

Trabalho e Instrumentalidade no Campo profissional do Serviço Social

Work and in professional field instrumentality Social Service

Lindamar Alves Faermann*

Resumo: Este artigo discute o trabalho e a instrumentalidade profissional no serviço social no contexto da reestruturação produtiva e das novas formas de precarização e intensificação do trabalho. Sua construção pautou-se em uma pesquisa realizada com assistentes sociais, com aportes em autores do campo da teoria social de Marx – que têm na historicidade, na totalidade e na contradição as categorias centrais para o desvendamento do real. Partindo do pressuposto de que o serviço social só pode ser entendido em sua densidade histórica no âmbito da sociabilidade capitalista, discute-se a profissão no processo de produção e reprodução das relações sociais, particularizando sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho, reconhecendo o assistente social como um trabalhador assalariado.

Palavras-chave: Serviço Social. Trabalho. Instrumentalidade.

Abstract: This article discusses about the work and the instrumentality of the social work in the context of the productive restructuring, and the new forms of precariousness and intensification of the work. On the assumption that social work can only be understood in its historical density within the framework of capitalist sociality, we discuss the profession in the process of production and of the reproduction of social relations, emphasizing its insertion into the socio-technical division of work, recognizing the social worker as an employee. Based on a quantitative-qualitative research conducted with social workers and supported by theoretical and analytical references in the field of social theory of Marx, which has on historicity, wholeness and in contradiction the central categories to unveiling the real world, the article displays the current settings of the work of social worker and how the instrumentality has been taken on their professional daily exercise.

Keywords: Social Service. Work. Instrumentality.

Recebido em: 15/02/2015. Aceito em 26/05/2015

* Possui doutorado e mestrado pelo Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Graduação em Serviço Social pela Universidade de Taubaté. Professora da graduação e da pós-graduação na Universidade de Taubaté. Atualmente coordena o Curso de Serviço Social da UNITAU e o Projeto de Extensão “Assessoria aos profissionais da educação do município de Taubaté”. Pesquisadora do Núcleo de Estudos: Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais, com produções na área de fundamentos do Serviço Social, trabalho, instrumentalidade e política educacional. E-mail: lindafaermann@yahoo.com.br

Introdução

A discussão expressa nesse artigo tem como eixo norteador reflexões decorrentes da tese de doutorado apresentada na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, em setembro de 2014, sob orientação da Profa. Dra. Myrian Veras Baptista. Buscou-se através desse estudo levantar o perfil dos assistentes sociais, suas condições e relações de trabalho, bem como identificar como a instrumentalidade vem sendo apropriada em seu cotidiano profissional. Para tanto, realizou-se uma pesquisa quanti-qualitativa com quarenta e cinco profissionais da cidade de São José dos Campos, interior de São Paulo.

Na estruturação deste artigo, elegeu-se parte da análise empreendida na pesquisa de doutoramento. Desse modo, focou-se na discussão sobre o trabalho do assistente social no contexto das transformações e redefinições do trabalho na contemporaneidade, com destaque para a questão da instrumentalidade profissional.

A pesquisa foi organizada de modo a se aproximar da realidade concreta vivenciada pelos assistentes sociais. Para a coleta dos dados utilizou-se um questionário, o que permitiu abranger uma quantidade maior de sujeitos em menor espaço de tempo, ampliando o universo investigado. O instrumental foi encaminhado para os assistentes sociais por correio eletrônico.

A análise do material coletado foi subsidiada por fontes bibliográficas e por um exame criterioso da realidade, em seu movimento e em suas contradições. Para tanto, adotou-se como perspectiva a lógica dialética assumida como método para análise concreta dos fatos reais, isto é:

[...] como **maneira de pensar** as relações dos homens na sociedade, tendo por ponto de partida a análise crítica dos dados factuais. Nesse processo, o sujeito que pesquisa deve ser **fiel** ao objeto pesquisado, sendo que esta fidelidade não significa retratar o objeto, mas, a partir de sua apreensão, desmontá-lo (analisá-lo) para compreender seu **movimento** e sua **estrutura** (BAPTISTA, 2009, p. 47).

Essa perspectiva, caracterizada como método de investigação e de exposição do real, abarca o movimento contraditório da gênese e do desenvolvimento dos fenômenos sociais e contempla no processo investigativo a “[...]

articulação entre dados quantitativos e qualitativos, forma e conteúdo, razão e sensibilidade” (PRATES, 2003, p. 02).

Vale ressaltar, que embora se trate de uma pesquisa regionalizada, os resultados obtidos apresentam indicadores que conformam a realidade de trabalho do assistente social no Brasil. (TRINDADE, 2010; LIRA, 2010; SANTOS E MANFROI, 2012).

Considerando que a análise do serviço social requer uma remissão direta aos processos sociais mais amplos e às relações entre Estado e sociedade, o estudo perpassou necessariamente pela contextualização econômica, política, social e cultural em que se insere o trabalho dos assistentes sociais na atualidade.

Na discussão deste artigo, parte-se da concepção de instrumentalidade como mediação, o que implica reconhecer a profissão como uma totalidade constituída pelas dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, e sendo a instrumentalidade uma particularidade e, como tal, “campo de mediações, porta a capacidade tanto de articular essas dimensões quanto de ser o conduto pelo qual as mesmas traduzem-se em respostas profissionais” (GUERRA, 2000, p.12).

No primeiro caso, a instrumentalidade articula as dimensões da profissão e é a síntese das mesmas. No segundo, ela possibilita a passagem dos referenciais técnicos, teóricos, valorativos e políticos e sua concretização, de modo que estes se traduzam em ações profissionais, em estratégias políticas, em instrumentos técnico-operativos. Em outros termos, ela permite que os sujeitos, face a sua intencionalidade, invistam na criação e articulação dos meios e instrumentos necessários à consecução das suas finalidades profissionais. (GUERRA, 2000, p.12-13).

Com efeito, a instrumentalidade possibilita a passagem da intencionalidade à efetividade da ação profissional, constituindo-se em um elemento potencializador da força de trabalho, isto é, para que esta entre em ação/movimento, precisa do que Marx (1968) denomina de instrumental de trabalho, ou seja, do conjunto de elementos utilizados para concretizar o trabalho enquanto energia física e intelectual.

Desse modo, o contato do assistente social com a realidade, com os sujeitos (usuários) e com

o seu objeto de trabalho é sempre intermediado pela instrumentalidade a qual se atribui uma dada direção. Segundo Guerra (2000, p. 01), é “por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes”. A maneira como o profissional utiliza a instrumentalidade encontra-se referenciada pelos projetos e expectativas que sustentam suas práticas. Nessa direção, sua escolha e seu uso devem aliar-se à explicitação dos fins e dos significados que são buscados, e devem ser orientados por uma perspectiva teórica.

Tendo por base tais reflexões, este artigo apresenta-se como produto de um processo investigativo, construído a partir de material empírico e bibliográfico, no qual, no primeiro momento, discute-se sobre as condições de trabalho do assistente social e, na sequência, evidencia-se como a instrumentalidade vem sendo apropriada por esses profissionais.

A realidade de trabalho dos assistentes sociais em São José dos Campos: indicadores que configuram as tendências gerais do mercado de trabalho no Brasil

Nesse item, são apresentadas informações sobre as condições e relações de trabalho dos assistentes sociais pesquisados, evidenciando, elementos particulares e universais, objetivos e subjetivos, quantitativos e qualitativos, que constituem e exprimem a realidade em tela.

Foram emblemáticas as mudanças ocorridas nas sociedades capitalistas após a crise mundial do capital nos anos 70, impactando diretamente na vida dos trabalhadores. Essas mudanças referenciadas pelas novas configurações de acumulação do capital (acumulação flexível) promoveram alterações expressivas nas formas de organização e de gestão do trabalho. Segundo Antunes (2005), o processo de flexibilização do trabalho e dos direitos daí derivados são elementos centrais da nova morfologia do trabalho no contexto da reestruturação produtiva e das políticas neoliberais. Esse processo desencadeou o desemprego estrutural, a erosão dos direitos sociais e a desresponsabilização do Estado no enfrentamento da questão social.

É nesse contexto que se insere o trabalho do assistente social, sua intervenção no âmbito das políticas sociais sofre rebatimentos das situações postas pelo capitalismo vigente. Um primeiro dado da pesquisa atrelado a esse contexto refere-se as suas condições de trabalho. Dos quarenta e cinco assistentes sociais que participaram da pesquisa, vinte e cinco informaram que não têm condições adequadas de trabalho, perfazendo 55,6% do universo pesquisado. Ressalta-se que, entre os dezoito profissionais que responderam ter condições adequadas de trabalho, apenas cinco mantiveram coesão em suas respostas; ao passo que os demais apresentaram claras restrições nesse âmbito.

No tocante à faixa salarial dos profissionais, 18 recebem entre dois a quatro salários-mínimos¹ equivalendo a 40% do conjunto pesquisado. Na sequência, 14 profissionais recebem entre quatro a seis salários, totalizando 31,1% dos participantes, seguido de 12 com rendimentos acima de seis salários mínimos, compondo 26,7% do universo total. Por fim, 01 profissional respondeu receber até dois salários-mínimos.

Apurou-se que a maioria dos profissionais (71%) recebe até seis salários mínimos, com concentração na faixa que não ultrapassa os quatro salários-mínimos (42%), ou seja, R\$ 2.896,00. Assim, constata-se que o salário médio dos profissionais é baixo.

Em relação à carga horária de trabalho 91,1% dos assistentes sociais estão cumprindo a jornada de 30 horas semanais, conforme a Lei n. 12.317, de 27 de agosto de 2010. Apenas quatro profissionais (o que representa 9% do total) informaram que trabalham acima desse teto.

A conquista das 30 horas semanais, sem redução salarial, foi uma vitória histórica no âmbito da categoria profissional, resultante de sua organização política representada pelo Conjunto Cfess/Cress, Abepss e Enesso. Sabe-se que no contexto do capitalismo essa é uma das lutas mais importantes dos trabalhadores, na medida em que as relações estabelecidas primam pela lógica do lucro do capital e pela restrição dos direitos sociais.

Quanto ao vínculo empregatício, 34 assistentes sociais (75,6%) têm vínculo regido pela

¹ Para esse cálculo, tomou-se como referência o salário-mínimo nacional – R\$ 724,00.

Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Na segunda posição, aparece o vínculo estatutário; assim 10 profissionais, representando 22,2% dos participantes são funcionários públicos e, na terceira posição, apenas 01 assistente social (2,2%) é autônomo.

Vale ressaltar que dos 34 assistentes sociais em regime celetista, 11 trabalham em uma autarquia municipal e 3 em uma fundação pública, totalizando 14 assistentes sociais. Embora sejam reconhecidos juridicamente como funcionários públicos, seus contratos de trabalho ocorrem via CLT, portanto, eles não têm as mesmas garantias que os funcionários com vínculo estatutário.

Essa possibilidade foi outorgada por meio da emenda constitucional de nº 19 de 04 de Junho de 1998, que suprimiu a obrigatoriedade de um único regime jurídico para os funcionários públicos. A partir de então, foi permitido o regime jurídico na modalidade estatutário, celetista ou administrativo especial. Tal emenda trouxe implicações diretas nas condições de trabalho dos funcionários públicos, dentre as quais se destaca a questão da estabilidade no emprego, que, longe de ser um privilégio, objetiva garantir a qualidade do serviço e a autonomia dos trabalhadores. Essa condição é crucial para quem atua na administração pública, pois possibilita (embora não garanta) que os funcionários exerçam suas atividades com compromisso e sem receios de coações ou de ingerências políticas, que poderiam resultar em demissões por parte dos seus superiores ou dos governantes no momento.

No âmbito do serviço social, pode-se dizer que a instabilidade apresenta outros agravantes. Por um lado, ela dificulta sobremaneira a organização política dos assistentes sociais que, em um contexto de profundas mudanças no mundo do trabalho, marcadas pela retração e mesmo pela erosão do trabalho contratado e regulamentado, vem sendo impactada pela insegurança e pelo medo do desemprego. Por outro lado, a não estabilidade dificulta a construção de um saber específico sobre a apreensão das situações a serem enfrentadas e dos modos de se atuar sobre ela.

No que se refere às formas de contratação profissional, a pesquisa revelou que 25 assistentes sociais, isso é, 55,6% dos participantes foram admitidos via concurso público. Ao passo que 10 profissionais representando 22,2% desse

conjunto através de processo seletivo. Em seguida 9 profissionais, compondo 20% do universo pesquisado foi contratado mediante indicação e 01 profissional foi admitido após a realização de estágio em serviço social na instituição.

Ressalta-se que, embora 55,6% dos assistentes sociais tenham sido admitidos via concurso público (o que, à primeira vista, é de extrema importância, uma vez que essa situação oferece maior autonomia profissional), parte significativa desse grupo foi contratado sob o regime CLT, portanto, não tem os mesmos direitos e nem as mesmas condições de trabalho dos estatutários.

Em relação aos profissionais cujas contratações ocorreram mediante indicação, destaca-se que seis deles atuam no terceiro setor e três na rede privada/filantrópica. Dada à natureza dessas instituições, abrem-se brechas para as contratações por essa via. Embora essa situação seja recorrente em todas as áreas do mercado de trabalho, sendo muitas vezes avaliada como positiva para as instituições empregadoras, pode trazer sérios desdobramentos, como o estabelecimento de relações clientelistas e o exercício profissional sem a qualificação necessária. Tanto que o CFESS lançou, em 2012, uma campanha que defende o concurso público para assistentes sociais, sob a perspectiva da luta por trabalho com direitos e por entender que o concurso é um dos caminhos para assegurar o compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos usuários, conforme estabelecido no Código de Ética Profissional.

Quanto à natureza das Instituições empregadoras, a pesquisa indicou os seguintes dados: 29% dos participantes trabalham em uma Instituição pública municipal; 24,4% trabalham em uma autarquia municipal. Com o mesmo índice, 24,4% inserem-se no terceiro setor. 6,7% trabalham na rede privada filantrópica; 6,7% numa instituição pública estadual; 4,4% na rede privada, seguido de 2, 2% na rede pública estadual, e igualmente 2, 2%, na rede pública federal.

Os dados evidenciam que o mercado de trabalho dos assistentes sociais em São José dos Campos é constituído, majoritariamente, por instituições de natureza pública, como Prefeitura, Fundação Casa, Previdência Social e Centro Técnico Aeroespacial, seguindo a tendência histórica de maior concentração profissional nesse setor. Das públicas, destacam-se as de âmbito municipal.

Na sequência, o estudo apontou que 28,8% dos profissionais trabalham no setor privado (escolas e entidades sociais), demonstrando que o terceiro setor aparece como um nicho expressivo de inserção profissional, constituindo-se no segundo maior empregador dos assistentes sociais que participaram da pesquisa. Trata-se de um dado relevante que aponta para um crescente processo de privatização das políticas públicas na cidade.

Esse processo evidencia a lógica neoliberal que propugna a desresponsabilização do Estado, na garantia do atendimento às necessidades sociais dos trabalhadores, e a disseminação de uma ideologia que considera que cabe à sociedade a responsabilidade pelo enfrentamento da questão social pela via da solidariedade e não pela via do direito.

Constata-se que nos espaços políticos, onde há a predominância dessa ideologia, ocorre o enxugamento dos gastos públicos na área social, legitimando a proposta neoliberal. Nesse contexto, segundo Yazbek (2009, p. 138), ampliam-se as alternativas privatistas para a questão social, crescendo as atividades no campo da “filantropia e das organizações não governamentais, sem fins lucrativos, criadas e mantidas pela ênfase na participação voluntária, envolvidas na construção de uma esfera de interesse público, não estatal”.

Quanto à área de atuação profissional, os resultados mostram que 28 assistentes sociais (62,2%) inserem-se na assistência social, seguidos de 8 profissionais (17,9%) na saúde, 3 (6,7%) na educação e, com o mesmo índice, 3 (6,7%) no campo sociojurídico. Posteriormente 2 (4,4%) atuam em empresas e, por fim, 01 (2,2%) na Previdência Social.

Verifica-se que a Seguridade Social aglutina 82,3% dos profissionais. Em seu tripé, a assistência social é o setor de maior concentração: vinte e oito assistentes sociais – representando 62,2% do universo pesquisado – atuam nessa política. Pode-se dizer, inclusive, que esse dado reflete a tendência geral do país, impulsionada pela implantação em 2004 do Sistema Único de Assistência Social, e pela instituição, no ano de 2006, da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB-RH/SUAS, que exige a presença de assistentes sociais nas equipes de trabalho.

A expansão de profissionais na área da assistência social é confirmada pelo Senso Suas

de 2010. De acordo com esse documento, no período entre 2007 e 2010, houve um aumento de 19,1% de trabalhadores nessa área. O documento não registra a representatividade de assistentes sociais nesse universo, apenas indica que, no ano de 2010, 48,7% do quadro de recursos humanos do SUAS era formado por profissionais com nível superior.

Referente às condições de trabalho dos assistentes sociais, a pesquisa foi reveladora de que a maioria dos profissionais encontra limitações efetivas em suas condições de trabalho, visto que, dos 45 assistentes sociais que responderam ao questionário, somente cinco não apresentaram objeções quanto a esse aspecto, embora muitas vezes tais limitações não sejam reconhecidas por eles.

Isso demonstra a necessidade do profissional ter clareza sobre a sua condição de trabalhador assalariado para não incorrer a uma apreensão superficial e mistificadora desse processo. Ao se negligenciar as relações sociais por meio “das quais se dá a realização da atividade profissional, considerando apenas a qualidade do trabalho, corre-se o risco de resvalar a explicação para uma análise a-histórica, ainda que em nome da tradição marxista” (IAMAMOTO, 2007, p.216). Para o assistente social desenvolver uma intervenção de qualidade, é imprescindível a existência de meios de trabalho adequados, e sendo este de propriedade dos empregadores, devem ser colocados à sua disposição.

Dos problemas e constrangimentos que abrangem as suas condições de trabalho, foram predominantes em suas respostas os fatores tempo, carga horária e excesso de demandas. Vinte assistentes sociais apresentaram queixas dessa natureza. Os depoimentos abaixo são emblemáticos para o reconhecimento dessa realidade:

Nossa maior dificuldade é quanto ao tempo, pois foi reduzida a carga horária do assistente social, porém continuamos com as mesmas atribuições e demandas. A falta de tempo compromete a qualidade de nosso trabalho, desde os aspectos de planejamento, discussão e avaliação, bem como o atendimento, registro e articulação. (N C F)

Tempo insuficiente diante da demanda complexa de trabalho e o número de famílias que atendo. Há prazos curtos a serem cumpridos para intervir em situações complexas, visto

que há situações que demandam maior tempo para avaliar, orientar, encaminhar e ter retorno da rede socioassistencial, entre outros. (C C S)

A estrutura física, reportadas basicamente a falta ou a inadequação de salas para atendimentos e reuniões e as barreiras arquitetônicas, foi sinalizada por dezoito profissionais. Sobre esse aspecto relataram:

Não possuo condições de trabalho adequadas. A sala de atendimento é pequena e insuficiente para os profissionais da Unidade. Temos que fazer um rodízio na agenda. As escadas são um dificultador para os idosos, gestantes e deficientes. Devido à demanda excessiva de usuários para apenas uma profissional, que sou eu, o trabalho social acaba ficando no imediatismo. (F B D M)

Atualmente, o local onde fica a sala do Serviço Social é totalmente inadequado, devido ao barulho intenso das crianças. É quase impossível atender às famílias na saída e entrada das crianças, momento em que mais o Serviço Social é procurado. A unidade em que trabalho no momento está comprometida como um todo com relação a estrutura física, situação que já se sustenta por anos na instituição. Infelizmente. (C R S)

Na sequência, quatorze assistentes sociais pontuaram a ausência de recursos materiais, como computadores, veículos para visitas e outros equipamentos necessários ao desenvolvimento do seu trabalho. Assim, registraram que:

Quanto aos recursos, esses nunca são suficientes para a demanda atendida, uma vez que a vulnerabilidade social aumenta e o recurso não acompanha essa demanda que chega cotidianamente aos serviços socioassistenciais. (S S)

A escassez de verbas e recursos das Instituições prestadoras de serviço público. A precarização nos campos da saúde, da educação, da habitação dentre outros. (Z A L G)

A carência de pessoal para compor a equipe técnica também foi explicitada por sete profissionais. Para eles, a “alta demanda para poucos técnicos, agrava a situação de prontos atendidos na gaveta de demanda reprimida” (F B). Alertando que são insuficientes os “recursos humanos existentes no equipamento” (A C J M R), evidenciando,

desse modo, a “defasagem na equipe técnica e de apoio”. (E F L G)

Em seguida, seis assistentes sociais falaram da restrição em sua autonomia profissional e três pontuaram a inexistência e/ou ineficácia de serviços, programas e projetos para o atendimento das necessidades dos usuários. Ainda foram mencionados outros problemas quanto às condições de trabalho:

Pouca privacidade e autonomia, acúmulo de funções e burocracia. Dificuldade dos gestores de entendimento do papel interventivo do serviço social. Acesso restrito à equipe multidisciplinar e pouca articulação política. Restrito acesso às informações técnicas-administrativas e chefia imediata com outra formação acadêmica. (S T)

Falta de supervisão técnica para o alinhamento teórico e metodológico, uma vez que os profissionais compreendem sua intervenção baseada em sua visão de mundo e que, às vezes, se diverge da ideal naquele contexto. Limitação da possibilidade de criação e intervenções privilegiando o indivíduo. (Z R S)

A instituição em que atuamos tem sua gênese na ditadura militar, com fins e objetivos de manter a ordem. Trata-se de reajustar adolescentes problemas. Com a lógica da tecnocracia, a burocracia se torna um obstáculo, uma camisa de força, impedindo a execução do trabalho socioeducativo. As tarefas exigidas correspondem apenas às formalidades, o que importa é a rotatividade dos adolescentes, enquanto a estrutura montada física e administrativa corresponde ao vigiar e punir. (R R N)

É nítido, nos depoimentos dos assistentes sociais, o processo de precarização em suas condições de trabalho, além de outros agravantes como a burocracia, as divergências teóricas entre a equipe e o controle institucional sobre os profissionais e os usuários. Quanto a este último entrave, ressalta-se que, atrelada à função econômica das políticas para garantir a expansão do capital, tem-se outra igualmente importante: a função ideológica, que se “aderiu fortemente à prática social, expressando-se através da táctica ou explícita repressão sobre a organização da classe trabalhadora e sobre sua expressão política” (MARTINELLI, 2003, p.99).

Assim, muitos profissionais demonstram conviver com aspectos diversos de um trabalho

desgastante, limitado, enfadonho e precarizado. O processo de precarização que conforma o trabalho na atualidade tem se tornado, segundo Druck (2011), um fenômeno central nesta fase de desenvolvimento do capital. Na era da acumulação flexível, as mudanças geradas pela ruptura com o padrão fordista provocaram outro modo de trabalho e de vida centrado na “flexibilização e na precarização do trabalho, como exigências do processo de financeirização da economia, que viabilizaram a mundialização do capital num grau nunca antes alcançado. (ibidem, 2011, p.42)

A precarização promove uma permanente insegurança e volatilidade no trabalho, redundando em perdas de direitos e de empregos, fragilizando os vínculos e a saúde dos trabalhadores. Um dos sintomas do processo de precarização – consequência da reestruturação produtiva – é a intensificação do próprio trabalho. Não por acaso, a falta de tempo, a carga horária e o excesso de demandas foram os aspectos mais sinalizados pelos assistentes sociais.

Situados em uma dinâmica societária orientada pelos preceitos da reestruturação produtiva, os assistentes sociais, assim como os demais trabalhadores, submetem-se à lógica da flexibilização e da precarização do trabalho. Na condição de profissionais assalariados, suas ações são tensionadas pela relação de compra e venda da sua força de trabalho especializada, portanto, nos dilemas da alienação e das determinações sociais que o afetam, ainda que tais dilemas se expressem de modo particular no âmbito desse trabalho qualificado e complexo.

Desse modo, entender o serviço social como uma profissão inserida na divisão socio-técnica do trabalho e “identificar o seu *sujeito vivo* como trabalhador assalariado, implica problematizar como se dá a relação de compra e de venda dessa força de trabalho a empregadores diversos” (RAICHELIS, 2011, p. 423). Portanto, para além da análise do serviço social como trabalho concreto (Marx, 1968), munido de qualidades específicas para responder às demandas que lhe são postas, tendo como suportes de ação os recursos materiais e seu acervo técnico-intelectual, o trabalho do assistente social adquire um caráter abstrato na medida em que passa a ser mediado pelo mercado, isto é, pela produção, troca e consumo das mercadorias (bens e serviços) dentro da divisão social do trabalho.

Verifica-se, portanto, no desenvolvimento do seu trabalho uma tensão entre o projeto profissional – o qual o afirma como um sujeito dotado de liberdade e de teleologia, ou seja, um ser prático social capaz de elaborar projeções e de concretizá-las – e a sua condição de trabalhador assalariado. Assim, situa-se nas particularidades do seu trabalho o clássico dilema entre causalidade e teleologia, “entre momentos de estrutura e momentos de ação, exigindo articular, na análise histórica, estrutura e ação do sujeito” (IAMAMOTO, 2007, 416). Logo, por um lado, interpõem-se no exercício profissional os condicionantes do estatuto assalariado e, por outro, assegura-se ao assistente social relativa autonomia na sua condução, sendo esta respaldada por aparatos legais.

Desta feita, a análise do serviço social como especialização do trabalho coletivo e sua prática como concretização de processos de trabalho, que têm como objeto de intervenção as múltiplas expressões da questão social, implica entender que as dimensões constitutivas do fazer profissional articulam-se aos elementos fundamentais de todo e qualquer trabalho, isto é, ao

[...] *objeto ou matéria prima* sobre a qual incide a ação transformadora; *os meios de trabalho* – instrumentos, técnicas e recursos materiais e intelectuais que propiciam uma potenciação da ação humana sobre o objeto; e a *atividade do sujeito* direcionada por uma finalidade, ou seja, o próprio trabalho. (ABEPSS, 1996, p.12)

O trabalho do assistente social é uma das práticas sociais realizadas pelo homem e, assim, um processo de objetivação do ser social. O homem, como ser social, diferencia-se do ser natural através de seu trabalho e, a partir de suas necessidades, transforma a natureza e a si próprio, objetivando-se no seu produto final.

Para desenvolver o seu trabalho, o profissional realiza um processo de prévia ideação: uma antecipação ideal da finalidade que pretende alcançar. A sua ação indica uma intencionalidade pautada em componentes ético-políticos e teórico-metodológicos que expressam a sua visão de homem, de mundo e de sociedade, mediante a invocação de valores que a legitimam e da escolha de meios para concretizá-la. Os meios de trabalho são, para Marx (1968, p. 298), “uma

coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador coloca entre si mesmo e o objeto de trabalho e que lhe serve como condutor de sua atividade sobre esse objeto”. Acrescenta o autor:

Além das coisas que mediam a atuação do trabalho sobre seu objeto e, por isso, servem, de um modo ou de outro, de condutor da atividade, o processo de trabalho conta, em sentido lato, entre seus meios com todas as condições objetivas que são exigidas para que o processo se realize. Estas não entram diretamente nele, mas sem elas ele não pode decorrer ao todo ou só deficientemente. (MARX, 1968, p. 299)

No serviço social os meios de trabalho são considerados potencializadores da ação humana sobre o objeto (ABEPSS, 1996). Assim, a instrumentalidade compondendo os meios de trabalho constitui-se em suporte para concretizar a ação profissional.

No entanto, parte expressiva dos meios de trabalho necessários à intervenção do assistente social (recursos materiais, financeiros e humanos) é disponibilizada pelos próprios empregadores, portanto, são eles, em última instância, os responsáveis por articularem as condições necessárias ao desenvolvimento do seu trabalho.

Instrumentalidade profissional: projeções da realidade

Nas respostas dos profissionais, quanto aos instrumentos de trabalho, a documentação foi indicada como o mais utilizado. Dos quarenta e cinco assistentes sociais que responderam ao questionário, quarenta e um fazem uso dela, ou seja, 91,1% do universo pesquisado. São variados os tipos de documentos que utilizam em seu cotidiano profissional: relatório, formulário, caderno de campo, ficha de notificação compulsória de violência, ficha de evolução, ficha cadastral, prontuário, laudo, ofício, questionário e instrumental de mapeamento de vulnerabilidade. Desse conjunto, o relatório é o mais utilizado.

É significativo o número de assistentes sociais que indicaram também o parecer técnico como documento. No entanto, o parecer técnico não se caracteriza como instrumento, pois diz respeito à interpretação do profissional sobre a situação analisada. É uma opinião fundamentada em preceitos teóricos, políticos e técnicos. De

modo geral, o assistente social registra o seu parecer em laudos, relatórios e prontuários.

Quanto aos objetivos da documentação, suas respostas concentraram-se em quatro eixos, O primeiro - **registro das informações obtidas no cotidiano do trabalho** - foi apontado por dezesseis profissionais. O segundo - **registro das informações com o objetivo de subsidiar o intercâmbio com as demais instituições da rede de serviços, ou para registrar a conclusão do atendimento**- foi elencado por oito profissionais. O terceiro eixo – **registro das informações para fins de cadastro e/ou inserção dos usuários em programas/projetos e serviços** – foi citado por seis assistentes sociais. E, por fim, o quarto eixo – **registro das informações para acompanhamento das situações e demandas apresentadas pelos usuários** – foi indicado por cinco profissionais.

Diante de suas respostas, fica clara a amplitude de possibilidades quanto ao uso da documentação no âmbito profissional. Por outro lado, aspectos fundamentais que ela tem condições de abranger não foram citados.

A documentação (registro e sistematização das informações coletadas, observadas e analisadas) permite desenvolver pesquisas, estudos e trabalhos sobre a realidade na qual o assistente social intervém, que podem auxiliar na organização de suas atividades cotidianas, na implementação de políticas para o atendimento das demandas da população, na avaliação dos serviços existentes e, se necessário, no redirecionamento destes.

Com base na documentação, é possível divulgar fatores que configuram as condições de vida da população atendida, tornando-os públicos, tanto para os usuários quanto para os empregadores, os gestores, os conselhos, os governos locais, enfim, a sociedade em geral.

Nessa perspectiva, a documentação abre espaço para o profissional fortalecer o acesso da população aos seus direitos, visto que não se muda uma situação ou realidade e não se impulsionam lutas sobre/contra o que não se registra, não se conhece e não se apropria. A documentação permite exatamente isso, pois nela estão (ou devem estar) contidas verdades em forma de dados, de histórias e de informações sobre as mais variadas expressões da questão social vivenciadas em um determinado território.

Com efeito, a documentação, além de permitir o registro e a organização do trabalho profissional, torna-se um instrumento de luta, de negociação e de reivindicação, sendo essa uma dimensão que não pode ser negligenciada sob o risco de que seja utilizada em uma direção meramente operacional e quantitativa.

Sobre as dificuldades encontradas para o uso da documentação, os profissionais elencaram entraves relacionados à estrutura física (computadores e salas) e à falta de tempo para a sua elaboração. Outras dificuldades ainda foram referenciadas.

Os relatórios demoram cerca de três meses ou mais, para retornar ao Serviço Social e isso acaba causando angústia aos usuários, pois muitos dependem da renda do programa para sobreviver. (F B D M)

Tempo para realizar a avaliação e acompanhar os encaminhamentos diante dos prazos que são estabelecidos para a realização dos relatórios. (C C S)

Saber que não fornecem elementos capazes de serem revertidos em políticas públicas. (E N)

É interessante notar que, se por um lado fica evidente que o trabalho dos assistentes sociais está hipotecado aos condicionantes político-institucionais, por outro lado, em nenhum momento foi mencionado o uso de estratégias coletivas para o enfrentamento dos processos de restrição de sua autonomia e de intensificação do seu trabalho. É por meio da organização coletiva que se criam condições para a resistência frente à violação dos direitos, para a melhoria das condições de trabalho e para o fortalecimento do projeto profissional na direção de ruptura.

O posicionamento passivo e individual do assistente social frente à rotina e à burocracia institucional referenda a morosidade do serviço público, que complica e, muitas vezes, inviabiliza o acesso dos usuários às políticas enquanto um direito social.

Constatou-se também, dentre as dificuldades explicitadas pelos assistentes sociais, reiteradas queixas quanto ao registro da documentação no Sistema de Informação da Assistência Social - SIAS. Esse sistema foi implantado no ano de 2001 pela Prefeitura Municipal de São José dos Campos, com o objetivo, dentre outros, de favo-

recer o acompanhamento pela rede socioassistencial dos serviços prestados no município. O software do sistema consolida um cadastro único *on-line* com informações dos usuários. O sistema está instalado nas unidades de atendimento do SUAS e nas instituições conveniadas com a Prefeitura. Por meio de uma senha, o profissional tem acesso a esse cadastro, que lhe permite registrar os atendimentos e as intervenções realizadas junto aos usuários.

Embora o sistema tenha sido criado com o objetivo de otimizar e qualificar o trabalho dos assistentes sociais, essa não tem sido a avaliação por parte dos profissionais, pois

O sistema é extremamente lento, por diversas vezes atrasa o atendimento. (M S F S)

Registrar no SIAS acaba sendo um desafio diário, já que o sistema fica a maior parte do tempo inoperante. (F B D M)

O sistema está constantemente sendo atualizado e adaptado às novas realidades. Muitas vezes fica sem informações precisas quanto à utilização do mesmo. (L M G Q A)

Não há computadores suficientes e não houve capacitação para o SIAS, onde indicamos os usuários para os programas sociais. (F B)

Se após treze anos de sua implantação ainda persistem problemas operacionais, quais seriam as razões para a não resolução de tanta morosidade em tempos de alta tecnologia de informação e comunicação? Se, por um lado, a não prioridade política responde a essa questão, por outro lado, pergunta-se: qual é o espaço que o serviço social tem ocupado para encaminhar propostas no sentido de desburocratizar práticas que dificultam e desqualificam o seu trabalho e, ao mesmo tempo, repercutem de maneira negativa na qualidade de vida da população atendida?

Ainda que essas instituições disponham de sistemas “sofisticados” de informatização, observa-se que a tecnologia tem sido empregada muito mais para o controle de trabalho dos profissionais e dos recursos repassados aos usuários, do que para facilitar dinâmicas e processos de atendimento às reais necessidades dos usuários. Nessa perspectiva, utiliza-se a tecnologia para a fiscalização das ações profissionais e para a padronização de procedimentos através de uma racionalidade burocrática.

Na sequência, a visita domiciliar foi indicada como o segundo instrumento de trabalho mais utilizado pelos assistentes sociais, sendo que trinta e três profissionais fazem uso desse instrumento no seu cotidiano. Referenciaram também a visita institucional e hospitalar.

Para os profissionais, a visita domiciliar é utilizada com o objetivo de adquirir informações sobre trabalho, moradia, renda, saúde, educação, cultura, dificuldades e anseios diários dos usuários e de seus familiares. Foram mencionadas outras finalidades para o uso da visita domiciliar, como o repasse de recursos, o acompanhamento social e a inserção dos usuários em programas, projetos e serviços.

Sendo assim, compreende-se – diante dos seus apontamentos – que mobilizar o acesso aos direitos dos usuários e o conhecimento acerca do seu contexto sociofamiliar são eixos centrais que perpassam o uso da visita domiciliar no cotidiano profissional.

Sem dúvida, a visita domiciliar, para além de características policialescas e fiscalizatórias assumidas ao longo da trajetória do serviço social, quando utilizada na perspectiva do projeto ético-político, pode efetivamente contribuir para fortalecer o acesso dos usuários aos direitos e às informações de que necessitam para efetivá-los.

A visita domiciliar possibilita ao assistente social aproximar-se do cotidiano do usuário, conhecendo melhor suas relações familiares e comunitárias. Esse contato direto com o seu modo de vida permite conhecer suas experiências, sua forma de pensar e agir diante dessas experiências, suas dificuldades diárias, sua rotina. Portanto, a visita domiciliar favorece ao profissional a construção de análises mais totalizantes sobre a realidade da população atendida.

Quanto às dificuldades encontradas pelos assistentes sociais para a realização da visita domiciliar, a falta de veículo e de tempo para fazê-la foi unânime em suas respostas. Embora eles reconheçam a importância desse instrumento, ficam impossibilitados de utilizá-lo, devido à ausência de recursos e de condições adequadas de trabalho.

A visita domiciliar é comumente utilizada como um instrumento complementar, associado à entrevista ou ao atendimento, com o objetivo de ampliar o conhecimento do profissional sobre as condições de vida do usuário e de sua família. Ela

agrega informações que os profissionais ainda não dispõem para estudos mais aprofundados. Trata-se de uma ferramenta valiosa para subsidiar o seu trabalho e as decisões políticas, visto que possibilita o conhecimento do território, das particularidades da região (bairro, comunidade) onde os sujeitos habitam e a apreensão das vulnerabilidades e do modo como se expressam nesses espaços.

Contudo, diante do quadro delineado pelos profissionais acerca de falta de recursos (veículos e tempo) para realizar a visita domiciliar, como garantir que tais premissas efetivem-se quando faltam, para sua realização, as condições mais elementares?

Posteriormente, a entrevista apareceu como o terceiro instrumento de trabalho mais utilizado pelos assistentes sociais. O levantamento de informações sobre os usuários, o conhecimento da sua realidade e das suas histórias de vida (por vezes, entendida apenas como “casos”), e a sua inserção em programas/projetos/serviços foram às finalidades explicitadas para o uso da entrevista. Em relação a esses aspectos evidenciaram:

O usuário, para ser inserido no programa, tem que passar por uma entrevista para avaliação de perfil. Nessas entrevistas, costumamos avaliar as condições socioeconômicas e os problemas de saúde. (F B D M)

Conhecer a realidade do sujeito, suas demandas e o que busca no serviço. Estabelecer um diálogo. (A C J M R)

Conhecimento de caso. (N R e N C F)

Conhecer a história de vida do associado. (Z A L G)

Diante do exposto pelos profissionais, constata-se que o uso da entrevista em seu cotidiano de trabalho objetiva três eixos centrais: o levantamento de dados/informações dos usuários, a viabilização dos recursos e o conhecimento de suas histórias (ou dos “casos” atendidos). Contudo, ainda que esses eixos sejam importantes, outras finalidades essenciais devem ser observadas.

Contrariando uma análise pautada na perspectiva neopositivista, para a qual “cada caso é um caso”, ressalta-se que as histórias de vidas dos usuários comportam singularidades e particularidades. Porém, as necessidades sociais por eles apresentadas – fonte das demandas

profissionais – são expressões da contradição capital-trabalho, ou seja, são constitutivas da questão social.

A entrevista constitui-se numa importante mediação profissional, na medida em que possibilita ao assistente social direcionar o seu acervo de conhecimentos em favor dos usuários, contribuindo para viabilizar o seu acesso a bens e serviços e para estimular processos de reflexão, organização e mobilização sociopolítica. Desse modo, além do levantamento de dados e de informações (principal finalidade com que esses profissionais vêm utilizando a entrevista), cabe problematizar como efetivamente eles têm se apropriado dessas informações, pois lembra Martinelli (1999, p. 21) que “[...] o simples dado nos instrumentaliza, mas não nos equipa para trabalhar com o real em movimento, na plenitude que buscamos.”

Se buscamos uma prática profissional que visa ultrapassar o conhecimento imediato das situações apresentadas pelos usuários, o mero repasse de recursos ou sua inserção em programas (não que isso não seja importante, mas não é o suficiente), devemos no processo da entrevista construir espaços de reflexão sobre suas condições de vida e suas relações pessoais, familiares e de trabalho, discutindo possibilidades de superação das questões limitantes para, assim, avançar em suas conquistas e favorecer a resignificação de suas escolhas, de suas visões de mundo e de homem, de suas histórias e de seus percursos. Portanto, a entrevista,

Se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto entrevistado quanto entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. Nessa perspectiva, ela é capaz de produzir confrontos de conhecimentos e informações que, pouco depois, irão, de maneira sistematizada e inteligível, ganhar a arena pública e participar, em maior ou menor escala, da construção das sociedades e definição de seus rumos (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 235).

No que se refere às dificuldades encontradas pelos profissionais para realizarem a entrevista, novamente aparecem problemas relacionados às condições básicas para o seu uso; nesse caso,

afirmam não disporem de espaço físico e nem de tempo para sua realização.

A situação exposta pelos assistentes sociais pesquisados contraria as normativas da Resolução CFESS nº 493/2006, sobre as condições éticas e técnicas, para o exercício profissional que prevê a necessidade de espaço físico adequado para qualquer forma de atendimento ao usuário (abordagens individuais, grupais ou coletivas), conforme as características dos serviços prestados no âmbito da instituição.

Ao mesmo tempo em que essa situação mostra a conformação de um cenário político-institucional na cidade de São José dos Campos, desfavorável ao exercício profissional, expressa a realidade vivenciada por assistentes sociais em outras regiões do país.

Em pesquisa realizada sobre as tendências do mercado de trabalho do serviço social em Alagoas, Trindade e Cavalcante (2010) revelam o nível de precariedade nas condições de trabalho dos assistentes sociais no estado. A autora ressalta que são inúmeros os problemas enfrentados pelos profissionais, desde a baixa remuneração até a falta de espaço físico e de recursos materiais necessários ao desenvolvimento do trabalho.

Os problemas elencados pelos assistentes sociais perpassam dificuldades financeiras, ausência de material de expediente, de recursos audiovisual, de computadores, até mesmo de móveis de escritório compatíveis com a necessidade dos profissionais, para que os mesmos desenvolvam suas ações [...]; muitas salas não oferecem o mínimo de conforto e até mesmo de higiene (TRINDADE; CAVALCANTE, 2010, p. 06).

O espaço físico configura-se como um dos elementos importantes para garantir o acolhimento e o respeito ao usuário, bem como a qualidade do trabalho prestado pelo assistente social. Porém, essa não tem sido a realidade vivenciada por muitos profissionais no Brasil, dada a sua condição de trabalhador assalariado. Nesse sentido, assegurar as condições éticas e técnicas para o exercício profissional deve ser uma das bandeiras de lutas da profissão na atualidade.

Além desses aspectos, os profissionais também manifestaram dificuldades na realização de entrevistas, em razão da burocracia institucional

que lhes exige o constante preenchimento de formulários e a coleta excessiva de dados. Suas queixas são:

A entrevista realizada de modo superficial, devido ao formulário institucional. (R R N)

A grande quantidade de dados para registrar. (S I S)

A dificuldade consiste em torno do preenchimento dos instrumentais, acredito que isso quebra um pouco o atendimento. (S S)

Devido ao excesso de burocracia, as entrevistas ficam apenas para conferir documentos e “eliminar” ou “aprovar” usuários para inserção no programa. (F B D M)

Essas são requisições que vem aumentando, nos últimos tempos, para o serviço social e que afastam os profissionais do trabalho direto com a população, visto que dificultam o desenvolvimento de ações continuadas e impedem o estabelecimento de vínculos com os usuários. Ademais, quando assumidas de forma burocrática, não agregam conhecimentos sobre as informações adquiridas e nem tampouco sobre o trabalho realizado.

Trata-se de uma dinâmica institucional que vai transformando insidiosamente a própria natureza da profissão de Serviço Social, sua episteme de profissão relacional, fragilizando o trabalho direto com segmentos populares em processos de mobilização e organização, e o desenvolvimento de trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória (RAICHELIS, 2011, p. 433).

Cabe destacar que nesse contexto de profundas mudanças, o trabalho do assistente social tem se conformado pela lógica da fragmentação e da procedimentalização presente nas políticas sociais. Há uma tendência à focalização da análise e da atuação profissional nos particularismos da realidade social, em detrimento da sua totalidade, resultando em intervenções empiricistas e reducionistas.

As políticas sociais e os programas institucionais, de um modo geral, têm realizado um processo de “enquadramento” do trabalho profissional, mediante a pressão para o cumprimento e procedimentalização da ação, resultando naquilo que autores internacionais denominam de *Paper Work*, ou seja, uma tendência de transformar

o trabalho social em um trabalho burocrático, concentrado eminentemente em papéis.

Henri Lefèbvre (1991), ao analisar a vida cotidiana na sociedade capitalista moderna, ressalta que se trata de uma sociedade submetida à burocracia e que todas as instâncias estão de tal modo estruturadas e estratificadas que convertem sempre o instituinte em algo instituído. Ou seja, a realidade é vista como algo dado e pronto, o que torna ainda mais difícil a reflexão crítica sobre o trabalho profissional cotidiano, pois, quando imersa nele, a nossa mente não opera epistemologicamente.

Ainda foram sinalizadas outras dificuldades para o uso da entrevista no cotidiano profissional. São objeções relacionadas a não apropriação de técnicas para o manuseio desse instrumento. A saber: *“dificuldades em como realizar uma boa entrevista, quais as técnicas. (J P T). Minha dificuldade é a falta de técnica. (N C F). Minha dificuldade é o manejo das técnicas para tratar assuntos graves e delicados. (E N)*

O quarto instrumento mais utilizado pelos participantes da pesquisa é a reunião – vinte e seis profissionais responderam que a utilizam em suas relações com usuários e seus familiares, com a equipe de trabalho, com chefias/ coordenação e com profissionais da rede de serviços. Desse público, as reuniões com os usuários e com a equipe de trabalho foram as mais elencadas.

Quanto aos objetivos das reuniões junto aos usuários, os profissionais responderam que, por meio delas, prestam informações e realizam orientações e trabalhos socioeducativos. Em menor expressão apareceram outros objetivos, tais como: *“aprofundar a dinâmica familiar, propor ações e encaminhamentos” (C C S)*, realizar a *“escuta individual e do grupo” (HM 2)*, *“na reunião pode-se trabalhar com os grupos de vários segmentos. É um espaço onde se reproduzem as relações sociais” (L S)*.

Os objetivos elencados pelos assistentes sociais pautaram-se essencialmente na democratização das informações, preceito estabelecido no Código de Ética de 1993 como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários no âmbito institucional.

Diante de suas respostas, deve-se refletir se as socializações das informações aos usuários ocorridas nos espaços das reuniões têm, de fato,

atingido esse propósito, pois, lamentavelmente, o que se observa é a presença dos usuários na instituição de forma desconectada de qualquer sentido e ação política. Eles vão à busca de recursos e de orientações sem ter a mínima noção de que podem se utilizar daquele espaço para se posicionar e contribuir com a gestão do serviço.

A tese de gestão democrática dos serviços públicos e da efetiva participação da população usuária nas decisões institucionais está além da realidade constatada. Os motivos que a impedem, sem dúvida, passam pelo controle e autoritarismo institucional. Por outro lado, de acordo com o Código de Ética de 1993, é dever do assistente social, nas suas relações com os usuários, contribuir para a concretização de sua participação.

A Constituição Federal de 1998, as políticas sociais e tantas outras normativas e legislações apontam a participação popular e o controle social como princípios necessários a uma sociedade democrática. Se lermos ou releermos tais documentos, constataremos esses componentes. Por conseguinte, teríamos do ponto de vista legal e jurídico instrumentos para a construção de práticas profissionais fortalecedoras desses processos. Porém, na sociedade capitalista, esses princípios esbarram em interesses econômicos e políticos, visto que há uma distância entre suas declarações e sua real efetivação.

Mas, sendo nessa sociedade que vivemos e que trabalhamos, é a partir de suas contradições e ações profissionais, quer seja em nível individual ou coletivo, que construiremos alternativas para responder à lógica capitalista que permeia nossos espaços de trabalho. Como bem expressa Martinelli (2003), é num verdadeiro movimento de contrários que a burguesia e os trabalhadores movem-se incompativelmente no cenário social, lutando por objetivos opostos, o que determina um grau de tensão permanente na sociedade. Há de se ter claro que o homem, enquanto ser vivo e consciente, está situado em um mundo constituído de realidades “econômicas, sociais e políticas; intelectuais, religiosas, dentre outras. Sofre a ação global desse mundo e, por sua vez, reage sobre ele. É o que chamamos uma relação dialética” (GOLDMANN, 1986, p. 73). Evidentemente, esse caminho não é linear, não é harmônico e nem tem sucesso garantido. São ações e disputas em processo, pautadas em projetos sociais antagônicos.

Por isso, esse contexto nos exige a apropriação crítica da instrumentalidade profissional para que os usuários do serviço social se fortaleçam enquanto sujeitos políticos na defesa de seus direitos. Sabe-se que esse processo não se dá pela simples vigência da legislação – a afirmação jurídica é necessária, mas é o exercício da participação e da organização que vai possibilitar a ampliação de alternativas nesse sentido. Se não transformarmos os nossos locais de trabalho em espaços de efetivo debate com a população, se os usuários não exercitarem o protagonismo político nesses espaços, como vão se habilitar a ser controladores do Estado no campo das políticas sociais?

Se nos propomos a uma prática profissional articulada aos interesses históricos dos trabalhadores, esse é o primeiro caminho – ainda que tão distante de muitos projetos e práticas profissionais.

Vale, ainda, reafirmar outras possibilidades oferecidas pelo uso da reunião que, embora não tenham sido mencionadas, são essenciais ao trabalho profissional. São possibilidades relacionadas à abordagem grupal numa perspectiva emancipatória. A esse respeito, Martinelli (1993) ressalta que, na direção do materialismo histórico-dialético, os instrumentais privilegiados são aqueles que se reportam mais diretamente ao coletivo e que permitem estabelecer processos socioeducativos.

Nesse sentido, a reunião, desde que não seja utilizada com um fim em si mesma, pode fomentar práticas educativas, convertendo-se em arenas de reflexão, de participação, de organização e de decisão coletiva. É por meio desse instrumento que o assistente social intervém junto aos grupos (adolescentes, jovens, famílias, idosos, mulheres...).

Em relação às dificuldades para a realização das reuniões com os usuários e seus familiares, os profissionais destacaram a falta de tempo, em decorrência das demandas institucionais e da não participação dos próprios sujeitos. Problemas vinculados à estrutura física também foram apontados pelos assistentes sociais como elementos dificultadores.

As reuniões são realizadas numa sala improvisada no Centro Comunitário em um local próximo. Não têm bebedouros, banheiros

precários, cadeiras insuficientes, nem ventilação. Já fiz inúmeros memorandos apontando as falhas, porém todos permaneceram sem respostas. Devido aos excessos de regras e normas do programa, fica pouco tempo para a reflexão de questões trabalhistas. (F B D M)

No que se refere aos objetivos das reuniões realizadas junto à equipe de trabalho, os assistentes sociais destacaram possibilidades quanto à discussão de casos, à socialização e à troca de informações, à organização e à avaliação do trabalho realizado.

Ainda que tenham aparecido subliminarmente nas respostas dos profissionais aspectos essenciais desse tipo de reunião, chama-se a atenção para suas possibilidades, quanto ao encaminhamento e à solução de problemas e/ou de situações complexas que se colocam no âmbito institucional. As reuniões com a equipe de trabalho contribuem também para fortalecer as relações interpessoais e redimensionar – quando necessário – o trabalho operacionalizado com vistas à qualificação dos serviços prestados aos usuários.

Essas reuniões assumem importante papel na superação das tramas do cotidiano institucional, pois abrem espaço para a reflexão, para a discussão dos atendimentos realizados e para o estudo de temas relacionados ao trabalho que está sendo desenvolvido. Por meio do estudo e da reflexão conjunta é possível planejar, assumir o sentimento de “nós” e, em consequência, fortalecer a equipe. (MAGALHÃES, 2003, p. 53).

Em vista disso, as reuniões de equipe permitem impulsionar um trabalho eficiente, ampliar o espaço da interdisciplinaridade, integrar conhecimentos e práticas que se constroem nas instituições, rompendo com o saber fragmentado, particularizado, feito em migalhas.

Avalia-se que um dos caminhos para enfrentar alguns dos desafios do cotidiano institucional passa pelo compromisso da equipe quanto ao trabalho realizado, pela discussão ética dos propósitos assumidos pela instituição e pelos profissionais, e pela problematização das dificuldades e das perguntas para as quais ainda não se têm respostas.

Embora os assistentes sociais reconheçam os benefícios das reuniões com a equipe de tra-

balho, apontaram dificuldades quanto à falta de tempo, às relações interpessoais e à ineficiência das próprias reuniões realizadas. As objeções, segundo eles, referem-se aos “*conflitos entre as áreas envolvidas*” (C M R), aos “*profissionais que focam em coisas pequenas e não discutem de fato questões técnicas*” (F B) e em razão das “*reuniões da equipe do serviço social serem improdutivas*” (L G).

Em que pesem os obstáculos do trabalho em equipe, vale destacar que as demandas que se colocam ao serviço social na atualidade requerem a construção de práticas instituídas em um saber partilhado. Trata-se de uma exigência “*absolutamente fundamental e diretamente relacionada à concepção do saber como espaço do múltiplo, do heterodoxo, além de alimentada por uma nova concepção de profissão*” (MARTINELLI, 1995, p. 149).

É curioso observar que, dos quarenta e cinco assistentes sociais que participaram da pesquisa, apenas quatro indicaram o conhecimento como um instrumento de trabalho. Para esses profissionais, é imprescindível:

Conhecimento do Projeto Ético-Político da Profissão, do Código de Ética, noção de todas as políticas sociais. Conhecimento do referencial teórico-metodológico que norteia a profissão e noção da sociedade capitalista. (M T F P)

Conhecimento das bases teórico-metodológicas (recorro aos livros, artigos, entrevistas de profissionais renomados, pesquiso o assunto relacionado às questões apresentadas em revistas, sites e outros). Conhecimento ético-político. (Z A L G)

Sem conhecimento, o assistente social fica impossibilitado não apenas de qualificar o seu trabalho, mas de realizá-lo propriamente, portanto, de construir mediações que lhe possibilitem compreender, atuar e responder às demandas que lhe são apresentadas. O conhecimento que informa a ação profissional cotidiana é complexo e, na reflexão de Baptista (1995),

(...) emerge de uma combinação histórica específica de diversos modos de conhecimento, simultâneos e interagentes, mas de certo modo, hierarquizados: um é dominante e impregna todos os demais, modificando suas condições de funcionamento e desenvolvimento. Parafraseando Marx, esse co-

nhcimento dominante seria “a luz universal em que se embebem todas as cores e que modifica a sua particularidade”. Esse saber se constrói na inter-relação entre conhecimentos já constituídos e postos a mão e novos conhecimentos em processo de construção. (BAPTISTA, 1995, p. 115).

Desse modo, o conhecimento é um instrumento indispensável ao trabalho do assistente social, dado que permite:

O aprimoramento intelectual, decifrar a realidade, sendo capaz de intervir com qualidade, compreendendo a natureza da questão social e buscando novos meios para uma prática transformadora. Definir a posição social de minha prática. (ZALG)

Na sequência, a linguagem oral foi citada como um instrumento de trabalho por quatro assistentes sociais. Quanto aos seus objetivos, explicitaram que ela permite “*estabelecer uma relação entre o técnico e o atendido, bem como realizar orientações a partir das demandas apresentadas*” (SIS).

A linguagem é um instrumento essencial no trabalho do assistente social. Para Magalhães (2003, p. 30), ela é o instrumento número um dos profissionais que atuam no campo das ciências sociais. “Ela é, na verdade, o mais importante elo do processo comunicativo que se dá nas interações socioprofissionais”. A linguagem é produção e expressão humana acontecida na história; produção que, construída nas relações e nos diálogos vivos, permite pensar a vida e alterar a consciência dos sujeitos (Bakhtin, 2004). Portanto, a linguagem, enquanto expressão da realidade dos usuários e instrumento de comunicação profissional, é uma das ferramentas essenciais no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais.

Posteriormente, a observação foi a técnica identificada como a mais utilizada; treze assistentes sociais a referenciaram. Os objetivos evidenciados para o uso dessa técnica em seu cotidiano de trabalho foram: conhecer fatos, situações e demandas apresentadas pelos usuários; perceber suas características e seus comportamentos; e facilitar a interação profissional com os mesmos.

Disso depende-se que a observação é utilizada para apurar a percepção do profissional sobre a realidade social dos sujeitos e sobre os

próprios sujeitos, oferecendo “pistas” que auxiliem sua intervenção. Por consequência, a observação deve ser incorporada com rigor teórico-metodológico, visto que não existe conhecimento da realidade (obtido por qualquer tipo de técnica) sem pressuposto teórico. Por isso, para Bordieu (1983), a técnica é a teoria em atos.

A observação, enquanto uma das formas de apreensão do real, contribui para que os fenômenos se tornem inteligíveis; para que seus símbolos, suas feições e suas configurações se manifestem ao profissional com mais clareza, possibilitando a construção de um saber articulado que permita apreender não apenas sua lógica interna, mas suas conexões gerais.

Inquestionavelmente, o trabalho do assistente social permite uma observação muito próxima do cotidiano de vida dos usuários e das problemáticas que a interpelam. Mas, lembra Marsiglia (2007, p. 385) que estas observações tendem a “ser espontâneas, assistemáticas e muito seletivas: percebemos de um fato vivido, de uma reunião presenciada, as posturas e as “falas” que mais nos impactaram e tendemos a registrar na memória apenas aquilo que mais nos impressionou”.

Nesse sentido, a autora adverte que é preciso transformar as observações assistemáticas da realidade em observações sistemáticas, por meio da análise atenta sobre o real, de sua interpretação e de seu registro. Segundo a autora, uma prática só se torna um saber se for observada, registrada e fundamentada.

A técnica da observação, além de ampliar o conhecimento do profissional sobre a realidade investigada, permite captar elementos subjetivos que se mostram nos processos interventivos. Tem-se como exemplo sentimentos como medo, vergonha, receio, raiva, que, muitas vezes, não são verbalizados pelos usuários, mas expressos por meio de seus gestos, de suas falas, de suas emoções e de seu corpo. Trata-se de elementos que, se não forem observados e trabalhados (certamente, dentro dos limites da atuação profissional), podem impedir o alcance dos objetivos pretendidos na intervenção. Assim, na relação construída com os usuários, trabalha-se também com conteúdos “indizíveis”², ou seja, com

² Termo utilizado por Queiroz (1987), Paoli (1992), Rojas (1999), entre outros autores.

[...] o não-explicito das vivências dos indivíduos que vivem e um meio social determinado. É o conjunto de vivências, emoções e experiências das pessoas que não está nos documentos e que tem um conteúdo e um valor inestimável na transmissão, conservação e difusão dos conhecimentos. Esses conteúdos formam parte do acervo dos grupos sociais e são esses mesmos conteúdos que têm permitido a integração e identificação do indivíduo no seu meio, no seu contexto, em um determinado período de tempo (ROJAS, 1999, p. 87).

A observação denota a atenção e a sensibilidade do profissional às múltiplas forças que atuam no fazer-se cotidiano da história de vida dos sujeitos e às distintas formas de linguagem por meio das quais ela (a história) se forja. As experiências sociais manifestas pelos usuários, por meio de carências, transgressões, sentimentos e violações de direitos, portam significados históricos e culturais. Ainda que em certos momentos sejam apresentadas ao profissional pela via da subjetividade, esses aspectos não mensuráveis, e às vezes muito sutis, brotam da objetividade da vida, portanto, têm explicações econômicas, políticas, sociais, familiares e relacionais.

Portelli (1996) expõe que o silêncio é uma poderosa acumulação de energia invisível, mas plena de significado. É uma energia de emoção profunda e complexa, que muitas vezes os próprios sujeitos não têm condições de explicá-la. Por isso, em nossos processos interventivos, precisamos entender o que gera essa reação. Quais fatores culturais e históricos levam a esse acúmulo de energia que impede os usuários de se expressarem livremente. Estudos marxistas afirmam, por exemplo, que a dificuldade da mulher em relação ao homem, de falar e de se expressar publicamente, tem relação com a questão da opressão na sociedade capitalista. Daí a importância de avaliarmos se estamos preparados para também intervir na realidade (e sobre ela) a partir desses conteúdos.

Por esse motivo, compreende-se que os desafios do trabalho cotidiano e das relações estabelecidas exigem do assistente social ir além das aparências, do trivial e do superficial, incorporando mediações que não se limitam a dados quantitativos sobre a vida dos usuários. Martinelli (1999) chama atenção para a importância de o profissional não se ater apenas a questões que

retratam a realidade econômica dos sujeitos com os quais trabalha, mas buscar também compreender seus modos de vida, suas inquietações e suas representações sobre o vivido.

Nessa perspectiva, a observação propicia a articulação entre o dizível e o indizível, e transcende um ato mecânico e rotineiro, configurando-se em uma técnica consciente e capaz de revelar aspectos presentes na vida cotidiana dos usuários, que exigem níveis mais elevados de racionalidade.

Em relação às dificuldades para o uso dessa técnica em seu cotidiano de trabalho, os assistentes sociais pontuaram o *locus* institucional como um fator inibidor, além da falta de tempo e da interferência institucional para proceder com a observação no momento do atendimento.

Na sequência, a dinâmica de grupo (aqui entendida como um conjunto de atividades, jogos, brincadeiras e vivências utilizado pelo profissional e não pelo processo do grupo, do seu movimento e dos seus vínculos) foi citada por sete assistentes sociais como uma técnica que possibilita abordar coletivamente temas transversais, induzir o grupo a debates e reflexões sobre determinados assuntos, discutir a dependência química e facilitar a interação, a socialização e a transmissão de conhecimentos.

Quanto às dificuldades para o uso dessa técnica no cotidiano profissional, foram sinalizadas questões vinculadas à heterogeneidade do grupo e à participação dos usuários.

Vale dizer que no serviço social a dinâmica de grupo pode ser identificada como uma estratégia da qual se valem os profissionais para qualificar a sua ação. Porém, como qualquer técnica (estratégia ou recurso) não pode ser utilizada com um fim em si mesma, pois quando tomada de forma isolada e descontextualizada leva à banalização e ao tecnicismo.

Em interessante artigo, Chauí (1980, p. 08) adverte para os riscos das chamadas técnicas de dinâmicas de grupo. Para a autora, há pelo menos dois efeitos que merecem atenção. O primeiro é que elas produzem no interior dos grupos autoridades invisíveis, ou seja, não se discute a diferença entre dirigentes e dirigidos sob a ilusão da vida em grupo. O segundo caracteriza-se por criar nos seus membros a expectativa de ampliar, para além do espaço grupal, as experiências vivenciadas e, sendo inviável esse processo,

produz frustração, uma vez que “o microcosmo artificial criado pela dinâmica de grupo não pode transformar-se em macrocosmo social”

Logo após, o acolhimento foi mencionado por cinco assistentes sociais como uma técnica que possibilita a construção de vínculos entre o profissional e o usuário, sendo importante para “*que o acompanhamento tenha algum êxito*” (F B), para a “*agilidade e o sucesso nos encaminhamentos e nas intervenções*” (A C P) e para “*receber o usuário de forma respeitosa e acolhedora*” (M S F S).

No tocante às dificuldades para o uso dessa técnica, os assistentes sociais informaram que, muitas vezes, não conseguem viabilizar o acolhimento dos usuários devido à grande “*procura por atendimentos, já que muitos vão embora diariamente por falta de vaga nas agendas*” (M S F S). Também em virtude da repressão institucional e dos “*conflitos familiares que dificultam o retorno e acolhida da família*” (F I S).

A temática do acolhimento no serviço social vem de longa data, mas sua rediscussão ganha evidência a partir da implantação da Política Nacional de Assistência Social, em 2004, e da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde, em 2009, que passam a conceber o acolhimento como uma ferramenta possibilitadora de práticas inclusivas no âmbito da assistência e da saúde.

Para Lewgoy e Silveira (2007, p. 240), o acolhimento vem sofrendo certa banalização no serviço social, pois é frequentemente concebido como sinônimo “do que poderia ser identificado como o prelúdio na entrevista, que é muito importante, mas não é o suficiente para constituir-se no acolhimento”. Para as autoras, o acolhimento não se restringe aos momentos iniciais da intervenção, visto que é parte integrante do seu processo.

O acolhimento, enquanto técnica e ao mesmo tempo postura profissional, implica uma relação de respeito e de responsabilidade do assistente social frente às questões apresentadas pelos usuários, consolidando vínculos e compromissos que devem nortear suas propostas interventivas.

Com o mesmo percentual de respostas, a escuta foi indicada por cinco assistentes sociais como uma técnica que favorece a coleta de informações e o conhecimento das situações apresentadas pelos usuários.

Não há consenso no serviço social da escuta enquanto técnica. Alguns autores a concebem como instrumento; outros, como técnica, capacidade ou potencialidade. A retomada dessa discussão também está atrelada à implantação da PNAS em 2004, que junto com a questão do acolhimento traz o conceito de “escuta qualificada”. Esse conceito advém da proposta de escuta ativa, analisada como um processo mental mais sofisticado que o ouvir, pois demanda mais energia e disciplina.

Em complemento a essa ideia, Lewgoy e Silveira (2007, p. 240) afirmam que ouvir é uma “[...] capacidade biológica que não exige esforço do nosso cérebro, enquanto escutar decreta trabalho intelectual, pois após ouvir há que se interpelar, avaliar, analisar e ter uma atitude ativa”.

Diante dessas questões, avalia-se que quanto mais o assistente social desenvolver a sua capacidade de escuta, maiores serão suas condições de aproximação com os sujeitos e de enriquecimento na obtenção das informações pretendidas.

Nesse sentido, a escuta permite o desenvolvimento de ações comprometidas com os usuários. O respeito pelo valor e pela história de cada um é uma das primeiras lições de ética nas relações estabelecidas. A atenção em ouvir suas histórias “baseia-se na consciência de que praticamente todas as pessoas com quem conversamos enriquecem nossa experiência” (PORTELLI, 1996, p. 17).

Diante do exposto constata-se que o uso da instrumentalidade profissional demanda apropriação de um conjunto de conhecimentos teóricos, técnicos e políticos. Os profissionais expressaram, a partir de suas experiências, elementos (ora fragmentos) desse conjunto.

Frente a esse contexto, precisamos nos valer de todas as estratégias que possam aguçar nossa sensibilidade e criticidade para desvendar a realidade e nela intervir, “[...] o que pressupõe o necessário reconhecimento de que, sem articulação entre razão e sensibilidade, não avançamos em processos que se queiram transformadores.” (PRATES, 2007, p. 232).

Considerações finais

Sintetizando as reflexões apresentadas nesse artigo, reafirma-se que a crise do capital e as transformações contemporâneas no mundo do trabalho instituíram profundas redefinições na sociedade, no Estado e nas políticas sociais, refletindo nas condições e relações de trabalho dos assistentes sociais.

Nessa direção foram exemplares as dificuldades mencionadas pelos assistentes sociais participantes da pesquisa, 90% declararam objeções que revelam o processo de precarização do seu trabalho, vivenciado através da intensificação de suas atividades cotidianas, do aumento de suas demandas e da indisponibilidade de tempo para uma intervenção qualificada.

Contigua a essa situação, os assistentes sociais explicitaram imensas dificuldades para o uso da instrumentalidade profissional, dada à falta e/ou obsolescência de equipamentos tecnológicos, de recursos materiais diversos, de salas adequadas para o atendimento dos usuários, de veículos para as visitas domiciliares, hospitalares e institucionais, de tempo hábil e de equipes técnicas para uma intervenção qualificada. Nesse sentido, ao mesmo tempo em que evidenciaram entraves institucionais para o desenvolvimento do seu trabalho, elucidaram o modo de agir do Estado, ou seja, suas respostas frente às expressões da questão social, mediadas, sobretudo, por políticas insuficientes, compensatórias e focalizadas.

Pode-se afirmar que, em todas as áreas de atuação profissional, prevalece um processo de deterioração das condições de trabalho dos assistentes sociais, as quais devem ser analisadas em suas particularidades. Diante desse contexto, observou-se certo desânimo, passividade e, até mesmo, sofrimento nos profissionais pesquisados, o que permite afirmar que esse processo interfere não apenas nas questões objetivas do seu trabalho, mas na sua própria subjetividade.

A convivência diária com demandas que expressam o quadro de desigualdade social e as múltiplas formas de opressão e de violação de direitos, leva-os muitas vezes a situações de adoecimento, com alto nível de estresse, desgaste físico e emocional. O que acaba por justificar suas lamúrias quanto à falta de recursos, de liberdade e de possibilidades para um trabalho

qualificado e prazeroso, dando a sensação de certa desesperança em relação à profissão, ao contexto econômico e social e ao próprio futuro.

Diante disso, avalia-se que, embora os assistentes sociais almejem certas condições e/ou possibilidades interventivas, suas atividades estão sujeitas à sua condição de trabalhador assalariado. Portanto, do mesmo modo que, na produção social de sua existência, os homens estabelecem “relações determinadas, necessárias, independentes de sua vontade, relações de produção que correspondem a um determinado grau de desenvolvimento das forças produtivas materiais” (MARX, 1974, p. 129), na objetivação de sua prática profissional, as ações empreendidas são determinadas pela divisão sociotécnica do trabalho e correspondem a certo grau de desenvolvimento dessa estrutura.

Por outro lado, mesmo possuindo relativa autonomia na condução de seu trabalho, sendo esta respaldada por aparatos legais, ficou explícita nas respostas dos profissionais certa imobilidade quanto às alternativas de enfrentamento desse quadro. Não houve indicativos de organização coletiva ou mesmo de posicionamentos individuais para responderem às situações de violação de direitos vivenciadas, tanto pelos usuários, quanto pelos próprios assistentes sociais.

A atitude solitária do profissional frente a essa realidade, somada aos riscos da rotina, da burocracia e da pressão institucional, pode levar à naturalização ou à mera aceitação de um contexto de trabalho perverso que se contrapõe radicalmente ao projeto ético-político do serviço social. Por isso, a negação dessa realidade é fundamental e impõe-se a ela a luta coletiva para construir novas sociabilidades.

Nesse sentido, vale salientar que – embora a profissão esteja condicionada a fatores estruturais, conjunturais e institucionais que ultrapassam a vontade dos seus agentes – também é fruto e expressão dos sujeitos que a constroem cotidianamente. Portanto, mesmo sob condições historicamente determinadas, que independem de sua vontade, são os homens que fazem a história (MARX, 1968), daí exercerem papel fundamental na construção, manutenção e transformação da sociabilidade, ou no que Lukács (1966) chama de transformação da pura causalidade em causalidade posta.

Referências

- ABEPSS. "Proposta Básica para o Projeto de Formação Profissional". In: **Revista Serviço Social e Sociedade** n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1995.
- BAPTISTA, Myrian Veras. A relação teoria/método: base do diálogo profissional com a realidade. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária. **A prática profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. São Paulo: Veras Editora, 2009.
- BAPTISTA, Myrian Veras. A ação profissional no cotidiano. In: MARTINELLI, Maria Lúcia; RODRIGUES, Maria Lúcia; MUCHAIL, Selma Tannus (Orgs.). **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 110-121.
- BOURDIEU, Pierre. **Questões de Sociologia**. Rio de Janeiro, Marco Zero, 1983.
- DRUCK, Graça. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil (versão preliminar). In: **Congresso de Sociologia**. Rio de Janeiro, jul. 2009. Disponível em: <www.coloquio-ss0.blogspot.com/2010/04/coloquio.html>. Acesso em: 15 mar. 2014.
- GOLDMANN, Lucien. **Ciências humanas e filosofia**. 10ª ed., São Paulo, Difusão Européia do Livro, 1986.
- GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano XX, n. 62, p. 5-34, mar. 2000.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e a questão social**. São Paulo: Cortez, 2007.
- LEFÈBVRE, Henri. **A vida cotidiana no mundo moderno**. São Paulo: Ed. Ática, 1991.
- LEWGOY, Alzira Maria Baptista, SILVEIRA, Esalva Carvalho. A entrevista no processo de trabalho do Assistente Social. **Revista Virtual Textos & Contextos**. Porto Alegre, v.6, n. 8, p. 233-251, jul-dez. 2007.
- LUKÁCS, György. **La peculiaridade de lo estético**. Barcelona; México: Grijalbo, 1966. 2v.
- MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e Linguagem: relatórios, laudos e pareceres**. São Paulo: Veras Editora, Lisboa: CPIHTS, 2003.
- MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- MARTINELLI, Maria Lúcia. O uso da abordagem qualitativa na pesquisa em Serviço Social. In: MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999. p. 11-30.
- MARTINELLI, Maria Lúcia; RODRIGUES ON, Maria Lúcia.; MUCHAIL, Salma Tannus (Org.). **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 139-151.
- MARTINELLI, Maria Lúcia. Notas sobre mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema. **Serviço Social e Sociedade**, n. 43, 1993
- MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni. Orientações básicas para a pesquisa. In: MOTA, Ana Elizabete [et al]. **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2007 (p.383-398).
- MARX, Karl. **Para a crítica da economia política e outros escritos**. São Paulo: Abril, 1974. (Coleção Os Pensadores)
- MARX, Karl. **O capital** (Crítica da economia política). São Paulo: Civilização Brasileira, 1968. Livro 1, v. 1. (I. A mercadoria; V. Processo de trabalho e processo de produzir mais-valia.)
- PORTELLI, Alessandro. A filosofia e os fatos: narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais. **Tempo**, Rio de Janeiro, v. 1. n. 2, p. 59-72, 1996.
- PRATES, Jane Cruz. A arte como matéria-prima e instrumento de trabalho para o assistente social. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, p.221-232, jul./dez. 2007.
- PRATES, Jane Cruz. **Possibilidades de Mediação entre a teoria marxiana e o trabalho do Assistente Social**. Tese de Doutorado. Porto Alegre, PUC-RS, 2003.
- RAICHELLIS. Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Revista Serviço Social & Sociedade**. n. 107, p.420 – 437. São Paulo: Cortez, 2011.
- ROJAS, Juana Eugenia Arias. O indizível e o dizível na história oral. MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999.

TRINDADE, Rosa Lucia Prédes; CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis. A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos do trabalho do assistente social. **Libertas**, Juiz de Fora, v. 10, n. 1, p. 01-24, jan./ jul.2010.