

EDITORA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ



CONSELHO EDITORIAL

Aparecida Feola Sella	Flávio Pereira
Valdeci Batista de Melo Oliveira	Susimeire Vivien Rosotti de Andrade
Sanimar Busse	Eduardo Nunes Jacondino
Eurides Kuster Macedo Júnior	Marta Botti Capellari
Fabiana Regina Veloso	Geraldo Emilio Vicentini
Rose Meire Costa	Carla Lilliane Waldow Esquivel
Jair Antonio Cruz Siqueira	Luis Daniel Giusti Bruno
Rafael Andrade Menolli	Dartel Ferrari de Lima
Kátia Fabiane Rodrigues	Valderi Pacheco dos Santos
José Carlos da Costa	Marli Renate Von Borstel Roesler
Claudia Barbosa	Roberto Saraiva Kahlmeyer-Mertens

EQUIPE

Aparecida Feola Sella DIRETORA	Valdeci Batista de Melo Oliveira EDITORA-CHEFE
Lohana Larissa Mariano Civiero DIAGRAMADORA	Vanessa Raini de Santana REVISORA

Renan Fabrício Lorenzatto da Silva
ESTAGIÁRIO

Vera Maria Ribeiro Nogueira
Regina Celia Tamasso Mioto
Zelimar Soares Bidarra
Maria Lúcia Teixeira Garcia
Vini Rabassa da Silva
(Organizadoras)

Estado, Políticas Públicas e a Ação Profissional de Assistentes Sociais

Ação Profissional: processos e características técnico-operativas

Regina Célia Tamasso Miotto

Telma Cristiane Sasso de Lima

Este capítulo trata de um balanço de algumas produções anteriores que problematizaram a dimensão técnico-operativa das ações profissionais³⁶ de assistentes sociais. Envolve reflexões acumuladas em anos de estudos, publicações, interlocução técnico-profissional com colegas inseridos em diferentes espaços ocupacionais e inquietações vividas no processo de ensino-aprendizagem em disciplinas ministradas em cursos de Graduação e Pós-Graduação em Serviço Social.

Passados dez anos da publicação sobre o tema na *Revista Textos & Contexto*³⁷, alguns desafios apontados ainda persistem, especialmente: a articulação entre os aportes teóricos e éticos que contribuem para o reconhecimento do terreno social e histórico sobre o qual a profissão se movimenta, as competências e os aportes técnicos que particularizam o exercício profissional no atual mercado de trabalho que fragmenta as repostas exigidas pelas demandas/necessidades sociais dos usuários.

Seja na intervenção profissional *stricto sensu*, seja no âmbito da formação de novos profissionais, as bases conceituais e técnicas ainda se deparam com dicotomias e lógicas lineares tradicionais, especialmente quando são tratados os aspectos técnico-operativos implicados na estrutu-

³⁶ "Ação profissional" é a menor unidade de análise do nosso exercício profissional, porque condensa e demonstra todas suas dimensões constitutivas. São construídas e encadeadas em *processo* como um "[...] conjunto de procedimentos, atos, atividades pertencentes a uma determinada profissão e realizadas por sujeitos/profissionais de forma responsável, consciente. Portanto, contém tanto uma dimensão operativa quanto uma dimensão ética, e expressa no momento em que se realiza o processo de apropriação que os profissionais fazem dos fundamentos teórico-metodológico e ético-políticos da profissão em determinado momento histórico. São as ações profissionais que colocam em movimento, no âmbito da realidade social, determinados projetos de profissão. Estes, por sua vez, implicam em diferentes concepções de homem, de sociedade e de relações sociais" (MIOTTO; LIMA, 2009, p. 36).

³⁷ O artigo está disponível em: <http://revistasueltronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/5673>.

ração dos processos interventivos e no atendimento a diferentes demandas socioinstitucionais.

Por isso a insistência no debate da dimensão técnico-operativa. Acredita-se que é possível fazê-lo sem cair no tecnicismo, fortalecendo nossa identidade difusa, uma vez que estamos inseridos em especialidades técnicas e em espaços ocupacionais diversos, e melhorando nossa capacidade de nomear e caracterizar as ações profissionais de modo a evidenciar nossa expertise. Reiteramos que nossa identidade se torna visível (para o Serviço Social e para as outras profissões) por meio da capacidade que desenvolvemos e dos esforços que empreendemos para compreender, materializar e transmitir nossas competências. Ou seja, a nossa identidade assenta-se também na capacidade de dialogar com clareza entre pares sobre nossos dilemas e interdisciplinarmente, enfrentando simultaneamente o acriticismo na incorporação de certos aportes teórico-técnicos das áreas afins com as quais trabalhamos e a simples caracterização de nosso exercício profissional por intermédio de “indicadores externos”³⁸.

O uso de “indicadores externos” para descrever nossas ações também dificulta a troca entre profissionais que desenvolvem ações de uma mesma natureza, embora estejam em campos de trabalho ou políticas públicas diferentes. Por exemplo, a assistente social que trabalha com Conselhos de Direitos na área da Criança e do Adolescente teria possibilidades muito maiores de contribuir com a discussão teórico-metodológica, aprofundando as reflexões sobre suas ações profissionais, com colegas que também trabalham em Conselhos de Direitos na área da Seguridade Social do que com profissionais que trabalham no atendimento aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas.

Logo, verificamos que persiste a tendência de naturalizarmos os procedimentos e os fundamentos técnicos que dão estruturas às nossas ações, encarando como rotina e burocracia a realização de certos registros

³⁸ “Indicadores externos” referem-se às formas como a categoria define o “fazer profissional” dos assistentes sociais. Mesmo reconhecendo os avanços na produção e no exercício profissional, as definições seguem pautadas em “[...] afirmações genéricas e no ‘dever ser’ a partir de indicadores ‘externos’ à profissão, a saber: as ações profissionais são nomeadas a partir da sua vinculação às áreas (ex: saúde, educação, assistências social), aos usuários (ex: idosos, crianças, adolescentes etc.), aos instrumentos que também são comuns a outras profissões (ex: entrevista, visita domiciliar, pareceres etc.), ou funções tradicionais da profissão (ex: levantamento socioeconômico, encaminhamentos, estudo social etc.). Isso tende a levar para um outro problema que é de natureza semântica: usamos denominações diferentes para nomear ações de uma mesma natureza e uma mesma denominação para nomear ações de naturezas diferentes” (MIOTO, 2009, p. 30, grifos nossos).

ou detalhamentos. Isso contribui para que os assistentes sociais tomem como óbvias as rotinas institucionalizadas, sem distinguir demandas ou questionar e alterar protocolos. É ainda comum organizarmos nossas ações em função das pautas institucionais e dos calendários nacionais. Por exemplo, na Política de Saúde com as ações de saúde da mulher, do homem, campanhas de vacinas etc., desenvolver essas pautas é importante, mas aqui estamos simplesmente chamando a atenção para o fato de os profissionais não organizarem seus próprios planos/projetos de intervenção, de modo a dar vazão às demandas reprimidas que abundam nos serviços.

Apesar do avanço espetacular que o Serviço Social obteve por meio do rompimento com a “tradicional metodologia” (caso, grupo e comunidade), ampliando a compreensão da profissão no contexto da divisão social e técnica do trabalho³⁹, ainda não articulamos uma linguagem comum em relação à dimensão técnico-operativa, no sentido de sermos capazes de materializar amplamente nosso projeto profissional em sua direção ético-política sob bases teórico-metodológicas da teoria social crítica. Essa tarefa nos parece urgente por, pelo menos, dois motivos: o primeiro vincula-se à conjuntura nacional que se expressa pelo forte retrocesso político institucional e requer dos profissionais a capacidade de estabelecer estratégias político-profissionais para que sejam reforçados os interesses das classes subalternas, alvo prioritário das ações profissionais (IAMAMOTO, 2017); o segundo, ao movimento neoconservador existente dentro da profissão, que insiste em recuperar teses que acreditávamos superadas no escopo do Serviço Social.

Além disso, partilhamos da ideia de que o trabalho do assistente social se caracteriza como um trabalho em serviço no qual o caráter relacional, a simultaneidade e a intangibilidade o definam como um processo, dificultando que seja totalmente controlado, mas, exatamente por isso, permite que as/os assistentes sociais imprimam-lhe direcionalidade. Ou seja, outorga aos profissionais uma “autonomia relativa”, apesar das atuais condições de trabalho impostas nesse momento do desenvolvimento capitalista e do controle estatal. É o exercício dessa “autonomia relativa” que faz a diferença no encaminhamento das ações profissionais comprometidas com o atendimento das necessidades da população/classe trabalhadora, na defesa dos seus direitos sociais (SCHÜTZ; MIOTO, 2012; SCHÜTZ, 2013).

³⁹ Para maior estudo, consultar o livro de Yamamoto e Carvalho (1982).

Diante dessas considerações, propomo-nos a abordar a dimensão técnico-operativa do Serviço Social nesse rol de complexidades, tendo como cerne a ação profissional. Recorre-se a três tópicos – ação profissional: breve caracterização; ações profissionais e processos interventivos: particularidades no Serviço Social; e considerações finais. Reconhecemos que esse debate ainda é árduo, sendo explorado pela categoria, historicamente, com muito esforço. Por isso, a reflexão apresentada é uma entre tantas possibilidades que se dedicam a caracterizar nosso exercício profissional. No entanto, ao elaborá-las, temos como meta reunir elementos que ajudem a transversalizar o diálogo sobre as ações profissionais no cotidiano dos assistentes sociais.

Ação profissional: breve caracterização

Como pode ser verificado amplamente na produção bibliográfica do Serviço Social, as ações profissionais possuem uma série de fatores que as particularizam e que ajudam a compor a *expertise* própria do assistente social, entre eles: os *tipos de demandas* que requerem modalidades operativas flexíveis e personalizadas; a *quantidade* e a *multidimensionalidade das expressões da questão social* dos quais emergem sempre novas demandas e necessidades; a multiplicidade de contextos institucionais em interação com os seus constantes conflitos de competências e coordenação; a *incerteza em relação aos recursos* (humanos, insumos, financeiros etc.), devido à grande variação da disponibilidade de fontes de financiamento (públicas e privadas); a *complexidade das respostas* somada à *incerteza sobre seus efeitos*, dado o grande número de variáveis intervenientes e da *dificuldade em mensurá-las* (TOSO, 1998; PIREZ, 2003; ALVES, 2018). Tais fatores, de acordo com nosso entendimento, materializam-se e articulam-se em ato no processo coletivo de trabalho, ou seja, o processo interventivo que compete ao assistente social não é construído *a priori*, porque as decisões sobre o melhor itinerário e repertório de ações e recursos são tomadas no trajeto e em relação com os sujeitos envolvidos em atender a *certa demanda/necessidade concreta*.

Além disso, significa que o processo interventivo reúne um conjunto variado de ações, recursos e instrumentos que se alargam ou se estreitam, a depender do tipo de espaço ocupacional, da equipe multiprofissional, para atenderem a determinados indivíduos e famílias demandantes. Essa caracterização tem como ponto de partida a “natureza” da demanda que se recebe (individual, familiar, grupal ou coletiva) e, em torno dela, reúnem-se e delinham-se os itinerários e os repertórios para a escolha qualificada dos

melhores e mais adequados recursos, abordagens, conteúdos e instrumentos para atendê-la e que configuram a ação profissional.

Portanto, a ação profissional é o vetor fundamental que revela os processos interventivos construídos em ato pelos assistentes sociais. O conjunto das particularidades desses processos compõe a “dimensão técnico-operativa” porque nela evidenciamos como se organiza o *espaço de trânsito* entre o projeto profissional e a formulação de respostas inovadoras às demandas que se impõem no cotidiano dos serviços. Nesse escopo, é necessário explicitar mais qualificadamente como se processa esse trânsito, quais as mediações que fazemos e como as fazemos, desvelando ou revelando quais os elementos e conteúdos presentes nesse processo e que envolvem desde os conhecimentos alinhados à matriz teórico-metodológica e ético-política até os instrumentos técnico-operativos (MIOTO, 2012).

Significa afirmar que, operacionalmente, a ação profissional condensa todas as dimensões constitutivas do nosso exercício profissional? Sim, compreendemos que ela possui diferentes elementos que, em interação, dão-lhes direção e materialidade e, para fins didáticos, denominamos esses elementos como condicionantes e estruturantes.

Os *elementos condicionantes* expressam os valores que condicionam a finalidade das ações profissionais. São eles: a) o projeto ético-político, que assume certa base teórico-metodológica, veiculando determinada visão de mundo/projeto societário; b) a natureza dos espaços ocupacionais, pois a natureza pública ou privada ou de terceiro setor incide e condiciona de forma diferentes os objetivos das ações e a própria autonomia profissional⁴⁰; c) as demandas/necessidades dos usuários, porque norteiam os objetivos da ação a ser desenvolvida, desencadeando todo o processo interventivo que unifica os elementos condicionantes e estruturantes, concretizando as respostas técnico-profissionais (LIMA; MIOTO, 2009).

A sustentabilidade da ação profissional ancora-se nos *elementos estruturantes*, que se referem, segundo Lima e Mioto (2009):

- ao conhecimento/investigação da realidade para reunir informações quanto ao perfil dos usuários, o contexto organizacional/ambiente laboral de modo a definir e organizar o planejamento necessário na delimitação dos objetivos/metas de cada ação ou procedimento pertinente ao atendimento de cada demanda em particular ou em conjunto;

⁴⁰ Para aprofundamento da discussão sobre espaços profissionais e autonomia profissional, consultar obras de Yamamoto (1999), Couto (1999) e Raichelis (2011).

• aos objetivos⁴¹, às abordagens⁴², aos sujeitos/usuários e aos instrumentos técnico-operativos, que são as maneiras como definimos nossas escolhas quando as abordagens ocorrem de modo que estejam atentas às metas/objetivos que pretendemos alcançar em cada ação empregada. Desse modo, não são aleatórios os instrumentos viabilizadores dessas abordagens, sejam eles: a entrevista, as reuniões, as assembleias, os encaminhamentos ou, ainda, combinações desses instrumentos, como: a visita domiciliar, a entrevista familiar, o trabalho com redes, entre outros;

• a outros recursos técnico-operacionais, que são fundamentais na execução da abordagem escolhida, por exemplo: ao implementarmos uma abordagem grupal, utilizamos a reunião como um instrumento que pode exigir diversos outros recursos adicionais no momento da sua efetivação, tais como técnicas de dinâmica de grupo, escolhas e/ou elaboração de materiais didáticos específicos etc.;

• ao desenho metodológico/itinerário das ações: momento de sistematização das escolhas dos repertórios técnicos. Trata-se do delineamento consciente das formas de abordagens, dos instrumentos técnico-operativos e de outros recursos pertinentes e necessários para executar a ação de modo qualificado, enfocando a demanda. Aqui também nos referimos às escolhas das teorias metodológicas que traduzem as intenções ético-políticas que se deseja concretizar, ao mesmo tempo em que se respondem às demandas/necessidades concretas daqueles para quem se destinam nossas ações profissionais;

• à documentação e à construção de banco de dados (físicos e digitais) – pertinentes ao setor/área no qual prestamos serviços: servem para consolidar o histórico de cada caso individual, familiar ou coletivo dos usuários atendidos ou em atendimento. São dados fundamentais, para a composição do perfil da demanda, para a sistematização e o planejamento dos procedimentos técnicos a serem tomados, a composição de redes de apoio, intersetoriais e de protocolos de referência e contra referência dentro da mesma política social ou para outras.

A documentação e os bancos de dados, quando organizados de

⁴¹ Os objetivos não devem ser confundidos com as finalidades. Estas referem-se mais às diretrizes políticas gerais, à filosofia de ação. Para Miotto e Nogueira (2006), as finalidades apresentam as seguintes características: são abstratas, ideais, de longo alcance e estão mais ligadas a valores, não permitindo avaliação direta; enquanto os objetivos são concretos, reais, de alcance em tempo determinado e estão ligados ao mundo dos bens e serviços, permitindo avaliação direta.

⁴² Grosso modo, as abordagens podem ser classificadas em: coletiva, grupal e individual.

forma intencional e inteligente, permitem a construção de indicadores de avaliação que ultrapassem a quantificação de procedimentos empregados, porque registram indicadores muito mais adequados às características qualitativas dos nossos atendimentos ao compilarem dados de todo o processo que contextualiza a evolução ou a regressão da intervenção profissional prestada, dando visibilidade aos feixes de variáveis implicados em um atendimento.

Conforme já afirmamos, o fato de as ações dos assistentes sociais “[...] estarem calcadas basicamente no uso da linguagem, a visibilidade da intervenção depende do seu registro eficiente” (LIMA; MIOTO, 2009, p. 37). Registrar dados não é sinônimo de burocratização, mas sim de monitoramento das nossas metas profissionais na instituição e na comunidade, assumindo uma postura crítica, ativa e propositiva na definição de prioridades, de reconhecimento das demandas e dos entraves socioinstitucionais etc. Ou seja, falamos aqui da proposição e da execução de planos, programas e projetos atentos a uma Gestão Social⁴³ que se ocupe eticamente de todos os níveis de mediações necessárias para ampliar o raio de ação e o escopo de conhecimentos sobre a profissão e a sociedade.

A dialética desses elementos (condicionantes e estruturantes) unifica em ato as três dimensões referidas ao Serviço Social: teórica, ética e técnica. A partir das demandas postas pelos sujeitos (sejam de caráter coletivo ou singular), o assistente social, com base na finalidade ético-política assumida como horizonte para suas ações, define o objetivo e o caráter da ação a ser empreendida, ao mesmo tempo em que identifica os limites e as possibilidades colocados pela natureza dos espaços ocupacionais onde trabalha.

⁴³ Gestão social é radicalmente diferente de gestão estratégica, porque é participativa e compartilha decisões entre sujeitos, construindo novos arranjos institucionais, menos competitivos, que são definidos entre as escolhas feitas por sujeitos racionais a partir da sua realidade e de suas necessidades, sem definir modelos rígidos e estáticos. Trata-se de uma categoria assentada no princípio e nas práticas da cidadania deliberativa: presença ativa do cidadão nas decisões da *res-pública*. Referimo-nos à *gestão social* que ultrapassa a visão atual restrita ao preparo de pessoas para implementar políticas compensatórias. Como categoria em movimento, explica a realidade em uma perspectiva histórica e crítica, porque pressupõe que os profissionais precisam agir com responsabilidade e coerência em prol da mudança do instituído, pois se comprometem em construir soluções para os problemas reais do cotidiano. Nessa perspectiva, o Estado tem papel amplo, plural, democrático e regulador do bem comum, porque expressa e reconhece a existência de forças e projetos de sociedade em disputa. Assim, a concepção de gestão social não pretende gerar modelos de sociedade e, tampouco, perder-se em proposições abstratas ou formalistas/burocráticas, ou seja, sob um ponto de partida, estabelece-se a crítica (pensamento e ação), mantendo atenção à dinâmica desigual das atuais relações sociais e intervindo nessa estrutura de algum modo (TENÓRIO, 1988; CANÇADO; TENÓRIO; PEREIRA, 2011).

O diálogo ativo com o corpo de conhecimentos produzidos pela e com a matriz teórico-metodológica permite aos assistentes sociais dimensionarem praticamente as intenções ético-políticas vigentes no projeto profissional. A clareza e a coerência na caracterização do itinerário das ações profissionais somente é possível quando ele conhece as necessidades da população a que atende, reunindo informações qualificadas sobre as demandas e o contexto particular da realidade social que expressam as condições de vida dos usuários (LIMA; MIOTO, 2009). Trata-se de atuar operacionalmente os conhecimentos entre o universal, o particular e o singular, ou, conforme as palavras de Yamamoto (2005, p. 95), estabelecer “[...] a relação indivíduo/sociedade; as relações entre as macro-análises e as micro-situações enfrentadas no cotidiano profissional”.

No escopo dessa discussão, destaca-se que a *análise socioinstitucional*⁴⁴ é inerente ao exercício profissional e que não é possível o desenvolvimento de um trabalho consistente e consequente sem *planejamento e documentação*.

Ações profissionais e processos interventivos: particularidades no serviço social

Ações profissionais dos assistentes sociais, sob as bases do materialismo histórico-dialético, unificam as formulações teóricas, éticas e técnicas produzidas pela profissão, sendo impossível concebê-las isoladamente. Ocupamo-nos, neste capítulo, de caracterizar a dimensão técnico-operativa da área de Serviço Social porque, na lógica da unidade de contrários com as bases teóricas e éticas, não é possível obtê-la automaticamente, ou seja, é necessário tomarmos consciência das particularidades operacionais que traduzem⁴⁵ nossas intenções sociopolíticas.

⁴⁴ Abarca o conhecimento do *contexto externo* e *interno* pertinente a uma política/serviço público ou a uma empresa, no sentido de organizar dados referentes: ao organograma organizacional; às oportunidades (legais, operacionais etc.); às ameaças (referenciar a relação público-privada etc.); ao histórico no cumprimento de sua função social, destacando missão; público-alvo; princípios/valores, equipe de trabalho multiprofissional etc.; ao fluxoograma do setor/serviço/área; aos pontos fortes e fracos na dinâmica de trabalho em equipes multiprofissionais e na acolhida e nas respostas às demandas concretas (atendidas ou em retenção).

⁴⁵ Tradução é usada aqui no sentido de que não há identificação entre teoria e prática, mas um exercício contínuo de tradução dos elementos e das intenções que compõem os esforços em intervir nos problemas sociais de uma época, ou seja, unidade de contrários não contraditórios.

A partir das premissas expostas na seção anterior, organizamos nossas particularidades interventivas em três eixos processuais, os quais foram elaborados a partir das características referidas pela categoria profissional, tanto na sua base de dados bibliográfica e documental quanto nos depoimentos profissionais captados em diálogos extensionistas ou em pesquisas que realizamos. Destacamos que a perspectiva dos Direitos e da Cidadania⁴⁶ pauta os três eixos processuais que propomos, porque reconhecemos os usuários como seres políticos que desenvolvem sua participação em diferentes espaços, sendo capazes de ascender em autonomia no âmbito das relações sociais e institucionais (LIMA; MIOTO, 2009). A compreensão desses eixos depende da clareza/coerência e da competência que demonstramos ao apresentarmos nossas bases técnicas⁴⁷; isto é, o rol de nossas melhores escolhas procedimentais capazes de materializar os preceitos teórico-metodológicos e ético-políticos, ao mesmo tempo em que subsidiaram o trabalho propriamente dito porque ajudam a descrever com assertividade as opções tomadas do leque de possibilidades existente em nosso *modus operandi* (o conjunto ordenado e encadeado das ações profissionais em processo).

Nessa perspectiva, expomos a dinâmica de trabalho e a organização das ações profissionais a partir de demandas: gerenciais; singulares/grupais/familiares e coletivas da sociedade civil organizada, reunida e caracterizada em três processos interventivos: gestão e planejamento; socioassistencial e político-organizativo⁴⁸.

⁴⁶ Referimo-nos aos princípios ético-políticos do atual projeto profissional, cuja finalidade para as ações profissionais reside em construir um processo que oportunize aos indivíduos perceberem-se como sujeitos em sociedade, capazes de questionamentos sobre a ordem social estabelecida e de reivindicação por seus direitos, pretendendo a satisfação de suas necessidades, sejam elas materiais ou culturais. A intenção consiste em efetivar e ampliar a Cidadania sem abdicar da busca pela emancipação via transformação social. Tal finalidade representa, para o Serviço Social, um horizonte paradigmático a ser perseguido na concretização das ações profissionais no âmbito do exercício e da formação profissional (LIMA, 2006).

⁴⁷ Trata-se aqui do conjunto de teorias referentes a determinado campo particular de conhecimento. Essas teorias estas que podem possibilitar a conexão/mediação entre o marco-teórico paradigmático e a aproximação com a realidade particular e singular.

⁴⁸ A adoção desses três eixos como articuladores das ações profissionais não esgota todas as possibilidades de debate, de definição e de apreensão do exercício profissional. Concentramo-nos no âmbito da intervenção profissional voltada para a relação assistente social, serviços e população. De acordo com os apontamentos realizados por Martinelli (2006), em conversa pessoal, “[...] a formação profissional e a pesquisa no seu ‘sentido estrito’ também podem constituir eixos de intervenção profissional quando na divisão sociotécnica do trabalho nos ocupamos do ensino e da pesquisa na Graduação e Pós-Graduação”.

Processos de Gestão e Planejamento

Nesses processos, abordamos os modos pelos quais os assistentes sociais se apropriam e constroem ações na particularidade do campo das práticas administrativas (sejam privadas, públicas e/ou sociais). De acordo com a definição de Ribeiro (2012, p. 80-81), compreendemos gestão como “[...] um espaço próprio de relações complexas de poder, isto é, espaço de concepção, de gestão de um dado modo de relações sociais de produção e distribuição, um dado projeto social, projeto público ou projeto privado”.

Trata-se de ações que as/os assistentes sociais desenvolvem quando ocupam cargos gerenciais e administrativos no âmbito das políticas sociais, das instituições e seus setores, sejam em empresas públicas ou privadas. Envolvem, ainda, aquelas ações de gestão que retratam as práticas de planejamento próprias ao setor de Serviço Social no âmbito das instituições, dos programas e das empresas, ou seja, reúnem as ações implicadas às diferentes formas de organizar o exercício profissional requerido pelas particularidades das demandas no espaço ocupacional.

Nos processos de gestão e planejamento, chamamos a atenção para o conjunto de ações que, há muito, são consideradas como mera burocracia institucional, mas que, sem a devida atenção, comprometem a efetividade e a qualidade dos serviços prestados, porque deixam de lado o raciocínio acerca dos subsídios necessários, seja na tomada de decisão (orçamentária, organizacional, controle social etc.), seja nas formas de realizar a ação profissional a partir das melhores maneiras e recursos de execução frente às demandas/necessidades dos usuários.

Conforme Miotto e Nogueira (2006), esse conjunto de ações enfocam o planejamento institucional como instrumento de gestão e gerência de políticas e serviços sociais, desde a idealização/proposição até a construção de protocolos de execução nas e entre as diversas políticas sociais, organizando e alocando recursos e prioridades no âmbito das instituições públicas e nas empresas privadas. De acordo com as autoras, esse enfoque implica a construção de práticas efetivas de intersetorialidade, ou de gestão das relações interdisciplinares e interinstitucionais para que equipes, serviços e políticas cumpram sua função social ao atender a demandas concretas, incorporando-as nas práticas cotidianas de gestão da informação.

Destacam-se, também, as ações de planejamento profissional dos setores que demarcam institucionalmente as particularidades do exercício profissional dos assistentes sociais, ou seja, toda prática que organiza, sistematiza e racionaliza o conjunto de recursos e contatos que dão suporte à intervenção específica, ao mesmo tempo que a localiza no processo coletivo de trabalho/equipes multiprofissionais (MIOTTO; NOGUEIRA, 2006).

Reconhecemos aqui as especializações técnicas que os assistentes sociais podem exercer nos diferentes espaços ocupacionais: a) na condição de formuladores e gestores nas empresas e/ou de políticas públicas, programas, projetos e serviços etc.; b) na condição de membro de equipe multiprofissional corresponsável no planejamento do processo coletivo de trabalho, estabelecendo o melhor fluxo de trabalho para a execução de políticas, programas e projetos para que ocorra interdisciplinaridade, intersetorialidade e cooperação técnica interinstitucional; c) na condição de coordenadores de setor ou corresponsável na organização das ações profissionais específicas: definição de prioridades e particularidades interativas do Serviço Social nas políticas públicas e nas empresas.

Trata-se de todas as práticas que se transformam em conhecimento e em tecnologias de gestão (tecnologias sociais), no sentido de conduzir, orientar algo/alguém a alguma coisa (uma intencionalidade) para algum lugar. Destacamos as ações de consultoria/assessorias⁴⁹ técnicas; de coordenação e capacitação recursos humanos; de produção de materiais didáticos e audiovisuais; de formação de banco de dados (físicos ou digitais) e de indicadores sociais; de elaboração de protocolos de referência e contrarreferência e de construção de redes de proteção social; de elaboração de instrumentos de registros das ações cotidianas (diário de campo, fichas, estudos etc.); de fundamentação de pareceres, relatórios; de conhecimento/investigação da realidade social, comunitária e institucional na qual intervém; de documentação do processo de trabalho (detalhamento das abordagens escolhidas, definição dos tipos de instrumentos técnico-operativos e outros recursos adequados à execução da ação) etc.

⁴⁹ Assessoria/consultoria é a ação desenvolvida por um profissional com conhecimentos na área, que torna a realidade como objeto de estudo e detém uma intenção de alteração da realidade. O assessor não é aquele que irá intervir, mas “[...] propor caminhos e estratégias ao profissional ou à equipe que assessoria e estes têm autonomia em acatar ou não as suas proposições. Portanto, o assessor deve ser alguém estudioso, permanentemente atualizado e com capacidade de apresentar claramente as suas proposições” (MATOS, 2006, p. 5).

Processos Socioassistenciais

Correspondem ao conjunto de ações profissionais desenvolvidas no âmbito da intervenção direta com os usuários nos diferentes campos de intervenção a partir de demandas singulares, buscando condições concretas no seio das relações socioinstitucionais para respondê-las em uma perspectiva de construção e no fortalecimento da autonomia de indivíduos, grupos e famílias, prevendo e incentivando sua participação política ativa em diferentes espaços, entre os quais se incluem: as próprias instituições, programas, serviços (conselhos gestores); os conselhos de direitos; os movimentos de base comunitária; os movimentos sociais na sua diversidade etc.

Os processos socioassistenciais envolvem interações e escolhas cujas fronteiras disciplinares ou características procedimentais são de difícil distinção. No entanto, acreditamos que é possível caracterizar as ações primordiais que compõem esse processo a partir de suas demandas (trazidas pelos usuários), dos objetivos/metabol (estabelecidos a partir das demandas, dos recursos institucionais existentes) e dos marcos referenciais que embasam a categoria profissional (na estruturação e na consecução técnica dessas ações).

Consideramos necessária essa caracterização porque, ao reunirmos as particularidades operacionais de cada ação, podemos qualificá-las melhor e fundamentá-las com maior clareza e referência no rol de conhecimentos já acumulados pela categoria. Assim, consideramos que as ações reunidas nos processos socioassistenciais respondem, basicamente, às demandas de natureza educativa, de natureza emergencial e de natureza pericial⁵⁰.

As ações educativas são concretizadas por meio de abordagens grupais/familiares ou individuais das demandas, para as quais os profissionais estabelecem metas que buscam:

⁵⁰ Os processos socioassistenciais nos têm instigado ao diálogo, à reflexão e ao debate no âmbito da categoria profissional e no âmbito interdisciplinar, pois neles aparecem as nossas maiores dificuldades para o enraizamento do projeto ético-político, especialmente devido à alta influência de projetos profissionais e sociais de cunho conservador. Ao mesmo tempo em que é uma conquista a grande inserção de assistentes sociais em cursos de especialização e pós-graduação em outras áreas disciplinares, também ocorre a apropriação acrítica de inúmeros referenciais teórico-práticos. Um exemplo são as ações socioterapêuticas para amparo de situações de traumas, de crises emocionais ou psiquiátricas, que têm ocorrido de forma reducionista, calcadas em abordagens clínicas psicológicas. Parece-nos que precisamos aprofundar os estudos e os diálogos em torno dessa e de outras questões porque temos observado que as/os assistentes sociais realizam ações dessa natureza no cotidiano profissional quando estão vinculados a determinadas áreas/espaços ocupacionais.

a) promover mudanças no campo das relações entre os usuários e as instituições por meio de atos que tornam transparentes as estruturas dos serviços, dão as condições e os meios de acesso aos direitos / às políticas sociais, sem perder de vista a formação e o estímulo dos usuários à participação nas instâncias políticas. Essa perspectiva de mudança é pressuposta desde a organização do cotidiano dos serviços para o acesso de indivíduos, grupos e famílias até o desenvolvimento da participação política no território e nos espaços de controle social;

b) socializar informações e contribuir para o desenvolvimento de um processo reflexivo por meio da relação de vínculo e correspondência entre profissionais, equipes e usuários que concretize os atos de acolhimento e de apoio aos indivíduos e suas famílias para que, em curto ou médio prazos, fortaleçam-se física e mentalmente para enfrentar suas vulnerabilidades, sejam individuais, familiares ou sociocomunitárias;

c) construir e articular, com os usuários e suas famílias, itinerários para o acesso a bens e serviços que respondam às suas necessidades, com foco na sua proteção social. Essa proteção social demanda que profissionais e usuários-famílias compreendam as relações entre o conjunto de serviços que potencialmente possam atender às suas necessidades, estabelecendo, juntos, os fluxos de acesso, monitorando as oportunidades e as dificuldades vividas no trajeto assistencial que materializa os direitos sociais;

d) reunir e potencializar as condições cotidianas que conectam os usuários e suas famílias a práticas conscientes e ativas de participação política, ativando a sociedade civil e suas instâncias de representação: conselhos de direitos, movimentos sociais, partidos políticos, sindicatos, ONGs etc. Por intermédio do processo informação/reflexão, expande-se o diálogo político/cidadão, implicando as necessidades individuais/familiares imediatas, cujos atendimentos ultrapassam as condições singulares ou das individualidades.

As ações educativas partem da informação mais elementar sobre as rotinas e o cotidiano dos serviços até chegar ao diálogo que busca efetivar, dentro das possibilidades de cada um, a participação em projetos coletivos, que debatam publicamente as demandas que comprometem o exercício da cidadania individual, pois a maior parte das dificuldades e falências singulares é expressão da questão social.

As ações emergenciais estão direcionadas a responder situações imediatas de risco vividas pelos usuários e suas famílias. Trata-se de todos os atos apoiados, principalmente, na oferta de recursos existentes (na instituição ou fora dela) para enfrentar riscos iminentes. O atendimento prestado por intermédio dessas ações, geralmente, ocorre pela abordagem individual, cujos instrumentos básicos são entrevistas e encaminhamentos. A natureza da demanda que define esse tipo de ação profissional refere-se às violações:

- a) no direito ao acesso à alimentação (fornecimento de cestas básicas e acompanhamento nutricional);
- b) no direito à mobilidade urbana e acesso ao lazer (fornecimento de passes e gratuidades; implementação do acesso e do uso de equipamentos públicos de lazer);
- c) no direito à permanência em local protegido (acolhimento institucional ou familiar, em caso de violência doméstica); fornecimento de kits nos casos de inundações, incêndios, entre outros sinistros;
- d) no direito de amparo e assistência social àqueles que se encontram em situação de risco ou estão vivenciando momentos de crise que coloca em risco a si mesmo e/ou a terceiros (complementação de renda; acolhimento institucional ou familiar de mulheres, crianças, idosos, pessoas com deficiência, pessoas com transtornos psiquiátricos etc.).

As ações periciais abarcam todos os procedimentos técnicos que resultam na elaboração de parecer social. São as ações que oferecem subsídios às decisões de outros profissionais, versando sobre determinada situação ou matéria. Tradicionalmente, concentram-se no âmbito do judiciário, em que os assistentes sociais são instados a produzir laudos e pareceres para subsidiar as decisões dos juízes no proferimento de sentenças.

No entanto, as ações periciais têm sido, frequentemente, utilizadas no campo das políticas de saúde e de assistência social para aferir o acesso a determinados bens, recursos e serviços. Notamos que essas ações estão cada vez mais requisitadas devido: às restrições nos serviços e benefícios sociais; ao aumento do controle e dos critérios para concessão de benefícios e de acesso aos serviços; aos processos de responsabilização/culpabilização das famílias pela proteção social de seus membros.

No contexto dos processos socioassistenciais, as decisões sobre as ações a serem empreendidas estão alicerçadas no conhecimento que o assistente social obtém ou produz acerca das situações dos usuários que buscam os serviços.

O estudo social é a ação profissional que compila esses conhecimentos, porque cumpre com os objetivos de levantar ou de produzir indicadores para delinear/projetar outras ações complementares, reunindo, ainda, dados e argumentos em relatórios técnicos que demonstram os recursos a serem viabilizados para o atendimento das necessidades cotidianas postas aos serviços e às instituições.

Dessa forma, o estudo social é fundamental ao exercício profissional de assistentes sociais, especialmente na constituição de banco de dados e dados que permitam uma atenção integral e interdisciplinar qualificada e constante para os usuários e suas famílias — seja no caso do atendimento a demandas/necessidades temporárias, seja no caso do atendimento a demandas/necessidades de longo prazo, porque se referem a níveis complexos de vulnerabilidades individual, familiar e social. Aqui, fica evidente a dialética existente entre os três processos interventivos elencados nessa proposta, pois o conhecimento gerado pelo conjunto dos estudos sociais sobre as situações singulares atendidas ou em retenção nos serviços constituem o material/dados da realidade socioinstitucional necessários para desencadear ações no âmbito dos processos de gestão e planejamento e dos processos político-organizativos.

PROCESSOS POLÍTICO-ORGANIZATIVOS

Convergem as ações destinadas ao atendimento de demandas coletivas dos segmentos organizados da sociedade civil, dinamizando a participação sociopolítica dos cidadãos, sempre respeitando seu potencial político e seu tempo. O planejamento participativo é um instrumento importante para estruturar essas ações, pois seu ponto de partida reside nas necessidades imediatas, ao passo que prospecta (em médio e longo prazos) a construção de novos padrões de sociabilidade entre os sujeitos, porque estão guiadas pela premissa da democratização dos espaços coletivos e pela criação de condições para disputa com outros projetos societários.

A universalização, a ampliação e a efetivação do acesso aos Direitos são debatidas nos mais diferentes espaços, especialmente nos Conselhos de Controle Social⁵¹, de modo a questionar as relações existentes, compromete-

⁵¹ Conselhos são espaços de caráter deliberativo a partir da participação ativa de representantes da sociedade civil nas políticas públicas. Funcionam como instrumentos de Controle Social que incidem sobre as ações do Estado para que elas sejam orientadas a atender aos interesses da coletividade. Denominam-se Conselhos Gestores de direitos

tendo-se na construção de novas práticas. Nesse sentido, as informações transmitidas, os estudos realizados, o conhecimento profissional acumulado, o saber popular e o vínculo profissional-usuário estão a serviço do bem comum quando organizam politicamente as demandas e necessidades coletivas de sujeitos concretos que, por sua vez, participam ativa e organizadamente da vida pública por meio de diversas entidades da sociedade civil, pelas quais reivindicam e decidem sobre as formas de concretização dos seus direitos, considerando os problemas sociais que assolam sua comunidade/cidade etc.

A assessoria técnica prestada pelos assistentes sociais, junto a conselhos gestores de diferentes políticas públicas, implica: o acompanhamento e a preparação de reuniões; a organização e mobilização política da comunidade em questão; a elaboração de registros que consolidem os debates e as pautas reivindicativas, expressando a cultura política local e identificando tensões e conflitos presentes nos debates sobre a efetivação das políticas e serviços sociais. Tal assessoria pressupõe o estímulo constante das relações horizontais, reconhecendo que todos os sujeitos envolvidos são portadores de conhecimentos e capazes de expressar-se politicamente, construindo pautas comuns a favor da sua comunidade/cidade.

As ações socioeducativas merecem destaque, devido às suas especificidades, pois seus objetivos almejam a mobilização, a organização política e a participação social no sentido de estabelecer diálogos problematizados e coletivização de demandas individuais, porque há uma compreensão cada vez mais ampla e concreta: da sociedade, dos direitos pactuados nessa sociedade, da possibilidade de lutas, dissensos e reconhecimento de novos direitos (individuais e coletivos).

Nos processos político-organizativos, a responsabilização ética das/os assistentes sociais expressa-se em ato por meio de todas as dimensões assistenciais do seu trabalho, desde a relação de acolhimento, de criação de vínculo, de produção de resolutividade, até o estímulo à construção de graus crescentes de autonomia no modo como os cidadãos se relacionam (na família, na comunidade, no mundo) (LIMA; MIOTO, 2011).

e/ou setoriais porque têm por objetivos avaliar, fiscalizar, acompanhar e deliberar sobre as políticas estatais implementadas. A participação cidadã, nos conselhos, interfere concretamente no destino das políticas públicas, inclusive na definição da alocação dos recursos etc., pois o Controle Social, como prática cotidiana de vigilância sobre as ações do Estado/governos, foi institucionalizado na Constituição de 1988 como mecanismo de participação social nas políticas públicas, e diferentes leis definiram os espaços permanentes do seu exercício: os conselhos e as conferências (CORREIA, 2006).

Em resumo

Este capítulo consiste em uma sistematização possível, entre tantas outras que poderiam e podem ser efetuadas, das ideias exploradas ou inexploradas nos textos lidos e relidos sobre o exercício profissional dos assistentes sociais e na observação, direta e indireta, de seu cotidiano de trabalho.

A preocupação central segue aqui reiterada, e persiste na necessidade de ampliar o debate e o entendimento sobre as particularidades da dimensão técnico-operativa, atentando para formas de conduzir qualificada e coerentemente as escolhas profissionais no âmbito do paradigma crítico-dialético. Consideramos relevantes a coerência e a dialética no pensamento e na ação. Portanto, o *como fazer* é fundamental no debate que busca garantir esse movimento, consolidando a legitimidade do atual projeto profissional.

Reiteramos que nosso *modus operandi* está diretamente relacionado à escolha da matriz teórica. Isso implica o reconhecimento, em determinado período histórico, da sua validade argumentativa e da sua capacidade de responder concretamente às questões da realidade. Ao ampliarmos nossa compreensão sobre o conjunto das ações profissionais e das maneiras de realizá-las, construímos uma intervenção profissional menos improvisada e mais legítima teoricamente, porque seremos capazes de demonstrar caminhos e exercitar a coerência pelos quais valores são resgatados e mudanças realizadas.

Retomando as premissas básicas da proposta apresentada, é importante dizer que a ideia de que as ações profissionais – ao conterem em si as dimensões teórica, ética e técnica e ao estarem articuladas nos três processos propostos – permitem uma leitura do “fazer profissional” sob diferentes ângulos e, ao correlacioná-los, torna possível referenciar as ações nos diferentes espaços ocupacionais.

Nessa proposta, as ações profissionais são apreendidas para além dos espaços e das áreas/campos onde são realizadas, sendo vinculadas sobremaneira ao projeto profissional. A adoção dos processos, como orientadores das ações profissionais, indica uma perspectiva de transversalidade à medida que eles podem ser identificados em qualquer campo profissional de inserção dos assistentes sociais. Aliados a isso, os processos interventivos destacados encontram referência na Lei n. 8662/93 e, indiretamente, no Código de Ética da profissão.

A ideia dos três processos possibilita, por um lado, a adoção de uma perspectiva tridimensional das ações profissionais, em contraposição à

manutenção de uma perspectiva unidimensional, dada essencialmente pelos espaços sócio-ocupacionais, aos quais os assistentes sociais se vinculam. Por outro lado, pode ajudar o estudante e o profissional a compreender e refletir sobre sua intervenção de forma integrada, ao identificar concretamente o alcance das ações que pretende realizar no escopo desses diferentes processos. Pode-se dizer, também, que as ações ganham particularidade a partir dos processos aos quais se vinculam, porque estão atentas às demandas/necessidades às quais se quer atender. Por exemplo, uma ação de assessoria tem estatuto diferente quando realizada no âmbito dos processos político-organizativos, da gestão e do planejamento.

Enfim, as possíveis contribuições dessa proposta visam a agregar mais elementos ao debate, pois, ao realizar este trabalho de sistematização, foi possível observar o esforço que profissionais e intelectuais têm empreendido para o enraizamento do projeto profissional dentro de um cenário sociopolítico extremamente desfavorável. O estímulo de discussões qualificadas sobre as ações profissionais pode contribuir para o fortalecimento da nossa identidade profissional, distanciando-nos, cada vez mais, do protótipo da “identidade atribuída” postulado por Martinelli (1997, p. 110).

Referências

- ALVES, F. L. **A configuração da demanda de atuação dos assistentes sociais em serviços de saúde**: questões do “social” como matéria-objeto de trabalho. 2018. 409 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.
- CANÇADO, A. C.; TENÓRIO, F. G.; PEREIRA, J. R. Gestão social: reflexões teóricas e conceituais. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 681-703, set. 2011.
- CORREIA, M. V. C. Controle social na saúde. *In*: MOTA, A. E. *et al.* (Orgs.). **Serviço social e saúde**: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS; OMS; MS; Cortez, 2006.
- COUTO, B. R. O processo de trabalho do assistente social na esfera municipal. **Cadernos Capacitação em Serviço Social e Política Social**, mód. 2. Brasília: Cead, 1999. p. 203-213.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez; Lima: CELATS, 1982, p. 29-105.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, M. V. O debate contemporâneo do serviço social e a ética profissional. *In*: BONETTI, D. *et al.* (Orgs.). **Serviço social e ética** – convite a uma nova práxis. Parte I: ética e práxis política - o rumo dos projetos societários nos anos 90. São Paulo: Cortez, 2005. p. 87-105.

IAMAMOTO, M. V. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. *In*: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Atribuições do/a assistente social em questão**. Brasília: CFESS, 2012. p. 33-74.

IAMAMOTO, M. V. 80 anos do serviço social no Brasil: a certeza na frente e a história na mão. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 128, p. 13-38, jan./abr. 2017.

LIMA, T. C. S. **As ações sócio-educativas e o projeto ético-político do serviço social**: tendências da produção bibliográfica. 2006. 172 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R. C. T. Ações socioeducativas e serviço social: características e tendências na produção bibliográfica. **Revista Temporalis**, Brasília, ABEPSS, ano 11, n. 21, p. 211-237, jan./jun. 2011.

MARTINELLI, M. L. **Serviço social**: identidade e alienação. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R. Sistematização, planejamento e avaliação das ações dos assistentes sociais no campo da saúde. *In*: MOTA, A. E. *et al.* (Orgs.). **Serviço social e saúde**: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS; OMS; MS; Cortez, 2006. p. 273-303.

MIOTO, R. C. T.; LIMA, T. C. S. de. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 22-48, jan./jun. 2009. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/5673/4126>. Acesso em: 31 out. 2018.

PIRES, S. R. A. **Serviço social**: função educativa e abordagem individual. 2003. 236 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2003.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011.

RIBEIRO, E. M. Gestão social e administração política: fronteiras e aproximações de dimensões teórico-epistemológicas e práticas convergentes. In: JUNQUEIRA, L. A. P. *et al.* (Orgs.). **Gestão social**: mobilizações e conexões. São Paulo: LCTE, 2012.

SCHÜTZ, F.; MIOTO, R. C. T. O trabalho em serviços: contribuições para o debate do serviço social. **Em Pauta**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 10, p. 83-101, 2012.

SCHÜTZ, F. **O debate sobre os serviços na política social**: implicações para o serviço social. 2013. 136 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

TENÓRIO, F. G. Gestão social: uma perspectiva conceitual. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 32, n. 5, p. 7-23, set./out. 1988. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7754>. Acesso em: 31 out. 2018.

TOSO, L. **Intenzionalità e limite**: due dimensione di un percorso. Animazione Sociale. Milão: Gruppo Abelle, 1998. n. 28.

7.

Demandas profissionais para o Serviço Social: conceitos e processualidade⁵²

Francielle Lopes Alves

O desenvolvimento de uma discussão acerca das demandas profissionais para o Serviço Social implica apontar que ela deriva de um debate dos fundamentos sócio-históricos da profissão no movimento de ampliação do Estado. A inteligibilidade e o sentido dessa prática profissional⁵³ encontram-se na história da sociedade da qual é parte e expressão, de forma que a constituição e a institucionalização do Serviço Social como profissão na sociedade foi dependente “de uma progressiva ação do Estado na regulação da vida social, quando passa a administrar e gerir o conflito de classe, o que pressupõe, na sociedade brasileira, a relação capital/trabalho” (IAMAMOTO, 2001, p. 23).

Portanto, em um sentido amplo, o exercício profissional do assistente social é uma resposta a demandas sociais. A viabilização do projeto societário capitalista deu ao direito um lugar de destaque no seu processo de hegemonia, assim como a consolidação das práticas modernas no campo das políticas sociais. O direito, como expressão de relações sócio-históricas de natureza diversa e contraditória e formulações que consolidam, participou da constituição da viabilidade das sociedades capitalistas a partir de uma perspectiva de igualdade entre os indivíduos. Sob essa promessa, fixaram-se condições dessas sociedades de se manterem relativamente estáveis. Assim, ao se estabelecerem estrategicamente nas inter-relações que compõem o processo social hegemônico, as propostas de atenção no campo do direito e das políticas públicas são constantemente atualizadas.

⁵² Capítulo elaborado a partir de texto integrante da Tese de Doutorado de Francielle Alves Lopes, sob orientação da Professora Doutora Regina Celia Tamayo Mioto, defendida no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em novembro de 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/189926/PGSS0202-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

⁵³ Sob essa lógica, a prática profissional se coloca entre “atividade criadora por excelência, através da qual o homem se objetiva exteriorizando as suas forças genéricas na relação com outros homens” (IAMAMOTO, 1994, p. 177).