de trabalho, provocando dessa forma impactos nas práticas sociais que intervêm no processo de reprodução da força de trabalho, terreno este onde se inclui a experiência profissional do assistente social.

As autoras acima afirmam que os desafios aos profissionais de Serviço Social se configuram nas novas modalidades de produção e reprodução social da força de trabalho, mediadas pelo mercado de trabalho. Com isso, cria-se a exigência de uma refuncionalização dos procedimentos operacionais e uma reordenação de competências técnicas e políticas para intervenção naquelas modalidades que se constituem enquanto demandas para a profissão. Este processo ocorre em dois níveis. O primeiro se refere aos elementos que afetam de forma direta o exercício profissional, em especial as alterações no mercado de trabalho e nas condições de trabalho. O segundo diz respeito às novas problemáticas que podem mobilizar estratégias, como a elaboração de proposições teóricas, políticas, éticas e técnicas que se apresentam como respostas qualificadas ao enfrentamento das questões postas. Portanto, a configuração do atual mercado de trabalho dos assistentes sociais explica os desafios a serem enfrentados pela profissão.

As características do mercado de trabalho profissional, segundo Mota e Amaral (2008), permitem a identificação das necessidades sociais que estão subjacentes às demandas profissionais, levando-se em conta que as demandas não se confundem com as necessidades sociais. As demandas são entendidas enquanto requisições técnico-operativas mediadas pelos demandantes - os empregadores. Por isso, a simples identificação das demandas não encerra o desvelamento das reais necessidades (dos usuários) que as determinam.

Assim, são exigidas dos assistentes sociais novas funções e competências, aliadas às suas funções privativas. As competências, segundo Yamamoto (2009), expressam a capacidade para apreciar ou dar resolutividade a determinado assunto, não sendo de caráter exclusivo da profissão. Já as atribuições privativas (enumeradas na Lei de Regulamentação da Profissão, assim como as competências) são prerrogativas exclusivas dos assistentes sociais. Entendemos, deste modo, que o exercício profissional diante das novas condições sociais exige um sujeito profissional que tenha competência para conhecer, propor, negociar e defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições.

Os assistentes sociais, na contemporaneidade, são chamados a atuar na esfera da formulação, avaliação, planejamento e gestão de políticas; são inscritos em equipes multiprofissionais; surgem requisições nos campos da pesquisa, assessoria e consultoria, implantação de conselhos de direitos e políticas públicas, capacitação de conselheiros, gestão e coordenação de serviços e unidades, dentre outras.

Identifica-se então um caráter dialético e contraditório do Serviço Social. Entretanto, “a ação profissional pode reconstruir metodologicamente o caminho entre a demanda objetivada e as relações que a determinam”. Para tanto, é preciso garantir um movimento de reconstrução dos objetos de intervenção e das estratégias de ação, dentro da particularidade das intervenções profissionais (Mota e Amaral, 2008, p.42).

Considerando todos esses determinantes, entendemos que torna-se necessário, por conseguinte, criar estratégias que identifiquem formas críticas e criativas de enfrentamento às expressões da questão social, a qual tem sido naturalizada e criminalizada. Como nos ensina a autora abaixo:

Exige afinar e refinar os recursos analíticos para, a partir de um atento acompanhamento dos processos histórico-sociais, analisar o significado social do trabalho profissional no presente [...] Aprender as relações entre trabalho, questão social e Serviço Social na sociedade brasileira, em suas particularidades regionais e locais, é requisito para elaborar e efetivar estratégias que possam contrarrestar a programática neoliberal em favor das necessidades e interesses da coletividade (IAMAMOTO, 2001, p.30).

É necessário um profissional que dê conta de ir além das rotinas institucionais para buscar apreender as tendências e possibilidades presentes no movimento da realidade, passíveis de serem apropriadas, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho (IAMAMOTO, 2009). É necessário um profissional que tenha consciência crítica acerca da unidade entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, as quais

compõem o exercício profissional, a fim de que as finalidades possam estar alinhadas com a realidade, sempre atentando para a direção social impressa às ações.

O conhecimento criterioso dos processos sociais e de sua vivência pelos sujeitos pode alimentar ações inovadoras que propiciem o reconhecimento e atendimento às efetivas necessidades sociais dos usuários das políticas sociais. A prática cotidiana dos assistentes sociais coloca-os em relação com singularidades expressas nas diferentes situações em que intervêm. Nisto se põem limites e possibilidades para o exercício profissional (IAMAMOTO, 2001; YAZBEK, 2001).

Cabe a este profissional não realizar uma visão unilateral deste processo, ou seja, é necessário reconhecer a contradição e as possibilidades abertas com ela; ir além das imposições do mercado de trabalho e atuar no sentido de identificar e atender as reais necessidades sociais da população, através de estratégias que caminhem para a direção ética e política definida coletivamente pelo conjunto dos profissionais. Minimamente, é preciso resguardar a relativa autonomia na condução das atividades diárias.

Resguardar a relativa autonomia na condução do exercício profissional supõe potenciá-la mediante um projeto profissional coletivo impregnado de história e embasado em princípios e valores radicalmente humanistas, com sustentação em forças sociais reais que partilham de um projeto comum para a sociedade. (IAMAMOTO, 2008, p.219).

Iamamoto (2008) afirma que é possível ao assistente social moldar o conteúdo profissional e o modo de operá-lo, imprimindo uma direção social a sua atividade que se torna viável mediante a garantia da autonomia relativa de que dispõe e que é respaldada pela legislação da profissão. A efetivação dessa autonomia é dependente das correlações de forças definidas nos distintos espaços sócio-ocupacionais, locais em que o profissional exerce suas competências e atribuições estabelecidas em lei. É importante salientar que apesar da profissão ser limitada por condicionantes sociais que ultrapassam a vontade e a consciência dos profissionais, ela é também fruto dos sujeitos que a constroem coletivamente, forjando respostas profissionais.

Destarte, são muitos os desafios postos aos assistentes sociais no sentido de atuar de acordo com a orientação do projeto profissional, que é contrário ao direcionamento neoliberal vivido atualmente pela sociedade. No entanto,

é preciso demonstrar, no tempo miúdo do trabalho cotidiano, nas situações singulares com que o assistente social se defronta no exercício profissional-

situações essas carregadas tanto de dimensões universais quanto particulares- a viabilidade da direção social impressa ao projeto do Serviço Social brasileiro: seu potencial renovador da profissão na afirmação dos direitos sociais dos cidadãos e cidadãs, na atenção e no respeito às suas necessidades e interesses que, por inúmeras mediações, se transmutam em demandas sociais e profissionais. E com isto, avançar na legitimação da profissão na sociedade, na apropriação e ampliação dos espaços ocupacionais, reforçando a identidade do assistente social (YAZBEK apud IAMAMOTO, 2008, p.233).

A partir de todas as considerações realizadas entendemos que a condição assalariada do assistente social tensionada com seus valores profissionais confere um terreno repleto de limites e possibilidades ao exercício profissional. Este que se realiza no espaço da vida cotidiana, onde ocorre a relação de assalariamento, de vínculo institucional; espaço onde são postas às demandas e respostas profissionais e onde também é possível identificar as necessidades sociais subjacentes a tais demandas. Portanto, apreender as determinações do cotidiano que incidem no exercício profissional obscurecendo uma análise crítica é tarefa urgente e a qual nos propomos.

A atual conjuntura regressista impõe entraves aos profissionais, os quais, a nosso ver, podem ser minimizados através da construção no cotidiano de mediações estratégicas que imprimam um rumo progressista às ações profissionais. Este rumo deve estar embasado nos valores do projeto ético-político e se concretizar através de ações que favoreçam suspensões das determinações contraditórias do cotidiano. Isso é fundamental para a compreensão e o desenvolvimento críticos do exercício profissional mediado pelos determinantes concretos do cotidiano.

Com as reflexões trazidas até aqui acreditamos que temos os elementos necessários para proceder à análise da pesquisa de campo, ou seja: construímos no decorrer dos dois primeiros capítulos o embasamento necessário para entendermos o exercício profissional do assistente social inserido no CRAS sob o jugo dos determinantes do cotidiano, no âmbito do capitalismo contemporâneo.

Assim, já situamos nosso objeto de estudo e temos condições de trazer para a análise dados empíricos que nos ajudarão a compor nosso conhecimento sobre ele. Posto isso, chegamos à apresentação de nosso terceiro capítulo, por meio do qual tentaremos explicitar através dos dados empíricos coletados nos CRAS durante a pesquisa de campo como se expressam os determinantes do cotidiano no exercício profissional, através de uma análise crítica a partir do referencial teórico construído nos dois primeiros capítulos.

## CAPÍTULO III - O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL MEDIADO PELAS DETERMINAÇÕES CONCRETAS DO COTIDIANO NO CRAS

*O senhor... Mire veja:  
o mais importante e bonito, do mundo, é isto:  
que as pessoas não estão sempre iguais,  
ainda não foram terminadas - mas que elas vão sempre mudando.  
Afinam ou desafinam. Verdade maior.  
É o que a vida me ensinou. Isso que me alegra montão.  
João Guimarães Rosa*

### 3.1 – Sobre a coleta, organização e exposição dos dados

Chegamos ao último capítulo da dissertação e gostaríamos de explicitar novamente os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa de campo, conforme sinalizamos na Introdução, a fim de melhor situar o leitor quanto à organização da coleta dos dados, bem como a exposição que será feita dos mesmos neste capítulo.

Durante um período de três semanas estivemos acompanhando o exercício profissional de 6 assistentes sociais em 2 CRAS distintos<sup>81</sup>. Escolhemos como instrumentos de coleta de dados a *observação* e *entrevista aberta*. A observação foi realizada seguindo um roteiro pré-estruturado, o qual continha eixos temáticos. Igualmente, a entrevista foi concretizada a partir de questões centrais pré-definidas. Estes instrumentos foram empregados concomitantemente, ou seja, ao mesmo tempo em que observamos o exercício profissional a partir dos eixos, procedemos a diálogos abertos guiados pelas questões erigidas. Fizemos observações, indagações e anotações. Assim, com esta metodologia pensamos que foi possível alcançar uma complementaridade entre os dados coletados, quer dizer, um instrumento preenchendo as lacunas do outro, de forma a buscar um conhecimento mais aproximativo possível da realidade. Apesar do uso associado das duas metodologias, ressaltamos que a maioria dos dados foi obtida através da *observação*.

---

<sup>81</sup> Gostaríamos de esclarecer que o objeto e os objetivos de estudo dessa dissertação foram apresentados em reunião para os assistentes sociais e coordenadores das instituições pesquisadas, juntamente com a apresentação do Grupo de Pesquisa do qual fazemos parte. Assim, recebemos o consentimento para prosseguir ambos os trabalhos: a dissertação e a pesquisa do grupo. A escolha dos CRAS a serem pesquisados ocorreu em reunião anterior com a Secretária Municipal de Assistência Social de Juiz de Fora, a partir de sua avaliação do contexto da Política no município à época da pesquisa (Novembro e Dezembro de 2013).

Vale dizer que ao observar o exercício profissional, conseqüentemente, observamos a dinâmica da instituição, a rotina dos profissionais, as relações profissionais, as demandas trazidas pelos usuários e as respostas profissionais às mesmas, as condições de trabalho, a organização do trabalho, a concretização da Política de Assistência Social via CRAS e outros aspectos que destacaremos adiante. Portanto, pela pesquisa nos aproximamos do cotidiano do exercício profissional do assistente social realizado no âmbito dos CRAS.

Os eixos do roteiro de observação<sup>82</sup> e as questões da entrevista foram construídos a partir de elementos (temáticas) que consideramos centrais na composição e, conseqüentemente, na compreensão do exercício profissional do assistente social, tais como: autonomia profissional, articulação teórico-prática, organização do trabalho e condições e relações de trabalho<sup>83</sup>. Estamos ressaltando isso para explicar que, apesar de nosso objetivo relacionar-se à identificação das expressões dos determinantes do cotidiano no exercício profissional, nós não construímos nossos instrumentos de coleta de dados a partir desses determinantes, mas sim a partir dos elementos que nos auxiliam a compreender o exercício profissional em sua totalidade e a partir disto buscamos apreender como os determinantes do cotidiano se revelam nesta realidade.

Nosso foco de estudo é o exercício profissional e nosso objeto é o exercício profissional mediado pelos determinantes concretos do cotidiano. Por conseguinte, consideramos que ao interpelarmos o exercício profissional em sua completude é possível apreender os veios condutores por onde transitam os determinantes do cotidiano, uma vez que estes incidem e compõem o exercício profissional em sua totalidade<sup>84</sup>.

Após a realização da pesquisa em lócus e, mais do que isso, a própria vivência de um cotidiano profissional, sistematizamos as anotações num relatório (ou diário de campo). Começamos, então, a trabalhar os dados do relatório com o objetivo de identificar as expressões dos determinantes do cotidiano no exercício profissional. Realizamos esse procedimento, primeiramente, por CRAS e, posteriormente, por assistente social. Após este momento, procedemos a construção da exposição dos dados organizando-a a partir das temáticas que compõem o roteiro de observação, mesclando os dados dos dois CRAS e das 6 Assistentes Sociais, mas fazendo as distinções necessárias. Destarte, ao irmos abordando tais

---

<sup>82</sup> Lembrando que o roteiro de observação foi construído coletivamente no Grupo de Pesquisa e utilizado por todos os pesquisadores na pesquisa do grupo. Porém, como já dissemos, na dissertação nós utilizamos apenas os dados coletados pela autora.

<sup>83</sup> Para uma visualização mais detalhada consultar os Apêndices.

<sup>84</sup> Já explicitamos na Introdução o método que nos orientou na reconstrução crítica do real, o método materialista histórico-dialético, a partir do qual utilizamos os procedimentos metodológicos, aqui discriminados novamente.

temáticas no exercício profissional fomos trazendo as determinações do cotidiano que identificamos no mesmo.

A metodologia escolhida para análise dos dados foi baseada em nossas considerações fundamentadas no referencial teórico construído, utilizando também, mais especificamente, algumas legislações profissionais que respaldaram determinadas colocações, tais como o Código de Ética Profissional; a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/1993); a Resolução CFESS 493/2006 que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social; Resolução CFESS 557/2009 que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais e Resolução CFESS 533/2008 que regulamenta a supervisão direta de estágio em Serviço Social.

No que diz respeito à exposição dos dados, gostaríamos de ressaltar que não os separaremos a partir dos instrumentos metodológicos, entretanto, a distinção poderá ser apreciada através das legendas das citações (o que é fala das assistentes sociais e o que foi observado e relatado por nós). Como dissemos, entendemos que estes dados se complementam e formam uma totalidade que expressa o exercício profissional do assistente social mediado pelos determinantes concretos do cotidiano no CRAS. Logo, comporemos nossa análise em um texto único buscando explicitar essa totalidade. Todos os nossos comentários e análises também estão fundamentados nas observações realizadas.

Por fim, gostaríamos de informar que após a finalização da dissertação, com avaliação da Banca de Defesa, pretendemos disponibilizar uma cópia da mesma para os Assistentes Sociais pesquisados a fim de que eles possam também realizar uma reflexão crítica sobre o exercício profissional e, assim, pensamos que teremos cumprido nosso objetivo, ou melhor, a intenção desta pesquisa.

### **3.2 - Caracterização do cenário da pesquisa**

Antes de incidirmos à análise dos dados, vamos realizar uma caracterização do município de Juiz de Fora e explicar a organização da Política de Assistência Social no município, assim como faremos uma caracterização do lócus de nossa pesquisa: os CRAS. Entretanto, gostaríamos de sinalizar que não nos delongaremos nessa caracterização, pontuaremos, somente, os elementos necessários para nos localizarmos em nossa pesquisa

empírica, uma vez que nosso objeto é o exercício profissional do assistente social mediado pelos determinantes concretos do cotidiano e não a Política de Assistência Social. Contudo, entendemos que é necessário situar o concreto onde a pesquisa foi desenvolvida.

Juiz de Fora é um município situado na Zona da Mata Mineira e constitui-se como um dos principais polos industriais, culturais e de serviços de Minas Gerais. Possui aproximadamente 500.000 habitantes, fato que o classifica, de acordo com a NOB/SUAS para fins de partilha de recursos da União, como um município de Grande Porte (BRASIL, 2005; FERREIRA E ROSA, 2008).

A NOB/SUAS define que os municípios devem ser habilitados em níveis de gestão, de acordo com a diferenciação do porte, das condições de vida de sua população rural e urbana e a densidade das forças sociais que os compõem. Juiz de Fora encontra-se, atualmente, habilitado na Gestão Plena, possuindo a gestão total – o município desenvolve a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial de Média e Alta complexidade. É importante destacar que em todos os níveis de gestão o município deve possuir Conselho, Plano e Fundo Municipal de Assistência Social e também deve conduzir o seu fundo (BRASIL, 2005).

A rede de atendimento socioassistencial de Juiz de Fora foi desenvolvida exclusivamente durante muito tempo (24 anos) por uma Associação Civil de direito privado, denominada Associação Municipal de Apoio Comunitário – AMAC, a qual sempre foi mantida majoritariamente com dinheiro público. A AMAC foi criada em 1985 pela Prefeitura de Juiz de Fora para ser o órgão responsável por coordenar e executar todas as ações na área da assistência social, como uma associação civil de fins beneficentes e não lucrativos<sup>85</sup>.

De acordo com Filho e Oliveira (2012) a AMAC formou-se a partir de uma conotação híbrida, visto que juridicamente se constitui como uma Associação Civil sem fins lucrativos, embora seu financiamento e sua direção estejam diretamente vinculados à Prefeitura Municipal de Juiz de Fora. No ano de 2009, após muitas contradições e controvérsias acerca da natureza e funcionamento da AMAC, foi criada a Secretaria de Assistência Social – SAS, na tentativa de reorganizar a prestação de serviços socioassistenciais no município, via controle público. Porém, a AMAC continuou a existir, ainda sob dúvidas de sua natureza<sup>86</sup>, mas passou a estar vinculada à SAS e a mudança dessa gestão vem ocorrendo de forma lenta,

---

<sup>85</sup> Informações disponíveis em: <http://amac.pjf.mg.gov.br>.

<sup>86</sup> Inclusive, também no ano de 2009, o Ministério Público impetrou uma ação contra a Prefeitura de Juiz de Fora exigindo a resolução da situação da AMAC. Até o presente momento não há nenhuma solução para a questão.



gradual e contraditória. Portanto, desde 2009, atuam conjuntamente na prestação de serviços socioassistenciais em Juiz de Fora, tanto a AMAC quanto a SAS (Prefeitura)<sup>87</sup>.

Atualmente, a rede de atendimento socioassistencial tem buscado estruturar sua organização e prestação de serviços a partir do que está posto nas legislações pertinentes ao campo da assistência social, tais como: a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS e a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS. Ao que parece, a AMAC se distanciou, historicamente, dessas bases legais e a SAS (SDS) tem atuado no sentido deste resgate (FILHO E OLIVEIRA, 2012).

Percebe-se, portanto, certa confusão e contradição em torno da gestão da Política de Assistência Social em Juiz de Fora, o que tem incidência direta no exercício profissional do assistente social. Nosso lócus empírico (o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS) está sob o gerenciamento e organização da AMAC, a qual atrela-se hoje à SDS, assim como os profissionais se vinculam em termos trabalhistas a esta Associação. Até a presente data ainda não foi organizado concurso público para prover cargos efetivos para os postos de trabalho na área da assistência social, o que acarreta uma extrema instabilidade. Para os CRAS no município de Juiz de Fora a contratação de profissionais ocorre por meio de contratos temporários de no máximo dois anos, o que dificulta um trabalho em equipe integral e a longo prazo. Portanto, a alta rotatividade de trabalhadores nessas instituições é um dado agravante para análise da Política de Assistência Social no município.

O CRAS, conforme a PNAS, é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, que abrange um total de até 1.000 famílias/ano. Executa serviços de proteção social básica e organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da Política de Assistência Social (BRASIL, 2004).

No que se refere às ações e aos objetivos do CRAS, a PNAS<sup>88</sup> define que:

O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário. Neste sentido é responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias - PAIF. Além de ser responsável pelo desenvolvimento do PAIF com referência territorializada, [...] a equipe do CRAS deve prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular com a rede de proteção social local no que se refere aos

---

<sup>87</sup> Recentemente, com a nova gestão municipal iniciada em 2013, a SAS mudou sua nomenclatura para SDS (Secretaria de Desenvolvimento Social).

<sup>88</sup> Não entraremos no mérito da discussão trazida por alguns autores em torno do conservadorismo conduzido pela própria estruturação da política, expresso pela utilização de termos como: vulnerabilidade, risco, exclusão social, dentre outros. Apenas sinalizamos que compartilhamos do entendimento de que há elementos na composição da Política que se traduzem em veios condutores de pensamentos e ações conservadores.

direitos de cidadania, mantendo ativo um serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores da área de abrangência do CRAS, em conexão com outros territórios. Realiza, ainda, sob orientação do gestor municipal de Assistência Social, o mapeamento e a organização da rede socioassistencial de proteção básica e promove a inserção das famílias nos serviços de assistência social local. Promove também o encaminhamento da população local para as demais políticas públicas e sociais, possibilitando o desenvolvimento de ações intersetoriais que visem a sustentabilidade, de forma a romper com o ciclo de reprodução intergeracional do processo de exclusão social, e evitar que estas famílias e indivíduos tenham seus direitos violados, recaindo em situações de vulnerabilidades e riscos. (BRASIL, 2004, p. 35-36).

É nesse contexto, portanto, que os assistentes sociais pesquisados se inserem, somado às particularidades regionais que interferem na organização e prestação dos serviços sociais.

Conforme já demarcamos, nossa pesquisa foi realizada em 2 CRAS<sup>89</sup> do município de Juiz de Fora, os quais não serão identificados, nem mesmo a região que comportam, a fim de que seja resguardada integralmente a identidade dos profissionais abordados na pesquisa. Deste modo, para fins analíticos denominaremos as instituições de CRAS 1 e CRAS 2.

O CRAS 1 abrange um total de 44 bairros e realiza, atualmente, em torno de 950 atendimentos. Conta com uma equipe formada por 3 assistentes sociais, 1 psicólogo, 1 pedagogo, 1 geógrafo, 1 coordenador, 5 funcionários administrativos e 1 auxiliar de serviços gerais. Sua estrutura se edifica em 1 andar e é composto por uma recepção, sala de reuniões, copa, banheiros (feminino e masculino), sala da coordenação (única que possui computador) e as salas dos técnicos de nível superior (5 salas).

Já o CRAS 2 realiza em torno de 850 atendimentos por mês e abrange um total de 17 bairros. Conta com uma equipe formada por 3 assistentes sociais, 1 psicólogo, 1 pedagogo, 1 coordenador, 6 funcionários administrativos e 1 auxiliar de serviços gerais. Edifica-se sob uma estrutura de 2 andares. No primeiro andar tem a recepção, salas dos técnicos de nível superior (5); sala da coordenação; banheiros (feminino, masculino e para deficientes físicos), um espaço para crianças (mesa, desenhos para colorir, folhas para desenhar, lápis e giz de cera) e um galpão (para reuniões de grupos). Já o segundo andar possui um espaço para reuniões com uma mesa e cadeiras; 1 computador com internet e impressora para uso de todos os profissionais e copa/cozinha<sup>90</sup>.

---

<sup>89</sup> Os CRAS começaram a ser implantados em Juiz de Fora no ano de 2005 (MOLJO, EIRAS & SANTOS, 2012).

<sup>90</sup> Estas informações referentes aos CRAS 1 e 2 foram obtidas através das coordenadoras das instituições.

Nestes 2 CRAS descritos pesquisamos<sup>91</sup> o exercício profissional de 6 assistentes sociais e igualmente para garantir o sigilo acerca da identidade dos profissionais nós os identificaremos, para fins analíticos, da seguinte forma: os assistentes sociais do CRAS 1 serão nomeados de Assistente Social 1, Assistente Social 2 e Assistente Social 3. E os assistentes sociais do CRAS 2 serão chamados de Assistente Social 4, Assistente Social 5 e Assistente Social 6. Para uma melhor visualização segue o quadro abaixo:

<b>CRAS 1</b>	<b>CRAS 2</b>
ASSISTENTE SOCIAL 1	ASSISTENTE SOCIAL 4
ASSISTENTE SOCIAL 2	ASSISTENTE SOCIAL 5
ASSISTENTE SOCIAL 3	ASSISTENTE SOCIAL 6

A fim de compreendermos um pouco o perfil destes profissionais, durante a observação e entrevista aberta colhemos alguns dados que podem contribuir para este fim. Inicialmente, destacamos que, dentre os pesquisados, todos são do sexo feminino. Considerando isso, nossas referências daqui em diante serão realizadas considerando essa demarcação de gênero<sup>92</sup>. A faixa salarial das Assistentes Sociais gira em torno de 3 a 5 salários mínimos<sup>93</sup>. Vale destacar que os profissionais que assumem cargo de coordenação<sup>94</sup> na AMAC recebem uma gratificação cujo valor compreende em torno de 1 salário mínimo (um pouco mais).

Todas as Assistentes Sociais são graduadas em Serviço Social pela Universidade Federal de Juiz de Fora. A Assistente Social 1 formou-se em 1997; a Assistente Social 2 em 1996; a Assistente Social 3 em 1986; a Assistente Social 4 formou-se em 1992; a Assistente Social 5 em 2010 e a Assistente Social 6 em 1994. No que se refere à inserção no mercado de trabalho, apenas a Assistente Social 3 possui outro emprego além do CRAS, atuando em

<sup>91</sup> Através de uma observação de campo e entrevista aberta com os assistentes sociais.

<sup>92</sup> Indicamos as seguintes leituras para a compreensão da questão de gênero no Serviço Social: CISNE, M. Gênero e Serviço Social: determinações e implicações históricas. *Temporalis* (Brasília), v. 1, p. 145-159, 2010. CISNE, M. Gênero, Divisão Sexual do Trabalho e Serviço Social. 1. ed. São Paulo: outras expressões, 2012. 144p.

<sup>93</sup> O salário inicial dos assistentes sociais na AMAC compreende o valor de R\$2317,33. Para fins de informação, o salário mínimo vigente atualmente (Julho de 2014) é igual a R\$724,00.

<sup>94</sup> Nos dois CRAS pesquisados temos o seguinte panorama: no CRAS 1 a coordenadora possui formação superior na área de ciências humanas e no CRAS 2 a coordenadora é Assistente Social. Entretanto, nossa pesquisa não abarcou esta última, por entendermos que seria necessário fazer outras análises que fugiriam de nosso objetivo. Portanto, dentre as 6 Assistentes Sociais pesquisadas nenhuma exerce cargo de coordenação.

outras duas frentes de trabalho fora da profissão. No que diz respeito à carga horária cumprida nos CRAS, todas elas trabalham 30h semanais<sup>95</sup>.

Por fim, gostaríamos de assinalar o tempo em que cada profissional tem de experiência nos específicos CRAS pesquisados. A Assistente Social 1 iniciou seu trabalho no CRAS 1 em 2009; já a Assistente Social 2 em 2013 e a Assistente Social 3 em 2011. No que se refere ao CRAS 2 as Assistentes Sociais 4 e 5 ingressaram na instituição em 2013 e a Assistente Social 6 em 2010. Todas elas já tiveram experiências profissionais anteriores, em diferentes espaços sócio-ocupacionais da profissão e até mesmo em outros CRAS do município e região.

Entendidos estes elementos que minimamente nos permitem situar de forma objetiva e subjetiva nosso universo de pesquisa, procederemos adiante com a construção da análise do exercício profissional das Assistentes Sociais pesquisadas.

### **3.3 – O exercício profissional do assistente social mediado pelas determinações concretas do cotidiano no CRAS**

Apresentaremos a partir de agora os dados atinentes ao exercício profissional das Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5 e 6, buscando identificar como se expressam os determinantes concretos do cotidiano que estão presentes em suas realidades. Nossa análise tem como foco esses determinantes, mas trará outros elementos importantes sobre o exercício profissional. Gostaríamos de lembrar ao leitor que esses determinantes são aqueles que foram expostos no item 2.2, a partir dos estudos de Heller (2008) e Netto (1987). Os três principais são a imediaticidade, heterogeneidade e superficialidade extensiva. Além destes, temos: espontaneidade, probabilidade, economicismo, pragmatismo, ultrageneralização, analogia, precedentes, imitação, entonação e juízo provisório.

O referencial teórico utilizado para compor a dissertação nos apresenta essas determinações da vida cotidiana, porém, não partiremos unicamente dele para fazer a análise dos dados, mas sim partiremos dos dados a fim de identificar os determinantes ali presentes. Deste modo, iremos reconstruir essas categorias a partir da realidade estudada. Nesta, podemos encontrar todos os determinantes elencados pelos autores, apenas alguns, nenhum e outros com mais intensidade. Vale ressaltar, ainda, que podemos ter análises que não comportam dados de todas as Assistentes Sociais. Estamos abertos ao conhecimento advindo do real.

---

<sup>95</sup> A AMAC cumpriu a Lei 12.317/2010 que define a carga horária de trabalho dos assistentes sociais em 30h semanais, sem redução salarial, acrescentando dispositivo à Lei 8662/93 (Lei de Regulamentação da Profissão).

Portanto, como o exercício profissional do assistente social é complexo e multideterminado, repleto de mediações e determinações, não faremos uma exposição temporal e cronológica dos acontecimentos, mas sim uma explicitação temática dos mesmos, conforme já demarcamos. Assim sendo, seguiremos adiante com nossa exposição, organizando-a a partir das temáticas que estruturaram nossa pesquisa de campo, iniciando pela *autonomia profissional* (destacando primeiramente a realização profissional<sup>96</sup>); depois abarcaremos o eixo de *articulação teórico-prática*; em seguida a *organização do trabalho*; e por fim, as *condições e relações de trabalho*. Importante ressaltar que elencamos fragmentos da pesquisa que melhor expressavam determinadas temáticas e fomos agrupando, entretanto, muitos deles ou todos revelam mais de um tema, possibilitando análises diversificadas.

Pois bem, a fim de minimamente situar o leitor, antes de iniciarmos a explicitação do exercício profissional a partir das referidas temáticas, vamos fornecer alguns dados sobre a rotina<sup>97</sup> de trabalho nos CRAS, em especial para o Serviço Social, já procedendo a algumas análises.

O funcionamento do CRAS é organizado pelo que está posto em diversas legislações da Assistência Social, como a PNAS, o SUAS e as NOB's. Deste modo, muitos dos procedimentos realizados pelos profissionais já têm indicativos de instrumentos definidos, concessão limitada e protocolos. Isso nos leva a considerar que apesar da escolha pelos instrumentos, técnicas e estratégias profissionais precisar ser subsidiada pela realidade, acompanhar sua dinâmica (SANTOS, 2011), as Assistentes Sociais nem sempre dispõem desta margem de autonomia. Isso condiciona objetivamente o exercício profissional, desafiando as profissionais em suas escolhas, decisões e ações diárias. Elas estão em campo acolhendo, orientando, encaminhando e preenchendo formulários pré-estruturados (em alguns casos), cujos direitos correspondentes, na maioria das vezes, seguem critérios fechados, matemáticos. Logo, o que cabe às profissionais é a definição da melhor forma de utilizarem tais instrumentos e de conduzirem os atendimentos, a partir da finalidade que imprimem às suas ações, da visão de mundo que carregam e da postura ético-política que guia suas intervenções.

---

<sup>96</sup> Questão trabalhada na entrevista aberta.

<sup>97</sup> Em nossa pesquisa de campo, na observação, a rotina compõe o eixo referente à organização do trabalho, entretanto, vamos adiantar a exposição da rotina estabelecida nos CRAS 1 e 2, pois avaliamos que essa compreensão é primordial para entendermos as demais composições do exercício profissional, assim como é fundamental para entendermos a rotina de trabalho estabelecida pelas Assistentes Sociais e a consequente organização do trabalho.

Nesses casos, é possível às Assistentes Sociais definirem a condução do atendimento, a composição e registro dos dados, a utilização de outros instrumentos técnico-operativos para compor o atendimento e conhecer a realidade e a identificação de outras necessidades sociais subjacentes às demandas iniciais.

Os CRAS 1 e 2 oferecem os seguintes serviços sociais à população, seja diretamente ou por meio de encaminhamentos: CAD Único (Cadastro Único do Governo Federal); Programa Bolsa-Família; Programa de Creches Municipais; Centro de Convivência do Idoso; Programas de Inclusão Produtiva (PROMAD, Casa do Pequeno Jardineiro, Casa da Menina Artesã); Programas Socioeducativos (CURUMIM, AABB Comunidade, Casa do Pequeno Artista); Encaminhamento para aquisição de Documentação Civil; PROJOVEM Urbano; Programa de Segurança Alimentar (PSA); Carteira do Idoso (Transporte Interestadual Gratuito); Orientações para INSS – Instituto Nacional do Seguro Social - para donas de casa; Orientações sobre BPC (Benefício de Prestação Continuada); Tarifa Social Cemig e Cesama (descontos nas contas de luz e água); Projeto Minha Casa, Minha Vida; Isenção para concurso público e Acesso a cursos de qualificação profissional (PRONATEC e outros) <sup>98</sup>.

Pudemos observar em campo que o maior número de demandas que chega para as Assistentes Sociais refere-se, respectivamente, a: cesta básica (PSA<sup>99</sup>), cadastro para o Bolsa-Família, orientações diversas, principalmente, quanto ao acesso a direitos e encaminhamentos para a rede socioassistencial.

Existem diferentes formulários estatísticos (referentes às ações realizadas nos CRAS) que são preenchidos sob exigência da Secretaria de Desenvolvimento Social do município e da AMAC, em geral, documentos quantitativos (número de atendimentos, demandas, encaminhamentos, número de famílias atendidas, número de visitas domiciliares etc) <sup>100</sup>.

Durante quase toda a rotina cotidiana do exercício profissional nos CRAS 1 e 2, as Assistentes Sociais realizam atendimentos (agendados ou espontâneos) e possuem pouco tempo para trabalho interno (relatórios, registros, planejamento etc). Tem dia que realizam um atendimento após o outro até o fim do expediente, de forma maçante. Além dos atendimentos, compõem suas atividades a participação em reuniões de equipe, reuniões informativas do PSA e grupos socioeducativos.

Portanto, foi possível identificar uma **heterogeneidade** (tudo aquilo que reclama atenção, ou seja, as diversas atividades desempenhadas ao longo do dia) no cotidiano do

---

<sup>98</sup> Esses dados foram obtidos através de cartilha disponível nos CRAS pesquisados.

<sup>99</sup> Nos CRAS, o PSA é atividade exclusiva dos assistentes sociais.

<sup>100</sup> Em anexo disponibilizamos dois formulários para consulta (Anexos 3 e 4).

exercício profissional das Assistentes Sociais. Essa heterogeneidade das intervenções cotidianas diz respeito às diversas expressões da questão social com as quais as profissionais trabalham, além de outras demandas que precisam responder enquanto trabalhadoras assalariadas. Diante desse cotidiano complexo, elas são desafiadas a evitar posições extremas, fatalistas ou messiânicas, o que acontece quando não é possível acionar os aportes teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que auxiliem a compreensão da totalidade que envolve os processos sociais. Por isso, nossa defesa de que a articulação unitária entre as três dimensões do exercício profissional é fundamental para ações críticas que se orientem pela perspectiva da efetivação e ampliação de direitos, a fim de superar a **superficialidade extensiva** do cotidiano. Essa superficialidade, como vimos no Capítulo II, resulta da **heterogeneidade** e **imediaticidade** (relação direta entre pensamento e ação) e diz respeito ao estilo difuso das atenções do homem, sem considerar as relações que o vinculam.

Entendemos, por conseguinte, que as Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5 e 6 são desafiadas, constantemente, a suspender a **heterogeneidade** e promover uma **homogeneização**, meio pelo qual realiza-se a decolagem da cotidianidade ao humano-gênico ou genericidade. A homogeneização é a concentração da atenção em uma única ação, de modo a suspender todas as outras atividades durante a execução daquela tarefa (HELLER, 2008). Portanto, a suspensão temporária das determinações do cotidiano é possível através da articulação consciente das dimensões do exercício profissional, a qual possibilita a construção da universalização. Ações que ratificam as determinações, provavelmente, não estão embasadas na referida articulação e centram-se, exclusivamente, no aspecto singular das problemáticas.

Continuando a exposição sobre a rotina do Serviço Social nos CRAS 1 e 2, observamos que nessas instituições há uma divisão territorial, na qual cada Assistente Social fica responsável por um grupo de bairros, assim, quando um usuário chega para atendimento ele sempre será encaminhado para sua referência técnica. Essa divisão também subsidia as ações do PSA. Caso a referência técnica não esteja no CRAS ou não possa atender o usuário quando este busca o serviço, outro profissional atende e agenda um horário com a referência.

Pelo que está posto pelo Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) é função do CRAS realizar o acompanhamento das famílias referenciadas e atendidas, porém, pelo que observamos, este acompanhamento está vinculado ao tipo de demanda, ele ocorre de forma

mais emergencial e **pragmática**<sup>101</sup>. Por exemplo: no geral, as famílias que estão no PSA são ‘acompanhadas’ na medida em que procuram o serviço ou quando comparecem às reuniões informativas para entrega de cesta básica. Este é o contato, não podendo ser entendido, a nosso ver, como um acompanhamento efetivo dos usuários, o que pode ocorrer devido ao excesso de demandas e de usuários para serem atendidos. As Assistentes Sociais têm pouco espaço e tempo para realizar intervenções mais planejadas e sistemáticas junto aos usuários, sem envolver demandas emergenciais. O CRAS é a porta de entrada para a Assistência Social e é comum o caráter emergencial destas demandas. O desafio é tentar não estagnar nesse tipo de demanda, buscando ir além. E aí nos questionamos: como é possível tratar a demanda emergencial e alcançar um novo patamar socioeducativo?

Observamos em campo que há uma predominância de atividades no cotidiano das Assistentes Sociais que conduz a uma rotina **mimética** (imitação, precedentes e analogia), **ultrageneralizadora** (generalização baseada em juízos provisórios) e **pragmática**, que **espontaneamente** (aquilo que ocorre voluntariamente, naturalmente) distanciam-nas de uma consciência crítica que possibilite realizar as suspensões cotidianas necessárias, a refletir sobre o papel da profissão e sobre as possibilidades de atuação. Como sabemos, a consciência parte sempre do real, portanto, a realidade, ou seja, a realidade composta pelas determinações concretas da vida cotidiana dificulta (mas não impede) o desenvolvimento de uma consciência crítica e, a nosso ver, é preciso fazer esse resgate, esse salto da vida cotidiana superficial e singular para a universalização, para uma visão crítica e de totalidade da vida em sociedade. É preciso homogeneizar.

Avançando em nossa análise, visto que já delineamos um pouco e criticamente a rotina estabelecida no interior dos CRAS 1 e 2, vamos iniciar nossa explicitação temática do exercício profissional, buscando identificar como se expressam os determinantes concretos do cotidiano no exercício profissional das Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5 e 6. Recordando, seguiremos a seguinte ordem de exposição temática, a partir da qual vamos ir revelando os determinantes do cotidiano: autonomia profissional (destacando inicialmente a realização profissional); articulação teórico-prática; organização do trabalho e condições e relações de trabalho.

Conforme já dissemos, durante a observação das atividades, mais especificamente, nos intervalos dos atendimentos, dialogamos com as Assistentes Sociais acerca das questões da

---

<sup>101</sup> O pragmatismo refere-se à atitude orientada por uma relação imediata entre teoria e prática, com a supervalorização da prática. Ver Capítulo II.



entrevista, de forma natural, numa conversação ‘espontânea’ e assim foram surgindo importantes elementos para nossa análise, como a *realização profissional*.

Indagamos às Assistentes Sociais quanto ao grau de realização profissional, a qual, em nosso entendimento, está diretamente ligada à autonomia profissional<sup>102</sup>, dentre outros aspectos e, por isso, nossa colocação deste elemento dentro do eixo ‘autonomia profissional’. Logo, partimos do pressuposto que até mesmo a realização profissional das Assistentes Sociais está condicionada objetivamente, uma vez que a autonomia é relativa, ou seja, é determinada pela condição assalariada. Assim, é exigido que as profissionais deem respostas objetivas às demandas dos empregadores, cumpram metas, sigam regras e sejam produtivas. Guerra (2012, p.46) nos ajuda a ilustrar essa afirmação, a qual também poderá ser comprovada ao longo da exposição de nossos dados:

[...] o cotidiano profissional é pleno de requisições de cumprimento de normas, regulamentos, orientações ou decisões de superiores, os quais impõem ao profissional a necessidade de respostas às mesmas. Neste contexto, a prioridade é responder aos fenômenos, não importa como, disto resultando um conjunto de respostas profissionais rápidas, ligeiras, irrefletidas, instrumentais, baseadas em analogias, experiências, senso comum, desespecializadas, formais, modelares, em obediência a leis e superiores, sem a qualificação necessária para distingui-las de respostas atribuídas por leigos.

No que se refere ao aspecto da realização profissional, obtivemos diferentes e densos dados, por exemplo, a Assistente Social 1 faz um retrospecto de sua trajetória e relação com a profissão:

Já passei por momentos de desestímulo e frustração e outros de satisfação, tanto no exercício profissional quanto na formação. Nos dois primeiros anos da formação pensei em desistir do curso, posteriormente, com a inserção no estágio me apaixonei pela profissão. Depois que me formei fiquei 1 ano e 6 meses desempregada, estudando para concurso, momento em que se consolidou minha escolha profissional. (Fala da Assistente Social 1).

A Assistente Social 2 foi mais objetiva em sua resposta em relação à realização profissional, demonstrando certeza e satisfação quanto à escolha profissional:

Identifico-me muito com a profissão e pretendo fazer mestrado na área no ano que vem. (Fala da Assistente Social 2).

---

<sup>102</sup> A realização profissional também pode estar relacionada a outras questões, como os valores que levaram à escolha da profissão, contudo, não trabalharemos esses demais aspectos nessa dissertação.

A Assistente Social 3 fez a seguinte declaração, a qual anuncia uma vivência incompleta da realização profissional:

Não me arrependo da escolha profissional, mas poderia ser mais realizada, contudo, fiz escolhas pessoais que impediram de me dedicar mais à capacitação e atualização e isso me restringiu a estar atendendo atrás de uma mesa. Estou quase completando 30 anos de trabalho e tenho interesse em me aposentar. Estou muito cansada e num ritmo de vida intenso, estou precisando desacelerar. (Fala da Assistente Social 3).

Já a Assistente Social 4 revela uma relação conflituosa com a profissão:

Sou muito realizada pessoalmente, mas já o Serviço Social é uma profissão secundária em termos financeiros e de realização e autonomia. Estou muito desmotivada e quando penso em me capacitar, penso em fazer outra faculdade e não em fazer pós-graduação na área de Serviço Social. Se eu fosse fazer pós-graduação seria em outra área também. (Fala da Assistente Social 4).

Quando indagada acerca da escolha da profissão a Assistente Social 4 disse, espontaneamente, que não tem vinculação religiosa e fez a escolha norteadas por uma afinidade com a área de Ciências Humanas, guiada por um senso de justiça. Ela tem 21 anos de exercício da profissão; diz que tem consciência de sua capacidade e competência, mas que está “subaproveitada em apenas cumprir carga horária”. Ela considera que tem uma inclinação para gestão/coordenação/elaboração de projetos/captação de recursos e que gostaria de trabalhar com isso. (Observação: Assistente Social 4).

As Assistentes Sociais 5 e 6 fazem uma análise sobre a realização profissional com mais clareza acerca dos determinantes objetivos e demonstram menos frustração quanto a escolha profissional, apesar de reconhecerem as tensões:

Gosto da profissão, mas em termos de retorno financeiro é péssimo, além disso, a profissão é muito desvalorizada e às vezes parece que as pessoas agem como se qualquer um pudesse fazer o que o assistente social faz, sem ter que fazer faculdade. O trabalho é muito cansativo, pois escutamos problemas e histórias o dia todo e temos que pensar em soluções, aí chega ao fim do dia e estou exausta, física e psicologicamente. Já trabalhei com idosos (lar de longa permanência), com Projovem e em Prefeitura, em apenas 3 meses de formada. Gosto de atender aos usuários, mas prefiro trabalho com grupos. (Fala da Assistente Social 5).

Não me arrependo da escolha profissional, gosto do lugar em que estou, tenho boas relações, inclusive, com os usuários. Aprendo muito trabalhando no CRAS, sempre em contato com outros profissionais e outras instituições. Aqui se trabalha com muitas situações extremas/vulneráveis e eu não estava acostumada com isso, pois são situações que chocam, atendemos todo tipo de público. Tem que ter um ritmo acelerado, pois o trabalho é muito puxado, com muitos atendimentos, reuniões e trabalho interno. Não tenho interesse e

nem perfil para gestão, gosto mesmo de estar na ponta atendendo. (Fala da Assistente Social 6).

As falas das Assistentes Sociais revelam o caráter contraditório da profissão, a qual é socialmente condicionada e foi criada para atender tanto a demanda dos empregadores quanto a dos usuários. Porém, quem define as condições do trabalho (carga horária, salário, diretrizes, metas, prioridades etc) são os empregadores, conforme as relações sociais, políticas e culturais que estruturam a sociabilidade que rege nosso Estado e nossas políticas sociais. Claramente, no geral, as Assistentes Sociais identificam-se com os objetivos da profissão, porém, se veem limitadas pelos objetivos institucionais, os quais, geralmente, não estão ligados aos postulados e princípios do Serviço Social, apesar dos objetivos institucionais constituírem a forma com que a profissão legitima-se socialmente, na medida em que são atendidas as demandas postas. Isso expressa a contradição entre o Projeto Ético-Político do Serviço Social e a condição assalariada do assistente social.

As Assistentes Sociais 3 e 4 sofrem uma frustração maior quanto a escolha e exercício da profissão, não conseguindo alcançar a realização profissional almejada. Essa frustração busca raízes nos determinantes objetivos que condicionam o fazer profissional, inibem a consciência crítica, limitam a autonomia e impedem que as profissionais desenvolvam as atividades que têm mais afinidade e segundo suas finalidades. Todas as outras profissionais reconhecem os determinantes, em especial os baixos salários, limites institucionais, ‘subalternidade’ da profissão, excesso de demandas, conflito com a estruturação da Política, mas não transferem isso diretamente para uma frustração singular quanto à escolha profissional/pessoal. Elas fazem as mediações necessárias, localizando o exercício profissional inserido numa totalidade complexa e contraditória. Identificamos que mesmo com um grau de desmotivação maior, as Assistentes Sociais 3 e 4 também se valem das reflexões citadas anteriormente, entretanto, o grau de fatalismo em seus cotidianos ganha mais espaço.

Outro dado que nos chamou atenção, para além das diferentes compreensões das profissionais, é o fato de que a complexidade do real exige capacitação e atualização contínuas e esta é uma necessidade que apareceu na pesquisa de todas as Assistentes Sociais do CRAS 1 e 2, ainda que de forma truncada como no caso da Assistente Social 4. As profissionais se veem diante dessa necessidade a fim de qualificar suas ações e o poder de argumentação e tensionamento frente aos determinantes do exercício profissional, o que expressa a importância da fundamentação teórica para superar análises **imediatistas** e a

**superficialidade extensiva** da vida cotidiana. Sabemos que não existe uma ligação direta entre pensamento e ação e as problemáticas não podem ser tratadas apenas com respostas funcionais e pontuais. A imediaticidade é uma função da consciência teórica e não um dado ontológico (NETTO, 1987), por isso, é preciso captar as mediações que constituem os nexos constitutivos e contraditórios das demandas que nos são apresentadas e compreendê-las inseridas numa totalidade mais ampla. Só assim é possível encontrar os caminhos para a concretização da homogeneização.

A realização profissional, como já dissemos, relaciona-se à *autonomia profissional*, ou seja, relaciona-se à margem de ação disponível ao profissional para a concretização do exercício profissional, em especial a autonomia diz respeito à garantia da autonomia técnica, sendo esta última uma condição para o desenvolvimento do exercício profissional do assistente social, resguardada pela legislação profissional. Isto quer dizer que a autonomia pode ser (é) relativa, porque dependente da correlação de forças, mas a garantia da autonomia técnica é uma pré-condição e uma prerrogativa de justificação da presença do assistente social nos diversos espaços sócio-ocupacionais. O assistente social é contratado para desenvolver suas competências e atribuições privativas previstas em lei, o que respalda a razão de ser da profissão. Por conseguinte, ainda que as correlações de forças direcionem para uma limitação das possibilidades do exercício profissional, este deve ser pautado pela garantia da autonomia técnica. É o assistente social que responde ética e tecnicamente por suas ações, portanto, ele deve definir a melhor forma de intervir em cada demanda sob seus cuidados.

Na pesquisa pudemos identificar com nitidez o caráter relativo da autonomia profissional:

A Assistente Social 1 considera que tem autonomia, mas que também existem muitos limites para serem superados. Diz que no PSA há maior autonomia dos assistentes sociais. (Observação: Assistente Social 1).

A autonomia é relativa, limitada por um conjunto de fatores, pela definição da Política e pelas relações, mas tenho. (Fala da Assistente Social 2).

A equipe técnica tem autonomia em algumas ações e em outras não, mas isso é devido à própria organização do serviço. (Fala da Assistente Social 3).

A Assistente Social 4 afirma que a equipe em que se trabalha é determinante para as possibilidades do fazer profissional, pois pode limitar ou potencializar o trabalho. Considera que o assistente social no CRAS apenas cumpre carga horária e muitas regras e, por isso, a autonomia não se efetiva totalmente (Observação: Assistente Social 4).

Tenho autonomia. Cada assistente social aqui tem um perfil diferente e trabalha de forma diferente. Às vezes têm conflitos, mas são administráveis. A maior tensão gira em torno da grande demanda para o Serviço Social e o suposto imaginário de que não damos conta, porém, isso é devido a sobrecarga de trabalho, tanto que só o Serviço Social tem 3 profissionais no CRAS e as outras profissões só tem 1. (Fala da Assistente Social 5).

Quando questionada se considerava que tinha autonomia profissional, a Assistente Social 6 respondeu: “depende”. Ela avaliou que têm ações que são impostas e criteriosas, como o cadastro de creches e o CAD Único, mas que no cotidiano do seu trabalho ela tem autonomia para conduzir e decidir sobre as ações. Ela avalia que cada assistente social tem um perfil e trabalha de um jeito, mas que existem procedimentos que são padronizados. Os critérios de concessão de cesta básica são definidos pelo técnico, entretanto, outros programas não permitem essa autonomia. (Observação: Assistente Social 6).

O exercício profissional do assistente social, portanto, sofre as consequências dos rebatimentos das condições objetivas sob as quais se desenvolve com o agravante das contradições impostas pelas determinações da vida cotidiana. Diante desses determinantes a autonomia profissional se torna relativa, porque condicionada. Este condicionamento se não for refletido criticamente pode levar as Assistentes Sociais a atuarem **pragmaticamente**, respondendo às demandas **heterogêneas** de forma **imediata** e **espontânea**, a fim de cumprir o que lhes é exigido enquanto trabalhadoras. Com isso, os postulados éticos e políticos, sob os quais se constroem a profissão, vão se afastando de sua efetividade na realidade do cotidiano profissional. Daí a nossa defesa de que o Projeto Ético-Político constitui-se na particularidade capaz de fazer a mediação das singularidades do exercício profissional aos saltos à universalidade, categoria esta pautada nos valores humano-genéricos, na medida em que este projeto pressupõe a unidade entre as dimensões do exercício profissional. Portanto, entendemos que somente com a mediação da dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa é possível descortinar este processo e culminar numa consciência crítica que conduza, ao menos, ao questionamento. Isso se mostra necessário porque as Assistentes Sociais acabam realizando (sob exigência institucional) atividades repetitivas, burocráticas e fragmentadas, típicas do Serviço Social tradicional ou conservador, com o qual rompemos, ainda que parcialmente, na década de 1980, através do movimento de intenção de ruptura, dentro da Renovação do Serviço Social Brasileiro (NETTO, 2008). Percebemos, por conseguinte, que as profissionais muitas vezes acabam atuando dentro de uma perspectiva

conservadora<sup>103</sup>, ainda que não tenham consciência disso, ainda que pensem estar atuando dentro da perspectiva crítica, o que reflete a forma com que a alienação (MARX, 2004; NETTO, 1981) da vida cotidiana determina o exercício profissional.

Dentro deste assunto, a Assistente Social 5 demonstrou, ainda que de forma mais leve, a presença da influência do conservadorismo em suas ações profissionais. Ela demonstrou preocupação com a questão da reprodução biológica humana, conforme relato abaixo:

Atendo muitas usuárias que têm vários filhos e que não se previnem, acho errado, porque sabem dos métodos contraceptivos, aí ficam fazendo filhos sem ter condições de criar. Tenho pena das crianças. (Fala da Assistente Social 5).

Pensamos que os direitos reprodutivos devem ser um tema a ser discutido junto com os usuários, talvez de forma articulada com a rede de saúde, mas sem se embasar em **juízos provisórios** (pré-conceitos confirmados aparentemente pela prática ou pré-juízos guiados pela fé ou confiança) e em casos **probabilísticos** (relação objetiva de probabilidade entre uma atividade e suas consequências). Apesar de atualmente haver uma maior divulgação de informações, muitos dos usuários da Política de Assistência Social não têm todos os acessos a seu alcance, há limites quanto às condições objetivas de vida, além de pesar a questão cultural e de compreensão em torno desta problemática<sup>104</sup>. Para além de todas as limitações que envolvem a questão subjetiva dos usuários, há a precarização da política de saúde e, conseqüentemente, do acesso a medicamentos. Essa é uma realidade cruel e recorrente em nosso país.

A Assistente Social 4, pelo que pudemos observar e através dos diálogos travados, é uma ativista religiosa, mas ela avalia que a fé é individual e não deve interferir no exercício profissional. Entretanto, identificamos alguns valores conservadores em suas análises e ações, que acabam influenciando o seu exercício profissional. Um pequeno exemplo desses valores consta na seguinte afirmação dela:

A mãe é que deve passar os valores religiosos para a filha, é uma obrigação e foi isso que fiz com a minha filha, depois que minha mãe fez comigo. (Fala da Assistente Social 4).

---

<sup>103</sup> Quando falamos em conservadorismo temos como referência o Projeto Ético-Político, ou seja, uma perspectiva conservadora é aquela que rompe com a trajetória profissional crítica culminada na construção do Projeto Ético-Político, o qual carrega uma perspectiva crítica.

<sup>104</sup> Percebemos que em muitos casos o número de filhos configura-se numa estratégia de sobrevivência, seja, por exemplo, para acesso a benefícios sociais como o Bolsa-Família, seja como forma de amparo e sustento por parte dos filhos na velhice.

E, ainda, uma observação nossa ratifica a identificação desses posicionamentos conservadores da Assistente Social 4:

Ela faz uma crítica feroz às cotas universitárias, pois julga que as cotas prejudicam a classe média e rica, considerando que as vagas para não cotistas estão cada vez mais reduzidas devido à ampliação do número de cotas. Ela diz que as melhores profissões são a de médico e jurista e que incentiva os filhos a escolherem uma dessas profissões. Contou-nos um caso que demonstra claramente uma atitude de preconceito, no qual descreve que pessoas pobres, “que não sabem escrever e estão cheias de conflitos sociais estão roubando as vagas nas universidades das pessoas que merecem e estudam”, ou seja, dos não cotistas. (Observação: Assistente Social: 4).

Pois bem, vejamos agora um relato onde é possível identificar uma intervenção pautada na garantia da autonomia técnica:

Num dia em que foi reservado para realização de trabalho interno, a agenda da Assistente Social 1 foi fechada para ela dar encaminhamento às suas pendências. Basicamente, ela ficaria por conta da organização do Programa de Segurança Alimentar –PSA - (dar baixa em quem pegou a cesta, ver quem não pegou, verificar a lista de espera e quem precisa de reavaliação e organizar os convites do próximo mês). A Assistente Social 1 disse que cada grupo (sob responsabilidade das assistentes sociais) tem um número de cesta para distribuir e a concessão depende da avaliação do técnico. (Observação: Assistente Social 1).

Identificamos que no PSA há a garantia da autonomia das Assistentes Sociais, pois as mesmas podem fazer uma avaliação da condição de vida da família, incluir ou excluir, determinar o tempo de inclusão e acompanhar outras demandas, o que rompe com a **probabilidade, espontaneidade, analogia** (o agir embasado em exemplos/classificação em tipos oriundos de experiências humanas já conhecidas), **juízo provisório** e **precedência** (embasamento da ação a partir da forma com que outras pessoas já agiram na mesma situação) da vida cotidiana. O Programa dispõe de uma orientação, mas não existem critérios pré-determinados pelo mesmo, não há uma lógica matemática, uma definição *per capita* como no Programa Bolsa-Família<sup>105</sup>. Isso permite uma ampliação da margem de ação e autonomia das Assistentes Sociais, o que lhes permite debruçar inteiramente sobre as necessidades dos usuários, compreender suas condições de vida, avaliar os benefícios disponíveis e, assim, tomar as melhores decisões, as quais podem não basear-se na **espontaneidade, probabilismo,**

---

<sup>105</sup> Apesar de as profissionais terem que atuar dentro da quantidade de cestas básicas disponibilizada pelo município. Esta é a grande restrição: a precarização dos recursos disponíveis.

**juízo provisório, analogia e precedentes.** Nesse sentido, o exercício profissional expressa-se como uma unidade entre as três dimensões, buscando romper com a **heterogeneidade** da vida cotidiana e proceder a homogeneização. Verificamos que todas as Assistentes Sociais pesquisadas direcionam a devida atenção para o PSA, realizando as ações de forma qualitativa e reflexiva. Elas têm o domínio da totalidade do processo e isso amplia as possibilidades de ação, a margem de explicitação.

Diante dessa afirmação, percebemos que quando a autonomia técnica é possível de ser garantida, o exercício profissional se mostra mais qualificado e favorável a realizar a crítica a vida cotidiana, no sentido de suspender ou superar suas determinações contraditórias, ainda que pesem as determinações objetivas.

Gostaríamos de relatar a observação de um atendimento de forma mais detalhada, devido a especificidades que pontuaremos posteriormente:

Chegou outra usuária para atendimento, bem apresentada e bem vestida, se comunica bem e não apresenta o perfil geral da assistência social; é branca, loira, dos olhos azuis. Disse que tomou conhecimento do CRAS pelas propagandas televisivas e que nunca havia precisado, mas que agora estava em uma situação difícil da vida e que resolveu procurar ‘ajuda’. Sua demanda era pleitear o Bolsa-Família. Informou que é divorciada e que a separação deixou-lhe desestruturada. Tem alguns problemas de saúde e utiliza os serviços do SUS (Sistema Único de Saúde). A usuária mostrou-se muito consciente e esclarecida, mas abalada psicologicamente diante das dificuldades vivenciadas. Verbaliza o tempo todo que precisa de ajuda. Ela tem um filho do antigo casamento e um filho de outro relacionamento. Está recebendo auxílio-doença e isso a exclui do direito de entrar no Programa Bolsa-Família (PBF) devido ao corte de renda. A Assistente Social 2 travou uma discussão sobre a condição de vida da usuária, suas dificuldades reais, perceptíveis ao técnico do CRAS, mas não considerada devido à lógica matemática do programa. A usuária, demonstrando certa revolta diante desta contradição, afirmava o tempo todo que precisava de ajuda, que estava em dificuldade. A assistente social, também sensibilizada, informou os critérios do programa e disse que a usuária não se encaixaria. Diante desse impasse, a assistente social começou a pensar em estratégias e sugeriu que a usuária voltasse em Janeiro (estávamos em Dezembro), após o fim do auxílio-doença para que essa renda não entrasse no CAD. Em contrapartida, deu outra opção, informando a usuária que a renda é declarada e que ela poderia não declarar o auxílio, mas correria o risco de haver cruzamento de dados com o INSS. A assistente social ponderou que os programas federais são fechados, inflexíveis e que quando é um programa municipal há maior flexibilidade e possibilidade de inclusão e de consideração da opinião técnica dos profissionais. A usuária perguntou onde poderia conseguir um tratamento psicológico para seu filho e a assistente social direcionou-a para a psicóloga do CRAS para possível encaminhamento para psicologia clínica (tanto para ela, quanto para o filho). Chamou a psicóloga para passar o caso e a mesma disse que faltavam 20 minutos para ir embora, sendo assim, poderia atender a usuária dentro desse tempo, mas que se precisasse



remarcaria o atendimento. Em diálogo posterior a Assistente Social 2 ponderou que identificou outras demandas no atendimento, mas que ela não abordou-as porque o preenchimento do CAD já tem vários desdobramentos e é cansativo, gerando uma série de informações para o usuário. Informou que iria marcar um retorno com a usuária para trabalhar os laços familiares, os encaminhamentos necessários, a relação com os filhos, a questão da separação e a vivência da maternidade. (Observação: Assistente Social 2).

Esse relato expressa, contraditoriamente, dois movimentos: um que expande a autonomia profissional e outro que limita. A condução do atendimento e a identificação de necessidades sociais, acompanhadas de uma reflexão acerca de possíveis intervenções refletem a garantia da autonomia profissional. Entretanto, a inflexibilidade dos programas federais condiciona totalmente a autonomia, impedindo a profissional de avaliar e tomar decisões semi-cotidianas que estejam mais alinhadas a realidade dos usuários do que à lógica de elegibilidade imposta pelos critérios do programa. Mesmo assim, a Assistente Social 2 pensou e articulou possíveis estratégias profissionais. Entendemos a ação dela como tática para tentar incluir a usuária no PBF, já que pela análise de sua condição social ela está realmente precisando<sup>106</sup>, porém, a lógica matemática do PBF exclui muitos usuários e muitas vezes não condiz com a realidade<sup>107</sup>. A análise da Assistente Social é de concessão, porém o programa veta – aqui estamos diante de um limite objetivo imposto pela estruturação política da Política.

Dessa forma, como síntese dos dados apresentados sobre a autonomia profissional, apreendemos que o tempo todo o grau de autonomia oscila entre expansão e retração, a depender de uma série de elementos. Entretanto, o próprio caráter contraditório das relações sociais e a relativa autonomia de que dispõe as profissionais configuram-se como margens que possibilitam a ampliação do ‘campo de manobra’ profissional no cotidiano, favorecendo ações que estão articuladas ao caráter progressista do projeto profissional, alinhado a um projeto de sociedade que defende a igualdade e a justiça social. Desse modo, a autonomia profissional é capaz de propiciar uma margem de movimento e de explicitação, sem absolutizar e cristalizar as formas ou características do cotidiano, conforme nos ensinou

---

<sup>106</sup> Lembramos que a Política de Assistência Social é destinada a quem dela necessitar.

<sup>107</sup> Não temos como objetivo analisar o Programa Bolsa- Família, nem o fato dele combater apenas a miséria e não a desigualdade social. Entretanto, gostaríamos de indicar, para este e outros fins, as seguintes leituras: COUTO, B. R.; DEGENSZAJN, R. R.; YAZBEK, M. C. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: apresentando a pesquisa, problematizando a política social. Revista de Políticas Públicas (UFMA), v. especial, p. 453-460, 2012. COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. 3ª edição Revista e Atualizada. 3ª. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2012.

Heller (2008). O caminho do comportamento crítico, aquele ligado ao gênero-humano, é composto por várias etapas, podendo, muitas delas serem guiadas por decisões semicotidianas (ibid.). Garantindo isso, estamos munidos de armas para reduzir a alienação da vida cotidiana, conforme vimos no Capítulo II.

Passemos agora à exposição do eixo *articulação teórico-prática*, tendo como suposto que esta é fundamental para o desenvolvimento de uma consciência crítica e, ainda, para a possibilidade de realização de suspensões do cotidiano que alcancem a universalidade necessária para uma atuação crítica e homogeneizadora.

Nesse sentido, buscamos identificar na pesquisa de campo momentos em que essa articulação teórico-prática era possível e imprescindível e momentos em que ela de fato acontecia. O trecho abaixo explicita a importância da articulação teórico-prática, aqui entendida como uma relação mediata entre teoria e prática, na qual é acionada a unidade dialética entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do exercício profissional, a fim de resguardar o ponto de vista da totalidade para compreender em quais condições se desenvolve o exercício profissional.

A Assistente Social 6 informou que quando começou a trabalhar no CRAS 2 pouco conhecia sobre o trabalho, teve que estudar para se apropriar do assunto e que até hoje estuda e se atualiza, pois “o serviço não funciona se não se atualizar; temos que conhecer a rede, dar informações corretas para o usuário, saber como e para quê agir”. (Observação: Assistente Social 6).

Esse relato remete à importância da definição por parte do assistente social do *como fazer, por que fazer, para que fazer, onde fazer e quando fazer*. Essa definição é guiada pelas escolhas teóricas e valorativas do assistente social, pois toda ação profissional é uma ação teleológica, alimentada por valores e princípios que permitem-lhe escolher e que imprimem uma direção social às suas ações, ainda que não se tenha consciência disso. Compartilhamos da compreensão exposta abaixo por Guerra (2012, p. 48):

Gostaríamos de insistir que toda ação, estando os sujeitos conscientes ou não, é sempre teleológica e orientada por formulações teórico-metodológicas (racionalistas ou irracionais, materialistas ou idealistas, conservadoras, modernizadoras ou revolucionárias) que nos direcionam à manutenção da ordem ou à sua transformação.

Vamos ver a seguir algumas narrativas que evidenciam a relação que as profissionais fazem do Serviço Social e do exercício profissional com o campo da Assistência Social:

Após sua formação e o tempo em que ficou desempregada estudando, a Assistente Social 1 teve algumas experiências profissionais em diferentes municípios e espaços ocupacionais, basicamente na área de habitação e assistência social. Até que em 2008 passou no processo seletivo da AMAC e está até hoje, vinculada à assistência social. Ela disse que iniciou no atendimento comunitário, fundamentalmente, trabalhando com distribuição de cesta básica. Depois, essa atividade transferiu-se para os CRAS. No meio de sua trajetória na Assistência Social diz que teve outra frustração, por ver que as coisas não andavam, não se resolviam. Depois, já no CRAS teve certeza que sua vida profissional era na assistência social. Diz que sente-se realizada profissionalmente e que quer permanecer nesse espaço sócio-ocupacional. Às vezes se cobra de fazer concurso, mas afirma que nunca tem afinidade com outras áreas. (Observação: Assistente Social 1).

A Assistente Social 2 dialogando sobre sua participação numa reunião do Conselho de Assistência Social, a qual foi representando a coordenadora que não pôde ir, fez uma reflexão: “o público privatizou, as pessoas definem e deliberam a política do ponto de vista pessoal, ideológico e não do ponto de vista coletivo”. (Observação: Assistente Social 2).

A Assistente Social 3 já transitou por vários serviços, como: saúde mental, população de rua, CAPS, PETI, idoso e Assistência Social. Indaguei sobre sua opinião acerca do trabalho na Assistência Social e ela disse que há uma sobrecarga de trabalho, que “tudo é bonito no papel, mas colocar na prática é muito difícil”. Menciona uma dificuldade em trabalhar com as famílias, a cultura, as vulnerabilidades; pondera que a rede de serviços não funciona e que “selecionar a pobreza é complicado”; ressalta que há muita demanda de trabalho e as prioridades são definidas pela política, com total ausência de recursos. (Observação: Assistente Social 3).

A Assistente Social 4 demonstra muitas inquietações acerca do exercício profissional e, durante um diálogo iniciado espontaneamente por ela, afirma a necessidade de discutir a questão da especificidade profissional, em especial na Assistência Social. Ela afirma uma desmotivação geral dos assistentes sociais, em qualquer espaço sócio-ocupacional. Diz de uma desilusão com a esquerda política e afirma que a NOB/RH/SUAS significou um avanço a respeito da concretização da especificidade do objeto da profissão. Ela avalia que na faculdade discute-se muito sobre o que é e a fluidez do objeto profissional e que ela pensa que a Assistência Social é um importante lugar do assistente social. Diz que o CRAS recebe uma diversidade de demandas e o profissional tem que buscar conhecer as leis e a faculdade é deficitária nisso. Esta profissional pondera que a equipe em que se trabalha é determinante para as possibilidades do fazer profissional, pois pode limitar ou potencializar o trabalho, assim como a Política (PNAS) é um determinante. (Observação: Assistente Social 4).

A Assistente Social 5 informou que gosta de trabalhar na Assistência Social, mas identifica que no CRAS não existem muitos caminhos para efetivação das demandas dos usuários, pois considera que fazem mais encaminhamentos do que ações efetivas. Quando ela fez essa reflexão, realizou uma comparação com o espaço sócio-ocupacional do judiciário, onde julga que o assistente social atua mais concretamente e efetivamente. (Observação: Assistente Social 5).

A Assistente Social 6 iniciou sua experiência em CRAS no ano de 2009, primeiramente em outro CRAS e depois foi para o CRAS 2. Antes disso, trabalhou 1 ano em hospital e 12 anos com idosos. Disse que gostava muito do trabalho com os idosos e que foi remanejada desse trabalho de forma impositiva, pois estava de férias e quando retornou informaram que devido a abertura de novos CRAS no município estavam ocorrendo remanejamentos. Disse que no início foi difícil, pois não conhecia o trabalho do CRAS e que teve que estudar muito. Indaguei sobre sua visão acerca do papel do Serviço Social na Assistência Social e ela disse que não pensa que há um profissional ou profissão mais importante no CRAS, que todos são importantes. Afirma que tem consciência que a Assistência Social não funciona sem o Serviço Social, mas não pode dizer que a política pertence a uma profissão, a um profissional. Avalia que no CRAS há mais demandas para o assistente social, mas que isso ocorre muitas vezes por um desconhecimento dos usuários acerca do trabalho dos outros profissionais. “Às vezes o assistente social atende e identifica que a demanda é para outro técnico e encaminha”. (Observação: Assistente Social 6).

Apesar de todas as dificuldades encontradas em seu exercício profissional, a Assistente Social 1 consegue enxergar a importância do Serviço Social no campo da Assistência Social e não assume posições fatalistas diante dos obstáculos. Em sua fala ela expressa um conflito centrado na necessidade de alcançar estabilidade (via concurso) ao mesmo tempo em que não deseja sair do atual local de trabalho, onde está sob um contrato de trabalho que pode ser rescindido a qualquer momento. Observamos que ela realiza uma associação do papel do Serviço Social com a Política de Assistência Social, entretanto, não entendemos isso como uma confusão entre a profissão e a Política, mas um reconhecimento da importância do assistente social na Política de Assistência Social. Diante das reflexões realizadas pela Assistente Social 1 e das observações feitas por nós, identificamos que esta profissional consegue fazer uma importante articulação teórico-prática a respeito de seu trabalho, realizando uma quebra com o pensamento baseado no **pragmatismo, imitação** (imitação dos outros/mimese), **ultrageneralização e entonação** (atmosfera tonal específica e aparente de cada indivíduo). Ela considera as dificuldades, a organização da Política, o papel da profissão e projeta suas ações tendo essa consciência. Com isso, pensamos que a profissional consegue fazer alguns saltos necessários do cotidiano, assim como

homogeneizações, buscando romper com a alienação própria da sociabilidade capitalista e, conseqüentemente, passando da singularidade à universalidade.

Nas passagens das Assistentes Sociais 2 e 3, entendemos que elas promovem reflexões teórico-práticas sobre a Política de Assistência Social, expressando uma realidade composta pelo patrimonialismo<sup>108</sup>, burocracia, ausência de recursos com precarização e também a importância da participação política, aspectos que relacionam-se diretamente com o cotidiano do exercício profissional. Com essa postura reflexiva e crítica, elas também possibilitam momentos que favorecem as **suspensões** temporárias dos determinantes do cotidiano, ou seja, orientam-se por decisões semicotidianas.

Identificamos que, apesar da Assistente Social 4 ter clareza acerca da diferença entre Serviço Social e Política de Assistência Social, ela realiza análises arriscadas, ao associar a especificidade profissional à área da Assistência Social, o que pode levar a entender que o assistente social tem sua especificidade e lugar garantidos e claros apenas na Assistência Social. Não desconsideramos que, realmente, deve-se ponderar que os assistentes sociais têm, historicamente, uma extensa e importante atuação na referida Política, mas não podemos correr o risco de reduzir o exercício profissional a um espaço sócio-ocupacional específico<sup>109</sup>.

A Assistente Social 5 compreende a relação do Serviço Social com a Política de Assistência Social prestada via CRAS a partir dos limites e determinantes postos para a realização do exercício profissional nessa instituição. Afirma uma satisfação profissional, mas também expressa uma visão pessimista da Política, atrelada à realidade societal contraditória que revela uma precarização dos serviços e fragmentação das ações. Ao fazer essa análise a profissional distancia-se da **alienação** (MARX, 2004; NETTO, 1981) conduzida pelas determinações da vida cotidiana.

Ao analisarmos o trecho que se refere à observação da Assistente Social 6, identificamos nitidamente os rebatimentos da condição assalariada no exercício profissional, pois, ela como profissional contratada via contrato precário para não perder seu emprego precisou se adequar aos ditames dos interesses dos organizadores da Política no município e

---

<sup>108</sup> O patrimonialismo, conforme vimos no Capítulo I, significa a regência da coisa pública por um viés privado ou personalista. Constitui-se a partir de relações ambíguas e imbricadas entre o público e o privado.

<sup>109</sup> Identifica-se em parcela da categoria profissional do Serviço Social e também entre outros profissionais e usuários uma confusão entre Serviço Social e Assistência Social, na qual há um imaginário de que os Assistentes Sociais exercem a profissão de Assistência Social, confundindo o exercício profissional com a política social. Essa miscelânea de conceitos está equivocada, pois Assistência Social é uma Política Social em que se inserem diversos profissionais, dentre eles o Assistente Social. Este, por sua vez, exerce a profissão de Serviço Social, podendo inserir-se em diversas áreas, tais como: saúde, habitação, previdência, assistência social etc. Muitas vezes se afirma que o Assistente Social é o profissional da Assistência Social, devido a grande inserção deste profissional naquela Política, entretanto, tais afirmações devem ser evitadas, uma vez que tendem a reduzir a profissão ao campo da Assistência Social.

foi remanejada de um espaço onde tinha muitas afinidades e longos anos de experiência. Já no CRAS, se viu diante de uma nova realidade e impelida a se atualizar. A formação em Serviço Social é generalista e o mercado de trabalho se apresenta instável e precário. Isso desafia os profissionais a estarem atualizados, capacitados criticamente e cientes, minimamente, das legislações (ou da forma de acesso às mesmas) e normas que estruturam todas as políticas sociais em que podem se inserir enquanto trabalhadores. Certamente é difícil ter conhecimento criterioso de tudo que diz respeito às diversas expressões da questão social com as quais o assistente social pode trabalhar, por isso, ao ingressar num novo espaço sócio-ocupacional é indispensável que ele realize uma análise institucional, análise de conjuntura e conheça todos os assuntos e legislações que circundam aquela realidade. É preciso conhecer os fundamentos constitutivos da questão social e suas expressões particulares em cada espaço sócio-ocupacional do assistente social, ou seja, é preciso desenvolver a competência investigativa e, assim, suspender a **superficialidade extensiva** do cotidiano profissional.

Pois bem, vejamos outros tipos de reflexões:

A Assistente Social 5, fazendo uma avaliação do trabalho no CRAS 2, considera que a articulação com a rede de serviços sociais, em especial, a relação CREAS e CRAS, é difícil, pois estabelece-se um “jogo de empurra-empurra”. (Observação: Assistente Social 5).

Ela continua sua avaliação:

No CRAS o assistente social faz muito encaminhamento, não tem poder de mudança e decisão sobre a vida das pessoas. Acho ruim o preenchimento de cadastros, a burocracia toda que permeia nosso trabalho. Além disso, lidamos com a falta de recursos no CRAS, o que limita o trabalho. Penso, por exemplo, que cada profissional deveria ter um computador e aqui há apenas um para todos da equipe. O CAD Único, a meu ver, deve ser preenchido pelo assistente social, pois é um momento que possibilita a identificação de demandas sociais, porém, a falta de recursos limita o trabalho e aí todos os profissionais de nível superior preenchem o CAD e os administrativos fazem a atualização de dados. (Fala da Assistente Social 5).

A Assistente Social 6 faz avaliações parecidas:

Temos que rever os critérios das cestas emergenciais. Acho que falta no CRAS o trabalho em rede para inclusão produtiva e possibilidades de inserção no mercado de trabalho. Existem poucos recursos, bens e serviços para oferecer ao usuário. A gente trabalha muito e às vezes não vê o retorno. Às vezes não tem o movimento da família, que é quem porta o direito. São várias questões, vários determinantes que têm que ser estudados. Há uma escassez de serviços e as políticas são ineficazes. (Fala da Assistente Social 6).

As reflexões das Assistentes Sociais 5 e 6 são de extrema importância, uma vez que elas conseguem ter consciência dos determinantes que condicionam o exercício profissional e vislumbram ações substitutivas às que consideram ineficazes, assim, pensamos que elas têm possibilidades de intervir de forma crítica e reflexiva, superando a **imediatez**, **heterogeneidade**, **pragmatismo** e **superficialidade** da vida cotidiana.

Em determinado atendimento, diante de uma fala da usuária a respeito da política de saúde, a Assistente Social 2 explicou a usuária o que são os Conselhos de Saúde e incitou-a a acionar o Conselho e a participar das reuniões para contribuir com a melhoria da saúde local. Sugeriu que as reclamações pontuadas por ela durante o atendimento fossem levadas para o espaço do Conselho (falta de remédios no posto, falta de médico, etc). A profissional finalizou este assunto dizendo: “o governo quer que a gente cale a boca, não reclame, mas é preciso reclamar”. (Observação: Assistente Social 2).

Nessa intervenção, a Assistente Social 2 explica e valoriza a intersetorialidade e faz uma reflexão junto à usuária acerca do papel político que temos frente aos governos. Para além de responder à demanda do atendimento, a profissional ao direcionar um tempo para esta finalidade realiza, a nosso ver, uma **suspensão** do cotidiano via uma decisão semicotidiana, rompendo com a **heterogeneidade** e **imediatez** e promovendo reflexões coletivas e políticas com os usuários, o que ratifica o papel socioeducativo do Serviço Social. Através da linguagem o profissional realiza ações de “cunho socioeducativo ou socializadora, voltadas para mudanças na maneira de ser, de sentir, de ver e agir dos indivíduos” (IAMAMOTO, 2005, p.114).

Sinteticamente, conseguimos identificar no eixo articulação teórico-prática o quanto a necessária articulação entre as dimensões do exercício profissional e a consequente vinculação das ações aos postulados do Projeto Ético-Político são fundamentais para subsidiar as reflexões necessárias, a partir das quais torna-se possível promover intervenções diferenciadas que tensionem a alienação da vida cotidiana, baseadas em decisões semicotidianas que podem levar à homogeneização.

A *organização do trabalho* é um eixo nada similar no cotidiano das Assistentes Sociais dos CRAS 1 e 2, não há uma padronização (e nem achamos que deva ter); cada profissional tem a sua metodologia, de acordo com sua realidade de trabalho, o que julgamos

ser positivo, pois assim podem não agir embasadas na **imitação, analogia e precedentes**. No geral, identificamos a predominância da utilização dos seguintes instrumentos técnico-operativos: entrevista, linguagem, documentação, grupo, reunião e visita domiciliar.

Abaixo, explicitaremos relatos e comentários que nos ajudam a compreender a organização (ações, procedimentos, planejamento, rotina, instrumentos) do exercício profissional das Assistentes Sociais nos CRAS 1 e 2.

As Assistentes Sociais 1 e 4 demonstram uma preocupação com a organização do trabalho, procedendo à devida documentação e planejamento das ações, de forma a otimizar o uso do tempo. Isso favorece uma atuação não focada num **pragmatismo e espontaneísmo**, pois as profissionais garantem tempo e atenção para as ações de organização e planejamento do trabalho, dentro das condições que lhe são postas, conforme veremos abaixo.

A Assistente Social 1 não hesita em fechar sua agenda quando necessita de realizar trabalho interno, procedendo assim à elaboração de relatórios, organização de documentos e planejamento de atividades. (Observação: Assistente Social 1)

A Assistente Social 4 diz que trabalha de forma organizada e procura fazer os preenchimentos necessários no sistema todos os dias, para não acumular trabalho, como a digitalização de alguns documentos: Programa de Segurança Alimentar, cadastramento de creche, cadastramento no JF Social de todos os atendimentos, dentre outros. Ela conta que um tempo depois que chegou no CRAS 2, ela propôs uma reorganização das fichas dos usuários por bairro e ordem alfabética, o que qualificou o arquivamento. Nos [raros] momentos em que não tem atendimento ela faz o seu trabalho interno (documentação, relatórios, pendências etc). (Observação: Assistente Social 4).

No que se refere à organização da rotina de trabalho, a Assistente Social 5 disse que no CRAS 2 priorizam sempre o agendamento, mas dependendo da demanda espontânea que surge eles avaliam e atendem.

A Assistente Social 5 realiza efetivamente acompanhamento familiar e tem controle sobre todas as famílias acompanhadas, tanto as que recebem cesta básica quanto as que não recebem. Disse que têm famílias que necessitam de acompanhamento contínuo e que ela realiza atendimentos no CRAS e faz também visitas domiciliares. No CRAS 2 trabalham com demanda emergencial e com agendamentos. Ela disse ainda que foi acordada na equipe a reserva de 15 cestas básicas por mês para as demandas espontâneas e emergenciais, além de contarem com as que sobram do PSA (das famílias que não foram buscar). (Observação: Assistente Social 5).



A Assistente Social 5 procura dispor de organização e planejamento em seu exercício profissional, demonstrando uma postura que busca romper com o caráter **heterogêneo** do cotidiano, uma vez que ao ter domínio e controle consciente acerca de todas as suas demandas, ela pode pensar sobre elas e definir a melhor forma de agir. Sua intervenção não baseia-se, deste modo, na **imediatez** e **pragmatismo**, ao contrário, suspende-os. Além disso, essa observação é interessante, pois demonstra como é possível tratar a demanda espontânea e emergencial de forma planejada e não **pragmática** e **superficial**. A equipe já tem o conhecimento da realidade, qual seja: existe demanda espontânea, assim, se prepara para o atendimento dessa demanda emergencial de forma não espontânea, rompendo com a **espontaneidade** do cotidiano. Essa é uma constatação dialética, ou seja, contraditória, mas que expressa as possibilidades críticas de ação dentro da contradição da realidade social.

Sobre o acompanhamento familiar, ainda temos mais dados da Assistente Social 5:

Envolve-me muito no acompanhamento familiar e tento usar todos os recursos da rede. Faço todo o movimento que está ao meu alcance para atender as questões dos usuários, suas demandas e os possíveis caminhos. (Fala da Assistente Social 5).

A Assistente Social 5 disse que, atualmente, o Serviço Social não participa ou realiza nenhum grupo socioeducativo, apenas as reuniões informativas do PSA, em que, às vezes, convidam palestrantes. Avalia esse fato como negativo, pois pensa que os assistentes sociais poderiam contribuir muito com a realização de grupos. Indaguei-a se havia espaço para a proposição de um novo grupo no CRAS 2 e ela ficou indecisa sobre a viabilidade/aceitação, em especial, pela falta de recursos. (Observação: Assistente Social 5).

A realização de grupos (instrumento técnico-operativo historicamente utilizado pelos assistentes sociais) é uma das competências dessas profissionais e uma forma de intervenção que possibilita ações socioeducativas e o manejo coletivo de demandas. Porém, a atual organização e rotina de trabalho dos CRAS impõem limites para a realização dessa ação, o que pensamos que precisa ser problematizado e discutido em equipe, no sentido da defesa da ampliação dessas atividades. Pensamos que o grupo é um momento que favorece a suspensão das intervenções **heterogêneas**, promovendo reflexões críticas nos usuários e nos profissionais, as quais podem estar imbuídas de valores humano-genéricos, o que caminha no sentido de qualificar o exercício profissional via homogeneização.

No CRAS 1 há a realização de um grupo de estudo semanal, realizado às quartas-feiras, porém, nas semanas em que realizamos a pesquisa o mesmo não ocorreu. Percebemos que sempre era desmarcado em função de outras atividades mais emergenciais e **imediatas**.

A Assistente Social 3 no primeiro dia de pesquisa informou que não teriam muitas atividades para serem acompanhadas, pois as agendas foram fechadas em razão do grupo de estudo que aconteceria e foi desmarcado. (Observação: Assistente Social 3).

No CRAS 2, às sextas-feiras, as três Assistentes Sociais trabalham no turno da manhã, pois, geralmente, tem reunião de equipe. Segue mais um relato que revela os imprevistos do cotidiano que interferem no planejamento das atividades, dificultando ações mais reflexivas que rompam com a **superficialidade extensiva** do cotidiano.

Em determinado dia de observação estava marcada uma reunião de equipe no CRAS 2 para discussão de casos. Porém, a reunião foi cancelada, pois os técnicos da Psicologia e Pedagogia tinham outros compromissos e a Assistente Social 4 esqueceu da reunião e não alterou seu horário de trabalho. A Assistente Social 6 aproveitou que a reunião foi desmarcada e a agenda fechada para organizar suas pendências (classificação de creches e relatórios). (Observação: Assistente Social 6).

Diante dos imprevistos e **imediatismos** do cotidiano, referendados muitas vezes em sua perpetuação pelas coordenações dos CRAS<sup>110</sup>, o planejamento e a organização das atividades ficam prejudicados, ocasionando uma morosidade nas propostas de trabalho. As demandas **espontâneas** e **imediatas** necessitam sim ser atendidas, mas até para que sejam atendidas com efetividade é preciso afiançar momentos em que mediações reflexivas possam ser garantidas. O cotidiano nos faz pensar que os momentos de reflexão (como os grupos de estudo) tomam tempo e não geram resultados (imediatos) visíveis ou concretos, nos enredando ainda mais na teia da alienação. Por isso, é importante garantir as atividades que permitem **suspensões** temporárias do cotidiano, como reuniões, grupos de estudo, capacitação, tempo para organização e planejamento do trabalho e, caso seja indispensável

---

<sup>110</sup> As coordenadoras, também embasadas no **pragmatismo** da vida cotidiana, por vezes encaminham demandas para as Assistentes Sociais que devem ser respondidas de forma imediata, com absoluta prioridade. Percebemos que elas agem no intuito de atender aos usuários ou às determinações superiores, mas não realizam a reflexão de que as profissionais devem ter autonomia para analisar o que deve ser feito, como e quando deve ser feito. Como a demanda vem da coordenação, a mesma é entendida como ordem, ainda que subliminarmente, e atendida imediatamente.

desmarcar algo, que seja garantida uma nova data, dando a devida importância a estes momentos. Destarte, estamos convencidos de que

a definição sobre *o que e como* fazer tem que ser articulada ao *porque* fazer (significado social do profissional e sua funcionalidade ou não ao padrão dominante), ao *para que* fazer (indicando as finalidades/teleologia do sujeito profissional) e ao *com o que* fazer (com que meios, recursos e através de que mediações ou sistema (s) de mediações). (GUERRA, 2012, p. 43, *grifos dos originais*).

Identificamos uma importante frente de trabalho nos CRAS que favorece a organização do trabalho no sentido de qualificar as ações, qual seja: uma parceria entre instituições da rede socioassistencial, de forma a qualificar os serviços oferecidos aos usuários e otimizar o trabalho das equipes técnicas, sendo possível considerar os vários aspectos e necessidades que circundam a vida dos usuários dos CRAS, conforme relato abaixo:

Quando eu cheguei ao CRAS 1, a Assistente Social 2 me informou que estava aguardando a equipe técnica da Vara da Infância e Juventude para discussão de dois casos de sua área de abrangência. Anteriormente, a Vara fez uma reunião com as coordenações dos CRAS solicitando atenção e suporte para algumas famílias que são atendidas pelas duas instituições, num trabalho de parceria. Assim, foi entregue uma lista com as famílias pertencentes à região de cada CRAS para uma posterior reunião entre a equipe técnica do CRAS e da Vara. (Observação: Assistente Social 2).

Esse movimento foi realizado pela Juíza e equipe da Vara da Infância e Juventude, composta por Psicólogos e Assistentes Sociais e essa proposta fez com que as profissionais dos CRAS 1 e 2 precisassem consultar os registros dos usuários, estudar e discutir o caso e pensar em propostas de ação. Com isso, essa atividade impulsionou para uma intervenção menos **imediatista** e **espontânea**. No meio de tantas atividades e tantas demandas, as profissionais dos CRAS foram incitadas a parar e focar sua atenção em uma atividade, suspendendo as demais demandas **heterogêneas**.

A importância da organização do trabalho se revela também no relato de um atendimento, conforme veremos abaixo:

Durante o atendimento de uma usuária pela Assistente Social 2, uma funcionária administrativa bateu na porta e informou que tinha outro usuário solicitando atendimento. A profissional disse que não poderia atendê-lo naquele dia e que ele deveria fazer um agendamento. A funcionária disse: “você sabe que ele não aceita fazer agendamento né?”, no que a assistente social respondeu informando que o CRAS tem regras de funcionamento e

que o usuário precisaria entender isso. A funcionária então respondeu: “Como ele não gosta de agendar é melhor ele ir embora e voltar outras vezes até conseguir ser atendido”. A assistente social reforçou a necessidade de agendamento. (Observação: Assistente Social 2).

Realmente a Assistente Social 2 não poderia interromper sua atividade naquele momento para atender a outro usuário, pois isso prejudicaria os dois atendimentos, fragmentando sua atenção e procedendo a ratificação da **heterogeneidade** da vida cotidiana. Porém, percebemos duas questões: a falta de preparo e capacitação dos funcionários administrativos no trato com o usuário e, conforme o que foi observado, a postura do usuário de não aceitação do agendamento já é recorrente e, aparentemente, isso não foi trabalhado da melhor maneira com ele. Entendemos que, em algum momento, seria importante a Assistente Social 2 realizar um trabalho educativo com ele a fim de conscientizá-lo sobre a organização do trabalho e melhorar a relação dele com o CRAS.

Após essas explanações sobre o eixo ‘organização do trabalho’, percebemos o quanto o mesmo é condicionado pela estruturação dos serviços e da Política municipal, pela compreensão das Assistentes Sociais sobre a importância desse elemento no exercício profissional e o quanto os determinantes do cotidiano incidem no sentido de dificultar uma organização efetiva, consciente e planejada do exercício profissional. A organização do trabalho com uma condução conscientemente crítica da dimensão técnico-operativa, articulada às outras duas dimensões do exercício profissional, faz parte da totalidade que constitui a legitimidade da profissão frente à sociedade em que vivemos e frente à sociedade que queremos.

No que diz respeito às *condições de trabalho*<sup>111</sup> das Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5 e 6 gostaríamos de demarcar que nossa análise baseia-se fundamentalmente no Código de Ética Profissional, na Lei de Regulamentação da Profissão e na Resolução CFESS 493/2006 que dispõe sobre as condições éticas e técnicas de trabalho do assistente social. É garantido ao assistente social dispor de condições dignas de trabalho, que protejam o usuário em tudo aquilo que ele expor ao profissional. A Lei 8662/93 regulamenta que o sigilo profissional é um direito e um dever do assistente social. Vejamos o que está posto na Resolução:

---

<sup>111</sup> Para fins de exposição e em virtude da complexidade dos dados, separaremos as análises do eixo ‘condições e relações de trabalho’, apresentando primeiramente as condições e depois as relações de trabalho.

**Art. 2º** - O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas:

- a- iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional;
- b- recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional;
- c- ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas;
- d- espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado.

E ainda:

**Art. 3º** - O atendimento efetuado pelo assistente social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o sigilo.

**Art. 4º** - O material técnico utilizado e produzido no atendimento é de caráter reservado, sendo seu uso e acesso restrito aos assistentes sociais.

No espaço físico dos CRAS 1 e 2 cada Assistente Social tem uma sala própria com mesa, cadeiras e algum móvel onde elas guardam apenas pertences pessoais. Não há armário ou arquivo privativo do Serviço Social nas instituições, conforme preconiza a Resolução CFESS 493/2006. As salas são divididas com divisórias que não vão até o teto, portanto, garantem parcialmente o sigilo profissional, pois não vedam totalmente o som. No CRAS 2 ainda há o agravante de duas profissionais dividirem a mesma sala com uma divisória ao meio sem porta<sup>112</sup> e a sala da terceira Assistente Social é onde, geralmente, realizam-se as reuniões, por ser uma sala grande como se fosse um salão. Nos dois CRAS os arquivos com as fichas dos usuários são de uso coletivo das equipes técnicas e ficam no corredor das instituições, sem chave e de livre acesso, inclusive, os próprios usuários transitam perto dos arquivos abertos, podendo (se quiserem) ter acesso aos dados de seus vizinhos<sup>113</sup>.

---

<sup>112</sup> No CRAS 2, em cada turno de trabalho fica apenas uma assistente social na sala que é dividida ao meio, sendo que, em um período de duas horas coincide das duas profissionais ficarem na sala juntas (cada uma de um lado da divisória), pois uma trabalha de 08h às 14h e a outra de 12h às 18h.

<sup>113</sup> No CRAS 1 os arquivos ficam próximos às salas dos profissionais e há uma porta que separa a recepção do espaço onde localizam-se as salas. No CRAS 2 os arquivos ficam num espaço próximo aos banheiros.

Ambas as instituições contam apenas com um computador para uso de todos da equipe técnica, sendo que no CRAS 1 o mesmo fica disponível na sala da coordenação e no CRAS 2 fica num espaço de uso coletivo. O acesso à internet, dados, consultas, digitalização de documentos, elaboração de relatórios e pareceres sociais fica, deste modo, prejudicado. Portanto, essa escassez de recursos é um dificultador do exercício profissional e revela o enxugamento do Estado com os gastos sociais, culminando numa precarização das políticas sociais e, conseqüentemente, dos serviços sociais.

Ainda que as condições de trabalho não estejam totalmente adequadas, sabemos que pelo histórico da instituição, conforme relato das profissionais, já é um grande avanço cada Assistente Social dispor de uma sala com mesa e cadeiras, pois antes elas não tinham um local privativo, revezavam em salas de atendimentos. Sabemos que não devemos ter como parâmetro essa melhoria e sim o preconizado pela legislação, mas também temos consciência de que as conquistas e efetivação de direitos constituem uma luta política e histórica.

Em relação ao sigilo profissional, a Assistente Social 1 afirma que aquilo que julga mais sigiloso não registra no prontuário do usuário, já que os mesmos são únicos e de acesso de toda a equipe técnica. Segundo seu entendimento, analisa que não é necessário um arquivo privativo do Serviço Social. (Observação: Assistente Social 1).

A Assistente Social 2 atende aos usuários de porta aberta. Em todos os atendimentos observados ela tem a mesma postura. Ou seja: as condições de trabalho já não são as mais adequadas e a profissional ainda não garante a questão do sigilo ao não se atentar para a importância de fechar a porta da sala para que o atendimento não seja ouvido. (Observação: Assistente Social 2).

A Assistente Social 3 mantém em sua sala apenas documentos das famílias que ela acompanha, segundo a mesma “por uma questão de praticidade” e ainda informa que qualquer técnico ou a coordenadora tem acesso, caso precisem. (Observação: Assistente Social 3).

### Para a Assistente Social 3

tudo funciona bem, apesar do arquivo ser de uso coletivo da equipe técnica e não ter chave, os administrativos não mexem. Não vejo necessidade de um arquivo privativo do Serviço Social, pois quando tem um relato que julgo sigiloso apenas pontuo na evolução, não detalho. (Fala da Assistente Social 3).

Importante destacar que dentre as Assistentes Sociais pesquisadas apenas a Assistente Social 6 atende de porta fechada, todas as outras realizam seus atendimentos com a porta da

sala aberta. Apesar da gravidade dessa observação é importante mencionar que as condições de ventilação das salas são péssimas e, percebemos que, muito em decorrência disso, as profissionais mantêm as portas abertas, em especial no CRAS 1, que possui uma estrutura de alvenaria que favorece o calor<sup>114</sup>. Ainda pesa a **heterogeneidade** do cotidiano que interpela as profissionais continuamente, o que faz com que as mesmas não se atentem para ações e escolhas que podem favorecer a qualidade dos serviços prestados, agindo **espontaneamente e pragmaticamente**.

Ao falar em escolhas profissionais, não podemos deixar de registrar a reflexão abaixo:

Toda intervenção profissional é uma ação teleológica que implica uma escolha consciente das alternativas objetivamente dadas e a elaboração de um projeto no qual o profissional lança luzes sobre os fins visados e busca os meios que, a seu juízo, são os mais adequados para alcançá-los. Toda intervenção encontra-se imbuída de um conjunto de valores e princípios que permitem ao assistente social escolhas teóricas, técnicas, éticas e políticas. É no cotidiano profissional, tenha consciência ou não, que o assistente social se depara com demandas e interesses contraditórios e com um leque de possibilidades, o que lhe permite exercitar a sua autonomia, que sempre será relativa. Ao fazer suas escolhas, no que se refere às finalidades estabelecidas e aos meios [...] para alcançá-las, *que resposta dar e em que direção*, o assistente social exerce sua dimensão ético-política, a qual preocupa-se com os valores (de que valem as respostas dadas) e com a direção social das mesmas (que conjunto de forças está sendo contemplado nas respostas). Mas não o faz sem conflitos éticos que são próprios dos homens e mulheres que partilham desta experiência contraditória de viver no mundo burguês. (GUERRA, 2012, p. 56-57, *grifos dos originais*).

A questão do sigilo profissional é, atualmente, um grande dilema vivenciado no interior da categoria profissional, principalmente, porque os assistentes sociais têm integrado cada vez mais equipes de trabalho multiprofissionais e, assim, fica difícil estabelecer o limite do que é sigiloso e do que pode e deve ser compartilhado com a equipe. Importante considerar que, a primeira reflexão a ser realizada é sobre a ética profissional, sob a qual está condicionado o assistente social, portanto, qualquer ação que transgrida a ética profissional deve ser recusada. O Código de Ética especifica que só deve ser compartilhado aquilo dentro do “estritamente necessário” para a compreensão da equipe, considerando sempre o dever e o direito que o assistente social tem de resguardar o sigilo profissional.

Existem informações que o usuário compartilha durante o atendimento que dizem respeito à sua individualidade e ele estabelece uma relação de confiança com o assistente

---

<sup>114</sup> Em um dos relatos apresentados aqui uma usuária também reclama do calor e falta de ventilação da sala de atendimento.

social, a qual deve ser sustentada tecnicamente a fim de proporcionar um atendimento de qualidade e sigiloso. As referidas informações devem ser registradas e guardadas em arquivo privativo do Serviço Social. Assim, a estratégia de algumas das Assistentes Sociais de não registrar alguns dados do atendimento nas fichas dos usuários também não é a melhor, pois caso haja substituição de profissionais, outros assistentes sociais que ingressarem nos CRAS precisariam ter conhecimento do histórico dos usuários na instituição, até para que estes não tenham que repetir os dados incessantemente para vários profissionais. O trabalho não deve ser paralisado e recomeçado a todo o momento, deve ter continuidade e evolução.

Diante das relações multiprofissionais, a defesa do sigilo e da ética profissional pode se tornar um conflito interprofissional, pois os demais profissionais da equipe podem entender essa atitude como corporativista e, por isso, é preciso dialogar abertamente sobre a questão, inclusive, publicizando as legislações pertinentes. A fim de se resguardar e ao usuário também, o assistente social carece de ter clareza e consciência crítica sobre o projeto de profissão e de sociedade a que serve e agir articulando as três dimensões do exercício profissional, dentro da perspectiva crítica. Essa postura rompe com o **pragmatismo** e **espontaneísmo** típicos da vida cotidiana, além de evitar o risco de agir orientados por **juízos provisórios** e **ultrageneralizações** que conduzem a alienação da vida cotidiana.

Um último dado que gostaríamos de registrar referente às condições de trabalho das Assistentes Sociais consta nos trechos abaixo:

Disse-nos, espontaneamente, que lidam com muita rotatividade de profissionais devido aos contratos temporários e precários da AMAC e que julga que os funcionários administrativos que ficam na recepção precisam de capacitação, pois ocorrem alguns erros e equívocos e a equipe técnica sempre aponta isso para a coordenação. (Observação: Assistente Social 6).

A Assistente Social 4 ao refletir sobre sua relação com a equipe de trabalho pontuou que as constantes mudanças na equipe pelas entradas e saídas de profissionais ocasiona uma certa instabilidade, pois muda todo o perfil do grupo interdisciplinar de trabalho. (Observação: Assistente Social 4).

Essa rotatividade, já mencionada no início do capítulo, prejudica a continuidade das ações da instituição, o trabalho em equipe e as relações profissionais. Como pudemos observar, o tempo de experiência das Assistentes Sociais nos CRAS 1 e 2 é relativamente curto, uma vez que a profissional que está há mais tempo nas instituições entrou em 2009, no caso do CRAS 1 e em 2010 no caso do CRAS 2 e, ainda, três das seis Assistentes Sociais iniciaram o trabalho nos CRAS 1 e 2 em 2013, ano em que foi realizada esta pesquisa. Devido



aos contratos temporários da AMAC a configuração da equipe muda a todo o momento e isso também causa rebatimentos nos funcionários administrativos, que justamente devido a precarização e rotatividade não dispõem da capacitação necessária para o desenvolvimento do trabalho.

Resumindo as análises referentes às condições de trabalho, que compõem um eixo juntamente com as relações de trabalho, não temos dúvidas de que as condições oferecidas às Assistentes Sociais são insuficientes, irregulares e precárias, fruto da proposta atual (e neoliberal) de política social enxuta, focalizadora, precarizada e fragmentada. Há ausência de recursos materiais, físicos e humanos, o que associado ao peso das determinações políticas, sociais e econômicas das políticas em curso gera um ambiente de trabalho instável e precarizado, que conduz à corroboração das determinações contraditórias do cotidiano. Suspender temporariamente essas determinações numa condição em que não se dispõe, minimamente, das ferramentas necessárias à execução do trabalho torna-se cada vez mais distante da realidade do exercício profissional das Assistentes Sociais dos CRAS 1 e 2. Além disso, ainda identificamos o elemento da falta de consciência crítica e de estratégia por parte de algumas profissionais no sentido de favorecimento de ações mais qualitativas, em especial, no que se refere à condução dos atendimentos realizados com os usuários e da consequente documentação das informações.

Entendidas as configurações das condições de trabalho nos CRAS 1 e 2, vamos abordar, por fim, as *relações profissionais* no exercício profissional das Assistentes Sociais e, nesse eixo, nós observamos os seguintes aspectos: relação com os usuários, com outros assistentes sociais, com os profissionais de nível superior de outras áreas (pedagogo e psicólogo), com a equipe de trabalho, com os funcionários administrativos do CRAS, com estagiários e com a coordenação.

Partimos do suposto de que as relações de trabalho constituem um eixo fundamental para análise do exercício profissional e elas são capazes de dar um tom, uma **entonação** específica que amplie ou contraia as possibilidades críticas de atuação. Não obstante, nesse eixo colhemos o maior número de dados na pesquisa. Importante observar que, ao dizermos que as relações profissionais são capazes de atribuir uma entonação ao exercício profissional, temos consciência de que essa determinação da vida cotidiana diz respeito a um aspecto aparente, porém, igualmente temos consciência de que a relação dialética entre aparência e essência não descarta a primeira para a compreensão da totalidade social. A aparência não

pode se confundir com a essência, a unidade dialética entre essas duas é que compõe a realidade, pois é através da aparência que a essência se manifesta (KOSIK, 1976).

Vamos trazer os dados de modo que explicita o conjunto dessas relações, que acontece de forma mediata e correlacionada. Percebemos que as relações de trabalho nos CRAS 1 e 2 são tensionadas por uma dificuldade de um trabalho interdisciplinar, tendo como um agravante a rotatividade dos profissionais e as relações de poder que se constroem nestes espaços.

No que se refere às relações profissionais, a Assistente Social 1 diz que a relação com os outros técnicos e com os outros assistentes sociais é tranquila, boa, mas que a coordenadora (que possui graduação em área das ciências humanas) é mais difícil de lidar, pois ela interfere no serviço e organização do trabalho do assistente social, querendo definir o que o técnico irá fazer. Ela relata uma intromissão no trabalho por parte da coordenadora, que interfere até nos relatórios; mas ela afirma que não deixa mexer ou modificar os dela. Diz que pondera tudo isso abertamente com a coordenadora, que não tem medo de enfrentá-la. Diz que nunca teve uma chefia que fosse assistente social, então, não sabe avaliar se seria melhor. (Observação: Assistente Social 1).

A Assistente Social 2, que trabalha no mesmo CRAS que a Assistente Social 1, também indica tensões na relação com a coordenação:

A Assistente Social 2, a qual já foi coordenadora de outros CRAS no município, identifica muitas contradições no CRAS 1 e considera que o ponto de vista da atual coordenadora é diferente do dela. Afirma que uma das funções da instituição é fazer acompanhamento familiar, mas há uma pressão em torno do número de atendimentos e uma exigência que os profissionais de Serviço Social atendam a todos que procurem o CRAS (visão da coordenadora). (Observação: Assistente Social 2).

A Assistente Social 2 fazendo esta análise informou que a coordenadora já foi bancária e que ela trabalha nessa lógica: “Próximo! Próximo!” (Fala da Assistente Social 2).

Esta mesma profissional continuando sua reflexão sobre as relações profissionais no CRAS 1 afirma:

A equipe do Serviço Social tem embates com a coordenadora, discordando de muitos dos seus posicionamentos. O Serviço Social tem muitas demandas e a coordenadora manda atender cada vez mais, muitas vezes prejudicando a qualidade das ações ao favorecer a quantidade de atendimentos. (Fala da Assistente Social 2).

A profissional considera que cada assistente social do CRAS 1 tem um perfil e atende de forma diferente. Informa que prefere estar na ponta, atendendo a

usuários, do que em cargos de gestão e coordenação. (Observação: Assistente Social 2).

A Assistente Social 3 também manifestou a existência de conflitos na relação com a coordenadora do CRAS 1:

A equipe tem um perfil de grande experiência profissional, inclusive, em coordenação e, por isso, rebatemos e contestamos muito. No início, a coordenadora teve dificuldade para lidar com esse perfil, mas hoje é mais tranquilo. (Fala da Assistente Social 3).

Em consonância ao relatado pelas Assistentes Sociais 1, 2 e 3 acerca de suas percepções sobre a postura e relação com a coordenadora do CRAS 1, a qual possui uma formação de nível superior que não é em Serviço Social<sup>115</sup>, gostaríamos de registrar uma observação extensa, mas que demonstra exatamente a fragilidade dessa gestão, calcada numa intromissão, centralização e autoritarismo. O relato abaixo refere-se a uma atividade já citada anteriormente, qual seja: uma parceria de trabalho do CRAS com a Vara da Infância e Juventude. Vejamos o relato da observação da reunião:

Iniciou-se a reunião com a equipe da Vara da Infância e Juventude com a participação de ambas as equipes e mais a coordenadora do CRAS 1, com duração em torno de 2h e 30 min. A equipe da Vara explicou que os processos estão sendo levados para discussão no CRAS como uma forma de fornecer suporte para estas famílias, para ver se os equipamentos regionais já trabalharam com as famílias e em caso negativo iniciar o trabalho. A equipe da Vara explicou que há muitos casos em que a família não foi atendida/acompanhada pelo CRAS e que entende que antes de se estabelecer medidas judiciais é possível trabalhar o suporte do CRAS. Informaram que percebem uma sobreposição de ações, que existe uma intersetorialidade frágil, ou seja, cada serviço faz a sua função e não há articulação com os demais serviços. Explicaram que pensaram essa parceria para as famílias em 'vulnerabilidade social'. Após essa primeira explicação, foi iniciada a discussão dos casos. A coordenadora do CRAS 1 indagou sobre qual seria a expectativa da Vara em relação ao CRAS. A Psicóloga da Vara disse que os laços familiares e sociais das famílias estão frágeis e que o CRAS poderia agir nisso. A coordenadora do CRAS 1 conduziu a reunião praticamente sozinha, de forma centralizadora, restringindo a discussão entre a Vara e ela. A Psicóloga do CRAS manifestou-se raríssimas vezes e a Assistente Social 2 um pouco mais, na tentativa de entender o caso. A equipe da Vara perguntou

---

<sup>115</sup> Não entraremos no mérito das diferenças existentes (ou não) entre coordenações do Serviço Social e de outras profissões nos CRAS, pois não colhemos elementos necessários para esta análise, uma vez que as coordenadoras dos CRAS pesquisados não foram alvo de nossa pesquisa. Porém, não podemos deixar de mencionar que observamos que há uma condução mais efetiva, crítica e reconhecida por parte da coordenadora do CRAS 2, que é assistente social. Uma explicação pode ser o fato de o assistente social ser um profissional que tem uma extensa e complexa trajetória no interior da Assistência Social e isso pode favorecer uma compreensão mais totalizadora da gestão das instituições no interior dessa Política.

se a demanda era procedente, no que os representantes do CRAS acenaram que sim, mas que seria um trabalho a longo prazo. A coordenadora e a Assistente Social do CRAS sugeriram, uma complementando a opinião da outra, um trabalho de fortalecimento da família para a possibilidade da guarda. Quem propôs a maioria das ações do CRAS foi a coordenadora, o tempo todo pedindo apoio da Assistente Social 2. Em dado momento a coordenadora saiu da sala para checar um cadastro e a equipe da Vara dirigiu-se a equipe técnica do CRAS a fim de confirmar os procedimentos que seriam realizados, uma vez que iriam constar na ata da reunião. Foram convocados e participaram da reunião, também, um Conselheiro Tutelar e representantes do CAPS (Centro de Atenção Psicossocial). A Assistente Social 2 tinha feito um levantamento das fichas das famílias que estão em discussão e no decorrer da reunião a coordenadora se apropriou desses papéis e ficou com eles até o fim da reunião, conduzindo as ações. A coordenadora do CRAS 1 por vezes desautoriza ou reformula a fala da Assistente Social 2, centralizando as informações e decisões e interferindo diretamente no trabalho da equipe, causando uma leve reação de descontentamento da Assistente Social 2. Dessa forma, a coordenadora limita a autonomia profissional. Durante a reunião, a Assistente Social 2 fez uma crítica à gestão municipal, analisando-a distante da execução dos serviços, não articulada, com informações restritas, pensamento do qual a coordenadora não compartilha. A Assistente Social 2 ponderou que o papel do CRAS é fortalecer e empoderar as famílias, porém se questionou “empoderar para acessar o que? Pois os serviços são precários ou inexistentes”. A coordenadora voltou para a sala e chegou com um papel dizendo que tinha um atendimento para a Assistente Social 2, a mesma disse que ao fim da reunião atenderia. Uns 10 minutos depois a coordenadora avaliou que outro técnico poderia atender e direcionou o atendimento. A equipe da Vara valorizou a troca e a receptividade dos CRAS, dizendo que tem sido positivo para o trabalho. Ao fim da reunião dialogaram sobre a importância da parceria. A coordenadora elogiou a condução da reunião pela Psicóloga da Vara, ao definir objetivamente o que o CRAS poderia oferecer. (Observação: Assistente Social 2).

Para além de ser um ótimo exemplo de um trabalho efetivamente intersetorial, que rompe com os automatismos do cotidiano, os quais nos conduzem a ações **pragmáticas, espontâneas, heterogêneas e superficiais**, este relato demonstra a tensa relação estabelecida entre uma coordenação e sua equipe profissional. Além disso, ainda identificamos nessa observação a realização de importantes reflexões teórico-práticas por parte da Assistente Social 2, o que qualifica ainda mais o trabalho.

Pelo que pudemos perceber, a relação das Assistentes Sociais 1, 2 e 3 no CRAS 1 com a coordenadora parece ser regida por uma subserviência, pois esta última realiza a chefia com autoritarismo e centralização, deixando pouco espaço de negociação. Assim, apesar das profissionais realizarem questionamentos acerca da coordenação, isto não se traduz em um debate sobre a gestão do CRAS 1, o que nos leva a questionar acerca da importância de

compreender as relações de trabalho no interior das instituições como espaços de luta e resistência cotidiana, que sofrem um impacto direto das transformações societárias, considerando que trabalhamos com as expressões da questão social. Diante desses automatismos que regem as relações com a coordenação, as Assistentes Sociais acabam se deixando levar por certa mimese (**imitação, analogia e precedentes**) na condução das relações e ações, tendo poucas ações que busquem romper com isso (apesar de refletirem sobre a questão), principalmente, porque estão sob o julgo de fortes relações de poder.

Essa postura da coordenação do CRAS 1 gera uma interferência na autonomia técnica das Assistentes Sociais, o que é parte fundamental da garantia de sua autonomia relativa. Diante dessa limitação, a autonomia relativa fica prejudicada. As profissionais do CRAS 1 vivem sob essa tensão, imposta pela condução da chefia, principalmente, devido a insegurança quanto a garantia do emprego que pode levar a posições de medo e submissão.

Diante dessa atitude da coordenação, as Assistentes Sociais podem ter diferentes posturas. Por exemplo, em relação aos relatórios, identificamos as seguintes decisões que podem ser tomadas:

- Mostrar o relatório para a coordenadora, porém não registrar todas as informações, por receio e precaução, a fim de garantir o sigilo profissional e sua autonomia na condução do caso;
- Não mostrar o relatório sob o argumento do sigilo profissional, resguardando sua autonomia;
- Fazer o relatório e mostrar para a coordenadora, sem maiores preocupações.

O que pode definir a postura ‘escolhida’, a nosso ver, é a consciência crítica acerca dos objetivos da profissão e dos direitos e deveres tanto dos usuários, quanto dos assistentes sociais. Essa postura crítica só é possibilitada através de uma fundamentação ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa que conduza a uma visão de totalidade do exercício profissional e rompa com a **superficialidade extensiva** da vida cotidiana. Identificamos no exemplo citado acima um conflito ético, uma decisão ética a ser tomada. Ratificamos, porém, que independente da postura assumida pelas profissionais, que também é pautada por sua dimensão subjetiva, a mesma está condicionada pelas condições e relações objetivas sob as quais elas realizam o exercício profissional e, ainda, sob o peso das determinações do cotidiano. Diante de tantas questões a serem atendidas, a profissional pode não se atentar para a gravidade dessa ação e a importância de suspender a **imediatez** e a **heterogeneidade** e colocar toda sua atenção na decisão a ser tomada, favorecendo uma decisão semi-cotidiana.

Esta última é resguardada pela legislação profissional, como o Código de Ética, a Lei de Regulamentação da Profissão e as Resoluções do conjunto CFESS/CRESS, bem como pelo estatuto teórico e político do Serviço Social, todos sedimentados por valores humano-genéricos.

A Assistente Social 1 é a técnica mais antiga do CRAS 1 e já trabalhava na instituição quando a atual coordenadora entrou. Já foi, inclusive, chamada algumas vezes para assumir cargos de coordenação na AMAC, mas nunca aceitou, pontuando três motivos: primeiro devido às relações políticas atuais da AMAC, que refletem um quadro de cobranças e relações difíceis; segundo porque prejudicaria sua vida pessoal, pois aumentaria sua carga horária e, assim, teria que pagar alguém para cuidar de sua filha; além disso, a gratificação não compensaria o esforço. (Observação: Assistente Social 1).

Percebemos que muitos assistentes sociais se furtam de assumir cargos de chefia por insegurança ou pelo receio de que sua qualidade de vida seja prejudicada, considerando as necessidades da vida privada. O incentivo ao cargo de chefia, muitas vezes, não compensa o gasto emocional, financeiro e profissional das novas funções assumidas. Isso tem levado a perda de cargos importantes para a profissão, como as coordenações dos CRAS, local onde os assistentes sociais poderiam imprimir sua visão de mundo, direcionando o trabalho de forma diferenciada.

Contrariamente às relações estabelecidas entre a equipe e a coordenação no CRAS 1, no CRAS 2 as Assistentes Sociais 4, 5 e 6 demonstram uma relação mais concreta e efetiva com a coordenadora, ressaltando pontos positivos na gestão do trabalho e reconhecendo uma condução democrática, apesar de também existirem problemas na equipe. Vejamos os relatos:

A Assistente Social 4 disse que no CRAS 2 eles não conformam uma equipe de troca profissional, assevera que não há conflito e tensão e que no geral não reclamam. Elogiou a coordenação do CRAS dizendo que a coordenadora tem uma forma sutil e ponderada de tratar as questões e promover a reflexão; disse que a coordenadora é muito envolvida com o trabalho e receptiva às demandas da equipe, que equilibra bem a rotina do CRAS. (Observação: Assistente Social 4).

A relação com toda a equipe aqui no CRAS e com a coordenação é muito boa. A coordenadora é receptiva e nos respeita enquanto profissionais. (Fala da Assistente Social 5).

Tenho uma boa relação com todos, mas existem divergências e algumas dificuldades no cotidiano das relações. [Parece que respondeu no âmbito pessoal]. A coordenadora é muito tranquila, humana e flexível. Acho importante a existência de uma equipe interdisciplinar. Prefiro a

coordenação sendo da área do Serviço Social, pois assim há uma visão mais macro do trabalho. (Fala da Assistente Social 6).

Identificamos que a relação da equipe do CRAS 2 com sua coordenadora é bem avaliada. Todas as Assistentes Sociais (4, 5 e 6) fizeram elogios à postura da coordenadora, considerando-a democrática, flexível e afeta às questões trazidas pelos profissionais do CRAS, evidenciando uma preocupação real com o trabalho. Dessa forma, pensamos que essa equipe está mais bem estruturada para proceder às **suspensões** das determinações do cotidiano, uma vez que a própria gestão favorece esse movimento ou não impede.

Entretanto, apesar da coordenação pautar sua gestão na busca de um trabalho interdisciplinar e democrático, percebemos que a relação entre os membros da equipe ainda é muito frágil. As análises das Assistentes Sociais revelam uma relação de equipe superficial, até mesmo entre elas, indicando uma dificuldade na existência de um trabalho efetivamente interdisciplinar, como veremos mais adiante.

A relação cotidiana entre chefia e trabalhadores é sempre mediada por tensões, ligadas às cobranças, às ordens e direcionamentos. Se há uma tendência à **heterogeneidade** na função de assistente social, também há na função de coordenação, com um ingrediente a mais: o poder. Este se estiver descolado de valores éticos e políticos críticos pode conduzir a ações fragmentadas, autoritárias, **superficiais, imediatas, economicistas, pragmáticas e probabilísticas**, uma vez que as chefias precisam apresentar dados e resultados para seus superiores, como forma de legitimar o trabalho. Essa pressão é repassada para os profissionais que atuam seguindo normas, regras e tendo que preencher incessantemente relatórios quantitativos, o que redimensiona ainda mais a **heterogeneidade, imediaticidade, superficialidade, espontaneidade e pragmatismo** no exercício profissional. Entretanto, por outro lado, consideramos que a quantificação das ações também pode possibilitar uma análise qualitativa que subsidie a reflexão sobre o exercício profissional, possibilitando suspensões do cotidiano através de ações críticas. Mas, deve haver a garantia de espaço e tempo tanto para quantificação das ações quanto para a qualificação das mesmas.

No que se refere às relações entre as Assistentes Sociais, especificamente, a nosso ver, parece que as mesmas são geridas por certa **superficialidade e economicismo** (ação e pensamento reduzidos, sem profundidade, garantidores da manutenção da ordem) e pouca articulação. Em nenhum dos dois CRAS identificamos uma relação política sólida, que unisse as Assistentes Sociais em torno de pautas e objetivos comuns. Cada uma faz seu trabalho, existindo pouco (ou nenhum) diálogo e trocas profissionais.

Há uma tensão em torno da relação com os psicólogos, não diretamente do Serviço Social com a Psicologia, mas sim em relação ao papel desta última no CRAS, o que gera polêmicas e conflitos em ambas as equipes, mas de forma diferenciada. A relação com os pedagogos também ocorre de forma distinta nos dois CRAS, sendo mais efetiva no CRAS 2. Deste modo, considerando o conjunto das relações interdisciplinares nos CRAS 1 e 2 percebemos que há problemas na estruturação da equipe e organização do trabalho. Vejamos abaixo trechos da pesquisa que revelam as relações de equipe, tanto entre as Assistentes Sociais, quanto entre elas e os psicólogos e pedagogos.

No CRAS 1 temos a seguinte configuração:

A Assistente Social 1 relatou que o maior problema enfrentado hoje na equipe é a sobrecarga do Serviço Social em contraponto à ociosidade de outros profissionais. O CRAS tem outros técnicos que, para esta profissional, ficam ociosos, perdidos, sem função definida. Ela diz que julga ser importante a presença do psicólogo no CRAS, já a do pedagogo não. Afirma que a coordenadora discursa que toda a equipe técnica de nível superior deve fazer a mesma coisa, contudo, não é isso que ocorre. (Observação: Assistente Social 1).

A Assistente Social 2 também sinaliza uma sobrecarga de trabalho do Serviço Social e diz que “os outros técnicos SUAS e os Psicólogos quase não fazem nada, enquanto o Serviço Social está fechado na sala em atendimento, além de participar de outras atividades (reuniões, conselhos, etc.)”. Relata uma indefinição do papel da psicologia no CRAS e diz que a coordenadora em seu discurso afirma que toda a equipe técnica deve fazer atendimentos de forma quantitativamente equilibrada, porém, na prática onera o Serviço Social e desonera a Psicologia e outros técnicos. (Observação: Assistente Social 2).

A relação entre os técnicos é tranquila, boa, apesar de que brigamos muito, mas acho isso bom. Os Psicólogos ficam mais na recepção dando orientações. (Fala da Assistente Social 3).

As percepções das três profissionais citadas acima são muito similares. A relação no interior das equipes de trabalho, pelo que observamos, é regida por uma **superficialidade, economicismo e espontaneidade**, pois não há um trabalho interdisciplinar efetivo e crítico. Percebe-se ainda uma debilidade relativa ao fato de alguns trabalhadores não conseguirem compreender as atribuições privativas resguardadas por cada profissão. As Assistentes Sociais apontam uma sobrecarga de trabalho do Serviço Social em contraponto a uma suposta ociosidade dos outros técnicos. A relação interdisciplinar com a psicologia e a pedagogia é confusa, ficando a maioria dos profissionais sem saber articular ações em equipe. Este é um debate que precisa ser enfrentado nos espaços de deliberação da Política de Assistência



Social, uma vez que tanto o Assistente Social, quanto o Psicólogo e o Pedagogo, dentre outros profissionais, estão previstos como integrantes dos recursos humanos da PNAS. Portanto, torna-se preciso pensar sobre as competências e atribuições de cada profissional e sobre o trabalho interdisciplinar.

No CRAS 2 a realidade é um pouco diferente:

A Assistente Social 4 avalia que há trabalho interdisciplinar, em especial com a Pedagoga, mas julga que para isso é preciso ter clareza do papel que cada profissional executa no CRAS. Relata ainda que há comprometimento com os casos trabalhados em conjunto. Explicita, porém, uma dificuldade de trabalho com a psicologia, demarcando que fazer clínica não é demanda da Assistência Social prestada pelos CRAS e muito menos demanda de proteção social. Ela informa que o papel do Psicólogo é muito confuso no CRAS, pois não podem clinicar e assim não encontram o que fazer. Diz que a seu ver, só deveria ter Assistentes Sociais e Pedagogos no CRAS. (Observação: Assistente Social 4).

Esta afirmação, a nosso ver, pode advir da boa relação que a Assistente Social 4 tem com a Pedagoga, em contraposição a relação tensa com o Psicólogo, relações estas centradas na dimensão subjetiva e nas condições objetivas postas para o exercício profissional.

No que se refere à relação com as demais Assistentes Sociais, a Assistente Social 4 informou objetivamente:

Encontramos apenas duas horas por dia [esta profissional trabalha no turno da manhã e as outras duas no turno da tarde]. Nós três temos perfis diferentes. A Assistente Social 6 tem muitos anos que se formou, mas não tem uma experiência diversificada e a Assistente Social 5 é recém-formada. A equipe do Serviço Social é acomodada, avessa a mudanças. É aquela história: está bom do jeito que está. (Fala da Assistente Social 4).

A Assistente Social 5 faz uma análise mais consciente acerca dos diversos papéis profissionais no CRAS 2, expressando sua compreensão acerca das especificidades profissionais e indicando as ações interdisciplinares que busca realizar. Ela avalia positivamente o trabalho tanto da psicologia quanto da pedagogia, e diante disso, ela demonstra que essa equipe tem possibilidades de superar o **economicismo**, a **superficialidade** e a **espontaneidade** na condução de suas ações.

Em relação ao trabalho em equipe, a Assistente Social 5 disse que a pedagoga realiza uma sala de espera por mês e acompanha as famílias em descumprimento das condicionalidades do Bolsa-Família e quando ela

identifica aspectos sociais no descumprimento das condicionalidades ela trabalha em conjunto com o Serviço Social. Quanto à Psicologia ela informou que o psicólogo realiza um grupo com idosos uma vez por mês, chamado “Grupo Café com Prosa”, realiza busca ativa dos usuários deficientes que recebem o BPC, dos dependentes químicos e com transtorno psiquiátrico, para realizar acompanhamento. Disse que ele não faz atendimento clínico e sim encaminha para a rede, a qual, segundo ela está escassa. A Assistente Social 5 informou ainda que encaminha usuários para o Psicólogo, indicando os limites de intervenção do Serviço Social na questão subjetiva e afirmou que sempre pede a contribuição da Psicologia, seja encaminhando para atendimento seja em Visita Domiciliar realizada em conjunto. Ela avalia que o Psicólogo identifica a melhor instituição para tratamento dos usuários, de acordo com a demanda. Finalizou esse relato dizendo que conversou com o Psicólogo para que no próximo semestre ela possa também participar do Grupo com os idosos. (Observação: Assistente Social 5).

Gostaríamos de fazer algumas considerações acerca de parte desse relato, quando a Assistente Social 5 menciona que “sempre pede a contribuição da Psicologia, seja encaminhando para atendimento seja em Visita Domiciliar realizada em conjunto”. A visita domiciliar é um instrumento técnico-operativo muito utilizado pelos assistentes sociais e deve ser planejada, ter um roteiro e ser manejada de forma ética, consciente e a fim de colher dados para contribuir com a situação de vida e acesso aos direitos dos usuários e não em caráter policialesco e investigador. O fato de entrar no ambiente privado do usuário pode configurar uma invasão de privacidade e, por isso, o assistente social tem que ter clareza de seus objetivos profissionais e explicitar isso durante a visita. Esta não pode ter ‘um fim em si mesma’, é preciso pensar os procedimentos e objetivos envolvidos na ação.

Na visita domiciliar, é de suma importância compreender o cotidiano de vida das classes populares, valorizar e respeitar os costumes, crenças, a cultura dos usuários, para que os assistentes sociais possam se desvencilhar de posturas autoritárias, conservadoras e controladoras (PRATES, 2003 & PITARELLO e OLIVEIRA, *mimeo*).

Para além da necessária atenção na realização da visita domiciliar, momento em que é de extrema importância a suspensão da **heterogeneidade**, **imediaticidade** e **superficialidade extensiva**, preocupa-nos a menção da realização conjunta de visitas domiciliares. Estas podem ser realizadas de forma individual pelo assistente social ou em equipe, entretanto, é importante que os profissionais se atentem para suas devidas responsabilidades técnicas e éticas. Assim, cada profissional (de diferentes áreas dos saberes) precisa ter clareza de qual a sua demanda e objetivos com a visita domiciliar e, além disso, qualquer registro ou documentação posterior (parecer ou relatório social, por exemplo) deve ser feito de forma

separada. A Resolução CFESS 557/2009 (que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos e opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais) preconiza que nos atendimentos multiprofissionais “a avaliação e discussão da situação poderá ser multiprofissional, respeitando a conclusão manifestada por escrito pelo assistente social, que tem seu âmbito de intervenção nas suas atribuições privativas” (CFESS, 2009). A Resolução determina ainda que:

**Art. 1º.** A elaboração, emissão e/ ou subscrição de opinião técnica sobre matéria de SERVIÇO SOCIAL por meio de pareceres, laudos, perícias e manifestações é atribuição privativa do assistente social, devidamente inscrito no Conselho Regional de Serviço Social de sua área de atuação, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei 8662/93 e pressupõem a devida e necessária competência técnica, teórico-metodológica, autonomia e compromisso ético.

**Art. 3º.** O assistente social deve, sempre que possível, integrar equipes multiprofissionais, bem como incentivar e estimular o trabalho interdisciplinar.

**Parágrafo único** – Ao atuar em equipes multiprofissionais, o assistente social deverá respeitar as normas e limites legais, técnicos e normativos das outras profissões, em conformidade com o que estabelece o Código de Ética do Assistente Social, regulamentado pela Resolução CFESS nº 273, de 13 de março de 1993.

**Art. 4º.** Ao atuar em equipes multiprofissionais, o assistente social deverá garantir a especificidade de sua área de atuação.

**Parágrafo primeiro** - O entendimento ou opinião técnica do assistente social sobre o objeto da intervenção conjunta com outra categoria profissional e/ ou equipe multiprofissional, deve destacar a sua área de conhecimento separadamente, delimitar o âmbito de sua atuação, seu objeto, instrumentos utilizados, análise social e outros componentes que devem estar contemplados na opinião técnica.

Portanto, a visita domiciliar é um importante instrumento utilizado no exercício profissional, configurando-se num recurso para complementar informações, aprofundar relações de confiança e abrir determinadas negociações. Ela pode ser realizada em equipe ou

de forma individual, sendo indispensável identificar as demandas próprias do Serviço Social (PRATES, 2003 & PITARELLO e OLIVEIRA, *mimeo*).

Continuando a exposição acerca das relações profissionais estabelecidas no interior das equipes dos CRAS 1 e 2, a Assistente Social 6 focou na relação entre as Assistentes Sociais, limitando-se a dizer:

A relação com as outras assistentes sociais é boa. O Serviço Social é valorizado na instituição. (Fala da Assistente Social 6).

Diante de todos os relatos acerca das relações de equipe nos CRAS 1 e 2, em nosso olhar, a interdisciplinaridade, com garantia das especificidades profissionais, ainda é um desafio, em especial no CRAS 1, porque a própria coordenação da instituição conduz a diluição dos saberes, comprometendo a responsabilidade técnica e ética dos profissionais. No CRAS 2 as relações são menos conflituosas no que diz respeito às posturas da coordenadora. Percebemos que em ambos os CRAS há uma compreensão mais clara do papel do assistente social por todos, mas a compreensão do papel dos demais trabalhadores e da relação interdisciplinar é frágil. Devido a isso, grande parte da demanda de trabalho é direcionada para o profissional de Serviço Social, causando uma sobrecarga, o que dificulta a administração do tempo e compromete as **suspensões** do cotidiano, uma vez que as Assistentes Sociais precisam responder, **espontaneamente** e **imediatamente**, a muitas demandas ao mesmo tempo. Uma solução para essa questão seria uma melhor definição dos papéis e a garantia do trabalho interdisciplinar, de forma a articular o trabalho e tornar a utilização do tempo mais eficiente nos CRAS, além da necessidade de contratação de mais profissionais.

Essa problemática relatada leva a Assistentes Social 1 a pensar que deveria ter mais assistentes sociais no CRAS e mesmo que não precisaria haver outras profissões, pois o volume de trabalho é realizado pelo Serviço Social:

A Assistente Social 1 diz que a coordenadora tenta “igualar” os outros técnicos com o assistente social, mas que “não adianta, o trabalho do CRAS para ser prestado com qualidade necessita do assistente social”. A maior parte das ações é realizada pelos assistentes sociais ou com a contribuição deles. Inclusive, segundo ela, uma técnica da pedagogia já verbalizou que não tem condição/formação/capacitação para fazer, por exemplo, acompanhamento familiar. (Observação: Assistente Social 1).

A especificidade profissional e o trabalho interdisciplinar são questões ainda desafiadoras nos CRAS 1 e 2 e isso pode levar os profissionais a perderem a identidade ou a se isolarem, impossibilitando um trabalho em equipe que dialogue com os saberes. O simples reconhecimento do problema sem a necessária reflexão e proposição de novas ações impossibilita atitudes que contribuam para a construção de uma nova forma de trabalhar, que tensione a **superficialidade**, a **heterogeneidade** e o **imediatismo** impostos pelo cotidiano e, ainda, que possibilite momentos de reflexão que auxiliem na superação da alienação conduzida, também, pelas determinações contraditórias do cotidiano que incidem sobre o exercício profissional.

Há ainda outra polêmica nas relações profissionais, já mencionada em outros eixos da observação, agora com os funcionários administrativos, a qual apareceu nas observações de todas as Assistentes Sociais, mas que iremos expressar aqui através de apenas uma:

A Assistente Social 1 informa que quando está em trabalho interno orienta a recepção de que não irá realizar atendimento, apenas se for uma urgência, fora isso, os atendimentos serão agendados. Se surge demanda espontânea, às vezes, os administrativos podem orientar ou atender (como fazer reatualização do Bolsa-Família).(Observação: Assistente Social 1).

Identificamos dois fatores nessa observação, um positivo e outro negativo, os quais revelam o caráter contraditório do exercício profissional e da vida social. Avaliamos negativamente o fato de funcionários administrativos realizarem atendimentos para os quais não estão preparados e capacitados, restringindo a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. O excesso de trabalho *versus* o número reduzido de profissionais leva à condução de ações **miméticas** e fragmentadas, sem questionamento da validade desta ação. O fator positivo é que a possibilidade de um momento para trabalho interno favorece ações mais qualitativas que permitam **suspensões** do cotidiano, uma vez que a Assistente Social pode organizar seu trabalho, separar as prioridades, estudar os casos com mais atenção e pensar em estratégias profissionais. Agendar o atendimento também é positivo para os usuários, pois assim os mesmos desfrutarão de um atendimento com tempo, atenção e qualidade.

Para compor a análise dos dados acerca das relações profissionais de equipe, gostaríamos de tecer alguns breves comentários sobre Estágio em Serviço Social, atividade que compõe a formação profissional em Serviço Social, de acordo com as Diretrizes Curriculares da ABEPSS. A Supervisão Direta de Estágio em Serviço Social é uma das

atribuições privativas do assistente social, prevista na Lei de Regulamentação da Profissão e disciplinada na Resolução CFESS 533/2008. Esta Resolução determina que:

**Art. 2º.** A supervisão direta de estágio em Serviço Social é atividade privativa do assistente social, em pleno gozo dos seus direitos profissionais, devidamente inscrito no CRESS de sua área de ação, sendo denominado supervisor de campo o assistente social da instituição campo de estágio e supervisor acadêmico o assistente social professor da instituição de ensino.

**Art. 3º.** O desempenho de atividade profissional de supervisão direta de estágio, suas condições, bem como a capacidade de estudantes a serem supervisionados<sup>116</sup>, nos termos dos parâmetros técnicos e éticos do Serviço Social, é prerrogativa do profissional assistente social, na hipótese de não haver qualquer convenção ou acordo escrito que estabeleça tal obrigação em sua relação de trabalho.

Considerando isso, verificamos que no CRAS 1 as Assistentes Sociais 1, 2 e 3 não possuem estagiários de Serviço Social. Elas informaram que não tiveram “boas experiências” com estagiários, pois os que já tiveram estavam em campo (segundo entendimento delas) num caráter recriminatório e de avaliação constante do exercício profissional delas. Além disso, indicaram dificuldades na relação institucional com as Universidades, sem mencionarem maiores detalhes. Percebemos uma resistência das profissionais e da coordenação quanto a atividade de supervisão de estágio no CRAS 1. Já no CRAS 2, apenas a Assistente Social 5, a que tem menos tempo de experiência profissional, possui estagiário<sup>117</sup>. Tivemos pouco contato com a relação dessa Assistente Social com a estagiária, portanto, podemos dizer pouco sobre isso, mas pelo que pudemos identificar a estagiária auxilia a profissional, principalmente, nas atividades referentes ao trabalho interno.

Sabemos que a presença de estudantes em campo significa uma aproximação com as mediações analíticas promovidas pela articulação teórico-prática, com questionamentos e reflexões sobre o exercício profissional. Por isso, entendemos ser necessária uma postura ética dos estudantes e de abertura das profissionais, estabelecendo diálogos construtivos. Portanto,

---

<sup>116</sup> A Resolução CFESS 533/2008 estipula que “a definição do número de estagiários a serem supervisionados deve levar em conta a carga horária do supervisor de campo, as peculiaridades do campo de estágio e a complexidade das atividades profissionais, sendo que o limite máximo não deverá exceder 1 (um) estagiário para cada 10 (dez) horas semanais de trabalho.” (CFESS, 2008).

<sup>117</sup> Gostaríamos de mencionar que a partir dos contatos que o Grupo de Pesquisa realizou com as Assistentes Sociais, bem como a partir do contato com os pesquisadores em campo, as profissionais mostraram-se mais dispostas a aceitarem estagiários e a ampliarem as vagas existentes.

a supervisão de estágio também constitui-se numa atividade desafiadora ao assistente social, mas a nosso ver, é uma atribuição que muito pode contribuir para a qualificação das ações, além do compromisso com a formação profissional.

Pois bem, diante das inquietantes constatações acerca das relações profissionais nos CRAS 1 e 2 entre as Assistentes Sociais, a equipe técnica, a coordenação, estagiários e os funcionários administrativos, vamos analisar agora a relação das Assistentes Sociais com os usuários, já considerando que o cenário exposto acima causa rebatimentos nessa relação.

De antemão gostaríamos de salientar que identificamos que a linguagem (oral e escrita) é um instrumento técnico-operativo fundamental no trato com os usuários<sup>118</sup>, pois ela possibilita a comunicação entre os assistentes sociais e aqueles com quem interagem. Além disso, a linguagem transmite valores. Nesse sentido, é primordial que o assistente social saiba falar e escrever corretamente, bem como comunicar-se articuladamente, isto é, criar uma identidade social de um profissional competente, que articula teoria e prática e que detém uma forma coerente de pensar e de expressar o pensamento. A linguagem é responsável por estabelecer o vínculo entre o assistente social e os usuários. Para o estabelecimento de uma relação dialógica, o profissional deve estabelecer com os usuários uma relação democrática no processo diálogo/escuta/vínculo (PITARELLO, *mimeo*).

A relação das Assistentes Sociais nos CRAS 1 e 2 com os usuários ocorre, principalmente, através dos atendimentos individuais (entrevistas), reuniões informativas e da realização de grupos socioeducativos.

O atendimento individual (que tem uso recorrente no exercício profissional das Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5 e 6) é todo procedimento que envolve a relação entre profissional e usuário no atendimento de demandas individuais (as quais contêm um elemento coletivo); é o espaço de conhecimento mútuo, ampliação da consciência e das questões do cotidiano. Nos atendimentos individuais é importante que os assistentes sociais procurem traçar um levantamento da história de vida dos usuários, ao abordar a situação socioeconômica, de renda, trabalho e a situação familiar, a fim de propor ações condizentes com a realidade de vida dos usuários. É preciso analisar a relação dos usuários com a sociedade, as barreiras de acesso que possuem e a compreensão que têm do processo que estão vivenciando (PRATES, 2003).

---

<sup>118</sup> Não só com os usuários, mas em todas as relações profissionais como forma de poder de argumentação e explicitação de ideias.

Vamos ver a seguir várias passagens da pesquisa que demonstram a relação das Assistentes Sociais com os usuários, através das quais tentaremos problematizar alguns elementos que julgamos importantes no exercício profissional do assistente social.

Uma usuária compareceu ao CRAS querendo marcar atendimento porque estava sendo ameaçada de ser denunciada por questões escolares do filho em vistas de perder o Bolsa-Família. A Assistente Social 1 orientou o funcionário administrativo e este repassou as informações a usuária. A profissional diz que muitas informações são prestadas aos usuários pelos funcionários administrativos na recepção, as vezes, sob orientação dos técnicos, as vezes não. (Observação: Assistente Social 1).

Identificamos nessa observação uma questão grave já apontada nas condições de trabalho e relações profissionais com os funcionários administrativos e não aferida pela Assistente Social 1, qual seja: um atendimento que exige atenção e capacitação ser prestado por quem não está habilitado para tal e com consentimento dela. É como se os direitos ao atendimento com qualidade e ao acesso a informação estivessem sendo negados, direitos estes que estão preconizados no Código de Ética Profissional. Não sabemos os desdobramentos que podem ocorrer de um simples atendimento ou orientação e até mesmo se naquele momento seria possível desvelar necessidades sociais subjacentes a tais demandas. Portanto, o assistente social ao ficar imerso na **espontaneidade, economicismo, analogia, precedentes, imitação e heterogeneidade** como determinantes únicos de sua ação e, mais, ao estagnar neles, sem ultrapassá-los, baseia sua ação ao campo restrito da alienação cotidiana, sem considerar as determinações que incidem sobre nosso objeto de intervenção, sem buscar conhecer essa realidade para melhor intervir, sem buscar realizar as mediações e **suspensões** necessárias. A teia das condições objetivas e das determinações do cotidiano nos conduz a ações baseadas em um **pragmatismo** que oculta nossa visão crítica. É isso que precisamos superar, através de momentos de reflexão e procedendo às mediações necessárias, dando maior atenção (integral) às demandas de trabalho.

A dinâmica de trabalho nos CRAS 1 e 2 é intensa, há muitas demandas, a todo o momento tem um usuário para ser atendido, seja por demanda espontânea ou programada. Os relatos abaixo ratificam essa afirmação.

A Assistente Social 2, no dia de hoje, estava com vários atendimentos agendados. A maioria deles era para inclusão no PSA ou CAD único com objetivo de adquirir o Bolsa-Família. A profissional atendeu a todos de forma focada, com tempo e centrada apenas nos atendimentos, apesar de,



constantemente, ser interrompida por funcionários e pela coordenadora. Devido a busca pela qualidade do atendimento, ocorreram atrasos e ela ia se desculpando com os usuários por este fato.(Observação: Assistente Social 2).

Um pouco antes de determinada reunião começar, uma técnica administrativa bateu na porta da sala da Assistente Social 2 e trouxe uma demanda: uma usuária que recebe cesta básica e não foi a reunião para recebimento. Inicialmente, a assistente social disse que era caso de reavaliação, pensando se iria atender ou pedir para agendar, mas um tempo depois decidiu que iria atendê-la. Chamou-a e atendeu a usuária (de porta aberta). (Observação: Assistente Social 2).

No momento em que a Assistente Social 2 se preparava para uma reunião foi atropelada pela necessidade de um atendimento. Se os profissionais se deixarem submergir nessa lógica **pragmática** eles vão atender, atender, atender e a ‘fila’ não irá diminuir, pois a demanda é sempre maior que a capacidade de serviços ofertada pelas políticas sociais, uma vez que a orientação neoliberal em curso é de enxugamento para os gastos sociais. Por isso, é muito mais efetivo proceder a atendimentos com qualidade, esgotando as possibilidades, do que ‘dar conta’ de toda a fila de espera. Ao pensar se iria atender ou não a usuária, a Assistente Social pode ter considerado duas coisas: a primeira seria a necessidade de focar na preparação para a reunião e a segunda o seu dever de atender aos usuários. Em meio a tantas atividades, percebemos que a profissional considerou o direito dos usuários pelo atendimento, respondendo às atividades **heterogêneas** conforme a necessidade de sobrevivência no cotidiano.

O ritmo fixo e, ao mesmo tempo (e contraditoriamente), acelerado e dinâmico do cotidiano pode ser identificado na observação abaixo:

Logo que cheguei ao CRAS 2 (horário em que se inicia o expediente) a Assistente Social 4 chamou a primeira usuária para atendimento, cuja demanda era cesta básica. Em seguida, entrou outra usuária solicitando demanda de documentos. A profissional fez o encaminhamento para o CAC (Centro de Atenção ao Cidadão), assim como forneceu um vale-foto. Dialogou pouco com a usuária. Foi preenchendo os formulários sem explicar nada e depois pediu para a usuária assinar. Após todos os procedimentos realizados explicou para a usuária onde era feito o vale foto. A usuária perguntou o que era o papel que a assistente social entregou e ela disse que era para fazer o documento de identidade. A usuária perguntou onde era para comparecer e que horas. A assistente social respondeu. A usuária saiu da sala e a assistente social foi até a porta e disse “próximo”. Entrou outra usuária e disse “bom dia”, no que a profissional respondeu. Parece que ela já conhecia o caso e preencheu o formulário de entrega de cesta, pediu para a usuária assinar, o que foi feito, em seguida a usuária perguntou que dia voltaria para pegar e a assistente social disse “vou dar para a senhora agora”.

Ela trata os usuários sempre com pronomes de tratamento, como Senhora e Senhor. Em seguida, entrou outra usuária para recebimento de cesta básica e foram repetidos os mesmos procedimentos. Ao preencher o formulário a profissional perguntou “Fulana de que?” e a usuária falou seu nome completo, sorriu e completou “olha, você lembra o meu nome!”. A usuária de forma contente ainda disse que foi aprovada no Bolsa-Família e a assistente social falou “olha, que ótimo!” e se levantou. Entrou outra usuária que reclamou que seu atendimento era 08:30h e já eram 09:00h. Sua demanda era cesta básica. (Observação: Assistente Social 4).

O relato acima se configura numa clara expressão da **imedaticidade, pragmatismo, heterogeneidade e superficialidade** da vida cotidiana. A Assistente Social 4 é incorporada nesta dinâmica e vai atendendo aos usuários de forma **espontânea e imediata**, esgotando sua agenda de atendimentos. Os atendimentos são rápidos, objetivos e pouco reflexivos, mas respondem à necessidade imediata de atender às demandas dos usuários. Estes, de forma geral, demonstram uma atitude de respeito com a profissional e de confiança em seu trabalho. Entretanto, ela se envolve superficialmente com eles, tratando-os com respeito, mas com pouca proximidade. Os usuários chegam para o atendimento com ansiedade e a postura da profissional de ir preenchendo os formulários e só dialogar com eles ao final causa um estranhamento entre eles, uma relação **superficial**. Além disso, é possível identificar nessa observação a presença de outros determinantes do cotidiano, tais como a **entonação, ultrageneralização, juízo provisório, precedentes e analogia**. Cada usuário traz uma questão que é singular e universal ao mesmo tempo e, a nosso ver, imbuída nesta lógica **pragmática** da vida cotidiana, a Assistente Social 4 não consegue realizar as mediações analíticas necessárias e identificar as particularidades que ligam as demandas singulares à universalidade da vida social. Os usuários chegam querendo toda a atenção para suas necessidades, porém, estas necessidades são demandas comuns e constantes para a Assistente Social e, diante disso, ela age embasada pela **analogia, imitação e precedentes**, dentro da lógica da **heterogeneização** do cotidiano, subsumindo as particularidades e a universalidade presentes em cada demanda singular que atende.

Os usuários cadastrados no PSA têm até dia 30 de cada mês para buscarem a cesta básica, pois o CRAS não pode liberar duas cestas no mesmo mês para a mesma família. A Assistente Social 1 disse que se o usuário não comparece à reavaliação é marcada uma segunda chamada e se não vier novamente a orientação da SAS é de exclusão do programa, mas que ela antes de cortar manda uma carta avisando e definindo o mês do desligamento. Ela tem uma lista de espera para inclusão no PSA e, geralmente, sobram de 5 a 7 cestas por mês de usuários que não buscaram, aí ela puxa a lista de espera e distribui essas cestas sobrantes. (Observação: Assistente Social 1).

Percebo nessa observação a atitude de respeito da Assistente Social 1 para com os usuários, demonstrando uma compreensão acerca das condições de vida deles, que muitas vezes podem ter dificuldades em ter acesso ao CRAS. Ao invés de simplesmente seguir a orientação de corte imediato do programa, ela centra sua atenção e tempo para fazer uma carta ao usuário que será desligado a fim de informá-lo dessa data e, assim, possibilita que ele se programe para a perda desse benefício. Essa atitude supera a **imediatez** que acomete o exercício profissional no cotidiano, possibilitando ir além da aparência e pautando uma intervenção com base nas orientações éticas contidas em nosso projeto profissional.

Durante o atendimento à determinada usuária, pudemos observar outros aspectos importantes acerca da intervenção da Assistente Social 2.

A Assistente Social 2 perguntou a razão da usuária não ter comparecido na reunião de entrega da cesta e a mesma informou que está com problemas com o irmão em relação à dependência química. Contou um pouco sobre a situação e a profissional disse que estava marcado para hoje pela manhã um horário para reavaliação e a usuária não tinha vindo e, que, portanto iria aproveitar a presença da usuária e fazer a reavaliação. (Observação: Assistente Social 2).

A Assistente Social, nessa situação, não agiu embasada no **economicismo, analogia e precedentes**, considerou a realidade de vida da usuária, as dificuldades enfrentadas por ela e, diante disso, adequou-se e atendeu-a na oportunidade em que podia. Com isso, ela eliminou possíveis dificuldades na relação com a usuária e facilitou o diálogo com a mesma, estabelecendo uma relação de respeito e confiança. Isso reflete uma postura ética e uma consciência teórico-metodológica acerca da realidade social.

Um dos objetivos da profissão de Serviço Social é facilitar o acesso a informações, garantir esse direito, esclarecê-lo e, no trecho abaixo, é exatamente isso que identificamos na abordagem da Assistente Social 2.

A Assistente Social 2 informou a usuária durante o atendimento que iria fazer umas perguntas para avaliar a necessidade de permanência no grupo de recebimento das cestas e determinar o tempo. Pegou a ficha da usuária, conferiu os dados e colheu novos. Ela informou a usuária sobre a condição trabalhista das empregadas domésticas, que podem assinar a carteira de trabalho mesmo trabalhando em meio período, recebendo o salário correspondente. Isso porque a usuária disse que ficou desempregada, pois trabalhava frequentemente em uma casa e com a nova lei a patroa não pôde regularizar sua situação. A profissional ponderou sobre a importância de contribuir com o INSS. (Observação: Assistente Social 2).

Durante essa reavaliação, a Assistente Social foi conhecendo toda a vida social da usuária, como: condições trabalhistas, saúde, educação, relações familiares, documentação, situação civil, dentre outras. Ela estabeleceu uma relação de diálogo aberto com a usuária e a mesma sentiu-se confiante para expor suas necessidades. Pensamos que essa postura resguarda o compromisso social com a classe trabalhadora e promove momentos de **suspensão do cotidiano**, ao possibilitar o desvelamento das reais condições de vida dos usuários e, assim, buscar garantir o acesso aos direitos.

Os trechos abaixo também ratificam a importância da qualidade dos atendimentos e do acesso a informação:

Chegou uma usuária para atendimento agendado, acompanhada do companheiro e filho. Sua demanda era o cadastro no CAD único, com o objetivo de ter acesso ao Bolsa-Família. A Assistente Social 2 explicou minuciosamente suas ações para os usuários, o porque das perguntas, dos registros e etc. Explicou que há uma preferência para que o CAD e o cartão do Bolsa-Família seja feito em nome da mulher, pois ela é considerada como administradora do benefício. A Assistente Social 2 informou que o governo fez isso por entender que atualmente as mulheres têm chefiado os lares. (Observação: Assistente Social 2).

A Assistente Social 2 explicou a outra usuária no início de atendimento para CAD Único que o mesmo seria um pouco demorado<sup>119</sup>, em média de 30 a 60 minutos. A usuária reclamou do calor e disse que a sala não tinha ventilação, dizendo: “Como vocês aguentam ficar aqui o dia todo?”. A assistente social sorriu e começou o preenchimento do cadastro, dialogando o tempo todo com a família (usuária e companheiro) e informou que após a digitalização do mesmo no Programa Bolsa-Família iria gerar um NIS (número de identificação social) para cada membro da família e informou os benefícios que podem ser conseguidos via NIS (desconto na conta de água e luz, isenção na taxa de inscrição em concursos, dentre outros). O atendimento foi encerrado. A usuária saiu e depois voltou para pedir para receber cesta básica. A profissional pediu para ela assinar um documento para fazer o pedido de entrada no programa (PSA). (Observação: Assistente Social 2).

O preenchimento do CAD único é muito burocrático e minucioso, mas é um importante instrumento de coleta de dados e de desvelamento de necessidades sociais. Requer

---

<sup>119</sup> O CAD Único é extremamente longo, burocrático, cheio de dados a serem preenchidos, os quais se referem às declarações dos usuários. Alguns desses dados devem ser comprovados por documentos. A Assistente Social 2 analisa que há uma flexibilidade ao montar a composição familiar, ao preencher o cadastro para acompanhamento e recebimento de benefícios, identificando uma autonomia técnica nesse preenchimento. Entretanto e, contraditoriamente, ela considera que o preenchimento do CAD Único deveria ser feito pelos técnicos administrativos, pois toma muito tempo.

tempo e atenção do profissional e reflete um momento em que é possível suspender a **imediaticidade, heterogeneidade e superficialidade** do cotidiano e proceder a momentos reflexivos. Nesta atividade profissional é possível ao assistente social conhecer as singularidades e particularidades da vida dos usuários, culminando num conhecimento da totalidade dos processos sociais que os acometem. Diante disso, é possível traçar estratégias profissionais que atendam as demandas específicas de determinado grupo familiar.

Segue outro relato de atendimento para realização do CAD Único, porém, seguido de outras análises:

A Assistente Social 4 chamou outra usuária para atendimento, cuja demanda era fazer o CAD Único. Ela conferiu os documentos e identificou que a usuária era mãe de 4 filhos e disse: “é minha filha, 4 crianças, muita gente nessa casa. Ligou?”, a usuária disse que sim. A profissional iniciou o cadastro e foi bem objetiva no preenchimento dos dados. (Observação: Assistente Social 4).

Percebemos que a demarcação de poder é muito forte na relação da Assistente Social 4 com os usuários, pois ela por vezes se embasa em **juízos provisórios, precedentes** e faz **analogias**, sem buscar ultrapassá-los, de forma a conhecer a verdadeira realidade de vida de cada usuário. Ela acaba por imputar seus valores na compreensão sobre a vida deles, o que, por vezes, revela atitudes de preconceito e **ultrageralizadoras**.

Vamos analisar adiante relatos de alguns atendimentos das Assistentes Sociais que sugerem reflexões comuns:

Em dado momento durante a pesquisa, a Assistente Social 3 teve que sair do CRAS para resolver questões pessoais. Quando ela voltou, a coordenadora veio a sua sala e pediu que ela atendesse uma usuária. A Assistente Social saiu e atendeu a usuária na recepção. Ao voltar explicou-me qual era a demanda e o seu encaminhamento, que foi verbal. (Observação: Assistente Social 3).

A Assistente Social 3 realiza todos os seus atendimentos de porta aberta e sua sala é ao lado da copa do CRAS. Em um dos atendimentos uma usuária solicitou informações sobre o projeto ‘Minha casa, minha vida’ e a assistente social informou (apenas verbalmente) o endereço da “EM CASA”, onde são feitas as inscrições. (Observação: Assistente Social 3).

Em um dos atendimentos uma usuária informou que parou de trabalhar porque não tinha com quem deixar os filhos e que vivia com a ajuda de

algumas pessoas. A Assistente Social 3 perguntou “até quando as pessoas vão continuar te ajudando?” e a usuária respondeu constrangida: “Não sei”. A profissional ressaltou com a usuária a necessidade de que ela se reorganizasse e informou que deveria excluí-la do PSA daqui há 3 meses, mas que devido a sua situação iria prorrogar para 4 meses. (Observação: Assistente Social 3).

Nas passagens acima identificamos uma ação claramente influenciada pelo **pragmatismo, imediaticidade, superficialidade**, uma vez que predomina a falta de qualidade no atendimento, no qual as questões da ética e do sigilo ficam prejudicadas. E, na última passagem, ainda pesa a presença de conteúdos preconceituosos, baseados em **juízos provisórios, ultrageneralização e entonação**, situação em que a profissional desconsidera, totalmente, o peso das condições objetivas, a fragilidade do mercado de trabalho e as relações econômico-sociais que incidem diretamente na condição de vida dos usuários. Há uma culpabilização dos usuários e individualização das demandas, exatamente conforme dita a orientação neoliberal que rege a vida em sociedade. Vejamos agora relatos acerca da observação da Assistente Social 2, os quais muito se assemelham com os relatos acima da Assistente Social 3:

A usuária já estava recebendo cesta básica do PSA há 7 meses e a Assistente Social 2 informou que este programa é provisório e que seria importante que a usuária buscasse aumentar sua renda. Disse que a usuária tem potencial. Pontuou a questão da escolaridade e do trabalho, formas de potencializá-los, “alcançar outro patamar”. “Melhorar a escolaridade para aumentar a renda”. Disse que se cortasse a usuária do recebimento da cesta básica ela iria “sentir muito”, devido a baixa renda familiar. A usuária recebe também o Bolsa-Família. (Observação: Assistente Social 2).

Apesar de a Assistente Social 2 tentar estimular a usuária para o acesso a direitos como cursos profissionalizantes, ela não pondera as dificuldades e as tensões que permeiam o mercado de trabalho e a regência social do conflito de classes. Dessa forma, ao dizer para a usuária “buscar aumentar sua renda” ela igualmente culpabiliza a usuária e individualiza essa necessidade, podendo gerar um sentimento de frustração e inércia na usuária, que se vê diante de tantas dificuldades apesar de lhe falarem de suas potencialidades. A **alienação** da vida cotidiana, em seu aspecto fundamental, o econômico, é aqui exacerbada pela Assistente Social, que não problematiza, não questiona e não descortina a realidade, impulsionando a usuária a agir individualmente, corroborando a lógica individualista e **pragmática** presente em nossa sociedade. Essa motivação realizada pela profissional pode ser uma estratégia, mas é preciso estar em conformidade com a realidade social.

A Assistente Social 2 ainda indagou a usuária: “Qual o seu projeto de vida? Por quanto tempo você precisa continuar no PSA?”. Antes que a usuária respondesse ela contou uma história de incentivo/motivação (Uma mensagem que faz refletir sobre o que você já fez por você, pela sua família, bairro, rua. Necessidade de ter iniciativa para mudar a vida. “É preciso acreditar em você”). (Observação: Assistente Social 2).

“Por quanto tempo você precisa continuar no PSA?” é uma indagação não consciente, restrita ao campo das análises singulares, desprovida de conteúdo universalizador, que repassa a responsabilidade pela situação de vida unicamente para os usuários. Essa postura reflete uma intervenção pautada no **economicismo** e **probabilidade**, os quais expressam, respectivamente, uma compreensão superficial que não questiona a ordem e uma relação objetiva entre uma ação e sua consequência. O trecho abaixo, sobre o mesmo atendimento, ratifica nossas ponderações:

A Assistente Social 2 informou a usuária sobre a possibilidade de fazer cursos. Disse que ela é nova, tem um futuro pela frente e que com o encaminhamento do CRAS os usuários têm prioridade de atendimento para vaga de cursos. A renda da família é R\$300. A Assistente Social disse a usuária que ela tem potencial para mudança, apoio familiar e que “o mercado de trabalho não está tão ruim”. As duas ‘acordaram’ a permanência por mais 4 meses no PSA e após esse tempo o desligamento. Disse a usuária que com sua atual renda ela não poderia ficar sem a cesta “para ter uma vida com dignidade” e reforçou a necessidade dela “se preparar nestes meses para mudar sua situação, mas que qualquer coisa era só procurar o CRAS”. (Observação: Assistente Social 2).

O relato abaixo sobre um atendimento da Assistente Social 4 tem o mesmo sentido de análise das reflexões anteriores:

Determinada usuária, atendida pela Assistente Social 4, compareceu para atendimento agendado. A família sobrevive com a renda do BPC de uma das filhas da usuária, pois esta afirma que não consegue mais trabalhar devido a questões de saúde. A profissional informou a usuária que já vai completar 1 ano que recebe cesta básica e que é critério do programa o limite máximo de 1 ano, sendo assim, precisam definir um tempo para “restabelecimento” da família. Acordaram a permanência por mais 3 meses. A usuária disse que uma das filhas “está para separar casa” e a assistente social respondeu “então tem que dar um jeito de trabalhar né!”. O atendimento foi encerrado com a profissional dizendo “é só isso viu Dona fulana, é só para fazer o acompanhamento.” (Observação: Assistente Social 4).

Apesar dessa profissional também agir embasada num **economicismo** ao dialogar com a usuária a respeito do “acordo” para definição do “restabelecimento familiar” e desligamento do PSA, percebemos que ela localiza a usuária no interior da totalidade de demandas que o CRAS possui e, por isso, ela vai trabalhando esse desligamento de forma menos repentina, mas consciente de que existem outros usuários que necessitam da cesta. Se pensarmos que existem muitos usuários sob a condição de ingressar no programa (condição de extrema pobreza), conseguimos entender que as Assistentes Sociais precisam definir critérios e acordos com os usuários. Elas sofrem a pressão de quem está no programa, de quem está na fila de espera e da instituição. Nossa crítica vai mais ao sentido de não serem problematizadas as questões que estão envolvidas nessa demanda ou necessidade social e, ainda, o fato delas psicologizarem e culpabilizarem os usuários por suas condições de vida, bem ao gosto do ideário neoliberal. Entendemos, deste modo, que

[...]o exercício profissional [...] incide no cotidiano das classes sociais na busca de sua modificação, ainda que em caráter emergencial, imediato, pontual e relativo, não alcançando as determinações estruturais, resultando na reincidência da demanda, que em geral é remetida à responsabilidade dos próprios sujeitos. Há, portanto, uma funcionalidade dessa prática profissional ao padrão de produção e reprodução social, insistimos, tenha o assistente social consciência ou não. (GUERRA, 2012, p. 59).

As Assistentes Sociais são constantemente interpeladas por demandas que reclamam que elas tomem decisões éticas e conscientes, alinhadas ao projeto de profissão<sup>120</sup> ‘escolhido’. Entretanto, essas decisões têm solo na realidade institucional em que estão inseridas e, por isso, são permeadas por contradições. O desafio é entender, reconhecer e superar o que Mauro Iasi nos explica na passagem abaixo:

A primeira forma da consciência só pode ser, portanto, aquela que é produto da inserção imediata do ser humano e de suas relações diretas com as pessoas que o rodeiam num certo contexto objetivo [...] O caráter imediato desta relação produz nesta primeira visão sobre o mundo um efeito que é o de tomar o todo pela parte, abrindo caminho para naturalizar esta forma particular universalizada e, assim, chegar à conclusão de que sempre foi assim e por este motivo sempre será (IASI, 2012, p.200).

Considerando que a consciência é produto imediato da inserção objetiva dos homens na sociedade e que necessitamos superar as primeiras formas de consciência (tornando-a

---

<sup>120</sup> Pensamos que posicionamentos éticos, conscientes e críticos só são possíveis se dentro da lógica do Projeto Ético-Político.



produto mediato), ou seja, superar a alienação e estranhamento, vejamos um exemplo que revela as contradições que exigem posicionamentos éticos das Assistentes Sociais:

Os CRAS no município de Juiz de Fora ficam responsáveis pelo cadastramento anual de usuários para acesso às creches públicas. Nessa classificação, a Assistente Social 1, inicialmente, não usa o critério de renda, pois entende que a educação é universal. Ela analisa cadastro por cadastro, estabelecendo as prioridades (por exemplo: mãe solteira que trabalha fora) e manda para a Secretaria de Educação que distribui as vagas de acordo com a disponibilidade. (Observação: Assistente Social 1).

Durante um período de 1 mês o CRAS 2 ficou voltado para o cadastramento e recadastramento de creches realizado pelos Assistentes Sociais. A Assistente Social 4 atendeu vários usuários (acompanhei em torno de 8 atendimentos), realizando sempre os mesmos procedimentos, mas sempre considerando as diferenças nas realidades de vida dos usuários e os tipos de demandas identificados. No geral, os procedimentos são: preenchimento do formulário; compreensão da organização familiar (condições objetivas e subjetivas); verificação se o usuário tem o CAD Único, se não, orientação para fazer; identificação de qual creche (região) seria melhor; entrega de informativo contendo todas as informações sobre o cadastramento de creches; identificação de necessidades sociais subjacentes e encaminhamentos para a rede socioassistencial. Após o atendimento, a profissional passa os dados para um sistema a fim de gerar uma solicitação de vaga. Quanto a essa atividade de cadastramento para as creches a Assistente Social 4 avalia que a classificação depende do olhar profissional e ela entende que a educação é universal e busca partir disso em sua análise, apesar da exigência dos critérios da NOB e das legislações do SUAS. Mas, afirma que nem todos os profissionais pensam assim. (Observação: Assistente Social 4).

No que se refere à demanda de cadastramento para as creches municipais, a Assistente Social 5 informou que apesar de entender que é uma demanda da Educação, ela utiliza os critérios da NOB, considerando, principalmente, a renda per capita da família e o número de membros (composição familiar). Primeiro ela faz uma leitura geral dos cadastros e vai separando os casos por similaridade, depois classifica todos os cadastros por ordem de prioridade. Ela disse que foi acordado na equipe que fossem colocados também como prioridade as famílias cadastradas em 2012 que não foram contempladas e que fizeram o recadastramento e, ainda, as famílias indicadas para acompanhamento pela Vara da Infância e Juventude. A profissional informou que na Conferência Municipal de Assistência Social do corrente ano (2013) foi levantado o debate sobre o cadastramento de creche, se deveria permanecer no CRAS ou ficar na Educação. Alguns profissionais e usuários defenderam que deveria permanecer no âmbito da Assistência Social e outros avaliaram que seria competência da Educação. Segundo ela, como foi um debate polêmico e não esgotado, deliberou-se pela permanência na Assistência Social. (Observação: Assistente Social 5).

Essa demanda é uma sobrecarga de trabalho para os profissionais dos CRAS, pois devido à ausência de pessoal (e de assistente social) na Educação, essa atividade é transferida para os CRAS. Em alguns, somente os assistentes sociais realizam os cadastros, em outros, todos os técnicos<sup>121</sup>. Durante mais ou menos 1 mês os esforços se voltam para essa atividade e as demandas dos CRAS são atendidas parcialmente. Geralmente, deixam apenas um assistente social para atender a tais demandas. No CRAS 2, depois de finalizado o cadastramento, as Assistentes Sociais 4, 5 e 6 dividem o trabalho de classificação por creche e, posteriormente, encaminham para a Secretaria de Educação. No CRAS 1, apenas a Assistente Social 1 fica responsável pela classificação.

Além disso, há o conflito entre os postulados legais da Educação (direito universal) e a falta de recurso para atendimento de todos os que têm esse direito. A Assistente Social 1 tem clareza desse conflito e busca atuar sem considerar o corte de renda, a pobreza como critério para acesso a Educação, entretanto, estabelece prioridades, analisando os aspectos sociais de cada família. A Assistente Social 4 é radicalmente contra a permanência do cadastramento na Assistência Social, pois entende que esta é uma demanda da Educação. Observamos uma relevante estratégia profissional utilizada pela Assistente Social 4 durante os atendimentos: ela usa caneta marca texto para grifar informações importantes do formulário de cadastramento de creche para o usuário, o que julgamos garantir um atendimento de qualidade que facilita a visualização e compreensão da informação.

A posição da Assistente Social 5 é diferenciada das outras Assistentes Sociais, pois apesar dela ter clareza de que a demanda de cadastramento e recadastramento para as creches é uma demanda do âmbito da Educação, ela utiliza como critérios os mesmos usados no âmbito da Assistência Social sem conflitos, uma vez que, em seu olhar, ela atua nessa Política e a demanda se localiza no interior do CRAS. Portanto, ela não amplia esse conflito em sua atuação e atua dentro da lógica da Assistência Social. Ela utiliza sua competência técnica para avaliar quais as famílias que estão mais necessitadas, uma vez que apesar da Educação ser um direito universal garantido na Constituição, devido à precarização das políticas sociais esse direito não está sendo garantido para todos, então, ela entende que tenha que ser garantido para os mais necessitados, colocando o interesse desses usuários como prioridade. Identificamos que sua escolha ética e profissional é coerente e efetiva dentro do lugar que

---

<sup>121</sup> Em uma das reuniões realizadas entre o Grupo de Pesquisa e a equipe do CRAS 2 (Assistentes Sociais 4, 5 e 6 e a coordenadora), a questão do papel do assistente social na Educação foi debatida, mostrando a importância de se ter a presença do assistente social neste espaço. Também foi debatido se o assistente social deveria se responsabilizar por uma demanda da Educação estando inserido na Assistência Social. No debate não se chegou a um consenso.

ocupa atualmente na divisão sócio-técnica do trabalho, ainda que ela enfrente e defenda o debate acerca da demanda pertencer à Educação. A postura dessa profissional reflete uma suspensão da **probabilidade** e, principalmente, da **imitação, analogia e precedentes**, uma vez que ela não embasa sua intervenção a partir da referência de outros profissionais e analisa atenciosamente o caso de cada usuário, sem considerá-los análogos.

Essa constatação não exclui o fato das outras Assistentes Sociais (1, 4 e 5)<sup>122</sup> também realizarem reflexões críticas sobre essa demanda de trabalho e também fazerem suas escolhas para pautar as intervenções. Essa é uma demanda que reclama suspensão da **heterogeneidade, imediaticidade e superficialidade extensiva**, suspensão essa que, a nosso ver, é realizada por todas as profissionais citadas, ainda que de forma distinta.

Sabemos que, na maioria das vezes, quem tem acesso às creches públicas são as famílias carentes, seguindo o viés de selecionar a pobreza, uma vez que as políticas sociais encontram-se focalizadas, fragmentadas e precarizadas e, por isso, têm se destinado majoritariamente para os extremamente pobres. O próprio fato da Secretaria de Educação encaminhar essa demanda para o CRAS já indica (ainda que implicitamente) que o critério da pobreza deva ser utilizado, porque o acesso é limitado. Se o assistente social agir movido pelo **pragmatismo e imediatismo** da vida cotidiana, ele acaba seguindo essa lógica, sem ponderar as questões mais amplas que envolvem a rede socioassistencial, a relação entre política econômica e política social e a orientação de nosso Estado neoliberal.

Pois bem, ainda que o assistente social faça a reflexão acima, efetivamente, como ele pode agir para desconstruir essa lógica? Pensamos que, aparentemente e a curto prazo, pouco pode ser feito, porém ele pode levantar o debate, ocupar os espaços de deliberação das políticas sociais (Conselhos de Direito e Políticas Públicas), ocupar os espaços de organização política da categoria profissional (CFESS e CRESS) e estar presente nos espaços de debate, capacitação e articulação possibilitados pelas Universidades e mais: conscientizar os usuários acerca de seus direitos e da relação entre as políticas sociais. Diante da rotina do cotidiano torna-se menos custoso e mais **pragmático** atuar segundo as demandas institucionais, sem questionar, sem problematizar e é aí que pensamos estar a possibilidade de uma atuação diferenciada: a superação desse pensamento (alienante) cotidiano e o esgotamento do campo de possibilidades, ainda que elas sejam incipientes e frágeis. Pensar, refletir, construir novas propostas de trabalho.

---

<sup>122</sup> Não acompanhamos todas as Assistentes Sociais na atividade de cadastramento de creche, por isso, a ausência de relatos e análises das Assistentes Sociais 2, 3 e 6.

Uma das atividades acompanhada na pesquisa foi um grupo socioeducativo<sup>123</sup>, que é considerado como grupo pelas Assistentes Sociais, porém, se configurou mais numa reunião informativa e relaciona-se ao caráter de condicionalidade presente na Política de Assistência Social, uma vez que o objetivo do encontro é entregar o convite para os usuários irem buscar a cesta básica no CRAS<sup>124</sup>. Entretanto, as profissionais, estrategicamente, aproveitam para abordar nessa reunião assuntos que ampliem as informações dos usuários sobre seus direitos. Este momento pode ser identificado como favorecedor de uma **suspensão** do cotidiano, em que suas características fundamentais podem ser subsumidas diante da atenção dada àquela ação.

Na realização de um grupo socioeducativo para entrega de cesta básica, realizado numa Associação de Moradores em determinado bairro e voltado para os usuários que pertencem a região, a Assistente Social 1, juntamente com uma Psicóloga, trabalhou os direitos acessados via CRAS, partindo do conhecimento dos usuários e ampliando-os. Indagou-os se sabiam quais os direitos que tinham ao acessar o CRAS e alguns usuários responderam, com muita dificuldade: documentação e assistência. A Psicóloga e a Assistente Social 1 foram estimulando a participação e trabalhando as informações sobre direitos, buscando utilizar uma linguagem clara. (Observação: Assistente Social 1).

Apesar do recurso a uma linguagem de fácil compreensão e da possibilidade do acesso a informação, percebemos que os profissionais, **espontaneamente**, utilizam uma linguagem técnica desconhecida pelos usuários, distante de suas realidades, mas corriqueiramente utilizada no cotidiano profissional. Há muita dificuldade em explicar todas as questões, de forma a possibilitar a compreensão dos usuários; os usuários nesse grupo, de maneira geral, estavam dispersos e era preciso prestar os esclarecimentos com paciência e cuidado, identificando as limitações deles. Ao proceder assim, identificamos que a Assistente Social 1 se vê diante da necessidade de refletir sobre os termos a serem utilizados e traduzi-los, de maneira a superar a **espontaneidade** e o **pragmatismo** e, ao mesmo tempo, buscar estratégias de superação de tais determinantes.

Outro ponto a se destacar é que o grupo observado tinha mais de 30 pessoas, o que dificultava o alcance de todos. Talvez uma estratégia de trabalho seria fazer dois encontros com grupos menores, buscando maior qualidade e efetividade para atender aos usuários em

---

<sup>123</sup> Infelizmente, durante nossa permanência em campo, só conseguimos acompanhar a realização de um grupo socioeducativo.

<sup>124</sup> Em alguns casos as cestas são entregues fora do CRAS (parcerias), como por exemplo, em espaços de instituições religiosas ou em espaços cedidos por políticos, o que pode “confundir” o usuário sobre quem entrega a cesta, sobre a origem deste benefício, culminando na contradição entre direito e bem-estar.

suas necessidades. Porém, aqui opera o **pragmatismo**, condutor da rotina cotidiana, facilitador dos processos, mas dificultador de uma ação mais homogênea e reflexiva. Além disso, há a escassez de recursos financeiros na instituição para o deslocamento até o local de realização do grupo.

Determinada usuária, no grupo, fez uma reclamação acerca de consultas médicas no posto de saúde e ensejou manifestar uma dúvida, porém, a Assistente Social 1 informou que isso não era demanda do CRAS. (Observação: Assistente Social 1).

Os usuários da Assistência Social levam para o CRAS uma diversidade de demandas, pois anseiam serem compreendidos como um ser integral, em todas as suas necessidades. Entretanto, é preciso considerar a especificidade da instituição, a fragilidade da rede socioassistencial, a grande demanda para ser atendida e a fragmentação das políticas sociais, tudo isso corrobora para uma atuação mais pontual e **pragmática**, que dificulta a compreensão dos homens inteiramente e desafia o profissional na utilização de seu tempo, de forma a possibilitar o direcionamento de toda a atenção às necessidades sociais trazidas pelos usuários. As Assistentes Sociais utilizam, recorrentemente, o encaminhamento para os outros serviços da rede, e aí é preciso refletir no tipo de encaminhamento concretizado: se é formal, claro e objetivo, se contém todas as informações, se pode vir acompanhado de um contato institucional que facilite o acesso, dentre outras táticas.

As condições objetivas impõem restrições aos profissionais no sentido de atuarem integralmente, rompendo com a **heterogeneidade**, porém, seus valores e competências profissionais instrumentalizam-no para fazer o que é possível dentro desse limite e tentar expandi-lo gradualmente. Ao identificar uma necessidade e realizar um encaminhamento efetivo, o assistente social está agindo no tensionamento da **imediaticidade**, da **heterogeneidade** e da **superficialidade extensiva**, ao quebrar o ciclo direto entre pensamento e ação, focar sua atenção em uma problemática e atuar de forma mais profunda e totalizadora sobre a demanda.

Num dos dias que observamos a rotina de trabalho da Assistente Social 4 (dia em que havia muitos atendimentos agendados), fizemos relatos importantes sobre a relação dela com os usuários, onde é possível identificar importantes elementos para a análise:

Compareceram para atendimento uma usuária e seu irmão, o qual havia ficado hospitalizado durante 5 anos e tinha acabado de sair do hospital. Ele possui sequelas, não consegue sobreviver sozinho e, por isso, fica um tempo

na casa de cada irmão. A usuária não conseguiu formular sua demanda e a assistente social perguntou: “Você quer pedir o benefício da LOAS para ele?”. A usuária respondeu: “sim, alguma ajuda”. A assistente social pediu os documentos pessoais do irmão da mulher e preencheu o requerimento do BPC. Perguntou quantas pessoas moravam na casa da usuária e a renda familiar e também a de cada irmão. Só depois justificou a razão de suas perguntas, explicando que o INSS tem critérios e que a renda da família tinha que ser até 1 salário mínimo e, por isso, iria colocar o irmão da usuária residindo com ela, para tentar conseguir o benefício. A profissional perguntou se a assistente social do hospital que ele esteve internado não havia feito o encaminhamento para o INSS e a usuária disse que não e que quando ele saiu do hospital ela ligou para a assistente social para pedir e a mesma disse que não poderia mais fazer, pois o irmão não estava mais internado. A Assistente Social 4 em nenhum momento se dirigiu ao irmão da usuária, alvo do atendimento. Ele por umas 3 vezes se manifestou. A profissional informou que a usuária deveria fazer uma procuração no cartório para ficar como representante legal do irmão. Passou todas as informações necessárias; fez um encaminhamento para o cartório e um relatório social para o INSS (para mandar junto com o requerimento). A assistente social perguntou se o irmão da usuária está fazendo tratamento médico, a usuária disse que não. Informou que a usuária precisa marcar uma perícia no INSS e passou o número do telefone e disse que é necessário levar na perícia um atestado médico da deficiência. Orientou-a a ir à Unidade Básica de Saúde solicitar um atestado médico. A profissional muito cuidadosamente organizou todos os documentos, guardou-os num envelope e passou todas as orientações necessárias. (Observação: Assistente Social 4).

Esse atendimento revela a contradição presente no exercício profissional, que interpela as Assistentes Sociais a todo momento a agir criticamente. Identificamos que, no geral, esse atendimento pode ser considerado como uma ação que rompe com a **heterogeneidade** e **imediatez** da vida cotidiana, pois, apesar da profissional ter focado na demanda do BPC, sem dar maiores atenções a outras necessidades sociais subjacentes, ela fez tudo o que era possível para subsidiar o acesso ao direito requerido. Inclusive, valeu-se de estratégias profissionais, identificando qual a melhor composição familiar para a garantia da concessão do benefício e, ainda, direcionando seu tempo e competência para a elaboração de um relatório social para adicionar aos documentos que deveriam ser apresentados ao INSS. Esse relatório não é obrigatório, fica a critério do assistente social fazer ou não. Verificamos, entretanto, que a Assistente Social 4 ao se referir ao benefício (BPC) como LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social - obscurece a compreensão dos usuários sobre a distinção entre a lei e o benefício regido por ela. Por isso, é tão recorrente os usuários se comunicarem dizendo: “recebo LOAS, quero receber o LOAS”. Como já demarcamos, a linguagem profissional é um importante instrumento de trabalho e, por isso, é necessário também aprimorá-la e usá-la conscientemente.

Após a Assistente Social 4 atender a todos os usuários que estavam esperando, ela foi até a porta, olhou e disse “pronto, agora deu uma folga, podemos tomar um café”. Na hora do café, uma funcionária administrativa foi aflita falar com ela que havia uma moça dizendo que a mãe estava passando mal e precisava de orientação. A assistente social desceu e chamou a usuária (que estava tranquila) e no caminho da sala disse para ela: “você está grávida mesmo?”, a usuária riu e acenou que sim. A profissional perguntou o que estava acontecendo e a usuária disse que a mãe estava passando mal em casa. A assistente social explicou que a mãe da menina havia fugido da UPA (Unidade de Pronto Atendimento), onde estava sob tratamento de desintoxicação e orientou que a moça deveria acionar a UPA. Repassou o telefone e a usuária foi embora. (Observação: Assistente Social 4).

A Assistente Social 4 mostrou pouca sensibilidade com o fato da mãe da menina estar precisando de cuidados naquele momento e atentou-se mais para o fato dela não estar dando continuidade ao tratamento, mesmo porque era uma demanda da saúde. Apesar disso, passou todas as orientações necessárias. Nossa compreensão é que, independente das dificuldades da usuária em permanecer no tratamento, pensamos que a profissional poderia ter feito um contato institucional com a UPA, a fim de melhor intervir na demanda e facilitar o atendimento emergencial necessitado naquele momento. Nesse caso, identificamos que ela embasou sua ação, primeiramente, em **juízos provisórios** e **ultrageneralizações** e, ainda, a partir do uso dos **precedentes** e **analogia**, revelando-se incrédula sobre a possibilidade efetiva da usuária continuar o tratamento. Realmente compreendemos que há muitas dificuldades e entraves culturais que perpassam a trajetória dos usuários da Política de Assistência Social<sup>125</sup>, porém, sabemos que o papel do assistente social requer que seja realizado sempre um atendimento de qualidade, que esgote todas as possibilidades críticas e efetivas de ação.

Vamos citar abaixo um importante relato de um atendimento da Assistente Social 5, para, em seguida, proceder a análise:

Em dado momento chegou uma usuária para atendimento, a qual já entrou na sala verbalizando sua demanda: cesta básica. Relatou sua condição debilitada de saúde e a impossibilidade de trabalhar, diagnóstico feito pelo médico. Não recebe benefício do INSS. Possui asma crônica e problemas

---

<sup>125</sup> Sobre cultura, cultura política e cultura profissional consultar as seguintes obras: MOLJO, C. B. Cultura Política e Serviço Social. In: Libertas. Juiz de Fora: Ed. UFJF, v. 4 e 5, 2008. ABREU, M. M. Serviço Social, Assistência Social e Lutas Sociais: inflexões na cultura profissional. In: Anais da V Jornada Internacional de Políticas Públicas (V JOINPP). Estado, desenvolvimento e Crise do capital, v. 1, Maranhão: EDFUMA, 2011. MOLJO, C. B.; SILVA, R. A. F.; TIMOTEO, R. F.; SOUZA, P. A. M. Serviço Social, Projeto Ético-Político e Cultura: as intersecções na intervenção do assistente social que trabalha na implementação da política de assistência social. In: Cláudia Mônica dos Santos; Sheila Backx; Yolanda Guerra. (Org.). A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. 2ª ed. 2013, p. 153-182.

cardíacos. Recebe aluguel social (R\$240,00), pois sua casa desabou. Disse que vai receber um apartamento do “Minha casa, Minha vida” em breve. Tem desconto na luz e água pelo CAD Único. Não recebe Bola-Família. Recebe BPC. Mora com um companheiro aposentado que a ajuda, o qual também tem problemas de saúde (diabetes). A usuária disse que antes estava no PSA, mas recebeu apenas 4 meses e ficou revoltada com isso, pois segundo ela, a outra assistente social a cortou do programa antes que completassem os 6 meses, dizendo que passaria sua cesta para uma família que estava passando fome. A Assistente Social 5 saiu e foi pegar a ficha da usuária. Quando ela voltou a usuária fez várias reclamações, inclusive, dizendo que não gosta da outra assistente social do CRAS. Falou que vai procurar o coordenador da AMAC para pedi-lo para punir quem a cortou do PSA antes do sexto mês (a usuária é ex-funcionária da AMAC). A Assistente Social 5 leu a ficha para entender o caso e explicou que a usuária foi cortada devido a uma avaliação da técnica. A usuária disse que era direito dela receber 6 cestas durante 6 meses. A profissional explicou que na avaliação da outra assistente social estava previsto apenas 4 meses e que ela avaliou que não havia necessidade de ampliar o prazo. A usuária reclamou muito. A Assistente Social 5 falou para ela que iria registrar o atendimento e fazer uma nova avaliação para julgar se iria colocá-la na fila de espera do PSA. A usuária pediu então “pelo menos” uma cesta para o mês corrente. A Assistente Social 5 disse que ainda não tinha a relação de cestas sobranes do mês, e que, portanto, não poderia dar certeza da concessão. A profissional explicou pacientemente que a disponibilização da cesta depende da avaliação do técnico, inclusive, para a manutenção dos meses de recebimento. A usuária disse que a outra assistente social errou com ela, a Assistente Social 5 não entrou nesse mérito e informou que se conseguisse incluir a usuária no PSA iria entrar em contato. Finalizada essa discussão, a profissional orientou a usuária a procurar atendimento médico devido ao seu estado de saúde. Ela disse que não gosta e nunca gostou de ser atendida em posto de saúde e que se precisasse iria ao hospital de emergência. A Assistente Social 5 explicou o funcionamento do SUS (hierarquia da rede de serviços, médicos, remédios, farmácia popular, exames, etc.) e ressaltou que seria importante a usuária ir ao médico cuidar da saúde. (Observação: Assistente Social 5).

Este atendimento, a nosso ver, representou um desafio para a Assistente Social, principalmente, no que tange à ética profissional. A usuária mostrou-se consciente de seus direitos e foi reclamá-los, porém, avaliou negativamente a conduta da assistente social que havia lhe atendido anteriormente. A Assistente Social 5 não se restringiu a essa informação **superficial** e procurou entender o caso em sua totalidade através da ficha da usuária, onde estava tudo registrado. Dessa forma, a profissional demonstrou respeito ao trabalho da outra assistente social, sem proceder à sobreposição de ações e informações e respeitando a ética profissional para com a colega de profissão, o que está previsto no Código de Ética Profissional. Este, em seu Artigo 11º alínea ‘d’ veda ao assistente social “prejudicar deliberadamente o trabalho e a reputação de outro/a profissional”. No mesmo Artigo, sob a alínea “a” está vedado ao assistente social “intervir na prestação de serviços que estejam sendo efetuados por outro/a profissional, salvo a pedido desse/a profissional; em caso de



urgência, seguido da imediata comunicação ao/a profissional; ou quando se tratar de trabalho multiprofissional e a intervenção fizer parte da metodologia adotada”. Na observação que está sendo analisada, a usuária apresentou uma série de necessidades sociais e a Assistente Social 5 respondeu a todas elas, de forma atenciosa, sem proceder a **juízos provisórios**, sem agir **espontaneamente** e de forma **imediata**. A única lacuna que identificamos foi a ausência de um encaminhamento formal para a rede de saúde, apesar de ela tê-lo feito verbalmente e várias vezes. A Assistente Social 5 explicou tudo cuidadosamente para a usuária, inclusive, em relação a forma de trabalho do Serviço Social no CRAS e, ao mesmo tempo em que considerou a opinião técnica da assistente social anterior, ela decidiu direcionar seu tempo para fazer uma nova avaliação da condição de vida da usuária com a possibilidade de incluí-la no PSA. Com esta atitude ela demonstra preocupação com a dinâmica da realidade, buscando conhecer como está a realidade de vida da usuária naquele momento, rompendo assim com o **pragmatismo** e **espontaneidade** presentes no cotidiano. Além de todas as ações citadas acima que promovem uma **suspensão** das determinações do cotidiano identificadas, pensamos que a profissional conseguiu superar a **heterogeneidade** da vida cotidiana, oferecendo toda a sua atenção reflexiva e crítica para o atendimento daquela demanda.

A Assistente Social 6 tem uma relação de proximidade com os usuários, demonstrando clareza em suas informações e estabelecendo um diálogo não hierárquico, conforme exposto adiante:

Chegou um usuário para atendimento e a assistente social já entrou na sala com uma caixa procurando a ficha do usuário e sabendo a demanda: cesta básica emergencial. Enquanto relia a ficha perguntou ao usuário: “a situação está a mesma?”. O usuário acenou que sim. O usuário já está na fila de espera do PSA. A profissional confirmou alguns dados no computador e perguntou novamente se a situação atual do usuário é de necessidade, se é a mesma de quando fez o cadastro. Ele disse que sim. Perguntou se fez o cadastro da creche para a criança e ele disse que não, porém, o período de cadastramento já havia terminado. Ela informou que iria repassar a cesta naquele mês (cesta sobranes) e que assim que fosse possível o incluiria no PSA. (Observação: Assistente Social 6).

Durante um atendimento para entrega de cesta básica do PSA, a assistente social identificou e atendeu outras demandas, como o cadastramento de creche, informações sobre cursos e programas da Prefeitura, dentre outros. A usuária atendida estava acompanhada de uma adolescente e a assistente social indagou a esta como a sua mãe e sua família estavam, ela respondeu “tudo bem”. A usuária falou: “a mãe dela a mandou vir junto para ver se você arruma uma cesta para ela”. A profissional explicou que não poderia entregar a cesta para uma adolescente, pois a responsável é que tinha que vir para o atendimento. (Observação: Assistente Social 6).

Nos dois atendimentos expostos acima, a Assistente Social 6 atendeu a demanda emergencial (cesta básica) e aproveitou para prestar informações e para confirmar a atual situação de vida dos usuários e suas famílias. São casos que ela já conhece e acompanha. Realizou os atendimentos com tempo, sem pressa e se colocou disponível aos usuários. Com isso, ela suspendeu a **heterogeneidade** e a **imediatez** do cotidiano no exercício profissional. Além disso, ao orientar a adolescente (citada na última observação) acerca da responsabilidade do comparecimento de sua mãe no atendimento para recebimento de cesta, a profissional mostrou-se atenta aos seus compromissos técnicos e éticos, em especial ao considerar a proteção à adolescente, atitude embasada nos princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) que em seu Artigo 4º disciplina que “É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.” (BRASIL, 1990). Nosso entendimento é de que a profissional ao entender a condição de adolescente da usuária, imputou à família e ao CRAS o dever de protegê-la, sem ratificar condutas que imprimam excesso de responsabilidades à adolescente, em especial, no acesso a alimentação.

Já que mencionamos o ECA e o público de criança e adolescente, público este atendido atualmente em várias instituições com finalidades específicas e também nos CRAS, gostaríamos de expor, por fim, a narrativa de uma observação da Assistente Social 5, a qual expressa a complexidade das expressões da questão social nas quais o assistente social intervém e a importância deste profissional no trato das mazelas sociais que acometem a sociedade contemporânea:

Continuando sua reflexão sobre o trabalho no CRAS 2, a Assistente Social 5 falou que tem dificuldade de lidar com casos de violação de direitos, em especial os relacionados às crianças, pois essas demandas causam-lhe sofrimento, chegando ao ponto de, as vezes, até sonhar com alguns casos que atende. Ela disse que ainda que faça o encaminhamento para a rede especializada atuar de forma mais profunda no caso, antes ela realiza uma escuta qualificada, onde toda a vivência da criança ou adolescente é exposta, o que lhe causa profundo sofrimento. (Observação: Assistente Social 5).

O trecho acima revela a complexidade das demandas com as quais o assistente social trabalha. Na vida cotidiana confirmam-se as expressões da questão social, postas enquanto demandas profissionais e as mesmas, muitas vezes, não são tomadas como resultado da luta de classes. Estas demandas desafiam o profissional, tocam sua subjetividade oriunda de sua

condição de ser humano e podem levar, dentre outras coisas, ao adoecimento profissional. Assim, levando-se em consideração, também, essa complexidade é que o Conselho Federal de Serviço Social – CFESS – pautou a conquista da aprovação da Lei 12317/2010 que define a jornada máxima de trabalho do assistente social em 30h semanais, sem redução salarial, a fim de garantir uma melhor qualidade de vida no trabalho para a categoria. A referida Lei acrescentou dispositivo à Lei 8662/1993 que regulamenta a profissão de Serviço Social e constitui-se numa conquista histórica e política da categoria profissional, representando sua força e seu lugar enquanto profissão especializada, inserida na divisão social e técnica do trabalho.

Muitos foram os dados apresentados no que concerne às relações de trabalho, os quais mereceriam inúmeras e consequentes análises. Tais dados levam-nos a considerar, conforme já expusemos, que as relações de trabalho nos CRAS 1 e 2 são tensionadas por uma dificuldade de um trabalho interdisciplinar, tendo como agravante a rotatividade dos profissionais, a precarização das políticas sociais e as relações de poder que se constroem nestes espaços. É preciso enfrentar o debate sobre a gestão e compreender as relações de trabalho no interior das instituições como espaços de luta e resistência cotidiana, condicionados pelas transformações societárias contemporâneas. Foi possível apreender, também, através dos dados sobre as relações profissionais que há uma dialética cotidianeidade/suspensão no exercício profissional das Assistentes Sociais, de forma imbricada e confluyente, revelando ora elementos de uma singularidade, ora elementos de universalidade. Portanto, nossas análises, ainda que algumas vezes tenham sido duras, tentaram expressar o caráter objetivamente condicionado do exercício profissional, ao mesmo tempo em que revelaram as possibilidades críticas oriundas de nosso projeto profissional.

Serviço Social é uma profissão e carrega uma visão de mundo e de sociedade que reconhece a condição humano-genérica de todos os seres humanos e sociais e fez a “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero” (CFESS, 1993).

Heller (2008, p. 34) nos ensina que toda façanha histórica concreta se torna particular e histórica graças a seu posterior efeito na cotidianidade. “O que assimila a cotidianidade de sua época assimila, também, com isso, o passado da humanidade, embora tal assimilação possa não ser consciente, mas apenas em-si”. Deste modo, nosso objetivo deve ser a construção de uma nova cotidianidade.

Exatamente por isso fazemos a defesa de que o Projeto Ético-Político é a particularidade que liga os assistentes sociais (em suas singularidades e na singularidade de suas intervenções) à universalidade, à generalização dos valores humano-genéricos. É a defesa desse projeto, de seus princípios e valores que é capaz de conduzir um exercício profissional crítico, que tensione a ordem e parta do próprio cotidiano para fazer os saltos de suas determinações. Portanto, não negamos a importância das características do cotidiano, entendemos que elas são necessárias para a sobrevivência nesse nível da vida social, contudo, fazer a crítica à vida cotidiana, ou seja, não estagnar em seus determinantes é fundamental para uma atuação que além de questionar transforme a realidade. Esse desafio nos acomete os anseios e, ao mesmo tempo, nos traz perspectivas para a construção de um novo tipo de sociabilidade.

Finalmente, chegamos ao fim da exposição de dados com a expectativa de poder ter descortinado ao leitor um pouco do que se pode chamar de “exercício profissional do assistente social mediado pelos determinantes concretos do cotidiano”. Exercício profissional analisado num espaço concreto: o CRAS. Buscamos apresentar os dados e analisá-los de forma articulada ao que aprendemos nos dois primeiros capítulos e de forma a resguardar fidelidade com a realidade examinada. Diversos foram os dados apresentados e as análises ensejadas e, mesmo assim, fica-nos a inquietação da necessidade de mais aprofundamento. Sabemos que trouxemos um leque de reflexões que ainda possibilitariam diversas e aprofundadas análises, porém, para o âmbito dessa dissertação pensamos que o necessário já foi exposto, ficando algumas indicações para estudos posteriores. Não finalizaremos esse capítulo com apreciações conclusivas, faremos isso adiante, na conclusão da dissertação, onde ensaiaremos algumas reflexões finais referentes ao percurso traçado até aqui.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Tempos de dizer que não são tempos de calar!*  
Mauro Iasi

Encerrar um percurso analítico constitui-se sempre um desafio, em especial se considerarmos a necessidade de fidelidade à dinâmica da realidade. Durante toda a construção de nossas argumentações buscamos nos embasar em autores da tradição marxista que mais nos auxiliaram a compreender nosso objeto de estudo. Igualmente, buscamos considerar que a postura do pesquisador deve ser pautada em princípios éticos, em valores universais, humano-gênicos e, para além disso, pautada na totalidade da realidade social. O método materialista histórico-dialético é um método que leva-nos a pensar e repensar nossas abstrações e revisitar nossas análises constantemente. A realidade é tão complexa e tão dinâmica que temos clareza de que nosso fôlego configurou-se numa aproximação à realidade do exercício profissional do assistente social mediado pelas determinações do cotidiano no espaço dos CRAS. O real é muito mais saturado de mediações, determinações e contradições do que aquilo que conseguimos captar. Considerando tudo isso, pretendemos delinear algumas reflexões finais, tendo como fundamento a construção teórica dos Capítulos I e II e a análise dos dados empíricos apresentada no Capítulo III.

Para entendermos, na contemporaneidade, o exercício profissional do assistente social desenvolvido nos CRAS em sua concretude, ou seja, mediado pelos determinantes concretos do cotidiano, mostrou-se necessário compreendermos as mudanças ocorridas no cenário político, econômico e social a partir de 1970, identificando as transformações ocorridas na configuração do capitalismo e, conseqüentemente, as transformações ocorridas no âmbito do Estado e na conformação das políticas sociais, em especial a Política de Assistência Social e como tudo isso incide no exercício profissional do assistente social.

De acordo com Guerra (2012) o cotidiano profissional se concretiza pela inserção do assistente social na execução terminal das políticas sociais<sup>126</sup>, cujo formato limita ou potencializa as ações profissionais. Na análise dos dados pudemos identificar e apontar o condicionamento conduzido pela configuração econômica, política e social da atualidade, com rebatimentos concretos nos CRAS, como a precarização das políticas sociais; ausência de recursos; fragilidade da rede socioassistencial; recursos humanos insuficientes, o que leva a uma sobrecarga de trabalho; fortes e restritivas relações de poder; individualização de

---

<sup>126</sup> Conforme indicado originalmente por NETTO (2008).

demandas; responsabilização privada pela vida; dentre outros. O atual perfil privatista, mercantilista e assistencialista das políticas sociais fragmenta as necessidades sociais e isso predispõe uma intervenção pontual, focalizada, imediata, burocrática, mimética, repetitiva e pragmática (ibid.). Fica claro, portanto, os veios condutores dos condicionamentos objetivos postos no espaço institucional dos CRAS 1 e 2.

Além disso, a ausência de precisão entre necessidade e demanda, a indeterminação da distinção entre as demandas que polarizam a intervenção profissional, acrescida da insuficiência de recursos, do corte nos orçamentos das políticas sociais, da redução da ação do Estado na implementação das mesmas, da descontinuidade e constante mudança nas diretrizes políticas (porque ficam à mercê das flutuações e interesses da política econômica ou do que está em conformidade com a acumulação/valorização do capital), ensejam os procedimentos mais adequados ao modo de ser do cotidiano. (GUERRA, 2012, p. 53).

Sob esses condicionamentos é que se desenvolve o exercício profissional das Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5, e 6, conduzido no cotidiano, sob suas determinações e sob o peso das condições objetivas. Compreendemos que o Serviço Social é tecido no cotidiano e regido por uma cotidianidade. Sabemos que o cotidiano é a esfera das relações sociais e ele é ineliminável da vida em sua totalidade e, portanto, do exercício profissional do assistente social, pois é no cotidiano que a profissão se realiza. Contudo, entendemos que essa relação insuprimível, para além de ser determinante e condicionante, é saturada de possibilidades reflexivas e operativas que favoreçam uma atuação crítica e transformadora da realidade. Assim, longe de compreendermos a vida cotidiana como obstáculo intransponível, compreendemo-la como o espaço onde estão postas as condições de realização dos objetivos da profissão, ainda que sob forte contradição. O cotidiano é o espaço de mediação entre o singular e o universal.

Na vida de todos os dias, os homens respondem às exigências imediatas para garantir a reprodução espontânea da existência física, e nessa esfera do ser social, estabelecem-se as mediações para formas mais altas de genericidade, nas quais se interrelacionam a particularidade e a genericidade, o homem como indivíduo e ser social (COELHO, 2013, p. 78).

Destarte, o cotidiano é movido e movente de determinações, mediações e contradições e, por isso, deve ser adentrado em suas profundezas e entendido a partir de suas determinações contraditórias e aparentes, mas não no sentido de estagnar nelas e sim buscando conhecê-las profundamente e ultrapassá-las.

O Serviço Social é uma profissão que intervém nas expressões da questão social e é preciso considerar que a legitimidade social da profissão é conferida pelas respostas oferecidas às demandas profissionais, estas em sua maioria configuradas enquanto demandas imediatas e emergenciais, conforme vimos na exposição dos dados. Guerra (2012, p. 45) nos ensina que até mesmo na identificação das demandas opera a cotidianidade, ao dificultar a distinção entre “demanda imediata, mediata, aparente, real, institucional, do usuário, da profissão, urgente, emergente”.

Assim, é preciso ultrapassar a imediaticidade cotidiana para conhecer a realidade em suas múltiplas determinações, principalmente porque “a essência se oculta cada vez mais na imediaticidade da vida cotidiana” (COELHO, 2013, p. 90).

As expressões da questão social são apreendidas em sua fenomenalidade, como problemas sociais, bem ao gosto da imediaticidade da vida cotidiana. Nesta direção, Coelho (2013, p. 91) nos diz que “as respostas profissionais privilegiam a utilização de instrumentos para a manipulação de variáveis empíricas, tendo em vista o cumprimento de metas balizadas por critérios de produtividade.”, o que foi identificado e apontado nos dados apresentados no Capítulo III. Assim, no exercício profissional acaba que “não há perguntas, e as respostas são previamente demarcadas por procedimentos, normas e rotinas atribuídas” (ibid., p. 91).

O assistente social atua no cotidiano com complexas situações de desigualdade social e diante de uma retração nos investimentos em políticas sociais seu exercício profissional passa a ser visto estritamente sob o ângulo da utilidade, ou seja, o profissional deve administrar o caos, o que se torna o parâmetro para aferir sua competência e eficiência, conforme foi possível comprovar nos dados da pesquisa. Há uma pressão em torno do quantitativo e do cumprimento das regras e normas pré-estabelecidas.

No Capítulo III verificamos que os determinantes do cotidiano que mais foram identificados nos dados da pesquisa, através da explicitação temática do exercício profissional, foram a heterogeneidade, a imediaticidade e a superficialidade extensiva, entendendo estes como as características fundamentais da vida cotidiana, condutores de todas as outras: espontaneidade, probabilidade, pragmatismo, ultrageneralização, economicismo, analogia, precedentes, imitação, entonação e juízo provisório. A conjugação daquelas três determinações principais faz a mediação da grande maioria das ações e reações profissionais e sedimenta ações cotidianas embasadas nos demais determinantes. Percebemos que as determinações do cotidiano se expressam no exercício profissional pelo veio condutor dos condicionamentos objetivos, imperando uma relação dialética e determinante às ações

profissionais. As situações que reclamam a atenção das Assistentes Sociais chegam como produtos objetivamente condicionados e são postas com o desenho das determinações do cotidiano, assim, cabe ao profissional fazer as análises e os saltos necessários para uma compreensão total das problemáticas a fim de definir os melhores procedimentos a serem adotados. Portanto, a forma como os determinantes do cotidiano se expressa no exercício profissional também deve ser compreendida numa concepção de totalidade, considerando as mediações que compõem o exercício profissional.

Importante ressaltar que consideramos que o cotidiano é, dialeticamente, o espaço da imediatividade, heterogeneidade e superficialidade extensiva e, ao mesmo tempo, o espaço de mediação para o alcance da universalidade ou genericidade. “A vida cotidiana, em sua heterogeneidade e imediata fluidez, oculta as múltiplas relações entre particularidade e universalidade, mas possibilita, também, revelá-las” (COELHO, 2013, p. 79).

Ao definirmos que nosso objetivo de estudo seria identificar e compreender como se expressam os determinantes concretos do cotidiano no exercício profissional do assistente social, nossa expectativa era a de descortinar uma angulação já colocada pelo significado social da profissão: o caráter objetivamente condicionado desta profissão, a qual encontra-se localizada no seio da sociedade capitalista, mediada por determinantes históricos e concretos e, ainda, repleta de possibilidades advindas mesmo de sua própria natureza contraditória. E foi exatamente isso que apreendemos em campo: a tensão contínua, o conflito, a contradição retraindo e expandindo o exercício profissional.

Coelho (2013) nos ensina, ancorada em Lukács, que as tensões do modo de ser do ser social, as quais encontram-se latentes no cotidiano, apenas adquirem a forma de conflitos sociais quando ocorre a busca pela homogeneização em direção ao humano-genérico, pois é quando por meio da esfera política os homens superam a cotidianidade. Nisso reside a contradição do exercício profissional do assistente social no cotidiano; o conflito advém da tensão entre valores e objetivos, da tensão entre as condições necessárias e as oferecidas. A superação das contradições é uma luta política, constitui-se num conflito e só assim é possível transformar.

Pudemos compreender o quanto a condição assalariada das Assistentes Sociais tensionada com os valores da profissão confere um terreno repleto de limites e possibilidades ao exercício profissional. Este que se realiza no espaço da vida cotidiana, onde ocorre a relação de assalariamento, de vínculo institucional; espaço onde são postas às demandas e respostas profissionais e onde também é possível identificar as necessidades sociais



subjacentes a tais demandas. O grande desafio às Assistentes Sociais dos CRAS 1 e 2 é justamente “compreender os limites e as possibilidades não como algo interno ou inerente ao próprio exercício profissional, mas como parte do movimento contraditório constitutivo da realidade social” (GUERRA, 2012, p. 49).

A aparente dicotomia entre o projeto de profissão e o exercício profissional realizado no cotidiano pode obstruir o profissional em suas ações, gerando uma inquietude ou questionamento acerca de seu papel, funções e das possibilidades do exercício profissional. Pensamos que isto também pode ser fruto de uma concepção restrita, incompleta ou enviesada sobre a natureza da profissão e da sociabilidade capitalista, bem como de seus determinantes, o que leva o assistente social a posições extremas como o messianismo e o fatalismo (IAMAMOTO, 2008). Deste modo, mostra-se indispensável desvelar os fenômenos da vida cotidiana, conhecer a realidade, a profissão e o espaço institucional em que cada profissional se encontra e, a nosso ver, o Projeto Ético-político nos ajuda nessa ascensão, ao promover a mediação crítica dos agentes profissionais em suas singularidades a uma compreensão mais universal da vida social. Este projeto busca superar essa aparente dicotomia entre teoria e prática através da conexão entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do exercício profissional, daí seu campo fecundo de possibilidades.

Portanto, como já pudemos constatar, as condições objetivas postas para as Assistentes Sociais no exercício da profissão superdimensionam as contradições postas pelas determinações do cotidiano, considerando, dialeticamente, que tais condições também são exacerbadas pelas determinações do cotidiano. Ambas, condições objetivas e determinações do cotidiano, são parte constitutiva dos pilares da sociabilidade capitalista. Expressam a concretude da contradição, da barbárie, da desigualdade social, da propriedade privada dos meios de produção e do conflito de classes. Coelho (2013, p. 78) faz a mesma reflexão: “as ações e reações espontâneas da vida cotidiana encontram-se determinadas pela sociabilidade concreta que forma a base econômica da sociedade”.

Como vimos “a ação e reação cotidiana requerem presteza, agilidade e determinadas capacidades mecanicamente assimiladas e espontaneamente ativadas pelos indivíduos”. Essa reprodução espontânea é fundamental para atender as diversas atividades cotidianas e, assim, concretizam-se as várias formas de objetivação do ser social. Entretanto, não podemos considerar que, por isso, a vida cotidiana se relaciona exclusivamente com a prática (COELHO, 2013, p. 75).

Toda ação profissional tem um sentido, uma direção social, está permeada por uma teleologia, mesmo o exercício profissional que se orienta por uma relação imediata entre pensamento e ação. Toda ação profissional está embasada numa relação teoria e prática e isso não é diferente no caso das Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5, e 6, as quais expressam em suas ações técnico-operativas as concepções teórico-metodológica e ético-política que orientam-nas, mesmo que as profissionais não tenham clareza ou consciência de suas concepções e de seus valores.

Ocorre que o nível do cotidiano é o nível do senso comum. Para a consciência comum, que atua nas demandas do cotidiano, a atividade prática contrapõe-se à teoria, ou, como se costuma ouvir, na prática a teoria é outra. Esta passa a ser considerada desnecessária ou um entrave à prática, compreendida como sinônimo de atividade, resultando na prática irrefletida. (GUERRA, 2012, p. 47).

Apesar das Assistentes Sociais dos CRAS 1 e 2 não terem expressado uma concepção imediata e de ruptura entre teoria e prática, pelo contrário, valorizaram a necessidade de capacitação e atualização para a qualificação da intervenção, elas estão envoltas no pragmatismo típico do cotidiano, o que, muitas vezes, leva-as à uma prática irrefletida. Assim, acaba que cotidianamente elas atuam a partir de uma relação imediata entre teoria e prática (entre pensamento e ação), tendo poucos momentos reflexivos que levam aos saltos suspensivos do cotidiano rumo à homogeneização.

O cotidiano (e suas necessárias demandas e respostas) está associado com a rotina e a repetição e estas conduzem a automatismos e a uma mecanização das ações e dos hábitos, o que acarreta uma objetivação estranhada no trabalho, ou seja, conduz a alienação. Esta por sua vez “interfere no desenvolvimento da generalidade humana e cria desumanidades” (COELHO, 2013, p. 80). A alienação leva o homem em seu processo de objetivação e individuação a não se reconhecer como um ser genérico, levando ao estranhamento. Imersas na alienação, as Assistentes Sociais não conseguem distinguir o conteúdo e o efeito da sua ação e intervenção, aparecendo-lhes como estranhos, assim como sua motivação. Isso ilustra o que Kosik (1976) chamou de pseudoconcreticidade, é a realidade tomada não em sua essência, mas apenas em sua aparência. Essa cotidianidade pseudoconcreta destrói a autenticidade e ratifica a alienação, deste modo, a cotidianidade se efetua como alienação e se reflete na consciência de forma enviesada, quer dizer, gera a consciência alienada (COELHO, 2013; KOSIK, 1976).

Conseguimos apreender nos dados coletados que o exercício profissional realiza-se sob uma contradição social e, “às vezes, é mera reprodução do instituído, e em outras constitui a dimensão do novo” (GUERRA, 2012, p. 40).

De forma recorrente, percebemos que uma mesma Assistente Social diante de situações semelhantes teve intervenções diferenciadas, ora reproduzindo o instituído, ora tensionando-o. Isso demonstra que os determinantes do cotidiano incidem contraditoriamente e dinamicamente sobre o exercício profissional, ora de forma mais intensa, ora com menor intensidade, de acordo com o movimento da realidade. Além disso, essa oscilação também relaciona-se com a realização ou não das suspensões temporárias do cotidiano. Portanto, as determinações do cotidiano e as condições objetivas da sociabilidade capitalista imprimem uma entonação e uma determinação ao exercício profissional que muitas vezes foge ao controle das Assistentes Sociais, em especial se estas não recorrem a uma concepção histórico-crítica de compreensão da realidade.

Na medida em que fomos dando concretude analítica aos nossos dados, fomos tentando apontar possíveis ações suspensivas no campo do exercício profissional crítico, as quais estão fundamentadas no conhecimento crítico da realidade. Lembrando que “o conhecimento advém da análise da realidade e, por isso, tanto precede quanto acompanha a intervenção”. Deste modo, “o conhecimento não se constitui em receituário da prática profissional, e tampouco esta pode se confundir com a realidade social [...]” (GUERRA, 2012, p. 57).

Assim, entendemos que o conhecimento da realidade pela dimensão teórico-metodológica do exercício profissional é fundamental para a escolha do instrumental a ser utilizado pelas Assistentes Sociais em cada problemática enfrentada no dia a dia, uma vez que a apreensão da dinâmica da realidade contribui para que haja coerência entre os instrumentos utilizados, as determinações assumidas pela questão social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais e a finalidade das ações profissionais, permitindo ao profissional alcançar os resultados esperados (SANTOS, 2013).

O conhecimento teórico e os demais conhecimentos sobre a realidade oferecem o conteúdo a ser trabalhado nas ações profissionais. Assim, é necessário o conhecimento da profissão, de suas condições, possibilidades e determinações. De outro modo, os instrumentos serão utilizados apenas para respostas de cunho administrativo, pontual, burocrático, material e instrumental (SANTOS, 2013). Essa forma mimética de tratar os instrumentos e o exercício profissional não rompe com as determinações contraditórias postas pelo cotidiano aos

assistentes sociais. O que possibilita fazer esse rompimento e suspender o cotidiano é a articulação unitária entre as dimensões do exercício profissional, dentro da lógica do projeto profissional hegemônico.

A dimensão técnico-operativa é entendida como o espaço de trânsito entre o projeto profissional e a formulação de respostas às demandas que se impõem no cotidiano das Assistentes Sociais. Estas necessitam desenvolver competências relacionadas às três dimensões do exercício profissional, a fim de que possam articulá-las para materializar suas intencionalidades (SANTOS, 2013).

Entendemos, por conseguinte, que as Assistentes Sociais que trabalham nos CRAS 1 e 2 na realização de suas competências e atribuições são desafiadas a suspender a heterogeneidade e promover uma suspensão temporária do cotidiano, pela via da homogeneização, meio pelo qual realiza-se a decolagem da cotidianidade ao humano-genérico ou genericidade. A homogeneização é a concentração da atenção em uma única ação, de modo a suspender todas as outras atividades durante a execução daquela tarefa. Portanto, é a partir da própria configuração do cotidiano que é possível elevar-se à genericidade humana.

Confiamos que o Projeto Ético-Político do Serviço Social respalda as Assistentes Sociais nessa empreitada, ou seja, auxilia-as na realização da universalização das ações (e apreensões), perpassando suas dimensões singulares e particulares e, desse modo, favorece uma atuação conscientemente crítica e a favor da defesa e ampliação dos direitos da classe trabalhadora, conforme previsto no Código de Ética Profissional.

Considerando todo o exposto, entendemos que o próprio caráter contraditório das relações sociais, da configuração do cotidiano e a relativa autonomia de que dispõe as Assistentes Sociais configuram-se como margens que possibilitam a ampliação do ‘campo de manobra’ profissional no espaço dos CRAS, favorecendo ações que estão articuladas ao caráter humano-genérico do projeto profissional, alinhado a um projeto de sociedade que defende a igualdade e a justiça social.

O exercício profissional das Assistentes Sociais mediado pelas determinações do cotidiano significa, portanto, um desafio constante, em consonância com a realidade na qual vivemos, permeada por contradições e tensões, próprias do sistema do capital. Assim sendo, somente a superação do sistema capitalista pode eliminar a raiz das contradições impressas pelo cotidiano aos assistentes sociais. Por enquanto, o que é possível garantir são momentos de suspensão temporária do cotidiano, a fim de concretizar valores humano-genéricos/universais, pois a suspensão total não cabe na ordem da contemporaneidade.

Conforme nos afirma Coelho (2013), os homens, cotidianamente, buscam os meios para a satisfação de suas necessidades, em ritmos e regularidades próprios de sua época histórica. Diante disso, é indispensável considerar que “as relações sociais estabelecidas no modo de produção capitalista impedem que a classe trabalhadora vivencie as formas mais altas de genericidade para satisfazerem suas necessidades” (ibid., p. 76).

A organização da sociedade capitalista, centrada nos processos da alienação, obstaculiza a homogeneização, ou seja, a passagem do singular para o humano-genérico (universal).

[...] o desenvolvimento social significa objetivação de valores, que se põem em movimento no momento da escolha entre as alternativas. No entanto, a divisão do trabalho, com a conseqüente fragmentação do processo de trabalho e a manipulação dos valores voltados para os interesses da classe social burguesa em relação às demais, obstaculiza a explicitação do ser humano-genérico, por meio dos processos de alienação. Cotidianamente, o homem constrói-se como indivíduo e como ser genérico, constrói valores, cria humanidade ou desumanidade. (COELHO, 2013, p. 83).

Ao mesmo tempo,

Os homens ao criarem os produtos que necessitam se encontram em condições de realizar sua genericidade a um nível cada vez mais alto, cada vez menos imediatamente particular. O desenvolvimento do gênero humano é constitutivo dessa dinâmica que envolve a relação entre particularidade e genericidade. (COELHO, 2013, p. 78).

Portanto, temos como premissa que o exercício profissional das Assistentes Sociais dos CRAS 1 e 2 integra a totalidade formada pelo exercício da profissão por toda a categoria profissional. Os limites apontados, as dificuldades identificadas, as suspensões assinaladas e as possibilidades previstas dizem respeito a uma análise mais geral do exercício profissional do assistente social no interior da sociedade capitalista.

Considerando tudo isso, cabe-nos por fim, registrar nosso agradecimento e admiração pelas Assistentes Sociais 1, 2, 3, 4, 5 e 6 por terem se colocado à disposição da produção de conhecimentos científicos, ao nos possibilitarem adentrar um pouco na imensidão de suas realidades profissionais, num tempo em que o tempo é atributo raro, em que o gênero humano é constantemente obstaculizado, num tempo em que o cotidiano nos devora. Sabemos, companheiras, que a luta é contínua, diária, cotidiana!

## BIBLIOGRAFIA

ABREU, M. M. **Serviço Social, Assistência Social e Lutas Sociais:** inflexões na cultura profissional. In: Anais da V Jornada Internacional de Políticas Públicas (V JOINPP). Estado, desenvolvimento e Crise do capital, v. 1, Maranhão: EDFUMA, 2011.

ANDERSON, P. **Balanco do Neoliberalismo.** In: SADER, E & GENTILI, P. Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho.** São Paulo: Boitempo, 1999.

BARROCO, M.L.S.; TERRA, S.H. **Código de Ética do Assistente Social comentado.** Conselho Federal de Serviço Social (Org.). São Paulo: Cortez, 2012.

BEHRING, R.E. **Política social no capitalismo tardio.** São Paulo: Cortez, 1998.

\_\_\_\_\_. **Brasil em contrarreforma:** desestruturação do Estado e perda de direitos. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

\_\_\_\_\_. Crise do capital, fundo público e valor. In: **Capitalismo em crise, política social e direitos.** BOSCHETTI, I.; BEHRING, E. R.; SANTOS, S. M. M.; MIOTO, R. C. T. (Orgs.). São Paulo: Cortez, 2010, p. 13-34.

BEHRING, R.E.; BOSCHETTI, I. **POLÍTICA SOCIAL:** fundamentos e história. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2007. (Biblioteca básica de serviço social; v.2).

BOSCHETTI, I. **Assistência social no Brasil:** um direito entre originalidade e conservadorismo. Brasília: GESST/SER/UNB, 2001.

BRASIL. Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB/SUAS/RH).** Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social.** Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Orientações Técnicas para o Centro de Referência Especializada de Assistência Social.** Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. **Norma Operacional Básica (NOB/SUAS).** Brasília, 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS,** Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 23 ed. Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)** - Lei nº 8742 de 07 e dezembro de 1993, publicada no DOU de 08 de dezembro de 1993. Brasília: 1993.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)** – Lei nº 8069 de 13 de julho de 1990. Brasília: 1990.

CHESNAIS, F. (Org.). **A finança mundializada: raízes sociais e políticas, configuração, consequências**. Tradução de Rosa Maria Marques e Paulo Nakatani. São Paulo: Boitempo, 2005, p. 35-67.

CISNE, M. **Gênero, Divisão Sexual do Trabalho e Serviço Social**. 1. ed. São Paulo: outras expressões, 2012. 144p.

CISNE, M. Gênero e Serviço Social: determinações e implicações históricas. **Temporalis** (Brasília), v. 1, p. 145-159, 2010.

COELHO, M. **Imediaticidade na prática profissional do Assistente Social**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS 557/2009**. Dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos e opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais. Brasília: CFESS, 2009.

\_\_\_\_\_. **Resolução CFESS nº 533**, de 29 de setembro de 2008. Regulamenta a supervisão direta de estágio no Serviço Social. Brasília: CFESS, 2008.

\_\_\_\_\_. **Resolução CFESS nº 493**, de 21 de agosto de 2006: Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Brasília: CFESS, 2006.

\_\_\_\_\_. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.

\_\_\_\_\_. **Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei 8662/1993)**. Brasília: CFESS, 1993.

COUTINHO, C. N. (Org.). **O leitor de Gramsci**-escritos escolhidos: 1916-1935. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.

COUTO, B. R.; DEGENSZAJN, R. R.; YAZBEK, M. C. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil**: apresentando a pesquisa, problematizando a política social. Revista de Políticas Públicas (UFMA), v. especial, p. 453-460, 2012.

COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento.** 3ª edição Revista e Atualizada. 3ª. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2012.

DRAIBE, S. M. **As políticas sociais e o neoliberalismo:** reflexões suscitadas pelas experiências latino-americanas. In: Revista da USP, São Paulo: Edusp, nº 17, 1993, p. 86-101.

FERNANDES, F. **A revolução burguesa no Brasil.** Ensaio de interpretação sociológica. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1987.

FERREIRA, F.G; ROSA, F.R. **Instrumentalidade e técnicas em Serviço Social:** uma reflexão possível na atuação do assistente social nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) em Juiz de Fora. Monografia de Conclusão de Curso. UFJF, Juiz de Fora, 2008.

FILHO, R. S. **Gestão Pública e Democracia:** a burocracia em questão. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2011, p. 217-233.

\_\_\_\_\_. Apontamentos sobre o materialismo dialético. In: **Libertas**, v.2, n.2, jul/dez 2002-v.3, n. 1 e 2, jan/dez 2003, Juiz de Fora: UFJF, 2003, p. 115-130.

FILHO, R. S.; ANTINARELLI, C. P. G.; PAULA, C. A.; SILVA, W. H. F. Política de Assistência Social no contexto neoliberal: desafios da implementação do SUAS. In: MOLJO, C. B.; DURIGUETTO, M. L. (Org.). **Sistema Único de Assistência Social, Organizações da Sociedade Civil e Serviço Social:** uma análise da realidade de Juiz de Fora. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.

FILHO, R. S.; OLIVEIRA, E. A. Gestão do SUAS em Juiz de Fora: análise da estrutura burocrática. In: MOLJO, C. B.; DURIGUETTO, M. L. (Org.). **Sistema Único de Assistência Social, Organizações da Sociedade Civil e Serviço Social:** uma análise da realidade de Juiz de Fora. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.

GALEANO, E. H. **As veias abertas da América Latina.** Porto Alegre: L&PM Pocket, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GUERRA, Y. A. D. Expressões do pragmatismo no Serviço Social: reflexões preliminares. **Revista Katálisis** (Impresso), v. 16, p. 39-49, 2013.

\_\_\_\_\_. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C.M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.) **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social:** desafios contemporâneos. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.



\_\_\_\_\_. A dimensão investigativa no exercício profissional. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPS, 2009, p. 701-717.

\_\_\_\_\_. As dimensões da prática profissional e a possibilidade de reconstrução crítica das demandas contemporâneas. In: **Libertas**, v.2, n.2, jul/dez 2002- v.3, n. 1 e 2, jan/dez 2003, Juiz de Fora: UFJF, 2003, p. 9-21.

HARVEY, D. **A condição pós-moderna**. São Paulo, Loyola, 1993.

HELLER, A. **O cotidiano e a história**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na cena contemporânea**. In: CEFESS/ABEPSS (orgs.). **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**, Brasília-DF, 2009.

\_\_\_\_\_. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

\_\_\_\_\_. Proposta de Interpretação Histórico-Methodológica (Parte I). In: IAMAMOTO, M.V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_. A questão social no capitalismo. **Temporalis**. ABEPSS, Brasília, 2001, n.3, pp. 41-45. Janeiro/Junho 2001.

IASI, Mauro Luis. **As metamorfoses da consciência de classe**. O PT entre a negação e o consentimento. 2.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2012.

\_\_\_\_\_. **Ensaio sobre consciência e emancipação**. 2.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

KOSIK, K. **Dialética do concreto**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 3ª ed., 1976.

LUKÁCS, GEORG. Prefácio. In: HELLER, Agnes. **Sociología de la vida cotidiana**. Trad.: J.F.Yvars y E.Pérez Nadal. Barcelona: Ediciones Península, 1994, p.9-14.

\_\_\_\_\_. O particular à luz do materialismo dialético. In: **Introdução a uma estética marxista: sobre a categoria da particularidade**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1978, p. 73 – 122.

MANDEL, E. **A crise do capital**. São Paulo-Campinas, Ensaio-Unicamp, 1990.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARX, K. **O Capital**: crítica da economia política. Livro I. O processo de produção do capital. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

\_\_\_\_\_. **Miséria da filosofia**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

\_\_\_\_\_. **Manuscritos Econômicos-Filosóficos**. Trad. Jesus Ranieri. São Paulo: Boitempo, 2004.

\_\_\_\_\_. **Para a crítica da economia política**. Salário, preço e lucro. O rendimento e suas fontes. A economia vulgar. Civita, 1982.

MENDES, D.L.P. **A intervenção do assistente social orientada pelo projeto ético-político da profissão**: análise referenciada no CRAS Norte (Juiz de Fora - MG). Trabalho de Conclusão de Curso, Fac. de Serviço Social, UFJF: Juiz de Fora, 2009.

MÉSZÁROS, I. **A crise estrutural do capital**. Tradução Francisco Raul Cornejo. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 17-46.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 1993.

MOLJO, C. B. Cultura Política e Serviço Social. In: **Libertas**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, v. 4 e 5, 2008.

MOLJO, C.B.; EIRAS, A.A.T.S.; SANTOS, C.M. O exercício profissional na implementação do SUAS: projeto ético político, cultura profissional e intervenção profissional. In: MOLJO & DURIGUETTO (Orgs.). **Sistema Único de Assistência Social, organizações da sociedade civil e Serviço Social**: uma análise da realidade de Juiz de Fora. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

MOLJO, C. B.; SILVA, R. A. F.; TIMOTEO, R. F.; SOUZA, P. A. M. Serviço Social, Projeto Ético-Político e Cultura: as intersecções na intervenção do assistente social que trabalha na implementação da política de assistência social. In: Cláudia Mônica dos Santos; Sheila Backx; Yolanda Guerra. (Org.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 2ª ed. 2013, p. 153-182.

MOTA, A. E. Questão social e serviço social: um debate necessário. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **O MITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL**: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 2.ed.São Paulo: Cortez,2008. p. 21-57, Cap.1.

\_\_\_\_\_. A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **O MITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2008. p.133-146, Cap.4.

MOTA, A. E.; AMARAL, A. S. do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: MOTA, A. E. (Org.). **A Nova Fábrica de Consensos**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2008. p. 23-44, Cap.1.

MOTA, A. E.; MARANHÃO, C.H.; SITCOVSKY, M. As tendências da política de Assistência Social, o Suas e a formação profissional. In: MOTA, Ana Elizabete. (Org.). **O MITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2008. p.180-198, Cap.6.

NETTO, J. P. Introdução ao método da teoria social. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília-DF, 2009.

\_\_\_\_\_. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-1964**. 12ª ed. São Paulo: Cortez, 2008.

\_\_\_\_\_. A conjuntura brasileira: o Serviço Social posto à prova. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, ano XXV, n.79, p.5-26, set.2004.

\_\_\_\_\_. **Cinco notas a propósito da questão social**. Temporalis. Brasília: ABEPSS/Grafine, ano II, n.3, p. 41-49, Jan/Jun 2001.

\_\_\_\_\_. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, ano XVII, n. 50, p.87-129, abril. 1996.

\_\_\_\_\_. Para a crítica da vida cotidiana. In: NETTO, J. P.; Falcão, M. C. **Cotidiano: conhecimento e crítica**. São Paulo: Cortez, 1987.

\_\_\_\_\_. **Capitalismo e Reificação**. São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, 1981.

NETTO, J. P.; BRAZ, M. **Economia política: uma introdução crítica**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007 (Biblioteca básica do Serviço Social; v.1).

PAULA, A. P. P. **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**. Reimpressão. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007. Parte II.

PEREIRA, L. C. B. Da administração pública burocrática à gerencial. In: PEREIRA & SPINK (orgs.). **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

- PEREIRA, P. A. P. **Política Social: temas e questões**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- POULANTZAS, N. **O Estado, o poder, o socialismo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1985.
- PRADO JÚNIOR, C. **Formação do Brasil Contemporâneo: colônia**. São Paulo: Brasiliense; Publifolha, 2000.
- PRATES, J. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético crítica de inspiração marxista – Prates. **Revista Virtual Textos e Contextos**. n° 2, Dez 2003.
- PITARELLO, M; OLIVEIRA, I. **Visita domiciliar**. Mimeografado.
- PITARELLO, M. **A documentação profissional em questão**. O Registro da prática profissional. Mimeografado.
- SANTOS, C. M. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. In: **Revista Conexão Geraes**, n° 3, ano 2. CRESS-MG: Belo Hoorizonte, 2° semestre de 2013.
- \_\_\_\_\_. **Na prática a teoria é outra?** Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social. 2ª tiragem. Rio de janeiro: Lumen Juris, 2011.
- \_\_\_\_\_. As dimensões da prática profissional do Serviço Social. In: **Libertas**, v.2, n.2, jul/dez 2002- v.3, n. 1 e 2, jan/dez 2003, Juiz de Fora: UFJF, 2003, p. 23-42.
- SANTOS, C. M.; BACKX, S.; SOUZA FILHO, R. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012, p. 15-38.
- SITCOVSKY, Marcelo. Particularidades da expansão da Assistência Social no Brasil. In: MOTA, Ana Elizabete. (Org.). **O MITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 2.ed.São Paulo: Cortez,2008.p.147-179, Cap.5.
- SOARES, L. T. **Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina**. São Paulo: Cortez, Coleção questões da nossa época, v. 78, 2000.
- TAVARES, M. C.; FIORI, J. L. (Des) **Ajuste global e modernização conservadora**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.
- TELLES, V. S. **Pobreza e Cidadania**. Curso de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo: Editora 32, 2001.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Filosofia da Práxis**. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra, 1977.

WERNECK VIANNA, M. L. T. **A americanização (perversa) da seguridade social no Brasil**: Estratégias de bem-estar e políticas públicas. 2ª ed. Rio de Janeiro: Revan/IUPERJ/UCAM, 2000.

YAZBEK, M. C. O significado sócio-histórico da profissão. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPS, 2009, p. 125-141.

\_\_\_\_\_. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social. **Temporalis**. ABEPSS, ano II, n.3, p. 33-40, Jan./Jun.2001.

## SITES PESQUISADOS

AMAC. Disponível em: <http://amac.pjf.mg.gov.br>. Acesso em 23/05/2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Bolsa Família**. Disponível em: [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br). Acesso em 21/04/2014. BRASIL, 2014a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Sala da imprensa/notícias/abril2014**. Disponível em: [www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br). Acesso em 21/04/2014. BRASIL, 2014b.

Auditoria cidadã da dívida. Números da dívida. Gráficos do orçamento 2014 e 2013. Disponível em: <http://www.auditoriacidada.org.br/numeros-da-divida/>. Acesso em: 21/04/2014.

## **APÊNDICES**

## **APÊNDICE A – Roteiro utilizado nas observações<sup>127</sup>**

Eixos centrais que nortearam as observações:

### **➤ Condições e Relações de trabalho**

- Espaço físico (sala e armários privativos para prontuários e anotações do Serviço Social);
- Sigilo profissional;
- Aspecto de higiene e salubridade.
- Relações interprofissionais entre os assistentes sociais e:
  1. Usuários;
  2. Outros assistentes sociais;
  3. Profissionais de nível superior de outras áreas;
  4. Equipe multiprofissional;
  5. Estagiários;
  6. Trabalhadores administrativos do CRAS;
  7. Coordenação.

### **➤ Organização do trabalho**

- Ações e procedimentos profissionais;
- Instrumentos e técnicas utilizados;
- Rotina do trabalho;
- Planejamento;
- Avaliação das ações.

### **➤ Autonomia profissional**

- Desafios encontrados;
- Estratégias utilizadas;

---

<sup>127</sup> Este roteiro foi construído coletivamente pelo Grupo de Pesquisa do qual fazemos parte, com o objetivo de subsidiar a pesquisa já mencionada na Introdução. O mesmo roteiro guiou as observações da pesquisa dessa dissertação, uma vez que, conforme também já foi explicitado, a pesquisa da dissertação ocorreu, concomitantemente, à pesquisa do Grupo de Pesquisa (ver nota de rodapé nº 7).

- Posicionamentos éticos e políticos;
- Autonomia técnica.

➤ **Articulação teórico-prática**

- Possíveis reflexões e formulações críticas sobre a concepção de profissão e de política social, especialmente a de Assistência Social, sobre os objetivos da profissão e objetivos da instituição e sobre o exercício profissional;
- Formação profissional;
- Capacitação e atualização profissional;

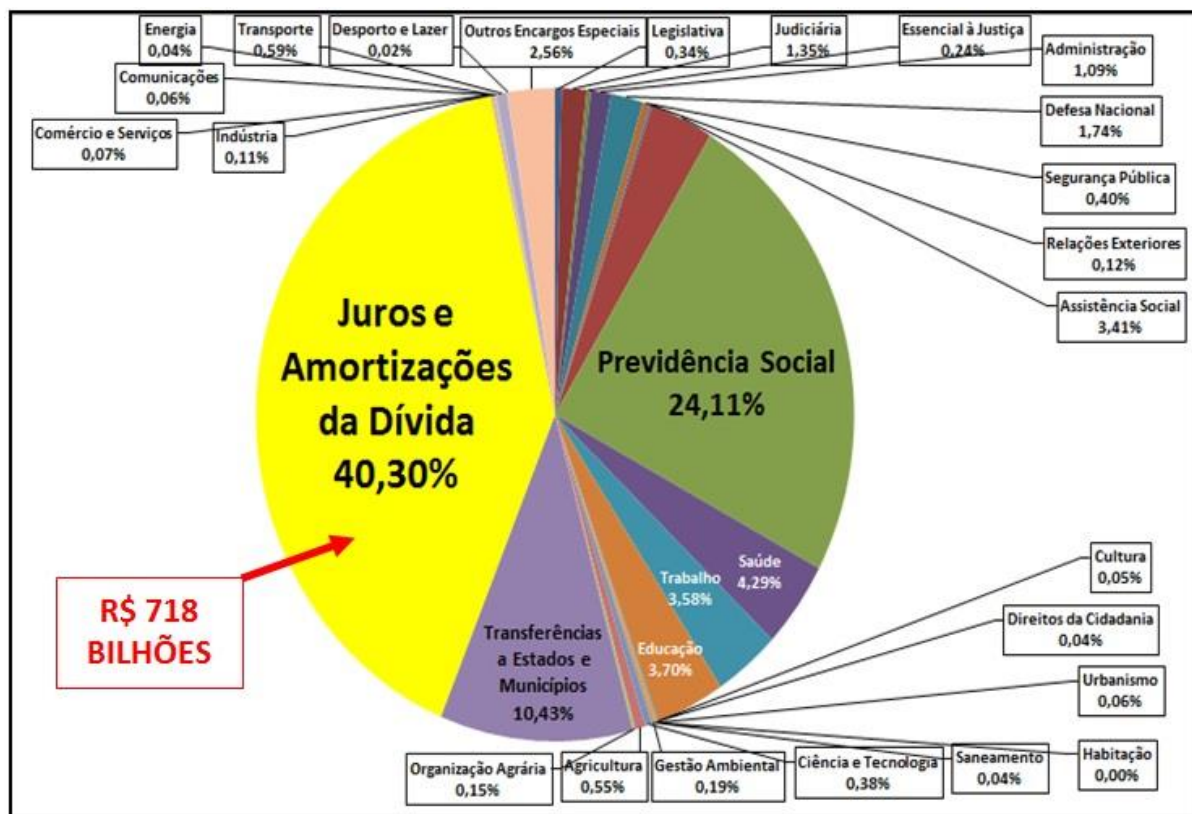


## **APÊNDICE B – Questões abordadas na entrevista aberta.**

- 1) Como são as relações profissionais com os demais técnicos, assistentes sociais, funcionários administrativos e coordenação do CRAS?
- 2) Você se considera realizada profissionalmente?
- 3) Você considera que tem autonomia profissional?
- 4) Como você analisa o sigilo profissional no CRAS?

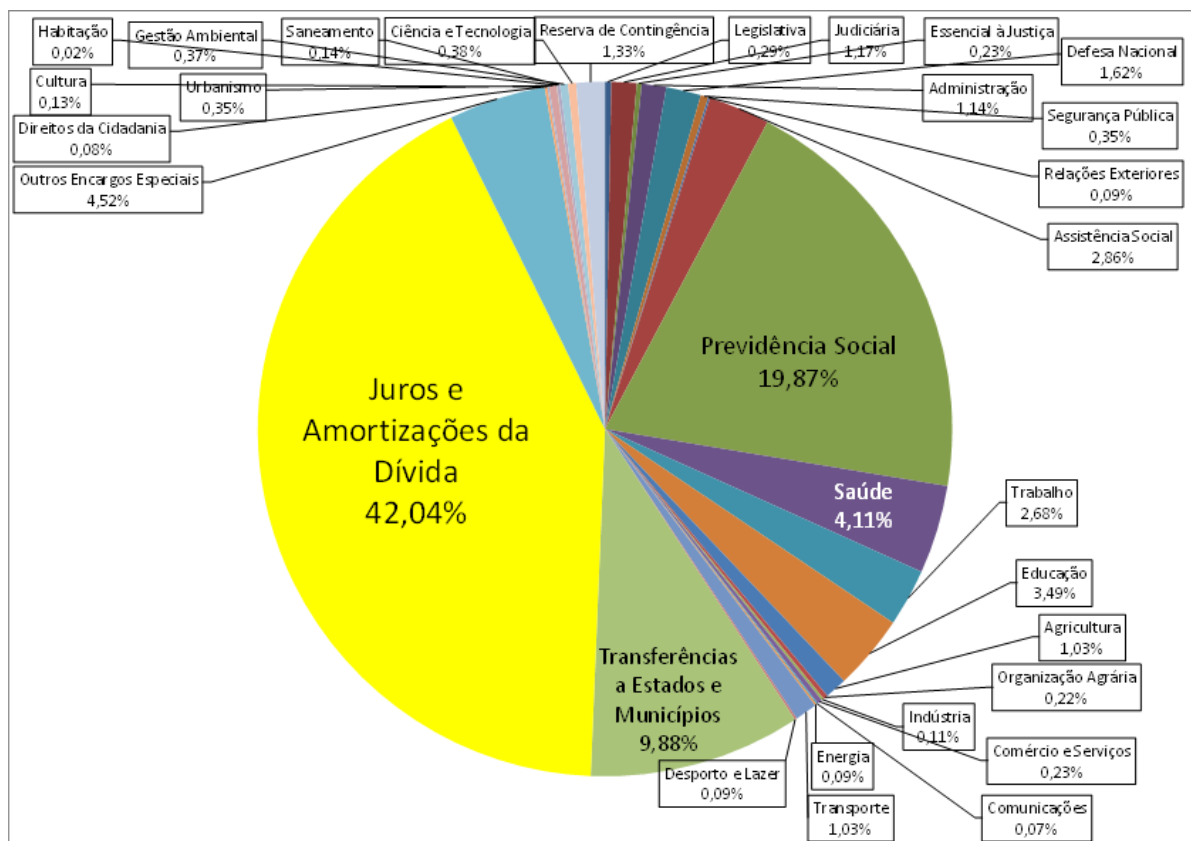
## **ANEXOS**

**ANEXO 1 – Orçamento Geral da União (executado em 2013). Total de gastos: R\$ 1,783 trilhão**




Fonte: Senado Federal – Sistema SIGA BRASIL – Elaboração: Auditoria Cidadã da Dívida.

**ANEXO 2 – Orçamento Geral da União (Previsto para 2014) Total: R\$ 2,383 trilhões**



Fonte: SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal).

ANEXO 3 – Relatório mensal de atendimentos dos CRAS



Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora - MG

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO - DAF**  
**COMITÊ DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
**PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - ATENDIMENTO**  
**FORMULÁRIO 1 - RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS DO CRAS**

---

Nome da Unidade: \_\_\_\_\_ UF: MINAS GERAIS

Endereço: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_

	2. Nº de famílias atendidas pelo CRAS										3. BENEFÍCIOS EVENTUAIS						4. Grupos e Oficinas socioeducativas																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3.1. Nº de ceatas básicas entregues	3.2. Nº Vale-transporte	3.3. Nº Vale-foto	3.4. Nº beneficiários Benef. Eventuais	4.1. Nº de reuniões	4.2. Nº de participantes																			
<b>NUMERÓRIAS</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL			
1. Nº de visitas domiciliares																																			
2. Nº de entrevistas e orientações																																			
3. Encaminhamentos realizados:																																			
3.1. Para socioeducativo de 6 a 14 anos																																			
3.2. Para socioeducativo de 12 a 17 anos IM/ASBB																																			
3.3. Para socioeducativo de 12 a 17 anos na CPJ																																			
3.4. Para Inclusão Produtiva de 17 anos no Projeto																																			
3.5. Para Inclusão Produtiva de 17 anos no Projeto CMA																																			
3.6. Para Inclusão Produtiva de 14 a 17 anos no CPJ																																			
3.7. Para Inclusão Produtiva de Adulto																																			
3.8. Para Serv. Convivência de Idosos																																			
3.9. Para o PASE																																			
3.10. Para Educação																																			
3.11. Para serviços de Saúde																																			
3.12. Para outros serviços da rede																																			
3.13. Para acesso ao BPC (artigo C4)																																			
3.14. Para o CREAM (artigo C5)																																			
4. Nº encaminhamentos atendidos																																			
5. Nº de atividades de caráter eventual																																			
5.1. Nº famílias q/ participaram subv. caráter eventual																																			
5. Nº de reuniões de articulação comunitária																																			
5.1. Nº famílias q/ participaram das ações comunitárias																																			

Associação Municipal de Apoio Comunitário Juiz de Fora - AAC																																	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO - DAF COMITÊ DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - ATENDIMENTO FORMULÁRIO 1 - RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS DO CRAS																																	
Bloco 1 - Famílias em acompanhamento pelo PAIF																																	
A. Volume famílias em acomp. pelo PAIF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
A.1. Total de famílias em acompanhamento pelo PAIF																																	
A.2. Novas famílias inseridas no comp. do PAIF durante o mês de referência																																	
B. Perfil famílias inseridas em acomp. no PAIF no mês (NOVOS)																																	
B.1. Famílias em situação de extrema pobreza																																	
B.2. Famílias beneficiárias do PBF																																	
B.3. Famílias beneficiárias do PBF em descumprimento de condicionalidades																																	
B.4. Famílias com membros beneficiários do BPC																																	
B.5. Famílias com CRIAD no PETI																																	
B.6. Famílias com AD no Proovem adolescente																																	
Bloco 2 - Atendimentos individualizados realizados no CRAS																																	
C. Volume atend. individualizados realizados no CRAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
C.1. Total atendimentos individualizados realizados/mês																																	
C.2. Famílias encaminhadas p/ INCLUSÃO Cad Único																																	
C.3. Famílias encaminhadas p/ ATUALIZAÇÃO cadastral no Cad Único																																	
C.4. VIDE 3.13																																	
C.5. VIDE 3.14																																	

\* Nos campos C1 a C5 devem ser contabilizadas todas as famílias/indivíduos, independente de estarem, ou não, em acompanhamento sistemático do PAIF



Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora - MG

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO - DAF  
COMITÊ DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL  
PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - ATENDIMENTO  
FORMULÁRIO 1 - RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS DO CRAS  
Bloco 3 - Atendimentos coletivos realizados no CRAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL			
D. Volume de SCFV																																			
D.1. Famílias participando regularmente de grupos no âmbito do PAJF																																			
D.2. CR em SCFV - até 6 anos																																			
D.3. CR/AD em SCFV - de 6 a 14 anos																																			
D.4. Jovens em SCFV - de 15 a 17 anos																																			
D.5. Idosos em SCFV para idosos																																			
D.6. Pessoas q/ participaram: palestras, oficinas, outras ativ. coletivas de caráter não continuado																																			
D.7. PCO participando dos Serviços de Convivência ou dos grupos do PAJF																																			
<b>TOTAL</b>																																			
Nº Reuniões de Coordenação																																			
Nº de Reuniões para estudo de casos																																			
Nº Relatórios elaborados																																			
Nº de famílias do PSF atendidas																																			
Nº de famílias do BPC/IDOSOS atendidas																																			
Nº de famílias do BPC/IPCD atendidas																																			
Outros procedimentos																																			

ANEXO 4- Formulário de registro de atendimento técnico<sup>128</sup>



**Atendimento Técnico**

DATA	NOME	NIS-CPF	DN	ACESSO	E.P	B.F	D.C	PETI	BPC		PJ	FA	FIA	AÇÃO DESENVOLVIDA
									IDOSO	DEFIC.				

D.N. - Data de Nascimento      B.F. - Bolsa Família      P.J. - ProJovem  
 E.P. - Extrema pobreza      D.C. - Descumprimento de Condicionabilidade      F.A. - Família Acompanhada  
 F.I.A. - Família Iniciando Acompanhamento

<sup>128</sup> Os formulários que constam nos Anexos 3 e 4 são utilizados pelas Assistentes Sociais nos CRAS 1 e 2 e foram disponibilizados pelas mesmas.