

**UFF- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SOCIEDADE E DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES**

**JULIANA SILVA CESAR DOS SANTOS**

**A SISTEMATIZAÇÃO E PLANEJAMENTO NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE  
SOCIAL NO CONTEXTO DA ASSISTÊNCIA: expressões de competência**

**CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ**

**2017**

JULIANA SILVA CESAR DOS SANTOS

**A SISTEMATIZAÇÃO E PLANEJAMENTO NA ATUAÇÃO DO  
ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA ASSISTÊNCIA:  
expressões de competência**

Monografia apresentada ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense de Campos dos Goytacazes, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social..

Orientadora:  
Prof<sup>a</sup>.Dr<sup>a</sup>Rosany Barcellos de Souza.

CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ

2017

JULIANA SILVA CESAR DOS SANTOS

**A SISTEMATIZAÇÃO E PLANEJAMENTO DA ATUAÇÃO DO  
ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA ASSISTÊNCIA:  
expressões de competência**

Monografia apresentada ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense de Campos dos Goytacazes, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Aprovada em: Campos/RJ, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup>Rosany Barcellos de Souza– UFF  
Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup> Ivana Arquejada Faes - UFF

---

Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup>IsabelaSarmet de Azevedo - UFF

Campos dos Goytacazes  
2017

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus. Pois, mesmo não dedicando em minha vida um tempo para agradecer por toda a força que ao longo da vida eu recebo dele, tenho a certeza que ele sempre esteve ao meu lado, abrindo caminhos e me fortalecendo para eu trilhar essa caminhada.

Com muito carinho, à professora e orientadora Rosany Barcellos que realiza um trabalho com muita competência e comprometimento, e que me orientou brilhantemente fazendo com que esse processo acontecesse da forma mais tranquila possível, transmitindo confiança quando o desespero chegava. Muito obrigada.

Ao meu grande companheiro, parceiro e amor da minha vida, que sempre esteve ao meu lado fazendo das minhas conquistas também as dele, me dando todo o suporte e apoio em tudo durante esse tempo, me colocando para cima quando nem eu acreditava, tendo paciência quando nem eu me aguentava. Maycon, muito obrigada por tudo, sem dúvidas você tem grande parcela em tudo isso que você sabe bem o que significa para mim.

A minha família que torce, se orgulha e acredita em minha vitória e em meu potencial.

Às pessoas com quem ao longo do curso estabeleci uma rede de apoio, uma parceria e amizade, que foram, a Giulia, Ana Laura, Ligia, Crislane, Tatiana e Thalita. Onde faço um agradecimento especial à Giulia pelas diversas vezes que deu "UP" não só para mim, como também para todas, com seus resumos maravilhosos, sua pró-atividade nas atividades coletivas e suas explicações esclarecedoras minutos antes das provas.

E também faço um agradecimento especial à Ana Laura, que foi uma grande amiga que ganhei, com quem estabeleci uma amizade mais próxima, que torce verdadeiramente pelo meu sucesso, além de me dá um grande apoio acreditando em minha capacidade até mais do que eu mesma por diversas vezes.

Aos professores e aos profissionais Assistentes Sociais que cruzaram e contribuíram nesse processo de formação dessa profissão que escolhi e que tanto me apaixonei.

Agradeço também a todos que não mencionei aqui, mas que passaram e/ou estão presentes em minha e me trouxeram algum aprendizado e contribuíram no meu crescimento pessoal, intelectual e profissional e que torcem e torceram por mim.

**OBRIGADA!**

*“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”*

José de Alencar

## RESUMO

Este trabalho apresenta uma discussão acerca de algumas dimensões de competência impressas na ação do profissional de Serviço Social, bem como, sobre o processo de sistematização e planejamento das atividades no exercício profissional. Temos como objetivo analisar como se expressa essa dinâmica de competência no contexto da assistência social no município de Campos dos Goytacazes com recorte nos Centros de Referência da Assistência Social. Para isso, empreendemos análise sobre o papel do Assistente Social, efetivando discussão, a partir de elementos teóricos e da fala dos assistentes sociais inseridos nesse espaço, sobre a sistematização e planejamento na atuação profissional. Destacamos nessa discussão a perspectiva de território, a capacidade do assistente social lidar com instrumentos técnico operativos de forma qualitativa, como também a estratégia para que o profissional possa estabelecer minimamente problematizações que corroborem para a construção de caminhos de competência no espaço da assistência social.

**Palavras-Chave:** Competência. Atuação profissional. Assistência Social. Sistematização. Planejamento

## **ABSTRACT**

This study presents a discussion about some dimensions of competence printed in the action of the Social Work professional, as well as on the process of systematization and planning of activities in the professional practice. We aim to analyze how this dynamics of competence is expressed in the context of social assistance in the municipality of Campos dos Goytacazes, with a cut in the Centrom de Referência da Assistência Social. For this, we undertake an analysis on the role of the Social Worker, effecting discussion, based on theoretical elements and the speech of the social workers inserted in this space, on the systematization and planning in the professional performance. We emphasize in this discussion the territory perspective, the social worker's ability to deal with technical instruments in a qualitative way, as well as the strategy so that the professional can establish minimally problematizations that corroborate the construction of competence paths in the social assistance space.

**Key words:** Competence. Professional performance. Social assistance. Systematization. Planning.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	8
<b>1. O SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA E SEUS DESAFIOS COTIDIANOS</b> .....	11
1.1 LÓGICA DE TERRITÓRIO E MATRICIALIDADE SÓCIO-FAMILIAR NOS CRAS .....	16
1.2 A PERSPECTIVA DE COMPETÊNCIA NA AÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL .....	20
1.3 A ESCOLHA DAS TÉCNICAS / INSTRUMENTAL TÉCNICO OPERATIVO .....	23
<b>2. A CONSTRUÇÃO DE CAMINHOS PLANEJADOS PARA A AÇÃO PROFISSIONAL COMO EXPRESSÃO DE COMPETÊNCIA</b> .....	28
2.1 DIMENSÃO TEÓRICA COMO FUNDAMENTO PARA O OLHAR DO ASSISTENTE SOCIAL.....	28
2.2 A NECESSÁRIA SISTEMATIZAÇÃO E PLANEJAMENTO NA ATUAÇÃO PROFISSIONAL .....	34
2.3 A COMPETÊNCIA A PARTIR DO OLHAR DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS .....	40
<b>3 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	56
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	59
<b>APÊNDICE A – Termo de autorização para realização da entrevista e utilização das informações</b> .....	62
<b>APÊNDICE B – Roteiro pré-determinado para realização da entrevista</b> .....	63



## INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo analisar e pesquisar como se expressa a dinâmica de competência pelo ponto de vista da sistematização e planejamento das ações no contexto da assistência social no município de Campos dos Goytacazes, com recorte nos Centros de Referência da Assistência Social. Surge a partir da aproximação com o campo da assistência devido ao estágio supervisionado em Serviço Social. A partir desse contato e enquanto graduanda do curso de Serviço Social nos mobilizamos a fim de analisar algumas atuações e com interesse em compreender alguns problemas identificados, tais como, a falta de planejamento na ação profissional, atuações profissionais rotineiras e burocráticas, ausência de projeto de intervenção profissional, baixos salários, condições materiais precárias para o trabalho e profissionais sobrecarregados.

Dessas indagações surgiu como tema “A sistematização e planejamento da atuação do Assistente Social no contexto da Assistência: expressões de competência”. Assim, pretendemos compreender os motivos e os fatores que contribuem para que grande parte dos profissionais, Assistentes Sociais, no campo da assistência e, especificamente, nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, tenham, quase sempre, uma atuação profissional mecânica e burocrática com a ausência de sistematização e de planejamento de sua prática. Identificamos nessa experiência que diversos fatores podem contribuir e/ou serem responsáveis por tais práticas como, por exemplo, a ausência de habilidade no trato com a dimensão metodológica da competência, no espaço de atuação profissional, a falta de comprometimento profissional, a ausência de reconhecimento por parte da gestão do exercício profissional, bem como de seu projeto ético-político e, também, condições de trabalho desfavoráveis.

Este trabalho tem em seu processo de análise o materialismo histórico dialético como base por considerar que para conhecer as opiniões e a realidade dos Assistentes Sociais inseridos na Assistência, tendo os CRAS como espaços sócio-ocupacionais, é preciso levar em consideração as várias possibilidades das múltiplas relações entre os Assistentes Sociais, a gestão da instituição e a secretaria onde estão inseridos. Utilizamos método dialético na investigação sobre as opiniões dos profissionais, a dialética trata da coisa em si, mas a coisa em si não se manifesta imediatamente nas aparências dos fenômenos, ela é dinâmica e contraditória,

colaborando assim para a compreensão da realidade desses profissionais que não é apresentada de imediato, nas aparências.

Para isso, foi realizada uma revisão de literatura e uma pesquisa bibliográfica referente ao tema, em que foi levantado e selecionado os autores que já discutiram acerca do assunto proposto. Foi efetuada, também, uma pesquisa de natureza qualitativa com os profissionais inseridos nesses espaços institucionais, tendo como propósito um estudo exploratório, pois trata-se de uma pesquisa que tem o objetivo de se familiarizar com o assunto. Foram realizadas entrevistas com 20% dos Assistentes Sociais de todos os CRAS de Campos dos Goytacazes, tendo como instrumentos de apoio um roteiro pré-determinado e a utilização de um gravador com a devida autorização dos mesmos. As informações foram registradas para posterior análise, entendendo essa técnica como a melhor para conhecer a realidade dos profissionais e suas opiniões. Diante disso, a análise se deu a partir das informações coletadas e organizadas para posterior sistematização.

O principal foco do presente estudo foi compreender como se expressa a dinâmica de competência pelo ponto de vista da sistematização e do planejamento das ações no contexto da assistência, buscando, também, responder às problematizações que têm relação com o objeto de pesquisa como, por exemplo, se existe a falta de aprimoramento profissional o que acaba por contribuir para a não competência; Se a ausência de espaço adequado contribui para ações rotineiras e acríticas, se a falta de material necessário para a efetivação do trabalho contribui para a desmobilização do Assistente Social, etc.

Para efeito das análises, utilizamos autores tais como: Guerra (2012) que traz a discussão da dimensão técnico-operativa no trabalho do Assistente Social; Almeida (2006) que discute a sistematização da prática; Matos (2015) que faz algumas considerações sobre as atribuições e as competências dos Assistentes Sociais; lamamoto (2006) que traz a discussão das dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social, entre outros.

Objetivamos com essas análises e com os dados coletados compreender os motivos da falta de planejamento e de sistematização dos Assistentes Sociais em Campos dos Goytacazes inseridos nos CRAS do município, discutindo a importância dessas ações bem como conhecer a realidade dos profissionais de modo a saber se existe ou não aprimoramento profissional e se este contribui para a competência ou falta dela e tentar evidenciar se a ausência de espaço físico e condições materiais

configuram um fator relevante de modo a contribuir para ações rotineiras e acríicas, etc.

Desse modo, o trabalho está dividido em dois capítulos fundamentais. No primeiro cujo título é “o serviço social no âmbito da assistência e seus desafios cotidianos”, resgatamos brevemente o histórico da assistência social, situando o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) nessa política, destacando a lógica de território e matricialidade que é trabalhada no CRAS e, realizando ainda neste capítulo, a discussão de competência na ação do Assistente Social e dos instrumentais técnico-operativos.

Já no segundo capítulo, intitulado de “a construção de caminhos planejados para a ação profissional como expressão de competência”, realizamos a discussão da dimensão teórica na atuação profissional, a importância da sistematização e do planejamento e finalizando com a apresentação e análise dos resultados obtidos na realização da pesquisa de campo.

## 1. O SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA E SEUS DESAFIOS COTIDIANOS

No Brasil, no contexto da redemocratização em meados da década de 1980, existia uma forte crítica na forma de como eram feitas as intervenções públicas no campo social, pois não mostravam uma boa eficácia, havendo nesse período uma forte pressão da sociedade civil juntamente com os movimentos sociais, para a discussão sobre a necessidade de inovar na implementação das políticas sociais, em especial a assistência social, para provocar um maior impacto e resultado na desigualdade social.

As políticas sociais, em especial a assistência social, são marcadas ao longo de sua história por serem utilizadas como forma de favor ou de ajuda, de modo geral sempre utilizada de forma clientelista, não sendo vista como uma política. Somente na constituição de 1988, a assistência social juntamente com a saúde e a previdência são reconhecidas como direito, porém esse direito não se efetiva imediatamente com a aprovação da constituição. Em virtude disso, mostra-se necessária a criação de leis para assegurar esses dispositivos constitucionais, no caso da assistência social foi criada em 1993 a LOAS<sup>1</sup> (Lei Orgânica da Assistência social), lei 8.742.

Então, incluída essa Lei no âmbito da seguridade social e regulamentada como política social pública, a assistência social inicia seu trânsito para um campo novo: o campo dos direitos sociais, a busca da universalidade de acessos e da responsabilização do Estado. A LOAS cria uma nova matriz para a política de assistência social, inserindo-se no sistema do bem-estar social brasileiro concebido como campo da seguridade social, configurando o tripé juntamente com a saúde e a previdência social. Abre-se assim socialmente os

campos dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, iniciando um processo que tem como horizonte torná-la visível como política pública e direito dos que dela necessitarem. Sem dúvida um avanço, ao permitir que a assistência social, assim posta, transmite do assistencialismo clientelista para o campo da Política Social. Como política de Estado, passa a ser um campo de defesa e atenção dos interesses dos segmentos mais empobrecidos da sociedade (YAZBEK, 1995<sup>2</sup>, p.10 apud COUTO et al., 2014, p. 56)

A LOAS, em seu primeiro artigo, assim como na constituição, reconhece a assistência como um dever do estado e direito do cidadão que dela necessitar.

---

<sup>1</sup> BRASIL, Lei nº 8.742. Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993.

<sup>2</sup> YAZBEK, Maria Carmelita. A política brasileira dos anos 90: a refilantropização da Questão Social. *Cadernos Abong Políticas de Assistência Social*, São Paulo: Abong, 1995.

A Assistência Social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (PAULA et al., 2013, p.64)

Apesar desse grande avanço, a construção desse modelo de seguridade social brasileira e, principalmente, sua efetivação de fato não foi nada fácil, pois já em seu “nascimento” foi preciso caminhar fortemente em sentido contrário ao modelo de política econômica neoliberal que já vinha se fortalecendo.

Pois, se por um lado, os avanços constitucionais apontam para o reconhecimento de direitos e permitem trazer para a esfera pública a questão da pobreza e da desigualdade social, transformando constitucionalmente essa política social em campo de exercício de participação política, por outro, a inserção do Estado brasileiro na contraditória dinâmica e impacto das políticas econômicas neoliberais coloca em andamento processos desarticuladores, de desmontagem e retração de direitos e investimentos no campo social. (COUTO et al., 2014, p. 56)

A partir dos anos 1990 e em especial no governo de Fernando Henrique Cardoso, na ocasião Presidente do Brasil, viu-se um fortalecimento do ideário neoliberal. As políticas sociais acabam sofrendo retrocessos e perda de espaço no campo do direito, pois houve um grande incentivo às práticas filantrópicas (incentivo ao terceiro setor), desresponsabilizando assim o estado, acontecendo nesse período “a erosão do sistema de garantias e de proteções sociais e com emergências de modernas e focalizadas práticas filantrópicas que descaracterizam direitos, despolitizam os conflitos sociais e desmontam a universalidade das políticas sociais públicas.” (COUTO et al., 2014, p. 59)

No ano de 1998, a primeira PNAS (Política Nacional de Assistência Social) foi aprovada, ficando essa sob medida provisória até o ano de 2004 quando se aprovou uma nova PNAS que nela vai estar.

claras as diretrizes para efetivação da Assistência Social, como direito e responsabilidade do Estado, uma Política que juntamente com as demais Políticas pretende garantir os mínimos sociais, prover condições para atender os cidadãos em seus direitos, tem como público todos aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social. (PAULA et al., 2013, p.65-66)

A Lei Orgânica da Assistência Social foi transformada e, sancionada em 06 de julho de 2011. No governo do Presidente Luís Inácio Lula da Silva foi criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), nesse período houve um fortalecimento ao processo de criação do SUAS, que teve sua versão final aprovada em 2005 em reunião do Conselho Nacional de Assistência Social por meio da NOB/2005;

o Sistema Único de Assistência Social - SUAS, que se configura como o novo reordenamento da Política de Assistência Social na perspectiva de promover maior efetividade de suas ações, aumentando sua cobertura, propondo a organização da Política de Assistência Social por tipo de proteção, denominadas de básica e especial, e conforme a natureza da proteção e por níveis de complexidade do atendimento (PAULA et al., 2013, p.66)

No SUAS, entre os vários princípios e diretrizes, é explicitada a importância da presença da população nas Políticas, até mesmo na fiscalização por meio de participação nos conselhos, a necessidade de articulação da Política de Assistência com as demais Políticas, bem como a responsabilidade do estado com a Política de Assistência e traz também a noção de territórios para melhor implementação da política.

A organização dos municípios ocorre para assegurar a implantação, execução e gestão da PNAS/SUAS, dentre outras providências deverá assegurar a estruturação dos serviços, dotando-os de condições operacionais. (PAULA et al., 2013, p.70)

Os serviços, programas, projetos e benefício da assistência social que são meios de materialização da Política, são organizados no SUAS por dois níveis de proteção, a básica e a especial;

A Proteção Básica está voltada à prevenção de situações de riscos pessoal e social, fortalecendo a potencialidade das famílias e dos indivíduos. Destina-se a população de vulnerabilidade social decorrente de pobreza ou nulo acesso a serviços públicos e/ou fragilização dos vínculos afetivos. (PAULA et al., 2013, p.70)

Nessa Proteção Social Básica (PSB) as unidades/ instituições responsáveis pela prestação dos serviços são os Centro de Referência de Assistência Social, os CRAS; Onde são executados em todos eles o Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF)<sup>3</sup> que, “seu objetivo é a construção de ações socioassistenciais continuadas, destinadas as famílias em situação de vulnerabilidade social, que garantam a convivência familiar e comunitária”. (PAULA et al., 2013, p.70)

Já a Proteção Social Especial (PSE) têm seu trabalho organizado com o objetivo de colaborar para a reconstrução dos vínculos que já foram “rompidos”, e como na Proteção Social Básica, as ações na Especial também têm como foco a

---

<sup>3</sup>o PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso a direitos e o usufruto deles e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. O trabalho social continuado do PAIF deve utilizar ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço (BRASIL, 2016, p.12)

centralidade na família, trabalhando no fortalecimento e no resgate de vínculos familiares e comunitários.

A PSE, por meio de programas, projetos e serviços especializados de caráter continuado, promove a potencialização de recursos para a superação e prevenção do agravamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, tais como: violência física, psicológica, negligência, abandono, violência sexual (abuso e exploração), situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras. (BRASIL, 2011, p.18 )

A Proteção Social Especial é dividida em dois níveis de complexidade, a de Média Complexidade, onde as ofertas de serviços são “destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos”, e de Alta Complexidade, que “tem como o objetivo ofertar serviços especializados, em diferentes modalidades e equipamentos, com vistas a afiançar segurança de acolhida a indivíduos e/ou famílias afastados temporariamente do núcleo familiar e/ou comunitários de origem” (BRASIL, 2011, p.20).

Na PSE de Média Complexidade, as unidades de referência para oferta de serviços são; Os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)<sup>4</sup> e, o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP)<sup>5</sup>. A PSE de Alta Complexidade oferta os seguintes serviços: Serviço de Acolhimento Institucional, Serviço de Acolhimento em República, Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora e Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) teve um papel importantíssimo no processo que vinha ocorrendo de tentativa de ruptura com assistencialismo, pois, apesar de já reconhecida como direito pela constituição e pela LOAS, havia ainda a necessidade de melhor operacionalizar essa política e o SUAS ‘veio’ suprimindo essa necessidade.

Assim, a compreensão da política de assistência social, na perspectiva do Suas, é associada à necessidade de superação da cultura do assistencialismo/clientelismo e afirmação da explicitação do direito. Entretanto, os mesmos sujeitos que afirmam a cultura do favor, associadas a práticas ultrapassadas. (2010, p. 209 apud PAULA et al., 2013, p.73)

---

<sup>4</sup>Unidade pública e estatal de abrangência municipal ou regional. Oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). (BRASIL, 20011, p. 20)

<sup>5</sup>Unidade pública e estatal de abrangência municipal. Oferta, obrigatoriamente, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. (BRASIL, 20011, p. 21)

A equipe de referência do CRAS é definida e regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS <sup>6</sup>. A composição dessa equipe depende do número de famílias que são referenciadas ao CRAS, definida da seguinte forma:

- Até 2.500 famílias: 2 técnicos de nível médio e 2 de nível superior (sendo 1 Assistente Social e o outro preferencialmente psicólogo);
- Até 3.500 famílias: 3 técnicos de nível médio e 3 de nível superior (sendo 2 Assistentes Sociais e o outro preferencialmente psicólogo);
- 5.000 famílias: 4 técnicos de nível médio e 4 de nível superior (sendo 2 Assistentes Sociais, 1 psicólogo e um profissional que compõe o SUAS);

É a partir da realização do diagnóstico territorial que o gestor municipal de assistência social (ou do DF), juntamente com o Coordenador do CRAS, define o profissional que deverá compor a equipe de referência. Poderão compor a equipe: pedagogo, sociólogo, antropólogo ou outro profissional com formação compatível com a intervenção social realizado pelo PAIF. (BRASIL, 2009, p.61)

Todas as equipes contam também com um coordenador, independentemente do número de famílias referenciadas, devendo ser um profissional de nível superior. A equipe conforme estabelecida no âmbito do SUAS é multiprofissional, para realização de um trabalho interdisciplinar, com o objetivo de que esses profissionais venham a somar seus “saberes” e competências de modo a conseguir responder às demandas individuais e coletivas, sempre trabalhando na perspectiva de totalidade, situando o indivíduo nas relações sociais que são estabelecidas.

O enfoque interdisciplinar é adotado como processo de trabalho no âmbito do SUAS, a partir da compreensão de que o principal objeto de ação da política de assistência social - as vulnerabilidades e riscos sociais - não são fatos homogêneos e simples, mas complexos e multifacetados, que exigem respostas diversificadas alcançadas por meio de ações contextualizadas e para as quais concorrem contribuições construídas coletivamente e não apenas por intermédio do envolvimento individualizado de técnicos com diferentes formações. (BRASIL, 2009, p.64)

O Assistente Social inserido não só nesse espaço de trabalho como também em qualquer outro, precisa ter o seu trabalho orientado no que está pautado no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão no que diz respeito às suas atribuições, às suas competências Profissionais e, também, aos seus direitos e deveres.

---

<sup>6</sup> “Instrumento normativo responsável pela definição de diretrizes e responsabilidades no âmbito da política do trabalho na área da assistência social. O mesmo está previsto como Meta 2 na Deliberação da V Conferência Nacional da Assistência Social”. (BRASIL, 2006, p.39)



O Serviço Social no espaço do CRAS possui um papel de “destaque”, entendendo que é uma profissão que tem sua intervenção basicamente sobre as expressões da questão social. A população que procura o espaço do CRAS traz consigo algumas dessas expressões, ou, na maioria das vezes, um conjunto delas, comumente estão em situação de vulnerabilidade social. Entendendo que nesse espaço se operacionaliza a Política de Assistência Social, que é um direito não universal e, sim, de quem necessitar dele.

O trabalho do assistente social na política de assistência social se dá em primeira instância através da compreensão dos conceitos, fundamentos e princípios estabelecidos para o reordenamento da política, sem esse entendimento o direcionamento das ações ocorre de forma equivocada, não demonstrando o rompimento com a perspectiva anteriormente desenvolvida. Mais que isso, não se compatibilizam com os princípios norteadores de reconhecimento e efetivação de direitos. (PAULA et al., 2013, p.73)

No Centro de Referência de Assistência Social, o coordenador tem como função, dentre outras, a articulação da rede de serviços existentes no território que pertence ao CRAS. Não só o Assistente Social, mas também todos os outros Profissionais Técnicos de nível superior que atuam no CRAS devem realizar suas intervenções com as famílias e com os indivíduos sempre considerando o contexto, as relações estabelecidas, a realidade daquela comunidade, pois, na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), sua operacionalização é pensada considerando as diversidades presentes nos vários territórios.

## 1.1 LÓGICA DE TERRITÓRIO E MATRICIALIDADE SÓCIO-FAMILIAR NOS CRAS

O SUAS – Sistema Único de Assistência Social - divide a proteção social em dois níveis: a proteção social básica e a proteção social especial. A proteção básica tem como referência para execução dos serviços socioassistenciais, como estabelecido no SUAS, os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social. (BRASIL, 2009, p.9)

Dessa forma, é nesse espaço do CRAS que se busca cumprir o trabalho de fortalecimento de vínculos, atuando na perspectiva de território e, que tem por objetivo

prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. (BRASIL, 2009, p.9)

No CRAS, acontece a gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica, sendo esta desenvolvida pelo coordenador de CRAS com o auxílio da equipe técnica. Acontece, também, o trabalho social com famílias do PAIF que é executado pela equipe de referência do CRAS. Ambas as funções são exclusivas do poder público, não sendo realizadas em entidades de assistência social de cunho privado.

A gestão de rede socioassistencial de proteção social básica visa fundamentalmente promover a organização e a articulação das unidades a ela referenciadas e o gerenciamento dos processos nela envolvidos o que, “demanda do CRAS um adequado conhecimento do território, a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e o gerenciamento do acolhimento, inserção, do encaminhamento e acompanhamento dos usuários no SUAS.” (BRASIL, 2009)

O CRAS tem, em sua organização e em sua execução, atividades basicamente pautadas em dois pontos importantes do SUAS: que é a perspectiva de território e a da centralidade na família, ou seja, a da territorialização e a da matricialidade sociofamiliar.

É importante compreender a territorialização, ou melhor, o trabalho com a perspectiva de divisão de territórios para a implementação das atividades e dos serviços. Não é restringida simplesmente à divisão de um espaço geográfico, entende-se que esse território possui características particulares que se dão não só através dos costumes e das relações, mas também das redes de solidariedade que são desenvolvidas pelas pessoas que ali vivem.

Sobre o território, Santos (1999) diz que ele precisa ser compreendido como um território usado e não apenas como um território em si, e que esse território usado é o chão e a sua identidade, entendendo essa identidade como o sentimento de pertencimento nesse espaço e, definindo o território como o lugar da residência, das trocas materiais e espirituais. Santos (1999) ainda inclui que esse território não pode ser entendido ignorando as relações políticas e econômicas que se estabelecem.

A Política Nacional de Assistência Social não só considera a noção de território para sua operacionalização, mas também a grande quantidade da população do país

e o número de municípios, compreendendo a desigualdade socioterritorial e a diversidade existentes. Logo, entende-se que “o princípio da homogeneidade por segmentos na definição de prioridades de serviços, programas e projetos torna-se insuficiente frente às demandas de uma realidade marcada pela alta desigualdade social” (BRASIL, 2004, p.43). Assim;

a operacionalização da política de assistência social em rede, com base no território, constitui um dos caminhos para superar a fragmentação na prática dessa política. Trabalhar em rede, nessa concepção territorial significa ir além da simples adesão, pois há necessidade de se romper com velhos paradigmas, em que as práticas se construíram historicamente pautadas na segmentação, na fragmentação e na focalização, e olhar para a realidade, considerando os novos desafios colocados pela dimensão do cotidiano, que se apresenta sob múltiplas formatações, exigindo enfrentamento de forma integrada e articulada (BRASIL, 2004, p.44).

as características de determinada localidade são intrinsecamente ligadas às formas de relacionamento social predominantes, que por sua vez são diretamente influenciados pelos contextos social, cultural e econômico do território. É no território que se evidenciam as contradições da realidade: os conflitos e desigualdades que perpassam e ressignificam as relações familiares e comunitárias ” (BRASIL, 2009, p.13).

Entende-se, assim, que trabalhar com a perspectiva de territorialização não é só reconhecer que as diferentes formas representam as expressões da questão social, mas também respeitar as diferentes formas de organização que a população apresenta. O que requer dos profissionais, ações e respostas que se identifiquem com a realidade apresentada neste território. “Assim, como no âmbito local se expressam as desigualdades sociais, também é no território que se encontram as potencialidades para o enfrentamento destas desigualdades” (BRASIL, 2009, p.13).

A territorialização refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território. (BRASIL, 2009, p.13)

Outra perspectiva trabalhada pelo CRAS é a matricialidade sociofamiliar, em que a política de assistência social tem como foco a centralidade na família. Fato esse fácil de ser constatado, por exemplo, nos critérios dados aos programas e aos serviços, que são meios de efetivação da política, que tem sempre como preferência o foco na família.

Essa centralidade deve-se ao reconhecimento, pela política de assistência social, da responsabilidade estatal de proteção social às famílias, apreendida como “núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia,

sustentabilidade e protagonismo social” e “espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias” dos indivíduos. (BRASIL, 2009, p.12)

Ao mesmo tempo, a assistência social compreende a família como um espaço de muita contradição, conflitos, violência e outras questões, sendo importantíssima essa mesma compreensão por parte dos profissionais que nela atuam. Entendendo que cada família possui particularidades, convicções e dinâmicas, sendo importantíssimo o reconhecimento dos novos ‘formatos’ de famílias, rompendo com o tradicional modelo conhecido pela sociedade.

A matricialidade sociofamiliar se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social. A família, segundo a PNAS, é o conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica. (BRASIL, 2009, p.12)

Reconhecendo as diferentes características, culturas e demandas apresentadas pelas diferentes famílias, então, o atendimento e as respostas dadas a estas famílias precisam necessariamente serem pensadas e planejadas a partir da realidade e da necessidade de cada família com suas particularidades, sendo isso um desafio posto aos profissionais inseridos nesses espaços.

Para responder a esse desafio, o SUAS estrutura-se buscando apoiar a família nas suas funções de proteção, socialização, aprendizagem e desenvolvimento das capacidades humanas, assumindo como pressuposto fundamental que o usuário de seus serviços ou benefícios não pode ser desvinculado do seu contexto familiar e social. (BRASIL, 2009, p.12)

É importante, também, refletir e pontuar sobre o porquê de a política de assistência ter preconizado em seus dispositivos a matricialidade sociofamiliar como uma de suas bases. Um exemplo simples pode ser pensado, na oferta de um programa de transferência de renda se esse programa tem como preferência as famílias, o número de pessoas a serem atingidas com um benefício é muito maior do que se tivesse foco o indivíduo.

O SUAS, ao eleger a matricialidade sociofamiliar como uma de suas bases estruturantes, organiza toda a rede socioassistencial para o apoio às famílias, a fim de assegurar a toda a população o direito à convivência familiar, seguindo o pressuposto de que para a família prevenir, proteger e manter seus membros é necessária a ação efetiva do poder público. O CRAS, assim, considera as famílias como um espaço de ressonância e sinergia dos interesses e necessidades coletivas e de mobilização à participação e ao protagonismo social, ou seja, como um vetor de mudança da realidade social. (BRASIL, 2009, p.13)

## 1.2 A PERSPECTIVA DE COMPETÊNCIA NA AÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

A competência profissional pode ser compreendida sob vários aspectos, ou melhor, pode ser compreendida como algo que reúne um conjunto de habilidades, ou capacidades que a pessoa ou profissional possui, não sendo reduzida a uma capacidade ou característica específica. Na atualidade, sabemos que

“[...] nesse “modelo de competência, importa não só a posse dos saberes disciplinares escolares ou técnico-profissionais, mas a capacidade de mobilizá-los para resolver problemas e enfrentar os imprevistos nas relações de trabalho” (Deluiz, 2001: 14). Está posta aí uma necessidade de construir atividades cotidianas competentes, não apenas do ponto de vista dos elementos que a própria formação do assistente social traz, mas também de construir habilidades e atitudes que contribuam para essas respostas profissionais”. (SOUZA; AZEREDO, 2004, p. 52)

Sobre as competências Souza e Azeredo (2004) compreendem que tratam-se de acontecimentos observáveis e que para se alcançar o que torna uma pessoa ou profissional competente não se pode limitar à aparência dos fatos, pois as competências também estão relacionadas a “atitudes e conhecimentos, capacidade de elaborar criticamente as situações de trabalho tais como: discernir situações diferenciadas, organizar dados, comunicar-se com outros sujeitos da equipe de trabalho e agir pautado na ética” (RAMOS, 2001 apud SOUZA; AZEREDO, 2004, p. 51)

Sobre a competência na dinâmica de trabalho do Serviço Social, destaca-se que,

A competência é uma construção do sujeito que trabalha, numa relação direta com o contexto no qual está inserido e nas relações de poder que aí estão postas, fica claro que não é somente necessária a qualificação adquirida na formação (teórica, metodológica e ética), mas algo que está para além, talvez ligado às capacidades múltiplas que emergem de uma situação particular de trabalho. (Souza; Azeredo, 2003, p.10 apud Souza; Azeredo, 2004, p.50)

Os Assistentes Sociais, como todos os outros trabalhadores, sentem os impactos provocados pelas transformações que ocorrem no mundo do trabalho, gerando uma situação de instabilidade. Com isso, o trabalhador é muito mais pressionado e exige-se muito mais dele. Podemos dizer que o Assistente Social é um profissional que possui um ‘diferencial’ que se faz muito necessário nesse cenário, que é a competência política que o possibilita construir mediações que são necessárias, criar ações de resistência e estabelecer relações estratégicas, já que sabemos que o trabalho do Assistente Social é luta.

Quando se fala em atribuições privativas e em competências no Serviço Social é importante ter clareza de modo a saber ‘separar’ ou diferenciar uma coisa da outra. As atribuições privativas são atividades que podem ser ocupadas exclusivamente por determinados profissionais, neste caso o Assistente Social. Já quando falamos em competência, não estamos falando em alguma atividade ou alguma atribuição que seja exclusiva deste profissional, esta competência pode ser entendida, por exemplo, como a capacidade de tomar uma decisão. Segundo Matos (2015), “Assim, as atribuições privativas são aquelas que se referem diretamente à profissão [...] E competências são aquelas ações que os(as) assistentes podem desenvolver, embora não lhes sejam exclusivas” (p. 681-682)

Porém, é importante atentar para o seguinte: a lei 8.662/93<sup>7</sup> que regulamenta a profissão, em seu artigo 4º e 5º traz, respectivamente, as competências do Assistente Social e suas atribuições privativas, havendo algumas repetições, então, segundo Terra (2000) “entende que quando há essas repetições no item competências, elas são entendidas automaticamente como atribuições privativas”. (apud MATOS, 2015, p.682)

É indiscutível a importância e a necessidade do reconhecimento e da regulamentação em lei da profissão, porém toda a categoria profissional precisa ter como um ponto importante de clareza que toda a profissão (inclusive o Serviço Social) mesmo que reconhecida em lei, precisa ter seu reconhecimento em seu cotidiano, nos espaços em que está inserida; Reconhecimento quanto à sua importância / relevância, reconhecimento do espaço que lhe cabe e esse reconhecimento só será alcançado diante de profissionais que são capazes de dar respostas eficientes e com competência às demandas postas; Sobre isso Matos (2015) diz que,

A resposta a essas demandas, por parte de assistentes sociais, está posta no campo das suas possíveis competências; logo, essa ação não lhes é exclusiva. Ser competente aqui é articular a dimensão ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa. [...] Competência, nos moldes aqui tratados, não é mérito individual, e sim resultado de um projeto que se constrói coletivamente nos serviços, que se retroalimenta da produção intelectual da profissão e da sua organização político-profissional (p. 690-691)

Essas respostas competentes, nesta definição de Matos sobre competência, nem sempre acontecem, entendendo que o Assistente Social como qualquer outro profissional inscrito na divisão social e técnica do trabalho, pode se ver inserido nas “armadilhas” do cotidiano, onde, por vezes, pouco se reflete sobre a intervenção

---

<sup>7</sup> BRASIL, Lei nº 8.742. Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993.

realizada no dia a dia, o que acontece devido a inúmeros fatores desde a necessidade de dar respostas imediatas até a falta desta competência e de comprometimento com o projeto ético-político.

Sobre essa questão Matos (2015) pontua que,

O cotidiano é o espaço das respostas imediatas em todas as esferas da nossa sociabilidade, inclusive as relativas ao trabalho. Logo, se estivermos mais qualificados (as), daremos, no trabalho, respostas melhores. Se efetivamente internalizarmos os valores do projeto ético-político, que são emancipatórios, daremos respostas emancipatórias para a “dureza” do dia a dia — que naturaliza a desigualdade social, estimula o preconceito, desqualifica os indivíduos fora do padrão dominante etc. —, tanto no trabalho como nas outras esferas da sociabilidade. (p.685)

Enfim, não é ‘tarefa’ fácil conseguir materializar o projeto ético-político da profissão, ainda mais com o fortalecimento das políticas neoliberais e com as reformas e contrarreformas do Estado que só fazem com que a classe trabalhadora perca ou veja seus direitos diminuírem, pois tudo isso tem rebatimentos nas demandas para o Serviço Social. Porém, essa materialização e, principalmente, comprometimento com o projeto ético-político, apesar de não ser tarefa fácil, não é, de modo algum, ‘tarefa’ impossível.

Mas, destaca-se que um trabalho e um atendimento de qualidade são de extrema importância e estão diretamente ligados ao compromisso com o projeto ético-político da categoria. Então, os profissionais Assistentes Sociais precisam ter esse ponto de forma muito clara em seu trabalho/ atuação. O trabalho exercido tem impacto direto que tanto pode ser positivo como também negativo na vida dos usuários, sendo este fato uma questão a ser pensada com muita seriedade.

As escolhas profissionais nem sempre significam um exercício de liberdade. A escolha livre supõe a existência de alternativas e seu conhecimento crítico, com inteira responsabilidade pelo resultado da ação. [...] A dimensão ética do exercício profissional é, portanto, um modo particular de objetivação da vida ética. A natureza da ética profissional só pode ser avaliada na dinâmica das transformações sociais, em sua relativa autonomia, em face das condições objetivas que constituem as referências ético-morais da sociedade e rebatem na profissão de modos específicos” (AZEVEDO, 2014, p.170).

Não podemos deixar de considerar que o profissional possui autonomia – RELATIVA –, pois, trata-se também de um trabalhador assalariado, inserido por vezes em instituições que colocam ‘barreiras’ para sua atuação, sem condições estruturais e materiais. Porém, o profissional não pode se deixar cair no fatalismo em função de todas as adversidades postas, pois existem sempre alternativas e estratégias possíveis, sendo necessário avaliar as correlações de forças, a articular-se de forma

inteligente (por assim dizer) atividades que são apreendidas em sua formação mesmo, daí novamente a importância de uma formação de qualidade.

Dessa forma, entendendo a importância das diversas dimensões de competência que se fazem necessárias para a atuação do Assistente Social em todos os seus campos de atuação. Destacando o campo da Assistência Social onde são definidas algumas atribuições e competências pelo CFESS (2011), tais como: realizar estudos socioeconômicos, para identificação de demandas e de necessidades sociais; realizar pesquisas para identificação das demandas e para reconhecimento das situações de vida da população, que subsidiem a formulação dos planos de Assistência Social; favorecer a participação dos/as usuários/as e movimentos sociais no processo de elaboração e de avaliação do orçamento público; organizar os procedimentos e realizar atendimentos individuais e/ou coletivos nos CRAS, entre outras.

Diante do exposto, o Assistente Social que atua na política de Assistência, em um Centro de Referência da Assistência Social, para a realização dessas atribuições e todas as outras, precisa necessariamente possuir competência teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Possuir essas competências de modo a realizar essas atribuições em sua atuação profissional é extremamente importante, pois possibilita ao profissional 'fugir' das atuações mecânicas, burocráticas e acrítica.

### 1.3 A ESCOLHA DAS TÉCNICAS / INSTRUMENTAL TÉCNICO OPERATIVO

O Assistente social possui em sua atuação algumas "dimensões" que dão efetividade em sua atuação competente que são, a dimensão teórico-metodológica, a técnico-operativa e a ético-política.

Essas dimensões encontram-se presentes nas diferentes expressões do exercício profissional: formativa, investigativa, organizativa e interventiva. Elas formam entre si uma relação de unidade na diversidade. (SANTOS, 2013, p.25)

Basicamente, entende-se que, com a utilização da dimensão teórico-metodológica, o profissional faz uma análise da demanda que está posta para uma melhor intervenção. Com a dimensão ético-política, os profissionais devem sempre planejar sua atuação no sentido do projeto profissional e com a dimensão técnico-



operativa, o profissional decide de que forma irá intervir, quais os instrumentos que utilizará nessa intervenção de modo a atingir seus objetivos.

A intervenção do Assistente Social se constrói mediante a articulação dessas dimensões que não podem ser pensadas ou colocadas em prática de forma dissociada umas das outras quando o Assistente Social tem em sua atuação o comprometimento com o projeto ético-político, porém cabe destacar a dimensão técnico-operativa como a que tem mais proximidade com o cotidiano profissional, entendendo-a sempre associada às demais.

“à dimensão técnico-operativa, enquanto dimensão que em sua especificidade é a mais aproximada da prática profissional, propriamente dita, e, que por ser assim, necessariamente, expressa e contém as demais dimensões (...) envolve um conjunto de estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que efetivam o trabalho profissional, e que expressam uma determinada teoria, um método, uma posição política e ética”. (SANTOS, 2013, p.26)

Guerra (2012) diz que as diversas dimensões da profissão também se complexificam e se aperfeiçoam dependendo, por exemplo, do nível da complexidade da própria realidade social na qual esse profissional atua, e diz que somente assim a profissão consegue dar respostas qualificadas às diferentes demandas que chegam. Destaca ainda que a dimensão técnico-operativa é a forma de aparecer da profissão pela qual é conhecida e reconhecida, pois dela depende alguma resolutividade da situação. Ainda, pontua que a intervenção de natureza técnico-operativa não é uma intersetoriação neutra pois ela está

travejada da dimensão ético-política e esta, por sua vez, encontra-se aportada em fundamentos teóricos, donde a capacidade de o profissional vir a compreender os limites e possibilidades não como algo interno ou inerente ao próprio exercício profissional, mas como parte do movimento contraditório constitutivo da própria realidade social. (GUERRA, 2012, p.1-2)

Uma profissão consegue sua legitimidade social através das respostas eficientes que são dadas às necessidades sociais, e Guerra (2012) diz que a dimensão técnico-operativa é a dimensão que dá visibilidade à profissão, sendo assim, é através da dimensão técnico-operativa que “o assistente social legitima e constrói uma determinada cultura, um ethos profissional”. (GUERRA, 2012, p.3)

É inegável que o Serviço Social é uma profissão fundamentalmente operativa. O que dá esse caráter instrumental à profissão, para além do espaço que ocupa na divisão social e técnica do trabalho, é o tipo de resposta dada à sociedade: resposta que tenha necessariamente que operar uma modificação na situação, nos aspectos objetivos e/ou subjetivos. (...) Refere-se, portanto, a forma pela qual a profissão responde ao atendimento das necessidades sociais, condicionadas que são pelo contexto social (pelas dimensões do

espaço e do tempo), donde a particularidade operatória da profissão. (GUERRA, 2012, p.3)

É importante destacar e reforçar que, quando se diz que a dimensão técnico-operativa é a dimensão que dá visibilidade à profissão não é o mesmo que dizer, e jamais pode-se pensar que esta é a dimensão mais importante da profissão, dado que não é possível pensar em respostas eficientes sem que todas essas dimensões da profissão sejam sempre trabalhadas de forma articulada umas com as outras.

Então, quando se diz isso, entende-se que uma profissão consegue sua legitimidade social através das respostas eficientes que são dadas às necessidades sociais e que são “vistas” ou “enxergadas” na dimensão técnico-operativa, pois, as outras dimensões não são vistas ou palpáveis, por assim dizer, apesar de elas estarem presentes (ou espera-se que sim) nesse processo de trabalho, em que o profissional busca uma melhor resposta à demanda apresentada nessa dimensão técnico-operativa.

Santos (2013, p.27) diz que “é na articulação da dimensão técnico-operativa com as demais dimensões da intervenção profissional que é possível materializar em ações, as concepções teórico-metodológica e ético-política que orientam o profissional”.

Diante do exposto, fica claro compreender o porquê da dimensão técnico-operativa. Apesar de ser considerada por Guerra (2012) como a razão de ser da profissão, não pode ser entendida ou pensada de forma separada das outras dimensões, pois, para que ela aconteça houve um processo anterior de reflexão sobre a demanda que foi dada, recorrendo não só a dimensão teórico-metodológica para depois se chegar à execução do que foi planejado, mas também a dimensão técnico-operativa que é de extrema importância nas escolhas dos instrumentos que são os meios a serem utilizados, para se alcançar o que foi proposto/ pensado.

Segundo Trindade (2001:66), falar do instrumental técnico-operativo é considerar “a articulação entre instrumentos e técnicas, pois expressam a conexão entre um elemento ontológico do processo de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento-qualitativamente diferenciados – ocorrido ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas)”. (apud SANTOS, 2013, p.27)

Os instrumentos e técnicas são tratados – por diferentes autores – como parte do instrumental técnico-operativo ou instrumental técnico ou acervo técnico-instrumental. Esses autores são congruentes ao afirmarem que esse instrumental ou acervo é constituído por um conjunto articulado de instrumentos e técnicas. Nesta direção, apontam o caráter histórico dos instrumentos e chamam a atenção para o fato de a escolha do instrumento da ação ser, necessariamente, direcionada a uma finalidade. (SANTOS, 2013, p.27)

Discutir e pensar a instrumentalidade no Serviço Social é muito mais do que pensar apenas nos instrumentos e nas técnicas que serão utilizados na execução da atuação profissional, mas também diz respeito a um pouco da capacidade de cada profissão; Guerra (2007) diz que,

o termo instrumentalidade nos faria perceber que o sufixo “idade” tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo [...] uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio histórico. (p.1)

Podemos pensar a instrumentalidade como uma possibilidade de alcançar os objetivos que são traçados (ou pelo menos que suponham que seja) ao realizar uma intervenção ou um atendimento, em que o profissional tem a possibilidade de estar afirmando e reafirmando não apenas o seu reconhecimento, mas o de toda uma categoria, não só no local onde está inserido enquanto profissional de extrema importância, mas também ter o reconhecimento social; “a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais” (GUERRA, 2007, p.2).

Sendo assim, entende-se que, quando o profissional traça os objetivos a serem alcançados e reflete sobre os mesmos, essas respostas não se dão de forma automática e sem articulação com seu arcabouço teórico de conhecimento que possui. Guerra (2007) diz ainda que:

Na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade. Deste modo, a instrumentalidade é tanto condição necessária de todo trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho. (p.2)

Sobre a instrumentalidade do Serviço Social, Guerra (2007) fala que ela pode ser pensada como uma condição socio-histórica da profissão em três níveis, em que o primeiro diz respeito à instrumentalidade do Serviço Social, não só diante do projeto burguês, como também dos seus objetivos, podendo a profissão ser convertida em instrumento. No segundo, ela diz sobre a instrumentalidade das respostas profissionais, referindo-se apenas ao aspecto operativo da ação, em que, segundo ela, as respostas são, por exemplo, manipulatórias, imediatistas e individuais, respostas sem mediações e sem aprofundamento da realidade social.

É importante salientar que as demandas postas ao Serviço Social não só são advindas das diversas expressões da questão social que é posta devido ao conflito

existente na sociedade dividida por classes, mas também são carregadas de uma série de 'aspectos' como, por exemplo, cultural e ideológico, não podendo, assim, essas respostas serem superficiais. É importante, também, que “essas ações estejam conectadas a projetos profissionais aos quais subjazem referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos. ” (GUERRA, 2007, p.11)

Já no terceiro nível, a autora coloca sobre como a instrumentalidade do Serviço Social pode ser entendida como uma mediação e como ultrapassar as ações simplesmente instrumentais para uma atuação profissional crítica e competente, em que ela diz que,

Reconhecer a instrumentalidade como mediação significa tomar o Serviço Social como totalidade constituída de múltiplas dimensões: técnico-instrumental, teórico-intelectual, ético-política e formativa (Guerra, 1997), e a instrumentalidade como uma particularidade e como tal, campo de mediações que porta a capacidade tanto de articular estas dimensões quanto de ser o conduto pelo qual as mesmas traduzem-se em respostas profissionais. (GUERRA, 2000, p. 12)

Então, falar em instrumentalidade não é apenas tratar do aspecto instrumental da ação, é articular todas as dimensões que a profissão possui, de modo a conseguir dar respostas competentes e, assim, atingir seus objetivos e, principalmente, ter o reconhecimento de que a profissão tanto lutou e ainda hoje precisa lutar para consegui-lo.

## **2. A CONSTRUÇÃO DE CAMINHOS PLANEJADOS PARA A AÇÃO PROFISSIONAL COMO EXPRESSÃO DE COMPETÊNCIA**

### **2.1 DIMENSÃO TEÓRICA COMO FUNDAMENTO PARA O OLHAR DO ASSISTENTE SOCIAL**

A sociedade contemporânea a cada dia que passa vem apresentando expressões e questões novas. Com o processo de globalização e com o ideário neoliberal, a cada momento mais forte e mais presente em sua dinâmica social, traz consigo questões diversas e também novas expressões da questão social<sup>8</sup>. O assistente social, além de ter sua formação em meio a essas mudanças, é trabalhador inserido na divisão sócio técnica do trabalho e trabalha diretamente com essas expressões, deparando-se com novas demandas em seu exercício profissional.

O assistente social é um profissional que possui um vasto campo de atuação. Cada um desses campos é estruturado por suas políticas, por suas normas, por suas hierarquias existentes, entre outros. Destaca-se, também, o fato de a atuação profissional estar diretamente relacionada às determinações econômicas postas na sociedade, como também, às determinações políticas, culturais e sociais, entendendo que as demandas atendidas por esse profissional são também provenientes dessas determinações existentes na sociedade e que, por muitas vezes, ou em sua maioria, são muito complexas e que expressam, por exemplo, as desigualdades econômicas, a exclusão social, preconceitos, enfim, entendendo, assim, que o trabalho do assistente social exige desse profissional muita competência.

Entende-se essa competência, aqui, em seu sentido mais amplo da palavra, sendo uma tarefa que exige, a todo momento, trabalhar o que Faleiros (2014) aponta como fundamentais: as correlações de forças presentes nesse cenário. Nesse caminho de análise, é de grande importância que compreendamos em profundidade o que é essa profissão e qual o nosso papel social aí estabelecido politicamente.

A profissão é tanto um dado histórico, indissociável das particularidades assumidas pela formação e desenvolvimento da sociedade brasileira quanto resultante dos sujeitos sociais que constroem sua trajetória e redirecionam seus rumos. Considerando a historicidade da profissão - seu caráter transitório e socialmente condicionado - ela se configura e se recria no âmbito

---

<sup>8</sup>A questão social expressa as desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, expostas pelas desigualdades de gêneros, étnico-raciais e de formações regionais, tendo profundos reflexos na vida dos indivíduos na luta pelo respeito aos direitos sociais, civis e políticos. Alguns exemplos de expressões da questão social são, a pobreza, a informalidade do trabalho, o desemprego, a falta de moradia, violência, etc.

das relações entre o Estado e a sociedade, fruto de determinantes macrossociais que estabelecem limites e possibilidades ao exercício profissional inscrito na divisão social e técnica do trabalho e apoiado nas relações de propriedade que a sustentam. (IAMAMOTO, 2006, p.11)

Então, pensar num profissional, especificamente, no Assistente Social inserido na política de proteção social, requer necessariamente pensar numa série de questões como essa da relação complexa existente na instituição. Entendemos que esse profissional possui uma autonomia que, como se sabe, muito relativa, pois é também um trabalhador submetido a uma relação de trabalho condicionada às determinações da instituição, sem poder esquecer, principalmente, as determinações existentes nessa política como, por exemplo, critérios de acesso que, por vezes, fazem com que esse usuário esbarre neles. Trata-se de um trabalho muito complexo, na tentativa de contribuir para que o usuário tenha “ um despertar de consciência” e que conquiste um empoderamento no sentido de se perceber como sujeito de direitos, e enquanto uma classe e de, por exemplo, ter clareza do poder que possui, exercendo sua cidadania. Sobre isso Faleiros (2014) diz que:

Os sujeitos demandantes de serviços sociais são confrontados com um cotidiano de relações de exclusão e ao mesmo tempo de aceitação ou rejeição das suas exclusões e os profissionais têm o desafio de contribuir para mudanças de trajetórias no processo de empoderamento dos sujeitos em relações de direito, de acesso ao estado de direito e a condições concretas de sobrevivência Consciência produto social. (p. 710)

O Assistente Social, que trabalha com as múltiplas expressões existentes da questão social, depara-se, diretamente, com esses sujeitos que têm uma consciência construída através das relações que foram estabelecidas nessa sociedade e que podem também ter consciência dessas desigualdades existentes e a partir daí se reconhecerem como sujeitos de direitos, ou não. Então, trata-se de um trabalho árduo e incansável, pois a construção de projeto de uma sociedade diferente da existente requer uma ruptura com esse modelo e a estrutura posta requer, também, esse trabalho de contribuição com o despertar de consciência de muitos dessa população. Esse modelo não é algo palpável, hoje, mas que precisamos ir construindo enquanto sociedade.

Evidenciamos todas essas questões de modo bem superficial, apenas para pensarmos rapidamente no quanto o trabalho do Assistente Social é desafiador. Então, cabe aqui a pergunta: Como conseguir dar respostas às demandas que são postas sempre embasadas teoricamente, ou seja, a teoria como pano de fundo de suas ações? Não se pode evidenciar um caminho diferente desse, pois é um trabalho

que requer sempre um processo crítico-prático em suas ações, em que são necessários o conhecimento e a compreensão (crítica) dos processos e das relações, tanto econômicas e culturais, quanto às políticas que se dão na realidade.

Imprescindível uma compreensão da realidade social que viabilize uma atuação profissional responsável e consequente. Daí porque é necessária uma visão dos processos sociais como totalidades que se compõem de vários aspectos e âmbitos e que apresentam diferentes níveis de complexidade. (FORTI; GUERRA, 2009, p.1)

É importante ressaltar que essa apreensão da realidade aqui colocada não quer dizer uma compreensão da realidade de forma descolada de um contexto, muito pelo contrário, aqui, reafirma-se que

a leitura do real com essa amplitude supõe teorias macroscópicas sobre a sociedade, que possibilitem que a apreensão tanto dos elementos estruturais quanto dos conjunturais, das peculiaridades de seus nexos com a totalidade, das relações entre os vários elementos que compõem a realidade em que estamos inseridos e na qual pretendemos atuar profissionalmente. Mais ainda, faz-se necessária uma teoria que nos permita perceber como os principais dilemas contemporâneos se traduz nas peculiaridades do Serviço Social e se expressam nas requisições e competências sócio- profissionais e na cultura profissional. (FORTI; GUERRA, 2009, p.1-2)

Diante disso, entende-se a importância de esses profissionais passarem por formação de qualidade que possa “Proporcionar uma formação política, ética e crítica de qualidade aos assistentes sociais para que consigam no cotidiano profissional atender satisfatoriamente as demandas que lhe são colocadas”. (SANTIAGO; GONÇALVES, 2013, p.3)

Além do mais, percebe-se, também, a necessidade e a importância de esses profissionais estarem se qualificando constantemente, para que a teoria esteja articulada com a prática e para que essas respostas satisfatórias aconteçam, pois, “O conhecimento teórico (ético-político) é que nos permite imprimir sentido à nossa ação, uma vez que a teoria incide sobre a compreensão da direção social, do significado e das implicações desse fazer profissional”. (FORTI; GUERRA, 2009, p.19)

Um dos problemas decorrentes no universo do Serviço Social é a dificuldade que muitos profissionais têm de associar e utilizar a teoria aprendida durante a formação na prática profissional”. (SANTIAGO; GONÇALVES, 2013, p.4)

O cotidiano profissional tem como uma de suas características a espontaneidade, pois, trata-se de um cotidiano em que as demandas se apresentam de formas diversas e também antagônicas, sendo, então, por muitas vezes, ou até na maioria das vezes, necessário dar respostas imediatas, ou seja, no cotidiano, a espontaneidade articula-se diretamente com o imediatismo.

A dinâmica, as requisições e as condições objetivas sobre as quais a intervenção se realiza não são as mais adequadas à reflexão, donde muitos profissionais se limitam a realizar suas tarefas. Mas o cotidiano profissional também não facilita a percepção das demais dimensões da profissão. Tudo se passa como se o exercício profissional fosse isento de teoria, de uma racionalidade, da necessidade de se indagar sobre a realidade, de valores éticos e de uma direção política e social. (GUERRA, 2012, p.6).

Todos esses elementos existentes no cotidiano de trabalho contribuem para que os profissionais acabem tendo uma atuação sem reflexão e sem a necessária mediação. E, para além desses limitadores, percebe-se que pouco se reflete sobre os resultados e impactos dessa atuação profissional, principalmente, aqueles ligados ao seu compromisso ético e político. Não se estabelece estratégias que são possíveis dentro de sua relativa autonomia, em alguns casos, nem sequer lembra-se dessa autonomia. Todas essas questões fazem com que esses profissionais deixem a teoria de lado, dizendo o que muito se ouve: 'na prática a teoria é outra'.

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 como um entrave à prática, compreendida como sinônimo de atividade, resultando na prática irrefletida. (GUERRA, 2012, p.7)

Fica claro assim, entender por que no cotidiano de trabalho é comum que se veja atuações em que os profissionais se limitam a cumprir tarefas sem nem mesmo uma adequada reflexão de suas atividades. Isso em razão de, além das demandas por vezes exigirem respostas imediatas, existir também as requisições institucionais, por exemplo, decisões de superiores, regulamentos etc. De acordo com Guerra (2012), só é possível enfrentar esse imediatismo através da;

apreensão das mediações que constituem os processos sociais e os vinculam a outros, já que estes só se explicam no seu movimento de constituição, na sua historicidade e na relação com os outros processos que se movimentam numa perspectiva de totalização. (GUERRA, 2012, p.5-6)

Então, o Serviço Social é uma profissão que está inscrita no processo de reprodução das relações sociais, logo o seu trabalho está diretamente relacionado às transformações que ocorrem na sociedade, tendo assim a necessidade de acompanhar essas transformações de modo a conseguir dar respostas eficientes e ter o reconhecimento social da profissão. Basicamente, foi isso que ocorreu por volta da década de 1980 que foi um período que teve uma intensificação do capitalismo monopolista e um grande aumento da pobreza e da miséria. Período também em que



a profissão vinha discutindo, desde a década de 1970, o projeto profissional e a necessidade de revisão curricular.

As Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social, aprovadas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS, 1996) representam um marco para a profissão, ao representar uma ruptura com a concepção da profissão predominante até 1980 e assinalam uma formação profissional comprometida com seu o Projeto Ético-Político (PEREIRA, 2015, p.2).

A importância das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-instrumental da profissão é clara e descrita desde a formulação das diretrizes gerais para o curso de Serviço Social construída pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS, 1996) que foi um marco na história da profissão, que passa a analisar a questão social como fundamentação sócio-histórica do Serviço Social.

Diretrizes estas que estabeleçam um patamar comum, assegurando, ao mesmo tempo, a flexibilidade, descentralização e pluralidade no ensino em Serviço Social, de modo a acompanhar as profundas transformações da ciência e da tecnologia na contemporaneidade. Os novos perfis assumidos pela questão social frente à reforma do Estado e às mudanças no âmbito da produção requerem novas demandas de qualificação do profissional, alteram o espaço ocupacional do assistente social, exigindo que o ensino superior estabeleça padrões de qualidade adequados (ABEPSS, 1996, p.4).

Sobre isso, Iamamoto (2006) diz que;

A análise do Serviço Social no âmbito das relações sociais capitalistas visa superar os influxos liberais que grassam as análises sobre a chamada “prática profissional”, vista como prática do indivíduo isolado, desvinculada da trama social que cria sua necessidade e condiciona seus efeitos na sociedade (p.8).

Pontuam-se essas questões apenas para reafirmar a importância da teoria na prática, pois não são aleatórias ou casuais as disciplinas que se estudam na academia, pois, desde a criação dessas diretrizes curriculares, pensa-se nas competências e nas capacitações que esse profissional necessita ter para que se consiga desde a “Apreensão crítica do processo histórico como totalidade” até a efetivação de um “Exercício profissional cumprindo as competências e atribuições previstas na Legislação Profissional em vigor” (ABEPSS, 1996, p.7).

Por isso tanto se fala na importância de o Assistente Social possuir as competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, pois essas diretrizes curriculares da profissão reafirmam essas dimensões.

As competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permitem ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos

societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho (ABEPSS, 1996, p.13).

Iamamoto (2006) fala que pensar no projeto de profissão requer a articulação de uma dupla dimensão que, de um lado, são as condições macrosocietárias que compõem as condições sociais e históricas em que se exerce a profissão, seus limites e possibilidades que vão muito além do que a vontade individual do sujeito e, por outro lado, as respostas de caráter ético-político e técnico-operativo, apoiadas em fundamentos teóricos e metodológicos, de parte dos profissionais nesse contexto. Diz ainda que, elas traduzem como esses limites e possibilidades são apropriados, analisados e projetados pelos Assistentes Sociais.

O exercício da profissão exige, portanto, um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades, ali presentes, passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho (IAMAMOTO, 2006, p.12).

Pode-se entender que o reconhecimento do caráter interventivo na profissão do Serviço Social dar-se-á, diante do profissional que tiver o entendimento e possuir uma análise crítica de sua atuação, de modo a criar estratégias criativas e eficientes para dar respostas às suas demandas de trabalho, sempre norteados pelo Projeto ético-político de profissão.

A ausência de articulação entre teoria e prática pode levar o profissional às práticas burocráticas, mecânicas e rotineiras; essa “tarefa” exige do profissional uma série de competências tais como, teórica, política e metodológica.

O entendimento da realidade para a efetivação da prática não foi e nunca será uma tarefa fácil, pois a realidade é densa, heterogênea, complexa. A consolidação da dimensão interventiva do assistente social depende de fatores socio-históricos, políticos, econômicos e culturais que são externos ao universo do Serviço Social. Como ressalta Iamamoto (2011) é imprescindível para o Serviço Social reconhecer as determinações e limitações históricas da realidade social para que não caia no equívoco de atribuir a profissão um caráter “fatalista” e “messiânico” (apud SANTIAGO; GONÇALVES, 2013, p.5-6).

Contudo, não se pode deixar enganar, achando que a teoria apenas é capaz de proporcionar respostas efetivas ou qualquer tipo de mudança na realidade. É indiscutível a importância teórica, mas também é importante o reconhecimento das possibilidades práticas. O que não pode acontecer é “uma visão da prática que nega a propriedade da teoria ou a negligência, torna-a mera experiência irrefletida e

desconexa de conhecimentos essenciais restrita ao âmbito do senso comum”. (FORTI; GUERRA, 2009, p.6)

## 2.2 A NECESSÁRIA SISTEMATIZAÇÃO E PLANEJAMENTO NA ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Pensando na atuação do serviço social no espaço da assistência, evidenciamos a importância de que a mesma seja construída de forma competente. Para que isso seja uma realidade, precisamos pensá-la como diz Almeida (2006) que dentre as profissões de nível superior, liberais e as que atuam no aparato estatal como prestador de serviços, o Serviço Social merece destaque no que diz respeito ao fato de ter conseguido, ao longo de sua história, forjar uma série de registros e avaliação de suas atividades e, assim, produzindo informações e organizando processos em que sua “prática”, ainda que não unilateralmente, pudesse se constituir em objeto de reflexão.

Porém, apesar de esses registros das atividades profissionais serem realizados de forma contínua, não houve ao longo da história da profissão um ‘costume’ dos profissionais em seu cotidiano de trabalho realizarem atividades investigativas, sistematizando seu trabalho de forma a construir um conhecimento da realidade em que se está inserido

não conseguiu, contudo, o Serviço Social forjar uma cultura profissional que se alimentasse diretamente, ou que indicasse um papel de destaque, às atividades investigativas, particularmente aos processos de sistematização do seu trabalho, tomado integral ou parcialmente segundo um variado leque de enfoques. (ALMEIDA, 2006, p.1)

Com isso, os Assistentes Sociais passaram a executar os procedimentos de registros como uma requisição da instituição apenas pensando, por vezes, que se trata de uma parte burocrática de seu trabalho, sendo até realizado sem refletir sobre a importância desses registros de dados, ou até mesmo de reconhecê-los e, ainda, essa atividade quase nunca, ou nunca é realizada pelo profissional de forma privada, ou seja, realizada para além do registro nas fichas e referenciamentos institucionais.

Esses dados coletados e registrados acabam ficando guardados e arquivados sem serem utilizados de forma a contribuir para a qualificação dos serviços, das respostas dadas às demandas apresentadas. Não acontece um momento de

organização, análise e reflexão dos dados coletados; Azevedo (2008) fala que esse exercício conduz:

à análise e ao estudo de alternativas, à superação e à reconstrução de conceitos e práticas de diferentes disciplinas, com a explicitação, quantificação e qualificação dos fatos sociais, sobre os quais precisamos projetar nossas ações. Ao mesmo tempo em que refletimos, estamos decidindo, escolhendo as alternativas, determinando os meios através dos quais alcançaremos nossos objetivos e projeções, estipulando prazos para isso.

Esse processo de reunir dados e realizar uma análise crítica sobre estes processos, sobre as experiências e sobre as atividades cotidianas, para que se consiga visualizar novas possibilidades de intervenção, bem como, de respostas eficientes dadas pelos profissionais, realizando assim, principalmente, a dimensão investigativa da profissão, é um processo de sistematização da atuação profissional, que é entendido pela CELATS como,

todo o processo de organização teórico metodológico e técnico-instrumental da ação profissional em Serviço Social. Neste sentido, a preocupação com a sistematização se inicia com a própria delimitação dos referenciais que orientarão a eleição dos aportes teóricos, da condução metodológica, da definição das estratégias de ação, do reconhecimento do objeto da intervenção profissional, assim como de seus objetivos e da avaliação dos resultados alcançados (apud ALMEIDA, 2005, p.3).

Entendendo assim, que a sistematização possui um papel de suma importância no que diz respeito à elaboração teórica dentro do campo da profissão, pois, com essa atividade, é possível não só obter um conhecimento mais aprofundado e crítico sobre a realidade em que se atua de modo a pensar e repensar estratégias para uma melhor intervenção, como também é possível “indicar a necessidade de novos aportes teóricos, para sinalizar a existência de lacunas no acervo de conhecimentos e de técnicas, para sugerir a emergência de fenômenos e processos eventualmente inéditos” (NETTO, 1989, p. 151).

Então, Netto (1989) entende que no processo de sistematização se opera em um direcionamento para a pesquisa teórica da cientificidade e da especificidade, havendo “cortes” e “recortes” que se lançam as bases do “objeto teórico”.

Porém, é preciso ter clareza de que o processo de sistematização não resulta em produção de conhecimento, pode-se até dizer que resulta em conhecimento sobre o “objeto” de intervenção, sobre o território em se atua, etc., mas não a produção de conhecimento. Isso porque, quando se fala nessa produção de conhecimento, está se referindo ao conhecimento que é resultado de pesquisa científica que resulta na produção de novos saberes e formas de intervenção profissional.

Em relação à produção de conhecimento, José Filho (2015) diz que as Universidades por si só são espaços privilegiados para a produção de conhecimento, porém ele destaca que, pensar na produção de conhecimento é também pensar na própria prática profissional, que nem sempre é vista como produtora de saberes, e que a necessidade da pesquisa também não surge exclusivamente das universidades.

a produção do conhecimento em Serviço Social, aponta reflexões sobre a prática profissional que efetivamente tem contribuído para o fortalecimento da profissão, através da pesquisa. [...] refletir sobre a questão do conhecimento no âmbito do Serviço Social, significa reconhecer que a área não nos confere por si só, um patamar seguro, um ponto de partida sólido para o necessário aprofundamento da reflexão. (JOSÉ FILHO, 2015, p.1)

Indo assim, ao encontro do que Netto (1989) disse sobre a sistematização da prática e o que ele chamou de produção teórica do Serviço Social;

a sistematização (da prática) [...] fundamentalmente, é o passo compulsório para a fundação profissional, viabilizando o “recorte” de um “objeto” em função do qual a elaboração teórica desenvolveria o seu movimento de constituição de um saber específico. (NETTO, 1989, p.150)

Apesar de a sistematização e a pesquisa possuírem um ponto em comum que é o fato de seus resultados ou finalidades colaboram para que o Assistente Social consiga realizar uma intervenção mais competente, essas atividades possuem alguns pontos que as diferem, por exemplo, na sistematização, quem a realiza deve ter sido parte do processo que se sistematiza e seu objetivo é realizar uma interpretação crítica da lógica do processo vivido. Já na pesquisa, quem a realiza não necessita ter sido protagonista do fato a ser investigado e seu objetivo é gerar conhecimento científico, dirigido a conhecer um aspecto desconhecido da realidade.

Sistematizar não é apenas um processo de registro e elaboração de dados, pois o profissional pode apenas registrar sua atividade sem sistematizá-la. É um processo que requer do profissional uma organização de suas competências e conhecimentos teóricos, metodológicos e instrumentais, pois, trata-se de um processo em que é necessário o profissional refletir sobre sua atuação, de modo a relacionar a teoria com o que está posto na prática em suas demandas existentes, para a efetivação de uma atuação de qualidade, e para que tenham sempre como norte o projeto ético político.

A sistematização no trabalho do assistente social é antes de tudo uma estratégia que lhe recobra sua dimensão intelectual, posto que põe em marcha uma reflexão teórica, ou seja, revitaliza e atualiza o estatuto teórico da profissão, condição social e institucionalmente reconhecida para a formação de quadros nesta profissão. (ALMEIDA, 2006, p.5)

A sistematização tem como ponto de partida a busca de referenciais teórico-metodológicos, que orientarão o estudo das situações, prevendo seus limites e suas possibilidades, propondo objetivos, definindo estratégias de ação, com reconhecimento do objeto de intervenção profissional e dos resultados que vão sendo alcançados a cada momento. Isso pressupõe um estudo apurado das demandas sociais, institucionais e profissionais, com o foco voltado para a reconstrução do objeto da intervenção profissional (BAPTISTA, 2000, apud AZEVEDO 2008).

Então, na atividade de sistematização, o Assistente Social não só utiliza de sua dimensão investigativa, como também se faz necessário recorrer às dimensões teórico-metodológica, ético-político e técnico-operativa.

O exercício de sistematizar a atuação profissional é compreendido como uma atividade de fundamental importância para a profissão, pois entende-se que a ausência de sistematização faz com que o Assistente Social realize sua atuação e seja utilizado como um “instrumento” para se conseguir alcançar qualquer finalidade, realizando uma prática irrefletida. Entendendo que uma profissão consegue sua legitimidade social através das respostas eficientes que são dadas às necessidades sociais, entende-se que, essas respostas eficientes requerem necessariamente a sistematização contínua de suas atividades.

A sistematização possui, ainda, um outro significado importante para a profissão, que é a sua contribuição nos processos de conquista de uma maior autonomia do Serviço Social no âmbito dos estabelecimentos onde atua. (...) a sistematização de seu trabalho não só auxilia o próprio reconhecimento pelo Serviço Social dos limites, dos avanços e da contribuição efetiva de sua atuação, como pode se tornar um componente importante de sua visibilidade social e institucional (ALMEIDA, 2006, p.5).

A sistematização pode significar muitas coisas para o assistente social, desde autonomia até legitimidade no espaço em que atua, passando, logicamente, pelo reconhecimento dos limites, avanços e contribuições efetivas do Serviço Social no processo de construção da cidadania. O importante é construir, no âmbito da própria rotina institucional, espaço para investigação e socialização de experiências, que mostre os procedimentos mobilizados como potencializadores e problematizadores das questões relativas ao trabalho do assistente social (AZEVEDO, 2008).

A atividade de sistematizar, como já explicitado anteriormente, surge basicamente a partir da necessidade de conseguir compreender e dar respostas às questões que eram apresentadas em sua prática profissional. Então, começa-se a observar essa prática, analisá-la e sistematizá-la, surgindo aí um acervo de conhecimentos e de prática planejadas.

Quando se planeja, o profissional reflete sobre sua atuação, ou a ação que irá realizar, entendendo, então, que o planejamento é uma atividade que está intrinsecamente relacionada ao processo de sistematização, bem como, às

dimensões da profissão: dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Planejar é uma atividade em que se faz o uso da razão e que faz parte do cotidiano do ser humano. Desde as atividades mais corriqueiras, as mais simples e até as situações mais complexas requerem que tenham um mínimo de planejamento

[...] o planejamento é basicamente um processo de racionalidade, é indiscutível que todo homem é capaz de planejar, sendo inerente à sua natureza essa atitude, em si dialética, de tomar decisões em relação ao futuro (BERTOLLO, 2016, p.335).

Essa atividade requer um processo contínuo, racional e que exige conhecimento técnico sobre o que se planeja, pois, trata-se de uma atividade que tem no mínimo um objetivo a ser alcançado, sendo, por exemplo, a avaliação de uma ação a ser tomada, ou decisões a serem tomadas sobre determinado assunto, entre outros, o que requer razão e competência técnica sobre o que se deseja.

o planejamento é a ferramenta para pensar e agir dentro de uma sistemática analítica própria, estudando as situações, prevendo seus limites e suas possibilidades, propondo-se objetivos, definindo-se estratégias (BAPTISTA, 2002, p.14).

Alguns autores, tais como Baptista (2002) e Barbosa (1991), dizem que o planejamento se trata de uma atividade que requer uma dimensão técnica e política. Um ato político porque este se dá sempre em um contexto em que existe correlação de forças com sujeitos diferentes, com diferentes interesses, além do fato de se tratar de um processo que requer uma série e contínua tomada de decisões. É a dimensão técnica, pois é necessária racionalidade nas ações, tendo que se pensar nos recursos disponíveis até nos prazos que precisam ser cumpridos.

Para Ferreira (1965 apud Baptista, 2002), o planejamento se organiza por operações complexas e interligadas, sendo elas: de operação, que se refere, por exemplo, ao conhecimento de dados, à análise e estudo de alternativas; de decisão, que se refere à escolha de alternativas, à determinação de meios, etc., de ação, relacionada à execução das decisões, que se orienta por momentos que a antecedem e é subsidiada pelas escolhas efetivadas na operação anterior, quanto aos necessários processos de organização; e, por último, o de retomada de reflexão, que é a operação de crítica dos processos e dos efeitos da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores.

O Planejamento e a sistematização são duas atividades ou processos que estão diretamente ligados, pois, entende-se que anterior à sistematização faz-se necessário um planejamento em que se traça um plano para organizar e/ou determinar qual o objetivo e como esse processo de sistematização ocorrerá, e após a execução da sistematização com os dados e informações registrados e sistematizados, planeja-se a ação que será realizada posteriormente.

A planificação, no processo de planejamento, é realizada no momento em que, após a tomada de um conjunto de decisões, definidas em face de uma realidade determinada, inicia-se o trabalho de sistematização das atividades e dos procedimentos necessários para o alcance dos resultados previsto (BAPTISTA, 2002, p. 97).

Na execução de um planejamento, entende-se que não existe neutralidade nessa ação, uma vez que ao planejar determina-se o objetivo dessa ação, ou seja, existe o interesse na defesa ou prioridade de interesses, sejam eles individuais ou coletivos.

No entanto, deve-se ter presente que esta função não é exercida pelo planejador de maneira distanciada de suas opções no contexto das relações sociais, uma vez que, diante de um mesmo problema e de uma mesma demanda, as pessoas têm diferentes formas de encaminhamento de apreensão do real. Isso está relacionado à visão de mundo de cada pessoa e à fonte onde busca seus fundamentos no contexto das grandes correntes teórico-metodológicas. Decorrem dessas fontes distintas orientações teórico-práticas, que incidem, principalmente, em seus procedimentos e na delimitação do seu objeto de conhecimento e de ação. (BAPTISTA, 2002, p.19,20)

Com muita facilidade, ouvimos e falamos que o Serviço Social rompeu com o conservadorismo na profissão com a revisão curricular do curso, com a aproximação da teoria marxista e, em especial, com a categoria, tendo como norte um projeto ético-político profissional, porém, no cotidiano é comum vermos, por exemplo, atuações profissionais extremamente conservadoras e atuações sem uma adequada reflexão crítica, enfim, percebendo, assim, que é necessário o tempo todo está se afirmando, ou reafirmando enquanto uma profissão que é inscrita na divisão social do trabalho, pois, ainda hoje é comum que as pessoas continuem vendo o assistente social como quem vai ajudar e fazer caridade.

Para que se consiga romper de fato, e não só em sua teoria com essa imagem, são necessárias respostas eficientes às demandas, o que requer do profissional a competência e que em sua atuação seja colocada a sistematização e planejamento como elementos importantes e indispensáveis à atuação profissional, pois são essas



atividades que darão visibilidade e respeito à profissão, bem como, o seu espaço de atuação.

Almeida 2006, destaca dois significados da importância da sistematização;

O primeiro diz respeito a sua inscrição no trabalho do assistente social e no processo de trabalho institucional do qual participa (...) A implicação mais expressiva que esta perspectiva acentua é a possibilidade de incluirmos dentre as ações que nos levam a tentar superar a alienação que atravessa nosso trabalho, uma postura crítica, embasada teoricamente e que regularmente toma os rumos dado à ação profissional, assim como os seus resultados, como objeto de reflexão. O segundo, é que estaríamos consolidando um trabalho que imputaria uma nova dimensão às tradicionais formas de registro da atividade profissional, superando uma lacuna histórica no Serviço Social, e, há muito, reclamada: a ausência de socialização das experiências profissionais. (p.6)

O resultado de uma atuação profissional planejada e sistematizada, tendo como norte o compromisso com o projeto ético-político e com a população que chega trazendo suas demandas e não com a instituição que o emprega, faz com que o profissional enxergue esse usuário como um ser histórico e não apenas como “mais um” que chegou para ser atendido e teve um atendimento através do qual se dá uma resposta “padrão” a todos, para contar no número de atendimentos.

Na atualidade, com todas as mudanças que vêm ocorrendo no “mundo do trabalho” e com o crescente nível de desigualdade social que tem como um dos resultados o surgimento contínuo de novas expressões da questão social, nesse contexto, pode-se dizer que um dos grandes desafios postos ao Serviço Social é conseguir ultrapassar as atuações imediatistas que resultam em respostas que ficam apenas no nível do imediato. Entendendo que não se trata de uma tarefa fácil, é necessário que a categoria se fortaleça, havendo, entre outras questões, uma maior troca de experiências, como também uma maior produção de conhecimento o que requer necessariamente que o planejamento e a sistematização se façam presentes no cotidiano de trabalho dos Assistentes Sociais.

### 2.3 A COMPETÊNCIA A PARTIR DO OLHAR DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS

A atuação profissional está basicamente pautada na questão social que se expressa de diversas formas, por exemplo, na exclusão social, na violência, nos conflitos familiares, nas relações com o uso de drogas, entre outros. Essas questões

estão diretamente relacionadas às determinações econômicas, sociais, políticas e culturais. Essas demandas são

complexas tanto por efetivação de direitos como por cuidados específicos que exigem dos profissionais a análise das relações gerais e particulares dessas condições e do poder de enfrentá-las, o que implica trabalhar a correlação de forças (FALEIROS, 2013 apud FALEIROS, 2014, p. 708).

A intervenção do Estado nessas questões sempre se dá de forma mínima possível nas políticas sociais que se expressam em forma de benefícios e de serviços, sempre planejadas e estruturadas de modo a manter as condições econômicas da acumulação capitalista e de reprodução da força de trabalho. Então, essas políticas de proteção social acontecem de forma inadequada e se dão sob uma série de condições e critérios e, apesar de um direito, o que se garante é o mínimo para a sobrevivência das pessoas que delas necessitam.

Os Assistentes Sociais inseridos nessas políticas acabam ficando submetidos não só a essas questões, como também a diversas outras relacionadas, pois a materialização dessas políticas fica condicionada ao orçamento, à legislação, ao controle institucional pela gestão dos serviços e a um processo de trabalho em que a relação de subordinação está presente. E, sabe-se que todas essas questões impõem limites à intervenção.

Pode-se evidenciar que essa relação do profissional com os demandantes de serviços pode se estabelecer uma confrontação, como também uma alienação geral, que é imposta pelo capital que considera a submissão como processo natural.

Os sujeitos demandantes de serviços sociais são confrontados com um cotidiano de relações de exclusão e ao mesmo tempo de aceitação ou rejeição das suas exclusões e os profissionais têm o desafio de contribuir para mudanças de trajetórias no processo de empoderamento dos sujeitos em relações de direito, de acesso ao estado de direito e a condições concretas de sobrevivência [...] O trabalho do assistente social e de outros profissionais que intermediam o acesso a benefícios parece, então, de “enxugar gelo”, ou seja, não reduz a desigualdade, embora possa contribuir para a diminuição da pobreza, a coesão dominante ou a legitimação do poder. (FALEIROS, 2014, p. 710)

Importante destacar que não é o Assistente Social quem possibilita a garantia do direito como muito se ouve, até mesmo pelos Assistentes Sociais de forma inadvertida. O que acontece é um trabalho/ atuação profissional que se faz na busca dessa garantia. Não é atribuição do Assistente Social conseguir assegurar o direito, mas é, sim, de trabalhar, tentando de todas as formas possíveis e, competentemente, articuladas, um caminho para que este direito seja assegurado.

A prática profissional é um enfrentamento enquanto relação complexa e contraditória de poder, recursos, valores, linguagem, dispositivos, estratégias, operações, visões de mundo, situações sociais de desigualdade, sofrimento, exclusão. Enfrentamento relacional de determinações econômicas, políticas, sociais, culturais, entre outras, com dinâmica histórica e política da contestação e da expressão de si e da própria sociedade (FALEIROS, 2014, p.717).

Não se pode ignorar que a realidade institucional impõe barreiras, tais como, a ausência de condições materiais de trabalho, demandas que não são de competência dos profissionais, mas que são impostas a eles, as requisições por vezes incabíveis vindas da gestão e toda a burocracia institucional. Porém, é necessário se articular de modo a ‘escapar’ dessas burocracias existentes, mas isso só é possível, ou só acontece, se o profissional tiver como compromisso o público que é atendido e não a instituição, tendo como objetivo os resultados para a população demandante e não para o gestor.

o padrão atual de políticas sociais privatista, mercantilista e assistencialista, que fragmenta, segmenta e setoriza as necessidades e categorias sociais, predispõe um tipo de intervenção: pontual, focalizada, imediata, burocrática, miméticas, repetitiva, pragmática e eminentemente instrumental, exigindo pouca qualificação para responder às demandas imediatas, condicionando o exercício profissional às características e dinâmica do cotidiano e se limitando a ele. (GUERRA, 2012, p.12)

Foi realizado uma pesquisa nos Centros de Referência da Assistência Social no município de Campos dos Goytacazes, onde 20% dos Assistentes Sociais inseridos nesses espaços foram entrevistados, correspondendo ao número de 11 profissionais. Nessas entrevistas, os Assistentes Sociais foram perguntados sobre questões relacionadas à atuação profissional, bem como, as maiores demandas, as atividades cotidianas realizadas, condições de trabalho, entre outras.

Os Assistentes Sociais entrevistados responderam a perguntas sobre como consideram as condições de trabalho, sendo pedido que considerassem todos os aspectos possíveis que estão relacionados à efetivação de seu trabalho. Então, a maioria (72,7%) considerou as condições ruins, tendo como destaques as seguintes pontuações sobre a falta de recursos materiais tais como, papel para impressão, caneta, papel higiênico, etc, e, também, a falta de estrutura adequada para manter o sigilo profissional. Já os outros 27,3% dos profissionais apesar de não terem considerado as condições ideais, também não consideraram tão ruins, pontuando que estão bem melhores se comparado há um tempo atrás.

O interessante na análise foi que 54,5% dos profissionais que em outro momento da entrevista disseram não realizar planejamento e sistematização devido à

grande demanda para poucos profissionais, apenas 33,3% pontuaram como aspecto negativo o número reduzido de profissionais que se relacionam com as condições de trabalho.

Outro ponto evidenciado nesta entrevista foi que apesar de 63,6% dos profissionais serem trabalhadores “vinculados” em forma de Recibo de Pagamento Autônomo (RPA), o que não é nem um contrato, não tendo assim nenhum tipo de vínculo formal, ou mesmo qualquer tipo de direito, apenas 18,2% do total dos entrevistados citaram como condição precária de trabalho o vínculo e o baixo salário.

Em um cenário cotidiano de trabalho, onde os profissionais acabam sendo absorvidos pelas demandas e pelas requisições institucionais e, na maioria das vezes, com a falta de condições para efetivação do trabalho, o Assistente Social acaba tendo como forma de intervir, o imediatismo atrelado ao espontaneísmo, que como já citado, Guerra (2012) diz que o cotidiano é um lugar que possui tais características.

Sendo assim, um cenário com condições não muito favoráveis à reflexão, onde muitos profissionais acabam se limitando a realizar as tarefas que lhe são cobradas, como se estas fossem isentas de teoria, de direção e de comprometimento ético-político, e, por vezes se esquecendo das implicações éticas e políticas de tais atuações.

Guerra (2012) diz, também, que no cotidiano encontra-se presente dois procedimentos que ela considera problemáticos, pois condicionam o exercício profissional e até mesmo empobrecem a dimensão técnico-instrumental da profissão. O primeiro ela se refere ao uso dos precedentes no conhecimento das situações, em que se consideram as experiências já existentes como modelo para intervenção na realidade naquele momento histórico, o que é diferente de conhecer o estado da reflexão e produção teórica a respeito da situação a qual se encontra. O segundo procedimento problemático para ela, trata-se da imitação, em que se age em razão do conhecimento a das experiências anteriores ou para outros sujeitos.

Então, apesar da expectativa de obter nas repostas questões que estão expressas em nossas hipóteses de pesquisa, tais como: volume grande de demandas, vínculo precário de trabalho, número de profissionais reduzido, as requisições e imposições institucionais, baixos salários, correlações de forças impondo limites, etc., não foram essas questões evidenciadas nas respostas, sendo, então, colocado pelos profissionais as condições ruins devido à falta de materiais. O que pode então ser entendido nessas respostas que apenas se considerou sua relação, ou melhor, sua

condição de trabalho na instituição, não considerando as condições que afetam as respostas profissionais para os demandantes da política, ou seja, os usuários dela.

Não temos materiais de escritório há muito tempo, não tínhamos papel impressora. Eu fazia relatório em casa para responder para o Ministério Público e Conselho Tutelar [...] Água agora que está tendo porque a gente quem tinha que comprar, comprava papel higiênico [...] Então, a gente não tem condições de trabalho. (ENTREVISTADO 4)

Existe muitos pontos negativos em relação às condições de trabalho, como a falta de salas para o sigilo, falta de carros, falta de materiais (ENTREVISTADO 7).

Hoje em dia a gente tá assim fazendo o possível em relação às condições de trabalho. O nosso CRAS a gente não tem computador, a gente não tem acesso à internet, então muitas coisas ficam prejudicadas como os relatórios que eu estou tendo que fazer a mão, carro a gente só tem duas ou três vezes na semana. Está tudo muito restrito a gente faz o que pode (ENTREVISTADO 6).

Os procedimentos e atuações mecânicas e acrílicas podem ser ultrapassados no exercício profissional, por meio da dimensão investigativa da profissão, realizando a produção de conhecimento que se dá através de pesquisa concreta de situações concretas, buscando, assim, novas e eficientes formas de intervenção, ultrapassando a reprodução e a repetição. E nesse processo, é de suma importância e necessidade que a sistematização e o planejamento façam parte da realidade de trabalho do Assistente Social.

Desvendar a estrutura do cotidiano é um procedimento intelectual necessário para problematizar a concepção instrumental da intervenção profissional - compreendida como um conjunto de técnicas e procedimentos metodológicos - e a de cotidiano, como o lugar onde se “aplica” a teoria, de modo a questionar a premissa de que o Serviço Social se realiza mediante uma prática “tecnificada” ou “teorizada”(GUERRA, 2012, p.19-20).

O Serviço Social é uma profissão que demanda a todo tempo estar realizando uma análise do contexto da realidade em que se vive, isso porque, como se sabe é uma profissão que tem basicamente seu trabalho pautado nas diversas expressões da questão social que não são imutáveis e iguais a todo tempo. Nessa sociedade capitalista, onde bem se sabe que o capital se reinventa a todo tempo e nos é apresentado, também, acompanhando essas transformações, diversas, novas expressões da questão social. Então, não se trata de uma profissão que por si mesma se explica.

Guerra (2012) sobre isso diz que é necessária a análise lógica desse desenvolvimento capitalista das relações sociais, do modelo de estado, da condição da política social, destacando, em especial, a política de assistência social. Isso

porque no modelo que foi adotado, ela vem condicionando uma atuação profissional restrita à aplicação de normas que são atreladas à concessão de benefícios, a rotinas, aos critérios para seleção, aos quantitativos e às condicionalidades em procedimentos formais e manipulatórios. Ela diz, ainda, que essas ações absorvem os profissionais de modo que seu exercício profissional se reduz a um conjunto de ações instrumentais, visando fins imediatos. E, com isso, a riqueza do exercício profissional acaba sendo reduzida à realização de visitas domiciliares, a preenchimentos de cadastros, a realização de entrevistas, dentre outras atividades.

Nessa perspectiva, de acordo com Guerra (2012) “o perfil de assistente social é o do técnico adestrado que se limita à racionalidade do capitalismo e à aplicação acrítica de técnicas e instrumentos sem a clareza dos fins a que sua intervenção visa, menos ainda do projeto profissional que implementa” (p.20)

O que Guerra descreve acima, foi evidenciado na realização das entrevistas com os profissionais que atuam no Centro de Referência da Assistência Social que, quando perguntados sobre as maiores demandas que chegam ao Serviço Social no equipamento foram apontados: a extrema pobreza, o déficit habitacional, a fome/alimentação, a violação de direitos de idosos, sendo, também, apontados como demandas o acompanhamento familiar e a procura por programas sociais.

Faz-se importante aqui uma breve consideração desses dois últimos apontamentos, pois chama a atenção para o fato de terem sido citados pelos profissionais como uma demanda, o que, na verdade, seria uma resposta, ou ação frente às expressões da questão social que foram apresentadas por meio da requisição de algum programa e do acompanhamento familiar. O que pode significar o não reconhecimento, ou identificação dessas expressões, não percebendo o usuário e suas demandas em sua totalidade e, sim, apenas como um usuário que foi em busca de algo muito pontual.

É importante pontuar esse questionamento, pois se este usuário que chega carregado de questões que não se apresentam claramente, não recebe um atendimento considerado em sua totalidade e a resposta profissional será também uma resposta pontual e mecânica ao que foi apresentado. Ressalto que essas respostas obtidas nas entrevistas foram dadas por 45,5% dos profissionais.

*“São os programas sociais mesmo. Como eles falam, eles querem uma ajuda para eles.” (ENTREVISTADO 1); “As questões dos benefícios, Bolsa Família, casa popular. Agora com o corte do cheque cidadão a demanda da cesta básica”.*

*(ENTREVISTADO 6); “Solicitação de cheque cidadão que agora mudou o nome, Bolsa Família, muito Bolsa Família!” (ENTREVISTADO 2)*

Diante disto, as atividades cotidianas que foram citadas como as que foram realizadas para dar respostas às tais demandas, foram quase unânimes em todas as respostas, por exemplo: realização de reunião de acolhida, referenciamento institucional, visitas domiciliares, encaminhamentos para os programas existentes, relatórios e registros na lista (institucional) de demandas reprimidas, tendo ainda como exceção, orientação quanto à judicialização da questão e a “falar a verdade para o usuário”.

Então, geralmente a gente atende aqui, a gente faz visita domiciliar, encaminhamentos, visita domiciliar, após relatório pronto a gente encaminha para os programas sociais que essa pessoa tem perfil. Só que a gente bate com aquela coisa que nem sempre a gente consegue encaixar por limitação de vaga, limitação de critério para inclusão naquele programa. (ENTREVISTADO 2)

A gente recorre aos programas que a gente tem, casa popular, morar feliz a gente praticamente entende que está desativado, só que mesmo assim por ter uma lei do programa que os usuários têm direito a isso, a gente encaminha. (ENTREVISTADO 8)

A gente fala a verdade, que não está tendo no momento a questão da casinha e que é para usuário aguardar quando tiver alguma mudança. Existe uma lista de demanda reprimida que entra para o RMA todo mês. (ENTREVISTADO 6)

Entre os instrumentos que foram citados como os mais utilizados tiveram destaque entre os entrevistados, a Visita Domiciliar seguida da entrevista, sendo ainda citados, prontuário SUAS, formulário de referenciamento, relatório e parecer social, encaminhamentos e também reunião em grupo.

É importante ressaltar que a profissão possui ainda um caráter político, sendo esta competência que possibilita o profissional de ter a capacidade de se articular, redimensionando o alcance e também os limites da intervenção. Essa competência é extremamente importante para a atuação desse profissional, podendo ser considerada como diferencial em relação aos profissionais de outras áreas.

Essa dimensão política da profissão é o que faz com que o Assistente Social em meio a todas as contradições e adversidades enfrentadas, consiga compreender as relações de força existentes na instituição e, com isso, consiga seu espaço e articulações por diversas vezes necessárias, para possibilitar que um usuário tenha um direito garantido.

O Serviço Social tem um papel importantíssimo no que diz respeito à contribuição para a emancipação humana em seu trabalho cotidiano, quando se busca com os usuários romper com o processo de alienação e, até mesmo, realizar uma discussão acerca da luta de classes, sobre isso Lacerda (2014) diz que;

a lógica da luta de classes possa ser levada, “desde fora” para os usuários ou sujeitos da ação profissional. Seria atributo de o assistente social realizar ou desenvolver condições de aprendizagem da luta de classes, em sua prática, na forma de consciência dessa estrutura de dominação e de acumulação [...] A política social abre a possibilidade de humanizar a vida do trabalhador, cabendolhe “humanizar a vida e desenvolver experiências (políticas, artísticas, entre outras) que possibilitem a apreensão do real para além do singular e a percepção da luta de classes”, para tornar as práticas sociais emancipatórias. (apud FALEIROS, 2014, p. 711, 712)

Diante do exposto é possível claramente compreender que o Serviço Social é muito mais do que um ‘instrumento social’ utilizado apenas para um controle social (no sentido de controlar determinadas classes) e sim, muito pelo contrário, como diz Faleiros (2014), “pode também significar que a profissão seja uma vanguarda que pretende transformar o atendimento ao cidadãotrabalhador em luta de classes” (p.712). Trazendo assim, em especial, a dimensão pedagógica e política da profissão.

Na realização da pesquisa, em sua totalidade, não ficaram evidenciadas, entre os profissionais, atuações nas quais essa dimensão política da profissão se faz presente, porém, em apenas uma das falas ela foi apresentada. Aqui, destaco essa resposta que foi dada por um dos entrevistados em relação a essas atividades realizadas para dar respostas as demandas em que o profissional diz que, atualmente, a estratégia de trabalho que encontrou foi levantar e tentar trabalhar a rede de ofertas existentes, pontuando que esta é bem pequena, trabalhando as ações do PAIF, realizando um trabalho em parceria com outros setores, desenvolvendo palestras, trabalhando com grupos, realizando, assim, um trabalho reflexivo mais próximo da comunidade, de modo que eles se empoderem, a ponto de buscarem pelos seus direitos.

Então o que a gente tem feito? Acho que isso é uma resposta que não é só para o usuário é para gente também que trabalha aqui no CRAS, a gente enquanto equipe ficou muito perdido durante um período, por quê são usuários acostumados com inclusões em programas sociais e assistentes sociais também acostumados a incluir, E aí a gente tem essas duas questões, como a gente vai conseguir resolver isso?

E aí a gente tem como resposta esses trabalhos que passaram ser realizados aqui enquanto trabalhos em grupo. Tivemos que mudar a rotina de trabalho, se antes a gente tinha uma demanda absurda de pessoas que solicitavam inclusão em determinados programas, hoje a gente traz as pessoas no CRAS para trabalhar a questão da reflexão. Então, começamos a trabalhar uma rede de ofertas que a gente sabe que é pequena no município, mas a gente



hoje trabalha com esse trabalho de reflexão. E aí vem a ação do trabalho do PAIF, que muitas vezes são grupos fechados e a gente tem conseguido fazer esse trabalho. E também palestras e projetos de intervenção de caráter continuado. (ENTREVISTADO 9)

Nesse processo em que se pensa na ruptura com a estrutura de dominação, é necessária uma relação entre o imediato da ação e as mediações complexas que envolvem, por exemplo, estratégias de lutas e força presentes no movimento real histórico. Sendo este, um processo crítico-prático onde se mostra importante que o profissional priorize as demandas coletivas que são postas no território em que está inserido.

Essas demandas coletivas chegam ao Serviço Social na instituição através das intervenções profissionais, ou mesmo pela organização da sociedade por meio de ações junto a movimentos sociais, etc. E para uma atuação com respostas competentes, é necessário realizar um estudo do território, realizar um levantamento da rede, pesquisar sobre as condições de vida da população, das oportunidades, da cultura, entre outros. Sendo, também, importante uma constante atualização profissional e compreensão da dinâmica social. Foi apresentado na entrevista que os profissionais, em quase sua totalidade, nos últimos dois anos, só participaram de alguma capacitação profissional se esta foi oferecida por algum setor da secretaria a que estão vinculados.

Iamamoto (2006) descreve sobre a importância de obter um conhecimento criterioso acerca das vivências dos indivíduos nos processos e nas relações sociais, da elaboração de pesquisas e de projetos, conforme citado abaixo;

É de suma importância impulsionar pesquisas e projetos que favoreçam o conhecimento do modo de vida e de trabalho - e correspondentes expressões culturais - dos segmentos populacionais atendidos, criando um acervo de dados sobre as expressões da questão social nos diferentes espaços ocupacionais do assistente social. O conhecimento criterioso dos processos sociais e de sua vivência pelos indivíduos sociais poderá alimentar ações inovadoras, capazes de propiciar o atendimento às efetivas necessidades sociais dos segmentos subalternizados, alvos das ações institucionais. Aquele conhecimento é pré-requisito para impulsionar a consciência crítica e uma cultura pública democrática para além das mistificações difundidas pela mídia. Isso requer, também, estratégias técnicas e políticas no campo da comunicação social - no emprego da linguagem escrita, oral e midiática -, para o desencadeamento de ações coletivas que viabilizem propostas profissionais capazes para além das demandas instituídas (p.28, 29).

Sobre a obtenção desse conhecimento do território onde o Assistente Social está inserido, de realização de pesquisas e de projetos, entende-se a relação direta e necessária de realização de planejamentos e de sistematização no exercício

profissional, o que requer dele competência em suas diversas dimensões. Sendo necessário se aprofundar nas dimensões essenciais da profissão: a dimensão ético-política, teórico-metodológica e técnico-instrumental de modo a obter as competências que são requisitadas por elas.

Nas entrevistas, os profissionais foram também perguntados se existe espaço para realização de sistematização e de planejamento e de que forma isso acontece. As respostas ficaram divididas, em que 54,4% responderam que não existe tempo para realização dessas atividades, pontuando um quantitativo pequeno de profissionais para um grande volume de demandas, destacando, ainda, as requisições institucionais que acabam “atropelando” todo o trabalho que já estava acontecendo.

Já entre os 45,5% dos profissionais que disseram existir espaço para realização de sistematização e de planejamento no exercício profissional, quando perguntados de que forma isso se dá quase toda a totalidade dos profissionais disseram que no planejamento que acontece apenas nas reuniões de equipe, as atividades são organizadas, divididas e realizadas, semanalmente, mensalmente ou até semestralmente.

Nas reuniões a gente tá fazendo planejamento mensal de visitas domiciliares, palestras, quem a gente pode estar encaminhando para o serviço de convivência, a gente está tentando assim o máximo adequar a essas famílias à alguma realidade nossa, a gente está provendo algumas coisas aqui no CRAS (ENTREVISTADO 6)

A gente realiza a reunião em equipe, onde a gente faz a divisão das demandas de trabalho, faz um planejamento das atividades semestralmente (ENTREVISTADO 7).

O que foi considerado aqui como um planejamento pela maioria desses profissionais (80%), não se trata, na verdade, de um planejamento, pois essas atividades que foram descritas por esses entrevistados são, apenas, uma organização das demandas – institucionais – sem se objetivar nada, além do que cumpri-las, e, como dito por Baptista (2002) “o planejamento é a ferramenta para pensar e agir dentro de uma sistemática analítica própria, estudando as situações, prevendo seus limites e suas possibilidades, propondo-se objetivos, definindo-se estratégias” (p.14).

Em relação à sistematização, todos os entrevistados, incluindo os que responderam não existir tempo em suas respostas, não fizeram referência a esse processo de sistematização, referindo-se apenas ao planejamento, sendo necessário perguntar novamente, pontuando apenas sobre a sistematização, ficando, assim,

evidenciado em 90,9% dos entrevistados o desconhecimento sobre o assunto, tendo alguns perguntado o que seria o processo de sistematização.

O processo de sistematização e de planejamento pode ser compreendido como meio para se conseguir fugir das 'armadilhas' presentes no cotidiano, permitindo que os profissionais consigam criar novas estratégias de intervenção e de respostas competentes. Netto (1996) diz que "O reconhecimento social da profissão está na capacidade do profissional em modificar algumas variáveis do contexto social dos usuários, buscando alterá-lo, ainda que momentaneamente" (p.93 apud GUERRA, 2012, p.13)

Para Faleiros (2014) a consciência dos cidadãos de que ele é um possuidor de direitos e que este é um dever de um estado democrático resultante das mobilizações, das organizações, das manifestações e dos movimentos sociais, sendo esta mobilização pelos direitos parte do processo de questionamento da ordem dominante. Esta mobilização pelos direitos sociais deve ser discurso cotidiano da categoria do Serviço Social, entendendo que o projeto ético-político da profissão tem como um dos principais objetivos a defesa de direitos, ressaltando que não se trata apenas de um discurso de defesa sem fundamento, trata-se de direitos "assegurados" por legislações.

Para lamamoto (2006) pensar o projeto profissional requer articular uma dupla dimensão, sendo, de um lado as condições macrossocietárias presentes no contexto sócio-histórico em que se exerce a profissão, seus limites e possibilidades que ultrapassam a vontade do sujeito individual, e de outro lado, as respostas dos profissionais, de caráter ético-político e técnico-operativo, apoiadas em fundamentos teóricos e metodológicos.

O projeto profissional está necessariamente sempre vinculado ao projeto de sociedade ao qual estiver colocado, isso por que o projeto profissional dá um direcionamento à categoria no que diz respeito ao processo de lutas entre as forças sociais presentes não só na sociedade como também na profissão. Isso quer dizer que esse projeto profissional não é algo dado e imutável, visto que as organizações sociais são dinâmicas, ocorrendo alterações econômicas, culturais, etc.

Segundo Netto (1999, p.95) conforme citado por lamamoto (2006);

os projetos profissionais, construídos coletivamente pela categoria, apresentam a autoimagem da profissão; elegem valores que a legitimam socialmente; delimitam e priorizam seus objetivos e funções; formulam requisitos (técnicos, institucionais e práticos) para o seu exercício,

prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem balizas de sua relação com os usuários dos seus serviços, com outras profissões e com as organizações e instituições, públicas e privadas (entre estes, também e destacadamente, com o Estado, ao qual coube historicamente o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais) (p.24)

Os Assistentes Sociais que participaram da pesquisa foram perguntados se acreditam ser possível concretizar, dar materialidade ao Projeto Ético-Político considerando a realidade de trabalho e para explicar o porquê da resposta. Dentre todas respostas, que foram quase em sua totalidade, apontando para o sentido positivo, o que se evidenciou tanto em quem disse acreditar nessa concretização, como também quem respondeu que não, foi o fato de que a maioria dos entrevistados apresentaram muita dificuldade em falar sobre o Projeto ético-Político, ficando evidente entre alguns um total desconhecimento sobre do se trata.

Destaco aqui trechos das falas de dois dos entrevistados que foram dadas para responder a essa pergunta;

Eu acho que a realização desse projeto não dependo só do CRAS não, depende de muita coisa [...] Acho que o principal de tudo é a questão da educação, porque você vê ai essa população que fica toda largada na rua, e que chega aqui só pedindo e pedindo tudo o que tiver. Em contrapartida você não tem escola, um estudo, entende? É uma questão de cultura. Porque tem uma mãe que não sustenta duas filhas, aí vem as filhas com os netos, aí fica uma família extensa dependendo de benefícios [...] então, não é possível concretizar esse projeto porque falta tudo, não tem nada para oferecer, não tem vaga. (ENTREVISTADO 11)

eu acho que uma coisa é uma coisa e outra coisa é outra coisa. Eu acho que essa questão ético-política nossa é uma coisa que não é para todos e sim para quem tem comprometimento, então independente da falta de condições o dia que eu tenho condições eu faço. A gente não pode é desanimar, porque o profissional acaba sendo desestimulado com as situações que acontece. Eu tento no máximo superar essas dificuldades e emocionalmente para que eu não venha ter desânimo com o meu compromisso ético-político e com o meu usuário. (ENTREVISTADO 4)

O projeto profissional remete à construção de uma nova ordem societária, porém, sabe-se que isso não pode acontecer de forma fácil ou de uma hora para outra. É um processo longo e de muita luta, para que talvez um dia isso venha a se efetivar. Porém, quando se fala em dar materialidade ao projeto ético-político da profissão, não é o mesmo que dizer que ele só se efetivará quando acontecer a ruptura com esse atual modelo de organização da sociedade e construindo um novo. Isso porque, quando se tem uma defesa e coloca-se em prática os princípios fundamentais que estão descritos no Código de Ética Profissional e que representam a 'base' ideológica deste, isso já é dá materialidade a este projeto ético-político.

Entendendo que não se trata de algo que foge à realidade e/ou possibilidade, pois, é sim possível (e esperado) que o Assistente Social em sua atuação tenha sempre como direcionamento os princípios e defesa deles, tais como; “O reconhecimento da liberdade como valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, da emancipação e da plena expansão dos indivíduos sociais e de seus direitos”, “a defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo” e “Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática” (CFESS, 1993)

A efetivação desses princípios remete à luta, no campo democrático-popular, pela construção de uma nova ordem societária. E os princípios éticos ao impregnarem o exercício quotidiano, indicam um novo modo de operar o exercício profissional. Aqueles princípios estabelecem balizas para a sua condução nas condições e relações de trabalho em que se realiza e para as expressões coletivas da categoria profissional na sociedade. (IAMAMOTO, 2006, p.25)

Nesta realidade de mercantilização e forte retorno da filantropização no campo dos direitos sociais que está coloca atualmente, é necessário pensar em estratégias diferentes e competentes para o enfrentamento da questão social que só vem crescendo e se apresentando cada vez mais de diferentes formas. Iamamoto (2006) diz que se faz necessário promover uma permanente articulação política no âmbito da sociedade civil organizada, ações voltadas ao fortalecimento dos sujeitos coletivos, dos direitos sociais, construindo, assim, alianças com os usuários dos serviços na sua efetivação.

Nesse sentido faz-se necessário reassumir o trabalho de base, de educação, mobilização e organização popular, que parece ter sido submerso do debate profissional ante o refluxo dos movimentos sociais. É necessário ter a clareza que a qualidade da participação nesses espaços públicos não está definida a priori. Podem abrigar experiências democráticas, que propiciem a partilha do poder e a intervenção em processos decisórios, ou estimular vícios populistas e clientelistas no trato da coisa pública (IAMAMOTO, 2006, p.28).

A realidade nacional, hoje, é uma realidade em que estamos vivenciando um crescente conservadorismo na sociedade, como também a política neoliberal cada vez mais ditando a organização da sociedade em todos os seus aspectos e, com isso, estamos assistindo dia após dia desmonte de direitos, retrocessos em caminhos onde mal havia se avançado e, nesse contexto, sempre, quem perde é o lado dos direitos e das políticas sociais.

A realidade do município de Campos dos Goytacazes não é diferente desse contexto nacional e isso requer necessariamente que os Assistentes Sociais consigam

compreender a realidade vivenciada, não só, mas, especialmente, os que se encontram atuando na política de assistência. Pois sabe-se que nesse campo é onde se trabalha com pessoas e famílias que apresentam as maiores situações de vulnerabilidade social. Não compreendemos como é possível que um Assistente social não compreenda minimamente o que se passa nas dinâmicas conjunturas econômicas, sociais e políticas, pois, como já discutido, todo esse contexto reflete diretamente no trabalho do Assistente Social. Isso é dito por Forti e Guerra (2009) da seguinte forma;

é imprescindível uma compreensão da realidade social que viabilize uma atuação profissional responsável e consequente. Daí porque é necessária uma visão dos processos sociais como totalidades que se compõem de vários aspectos e âmbitos e que apresentam diferentes níveis de complexidade (p.1).

Na realização dessa pesquisa, foi evidenciado, de forma geral, que os Assistentes Sociais realizam uma atuação como descrita por Guerra (2012) um Assistente Social que analisa e intervém, sem ultrapassar “o nível da imediatividade do cotidiano, que responde às necessidades da mera reprodução individual, estabelece uma radical distância entre a elaboração teórica e a intervenção profissional” (p.7).

As respostas obtidas pelos profissionais entrevistados sobre como compreendem a relação entre teoria e prática, todos fizeram a afirmativa necessidade de ambas estarem relacionadas em seu cotidiano de trabalho e que sem a articulação da teoria com a prática as atuações ficariam no senso comum. Apesar de todas as repostas terem tido essa mesma afirmação, apenas 27,3% fizeram um aprofundamento em suas respostas, apontando alguns referenciais teóricos que consideram importantes na atuação profissional. Todas as outras respostas ficaram apenas na afirmação da importância de tal articulação teoria-prática.

A gente aprende tudo que a gente tem que desenvolver. Esse usuário que chega ao CRAS, passar para ele a noção de direito adquiridos, que eles vêm muito assim com essa noção que a gente tá fazendo favor para eles, que a gente que tá dando. Então assim, eu procuro muito mostrar isso. Como aqui por exemplo, acontece muito assim, de até a forma deles serem tratados aqui dentro da sala eles agradecem. Dizendo, muito obrigada pela educação, pela forma como me tratou. aí eu falo que, “a forma que eu estou te tratando aqui é a forma como você tem que ser tratado não estou te fazendo nenhum favor não”. (ENTREVISTADO 2)

A gente tenta sempre trabalhar junto, mas hoje com nossa atual realidade e o que o governo está nos proporcionando está um pouco difícil. Não podemos estar oferecendo muitas coisas aos usuários do que a gente poderia, do que é de direito, de dever do Estado e do município proporcionar a gente não está conseguindo. (ENTREVISTADO 6)

Eu entendo que a teoria ela é muito importante, ela tem que ter fundamental, se você não tem a teoria você não consegue fazer sua prática e como deveria e qualquer demanda que você for fazer, que você for atender, tudo vai estar relacionado com teoria, você tem que saber, você tem que conhecer, tem que ter embasamento para atuar. (ENTREVISTADO 5)

Cabendo o seguinte questionamento: Que teoria seria essa que todos os profissionais afirmaram ser importantes? Pois, para além das respostas não terem sido claras quanto a isso, também não ficou evidenciado que, nas atuações as essenciais dimensões de competência se fazem presentes.

A competência teórico-metodológica que é onde o profissional com o rigor teórico que possui consegue compreender o usuário em sua totalidade, contextualizando esse sujeito em sua realidade social, dando respostas que ultrapassam o nível do aparente. E, também, a competência técnico-operativa onde o profissional tem a capacidade de criar um conjunto de habilidades técnicas, táticas e habilidades para dar respostas qualificadas na efetivação do trabalho profissional.

A ético-política que é onde o Assistente Social como um profissional neutro que não é (ou não deveria ser) realiza um posicionamento político diante das questões que lhe são apresentadas, seguindo o Código de Ética da Profissão e norteado pelo Projeto Ético-Político.

No exercício profissional, é exigido que se tenha competência para propor, para negociar seus projetos com a instituição, defender seu campo de trabalho, suas qualificações e suas atribuições profissionais. E que isso requer ir além das rotinas institucionais, para se buscar apreender da realidade as tendências e as possibilidades presentes, passíveis de serem apropriadas pelo profissional, sendo desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho. Para que isso seja possível, o Assistente Social deve adotar, como parte indispensável do trabalho, a realização do processo de sistematização e de planejamento das atividades profissionais, sendo também importante, que os profissionais se apropriem dessas dimensões da profissão.

Faz-se necessário que toda a categoria se encontre, no sentido de primeiro ter clareza e consolidado qual o direcionamento da profissão, o que é esse Projeto Ético-Político de que tanto se fala, buscando uma maior articulação da categoria, independente de vínculo de trabalho e que haja um reconhecimento pelo profissional e não pelo vínculo que este tem, para que assim seja possível todos lutarem por objetivos comuns, que todos possuam um mesmo direcionamento político em sua

atuação, entendendo que não existe caminho diferente no exercício profissional que não seja norteado pelo Projeto Ético-Político da categoria.



### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste trabalho, a discussão foi pautada em linhas gerais sobre o processo de sistematização e de planejamento, apontando o que é e qual a importância destes e, ainda, sobre as diversas expressões de competência das quais os profissionais são cobertos.

Realizamos algumas considerações sobre a política de assistência social, seu rompimento com o assistencialismo e os dispositivos legais que a asseguraram como um direito de quem dele necessitar. Sendo importante destacar a constituição federal de 1988, em que a assistência compõe o tripé da seguridade social, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993, destacando ainda a importância da PNAS (Política Nacional de Assistência Social) e do SUAS (Sistema único de Assistência Social).

Discorreremos ainda sobre os níveis de Proteção Social que se dividem na Proteção Social Básica (PSB) e na Proteção Social Especial (PSE), atendo-se mais especificamente na PSB que é onde os Centros de Referência da Assistência Social estão situados, pois foram nesses equipamentos o recorte para a realização da pesquisa de campo.

Apresentamos o cenário dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) onde demonstramos qual a equipe mínima de referência para o equipamento de acordo com o número de famílias atendidas, conforme estabelecida e regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS, sendo uma equipe multiprofissional.

Destacamos, ainda, que nos Centros de Referência da Assistência Social trabalha-se com a lógica de território e matricialidade sociofamiliar. Isso por que a Política Nacional de Assistência Social considera não só a noção de território para sua operacionalização, mas também a grande quantidade da população do país e, também, o número de municípios, compreendendo a desigualdade socioterritorial e a diversidade existente, reconhecendo, também, as diferentes características, culturas e demandas apresentadas pelas diferentes famílias. Por isso, o atendimento a estas famílias e as respostas dadas a elas, precisam necessariamente serem pensadas e planejadas a partir da realidade e da necessidade de cada uma com suas particularidades.

Tornou-se importante realizar uma discussão sobre competência profissional que pode ser compreendida como algo que reúne um conjunto de habilidades ou de capacidades que a pessoa ou o profissional possui, não sendo reduzida a uma capacidade ou característica específica. Entendemos a importância de dar ênfase à discussão sobre a perspectiva de competência na atuação do Assistente Social.

Então, discorreremos sobre as dimensões de competência que se fazem necessárias para a atuação do Assistente Social em todos os seus campos de atuação, a competência teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa, destacando a competência política como um diferencial que o profissional de Serviço Social possui e trouxemos ainda a diferença entre atribuições privativas e as competências conforme descrito na lei de regulamentação da profissão (8.662/93).

Destacamos, ainda, a importância nas escolhas das técnicas e dos instrumentos no exercício profissional, entendendo que a dimensão técnico-operativa é a forma de aparecer da profissão pela qual é conhecida e reconhecida, pois dela depende a resolutividade da situação, entendendo que uma profissão consegue sua legitimidade social através das respostas eficientes que são dadas às necessidades sociais, e essas respostas são mais visíveis por meio desta dimensão técnico-operativa.

Realizamos, também, uma discussão mais aprofundada sobre a dimensão teórica como um dos importantes fundamentos na atuação do Assistente Social, entendendo o fato de a atuação profissional estar diretamente relacionada não só às determinações econômicas postas na sociedade como também às determinações políticas, culturais e sociais, e que as demandas a que esse profissional atende são também provenientes dessas determinações existentes na sociedade, apresentando assim, demandas, em sua maioria, muito complexas e que requerendo profissionais em seu cotidiano profissional que eles consigam atender satisfatoriamente a todas que lhes são colocadas, o que demanda desses profissionais que eles possuam competências política, metodológica, técnica, instrumental e entre outras.

Daí a importância e a necessidade da permanente articulação entre teoria e prática. Entende-se que o reconhecimento do caráter interventivo na profissão do Serviço Social dar-se-á com o entendimento desse profissional, possuindo uma análise crítica em sua atuação, de modo a criar estratégias criativas e eficientes para dar respostas às suas demandas de trabalho, sempre norteadas pelo Projeto ético-político de profissão.

Com todas essas pontuações e reflexões propostas, resgatamos a importância do processo de sistematização e do planejamento das atividades profissionais para se conseguir elaborar essas respostas criativas e eficientes. Isso porque a sistematização demanda que os profissionais realizem basicamente o processo de reunir dados e de realizar uma análise crítica sobre esses processos, sobre as experiências e sobre as atividades cotidianas, para que se consiga visualizar novas possibilidades de intervenção bem como, de respostas eficientes dadas pelos profissionais, realizando assim, principalmente, a dimensão investigativa da profissão.

Entendendo, assim, que o planejamento é uma atividade que está intrinsecamente relacionada ao processo de sistematização, pois, quando se planeja o profissional reflete sobre sua atuação, ou sobre a ação que irá realizar, como também, sobre as dimensões da profissão: dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Evidenciamos, também, a importância de sistematizar e planejar a atuação profissional, destacando-a como uma atividade de fundamental importância para a profissão para possibilitar as respostas competentes que são requeridas ao Assistente Social e para que este não seja utilizado como um “instrumento” para se conseguir alcançar qualquer finalidade, realizando uma prática irrefletida.

Finalizando apresentamos essas diversas dimensões de competências que foram discutidas e apresentadas ao decorrer do trabalho a partir de uma amostra do olhar dos Assistentes Sociais que atuam nos Centros de Referência da Assistência Social diante do resultado e da análise da pesquisa que foi realizada com esses profissionais.

Concluimos esse trabalho com a convicção de que se existem limites e obstáculos colocados na realidade de atuação profissional nesses espaços, é compreensível que, diante dessas dificuldades, a existência de profissionais sem uma clara direção profissional acaba por conduzi-los a uma falta de clareza de suas competências e de suas atribuições e no reconhecimento que seja mínimo de sua autonomia, e, principalmente, na ausência de articulações políticas que se fazem muito importante nesse momento de crise. Compreendemos, também, a grande necessidade de a categoria procurar se reorganizar e se articular, promovendo uma maior agregação desta, de modo a se fortalecer para realização de um trabalho com todos lutando pelo mesmo projeto de profissão.

## REFERÊNCIAS

ABEPSS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social**: com base no currículo mínimo aprovado em assembleia geral extraordinária de 8 de novembro de 1996. Rio de Janeiro: ABEPSS, 1996.

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. **Retomando a temática da “sistematização da prática” em Serviço Social**. Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: <[http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/texto3-2.pdf](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto3-2.pdf) > Acesso em: 27 julho 2017

AZEVEDO, I. S. (Re)Pensando o serviço social. 2008. Disponível em: <[http://repensandooservicosocial.blogspot.com.br/2008\\_10\\_01\\_archive.html](http://repensandooservicosocial.blogspot.com.br/2008_10_01_archive.html)> . Acesso em: 02 agosto 2017.

AZEVEDO, Isabela Sarmet. **A dimensão ética da sistematização do exercício profissional**. Serviço Social em Revista, v. 16, n. 2, p. 166-185, 2014. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/17956>> Acesso em: 30 maio 2017.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social**: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras Editora, 2002.

BERTOLLO, Kathiúça. Planejamento em Serviço Social: tensões e desafios no exercício profissional. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 16, n. 31, jan/jun. p. 333-356, 2016. Disponível em <http://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/11943/10111>> acesso em: 26 setembro 2017.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB/RH**. Brasília, 2006.

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social-CRAS. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Caderno de Orientações**: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Brasília, 2016.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética Profissional do(a) Assistente Social**. Aprovado pela Resolução CEFESS n. 273, 1993.

CFESS. **Parâmetros para a atuação de assistentes sociais na Política de assistência social**. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília, DF, 2011.

COUTO, Berenice Rojas et al. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

FALEIROS, Vicente de Paula. O Serviço Social no cotidiano: fios e desafios. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n.120, p.706-722, dez. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282014000400007&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282014000400007&lng=pt)> Acesso em: 09 agosto 2017.

FORTI, V. ; GUERRA, Y. **Na prática a teoria é outra?** IN: FORTI ; GUERRA (Org.) Serviço Social: Temas, Textos e Contextos. Rio de Janeiro: Lumen Júris Editora, 2009.

GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade no trabalho do assistente social**. 2007. Disponível em: <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf>> Acesso em 29 abr 2017.

IAMAMOTO, Marilda Villela. As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo. **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: <[http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/texto2-2.pdf](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-2.pdf)> Acesso em: 05 setembro 2017

JOSÉ FILHO, Mario. A produção do conhecimento em Serviço Social. **Serviço Social e Saúde**, Campinas, ano7-8, n 7-8, p. 1-18, dez. 2009. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634930/2818>> Acesso em: 13 setembro 2017.

MATOS, Maurílio Castro de. Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 678-698, out./dez. 2015.

NETTO, José Paulo. **Notas para a discussão da sistematização da prática em Serviço Social**. Cadernos ABESS. São Paulo: Cortez, 1989.

PAULA, Bianca Cristina Rocha et al. **A Política nacional de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social**. 2013. Disponível em: <<http://www.unilago.edu.br/revista/edicaoanterior/Sumario/2013/downloads/2013/A%20POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20ASSIST%C3%8ANCIA%20SOCIAL%20E%20O%20SISTEMA%20C3%9ANICO%20DE%20ASSIST%C3%8ANCIA%20SOCIAL.pdf>> Acesso em: 14 junho 2017.

PEREIRA, S. L. B. As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE

POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL: desafios contemporâneos, 1., 2015, Londrina. *Anais...* Londrina, 2015.

SANTIAGO, D.C.M.; GONÇALVES, N.C.B. Os desafios de efetivação da teoria na sistematização da prática profissional do assistente social. In: III SIMPÓSIO MINEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS. *Anais...* Belo Horizonte: CRESS 6ª Região, 2013.

SANTOS, Claudia Mônica dos. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. In: **Revista Conexão Geraes** n<sup>o</sup>3. 2º semestre 2013.

SANTOS, Milton. **O dinheiro e o território**. GEOgraphia, Rio de Janeiro, Ano 1. n. 1, p. 7-13, 1999.

SOUZA, Rosany Barcelos; AZEREDO, Verônica Gonçalves. O assistente social e a ação competente: a dinâmica cotidiana. **Serviço Social e Sociedade**. v. 80, p. 48-58, 2004.

**APÊNDICE A – Termo de autorização para realização da entrevista e utilização das informações.**

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**A U T O R I Z A Ç Ã O**

Eu.....  
.....abaixo assinado(a), autorizo Juliana Silva Cesar dos Santos estudante do curso de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense, a utilizar as informações por mim prestadas, para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso, que está sendo orientado por/pela Prof. (a.) Dr<sup>a</sup> Rosany Barcellos de Souza.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo (a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Campos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_ .

---

Assinatura do entrevistado

## **APÊNDICE B – Roteiro pré-determinado para realização da entrevista**

### **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

#### **ROTEIRO PRÉ-DETERMINADO**

##### **RELAÇÃO DE TRABALHO:**

- 1- Carga horária de trabalho semanal:
- 2- Forma de contratação: Contratada/o ( ); Concursada/o ( ).
- 3- Tempo de atuação como Assistente Social:
- 4- Ano em que participou da última capacitação profissional:

##### **PROCESSO DE TRABALHO:**

1. **Como entende a relação teoria x prática na profissão?**
2. **Aponte as maiores demandas que chegam para o Serviço Social?**
3. **Que atividades cotidianas são realizadas para dar respostas a essas demandas?**
4. **Há espaço para sistematização e planejamento das atividades?**
5. **Quais os instrumentos profissionais mais utilizados no trabalho?**
6. **Como são as condições de trabalho? Caso sejam precárias, quais são as estratégias de superação?**
7. **Você acredita ser possível concretizar o projeto Ético-Político considerando a realidade do seu cotidiano de trabalho? Por que?**