



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

CAMPUS REGIONAL DE IVAIPORÃ

**FRANCINE TAYNÁ SANTOS PEREIRA
VANESSA ROSENDO GONÇALVES**

**INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO DO ASSISTENTE
SOCIAL:**

Uma Análise do Diagnóstico Social de Borrazópolis/PR

FRANCINE TAYNÁ SANTOS PEREIRA
VANESSA ROSENDO GONÇALVES

**INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO DO ASSISTENTE
SOCIAL:**

Uma Análise do Diagnóstico Social de Borrazópolis/PR

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciências
Sociais da Universidade Estadual de
Maringá, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Ms. Peterson Alexandre
Marino

Ivaiporã
2014

FRANCINE TAYNÁ SANTOS PEREIRA
VANESSA ROSENDO GONÇALVES

INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO DO ASSISTENTE SOCIAL:

Uma Análise do Diagnóstico Social de Borrazópolis/PR

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciências
Sociais da Universidade Estadual de
Maringá, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof^o. Ms. Peterson Alexandre
Marino
Universidade Estadual de Maringá - UEM

Prof^a. Esp. Maria Celeste Melo da Cruz
Universidade Estadual de Maringá - UEM

Prof^a. Ms. Karima Omar Hamdan R. Corrêa
Universidade Estadual do Paraná -
UNESPAR

Ivaiporã, _____ de _____ de _____.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, pelo amor infinito, sem ele não sou nada.

A minha família pelo amor, carinho, atenção, cumplicidade e aos incentivos sempre prestados a mim. Amo vocês!

Ao meu namorado Natã, pessoa com quem amo partilhar a vida. Com você me sinto viva de verdade. Obrigado pelo carinho, a paciência, amor e respeito. Te Amo.

A minha amiga Vanessa pela nossa convivência diária, pelo amor, companheirismo, perfeccionismo e dedicação dados a esse trabalho. A sua amizade que é muito importante na minha vida, obrigada por ser essa pessoa tão maravilhosa e parceira.

Aos meus amigos de turma que por vários anos passamos por dificuldades, inseguranças, erros, acertos, vitórias e alegrias. Chegamos ao final com a certeza do dever cumprido. Durante todo esse tempo fomos colegas, amigos e até irmãos, choramos e sorrimos muitas vezes juntos e isso nos fez pessoas diferentes. Diferentes porque o riso e a lágrima têm a capacidade de unir pessoas e ao nos separarmos. Levamos um pouco um do outro e deixamos um pouco de nós. Colegas, muitas lutas nos esperam! Mas tenhamos sempre em nós essa força que nos trouxe até aqui e que agora nos leva a seguir caminhos diferentes. Em especial as minhas amigas: Eduarda, Emilly, Mariana, Vanessa.

Agradecer a todo o corpo docente da Universidade Estadual de Maringá, pela dedicação e empenho em nossa formação profissional.

Ao meu professor e orientador Peterson Alexandre Marino por ter nos acolhido com tanto compromisso, responsabilidade, profissionalismo, pela colaboração, paciência e seus conhecimentos repassados, pois sem você este trabalho não seria o mesmo. Meus eternos agradecimentos.

E a todos os demais familiares e amigos que contribuíram direta ou indiretamente para mais essa vitória em minha vida... Sou Grata!

Francine Tayná Santos Pereira

Primeiramente agradeço a Deus por ter me dado força para chegar até aqui, depois de muitas vezes ter pensando em desistir por achar que não ia conseguir...

Agradeço aos meus pais, Celi e Pedro, pelo incentivo, pela confiança, por acreditarem sempre no meu potencial.

Agradeço e muito ao nosso orientador Peterson Alexandre Marino por toda dedicação, compromisso e atenção dedicada a nós, e pela paciência por aguentar tantas perguntas, tantos anseios e medos.

Agradeço aos colegas de classe, que sempre estiveram unidos diante de todas as adversidades que passamos desde o início do curso, e que com certeza a amizade construída dentro de sala de aula será levada para sempre. E falando em colegas de classe, agradeço em especial as minhas 'vizinhas' de carteira dos 4 anos de curso, Eduarda e Tayná, pelo companheirismo de sempre, e também a Mariana, que mesmo estando do outro lado da sala, sempre esteve por perto quando precisei, dentro e fora da Universidade.

Agradeço aos professores que estiveram com a gente nessa caminhada, sofrendo e comemorando junto, diante de cada desafio e cada conquista, e também por todo conhecimento transmitido, vocês são ótimos!

Agradeço aos meus amigos que também sempre acreditaram que eu era capaz e que conseguiria concluir mais essa etapa de vida.

Agradeço a minha dupla de TCC, Tayná, pela paciência que teve comigo durante todo o processo, pois sei que lidar com meu jeito mandão e perfeccionista não deve ser fácil! (hahaha)

Agradeço também a minha supervisora de estágio, Viviane Camacho, por toda experiência passada a mim e por toda colaboração direta e indireta que tenha dado à conclusão deste trabalho.

Enfim, sem todas essas pessoas nada disso seria possível, então fica aqui o meu "muito obrigada", de coração.

Vanessa Rosendo Gonçalves

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas graças a Deus, não sou o que era antes.”

(Martin Luther King)

GONÇALVES, Vanessa Rosendo; PEREIRA, Francine Tayná Santos. **Instrumental Técnico-Operativo do Assistente Social: uma Análise do Diagnóstico Social de Borrazópolis/PR**. 2014. 96fls. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual de Maringá, Ivaiporã. 2014.

RESUMO

O presente estudo objetiva compreender como o instrumental técnico-operativo do diagnóstico social contribui para o exercício profissional do assistente social na assistência social em Borrazópolis. Busca inicialmente, através da revisão bibliográfica, discutir o Serviço Social no Brasil, com ênfase a sua profissionalização e as transformações no seu percurso histórico. A revisão da literatura aborda ainda o Serviço Social na política pública de assistência social, destacando seus parâmetros de atuação e principais instrumentos técnico-operativos utilizados. Na sequência, apresenta o planejamento social no município *lócus* da nossa pesquisa e a organização do referido 'diagnóstico social'. Por fim, a pesquisa de campo se realizou através de entrevistas semi-estruturadas com profissionais do Serviço Social, objetivando compreender de que forma o instrumental técnico-operativo 'diagnóstico social' interfere, auxilia e/ou subsidia a atuação da assistente social do CRAS e órgão gestor municipal. Tais entrevistas deram conta de demonstrar os subsídios esperados pelo referido diagnóstico nas ações da política de assistência social no município para futuras intervenções, assim como a incorporação da rotina do planejamento nas ações dos assistentes sociais, enquanto importante ferramenta técnica.

Palavras-Chave: Instrumental Técnico-Operativo. Serviço Social. Diagnóstico Social.

GONÇALVES, Vanessa Rosendo; PEREIRA, Francine Tayná Santos. **Instrumental Técnico-Operativo do Assistente Social: uma Análise do Diagnóstico Social de Borrazópolis/PR**. 2014. 96fls. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual de Maringá, Ivaiporã. 2014.

ABSTRACT

This study aims to understand how the technical-operative instrument of social diagnosis contributes to the professional practice of social workers in social care Borrazópolis. Search initially through literature review, discuss the Social Service in Brazil, with emphasis on professionalization and transformation in their evolution. The literature also addresses Social Work in public policy social welfare, emphasizing its main performance parameters and technical-operative instruments. In sequence, presents the social planning council in the locus of our research and the organization of that 'social diagnosis'. Finally, the field research was conducted through semi-structured interviews with social service professionals in order to understand how the technical-operative instrumental 'social diagnosis' interferes, assists and/or subsidizes activities of the social worker and CRAS national municipal manager. Such interviews realized demonstrate the benefits expected by that diagnosis in the shares of social assistance policy in the municipality for future interventions, as well as the incorporation of the routine of planning the actions of social workers as an important technical tool.

Keywords: Instrumental Technician-Operating. Social Service. Social Diagnosis.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABESS	Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social
CBCISS	Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais
CEAS	Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
NOB/RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
ONU	Organização das Nações Unidas
PCCS	Plano de Cargos, Carreiras e Salários
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
UEM	Universidade Estadual de Maringá

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: HISTÓRIA E PRÁTICA PROFISSIONAL	14
1.1 O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL	15
1.1.1 Balbina Vieira – Visão Endógena da Gênese do Serviço Social no Brasil...	15
1.1.2 Marildalamamoto – O Serviço Social e Suas Protoformas	20
1.1.3 José Paulo Netto – O Processo Histórico da Profissão	24
1.2 BASES TEÓRICAS DO SERVIÇO SOCIAL	28
1.3 COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SERVIÇO SOCIAL	32
1.3.1 Competências Teórico- Metodológicas	32
1.3.2 Competências Ético-Políticas	33
1.3.3 Competências técnico-operativas	35
2 O SERVIÇO SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	37
2.1 PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL	37
2.1.1 A Assistência Social como Política de Seguridade Social	37
2.1.2 O trabalho do/a Assistente Social na Assistência Social	38
2.1.3 O trabalho Interdisciplinar na Política Assistência Social	43
2.2 PRINCIPAIS INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS UTILIZADOS PELOS ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	45
2.3 O PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO DIAGNÓSTICO SOCIAL DO BAIRRO NOSSA SENHORA DE LOURDES EM BORRAZÓPOLIS/PR	51

3 O INSTRUMENTAL TÉCNICO OPERATIVO “DIAGNÓSTICO SOCIAL” E A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM BORRAZÓPOLIS	55
3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS	56
3.1.1 Compreensão da Política de Assistência Social e do SUAS	57
3.1.2 O Trabalho do Assistente Social e o Instrumental Técnico-Operativo ‘Diagnóstico Social’	62
COSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERÊNCIAS	71
APÊNDICE	73
APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista realizada com os/as Assistentes Sociais ..	74
ANEXOS	80
ANEXO A – Projeto “Unindo Comunidades Para Uma Borrazópolis Melhor”	81
ANEXO B – Questionário aplicado na elaboração do diagnóstico social	90

INTRODUÇÃO

Os instrumentais técnico-operativos são os instrumentos de trabalho do assistente social, baseados em teorias, metodologias e técnicas que possibilite seu exercício profissional. A utilização desses instrumentais se dá a partir do contato com a realidade, e é através deles que o profissional irá encontrar caminhos para intervir em seu objeto de trabalho.

O diagnóstico social é um instrumental de trabalho que permite uma compreensão da realidade social em questão, identifica as demandas, os problemas que requerem prioridade e suas respectivas causalidades, e também encontra meios de reais oportunidades de desenvolvimento. É um instrumento realizado em conjunto, gerando uma interação entre profissionais e usuários, criando assim um vínculo maior e melhores condições para o seu sucesso.

O interesse neste tema nos veio por meio do contato que tivemos em estágio no CRAS de Borrazópolis/PR, onde acompanhamos desde o início o processo de diagnóstico social que foi feito no bairro Nossa Senhora de Lourdes, o qual é o mais vulnerável do município, que faz parte de um projeto, “Unindo comunidades para uma Borrazópolis melhor”¹. Foi através dele que se pôde conhecer a fundo a realidade daqueles moradores e assim elencar as prioridades para a assistente social atuar em prol de suas reais necessidades.

Temos então, como objeto de nossa pesquisa, a análise do processo do diagnóstico social, que consiste em compreender passo a passo como ele se desenvolve até o resultado final, e assim poder se utilizar dos dados levantados para intervir na realidade social a qual foi pesquisada. Na sequência, pretendemos mostrar a importância deste no trabalho desenvolvido pelo (a) assistente social do CRAS e do órgão gestor municipal.

Em vista disso, achamos relevante fazer a pesquisa voltada a este tema, tendo como objetivo geral compreender como o instrumental técnico-operativo do ‘diagnóstico social’ contribui para o exercício profissional do assistente social

¹ Projeto desenvolvido em conjunto pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Secretaria de Saúde e Secretaria de Meio Ambiente do município de Borrazópolis/PR, o qual visa melhorias para o bairro Nossa Senhora De Lourdes. - Para melhor visualização, o referido projeto segue em anexo na íntegra.

dentro da política de Assistência Social. E como objetivos específicos, refletir sobre a atuação profissional do assistente social no CRAS e no órgão gestor; discutir os instrumentais técnicos-operativos no serviço social; acompanhar o processo de elaboração do diagnóstico social da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social em Borrazópolis.

Como metodologia, a priori, utilizaremos o referencial teórico para que possamos compreender as políticas que regem a atuação do assistente social e também o embasamento de sua prática profissional. Abordaremos questões como o Serviço Social enquanto profissão inserida numa dinâmica social e técnica do trabalho, o Serviço Social e seus instrumentos técnico-operativos, e o Serviço Social no SUAS. Também contamos com o contato direto com a assistente social e os demais envolvidos no processo de elaboração do diagnóstico social e fizemos uma entrevista semi-estruturada com a assistente social do CRAS e do órgão gestor para compreendermos os avanços que o diagnóstico social proporcionou em termos de realização de serviços.

Este trabalho estrutura-se em dois momentos, sendo primeiramente a análise do processo de elaboração do diagnóstico social, perpassando por todas as suas fases.

Em um segundo momento, iremos mostrar como os resultados obtidos no diagnóstico social interferem, auxiliam e subsidiam a atuação da assistente social do CRAS neste projeto específico no bairro Nossa Senhora de Lourdes, no município de Borrazópolis, e qual a sua importância para a realização do mesmo.

O trabalho divide-se em três capítulos, onde no primeiro iremos fazer uma discussão sobre o Serviço Social, desde sua gênese, passando pela sua trajetória histórica e exercício profissional, suas linhas teóricas e por fim, as competências do assistente social.

No segundo capítulo faremos uma discussão sobre o Serviço Social na Assistência Social, quais os parâmetros de atuação do assistente social no SUAS, os principais instrumentos técnico-operativos utilizados, e posteriormente

abordar o contexto do município de Borrazópolis, e discorrer sobre o diagnóstico social de uma forma mais detalhada.

Por fim, no terceiro capítulo, iremos expor a análise das informações coletadas em pesquisa de campo, a quais trarão respostas ao problema central da pesquisa, que se materializa na pergunta: De que forma o instrumental técnico-operativo 'diagnóstico social' interfere, auxilia e/ou subsidia a atuação da assistente social da política de assistência social em Borrazópolis?

1 O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: HISTÓRIA E PRÁTICA PROFISSIONAL

Para iniciar a discussão objeto dessa pesquisa, faz-se necessário inicialmente abordar a trajetória histórica do serviço social no Brasil, como forma de contextualizar o leitor acerca do processo de construção dessa profissão e os seus desafios ao longo das décadas e nos dias atuais.

Como forma de organizar essa explanação, buscamos na literatura as descrições mais exploradas, com destaque a visão endógena – marcada pela descontextualizada da realidade total; e a visão histórico-crítica – que abarca o contexto econômico-político do país no momento de nascimento da profissão, legitimando sua inserção no cenário social enquanto profissão assalariada.

Considerando essa delimitação, três autores e suas respectivas literaturas surgem e nos ajudam a ter uma visão ampla da gênese da profissão, são eles: Balbina Ottoni Vieira, com o livro *a História do Serviço Social*, de 1977; Marilda Iamamoto & Raul de Carvalho, com a obra *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*, de 1982; e *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*, de José Paulo Netto, publicado em 1992.

O presente capítulo se dedicará também ao debate sobre a prática profissional do assistente social, apresentando as bases teóricas que ao longo das décadas serviram de suporte à profissão: desde a doutrina da Igreja e a influência franco-belga; passando pelo suporte positivista da Escola Americana, nos anos 40; o período do movimento de reconceituação, nos anos 60 – considerando ainda as três vertentes oriundas desse movimento; e, por fim, a entrada no cenário teórico-metodológico do serviço social da teoria social crítica de Marx e seus rebatimentos na categoria, especialmente nos anos 1980 e 1990.

Por fim, o capítulo abordará ainda as competências do serviço social na contemporaneidade e o desafio em se articular cada uma dessas competências à prática profissional. Salienta-se o destaque que daremos nesse ponto da pesquisa à competência técnico-operativa, como forma de nos aproximarmos ao nosso objeto de estudo.

1.1 O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

1.1.1 Balbina Ottoni Vieira – Visão Endógena da Gênese do Serviço Social no Brasil

Na obra “História do Serviço Social: contribuição de sua teoria”, de Balbina Ottoni Vieira, encontra-se uma pesquisa vista de uma perspectiva linear acerca da história do Serviço Social no Brasil, o que é um ponto importante de análise.

A autora vem explicar o surgimento do Serviço Social através de estudos referentes à forma sobre como se dava a questão da “ajuda” desde a antiguidade, até o século XX, com suas diversas configurações estruturais e sócio-econômicas ao longo da história.

Na antiguidade, só era considerado pobre aquele que não tivesse meios de garantir a própria subsistência, ou por serem velhos, doentes, viúvas ou crianças órfãs, sem arrimo para ampará-los. A miséria era algo que só existia em épocas de crise econômica causadas por guerras, ou fenômenos naturais que viessem a destruir cidades provocando a falta de alimento e de trabalho. Neste caso, “a assistência aos pobres, aos velhos, aos abandonados, constituía então, reponsabilidade da família, clã ou tribo.” (VIEIRA, 1977, p.28)

As sociedades místicas da época encontravam explicação para o “inexplicável” no âmbito sagrado. Acreditavam que:

[...] a miséria, a doença, as enfermidades, as catástrofes são castigo dos deuses, pelas faltas das próprias pessoas ou de seus pais. [...] sendo as misérias e provações manifestações da justiça divina, não cabia ao homem intervir; aos sacerdotes, como delegados da divindade, pertencia o encargo de curar os males físicos e aliviar os outros. Os templos eram, portanto, ao mesmo tempo ambulatórios, hospitais e dispensários de esmolas. [...]. (VIEIRA, 1977, p.28)

Vieira (1977, p.29) trás também que o auxílio ao próximo era algo previsto na Bíblia, e que Deus castigava quem não seguisse os preceitos da caridade.

Na era da Cristandade, o misticismo é deixado de lado para dar espaço ao Cristianismo, momento este em que o decreto de Milão a estabelece

como religião oficial. Isto fez com que se transformasse o conceito de caridade: “Todos os homens, de qualquer nacionalidade ou raça, são irmãos. Ser pobre ou doente não constitui castigo de Deus, mas consequência da imprevidência individual ou das circunstâncias.” (VIEIRA, 1977, p.30)

Vieira (1977, p.31 e 32) diz que durante toda a Idade Média, a Igreja manteve o privilégio de administrar as obras de caridade. Nos séculos XIII e XIV, surgiram congregações religiosas dedicadas especialmente à assistência social, auxílios materiais, visitação domiciliar, assistência hospitalar, e a função do governo limitavam-se apenas à defesa do território e manutenção da ordem interna. Não interferiam no campo da caridade por entender que se tratava de uma questão espiritual.

Com a reforma protestante, no século XV, rompe-se com a unidade religiosa e se inicia a era da secularização, do humanismo e também mais tarde, do racionalismo. A secularização liberta o homem do controle religioso e metafísico.

É o desagrilhoamento do mundo da compreensão religiosa ou semi-religiosa que tinha de si mesmo, o banimento das concepções fechadas do mundo e a ruptura dos mitos sobrenaturais e símbolos sagrados. (VIEIRA, 1977, p.32)

A pobreza então passa a ser vista como uma consequência das condições sociais e cabe à sociedade o dever de ajudar os pobres, que a partir de então têm isso como direito. Os que tinham prioridade de ajuda seriam os velhos e os doentes, as viúvas e os órfãos, sem família a quem recorrer. Os desempregados eram ajudados a encontrar emprego. Todo o restante, como alcoólatras, ladrões, prostitutas, mães solteiras, eram discriminados e não vistos como merecedores de qualquer ajuda. Esse tipo de discriminação perdura até o início do século XX. (VIERA, 1977, p.33)

Surge uma nova concepção de caridade, onde a autora Vieira (1977, p.33) vem dizer que foi devido à influência de alguns escritores, entre eles Jean Jacques Rousseau, onde nasceu a “filantropia”, ou seja, a caridade separada da ideia religiosa e caracterizando a ajuda ao próximo como um dever de solidariedade natural, e não mais como um meio de santificação para aqueles que a praticavam. Outros escritores também influenciaram nesta nova concepção, tais como Juan Luis

Vives, São Vicente de Paula, Luiza de Marillac, Cannon Barret, Arnald Toynbre, e Leão XIII.

No século XVI, surgem novas concepções políticas dos chamados monarcas “esclarecidos”². Devido às circunstâncias, o Estado passa a ter interesse no bem-estar do povo, e passa a intervir no campo social de uma forma assistencialista e repressora. (VIEIRA, 1977, p.39)

Algumas concepções do século XIX também são abordadas por Vieira (1977, p.41). Ela traz que o contexto deste século é bem diferente dos anteriores, pois diminui o artesanato e se fortalece a industrialização, mudando completamente as relações econômicas e familiares.

[...] A mão de obra não é apenas masculina, mas também feminina e até infantil. A política econômica do laissez-faire, procurando lucros cada vez maiores, fixa salários abaixo do nível de subsistência; famílias inteiras vão para as fábricas e as minas em busca de sobrevivência. Surge, então, uma nova classe de pobres: os assalariados que não ganham o suficiente pra viver. Além disso, a progressiva decadência das indústrias rurais e artesanais obriga as famílias a se mudar para junto dos centros industriais, resultando daí um crescimento desordenado das cidades, em prejuízo da higiene; [...]

Vieira (1977, p. 41) diz então que, o século XIX pode ser considerado como o século de “organização da assistência social”. Sentia-se a necessidade de organizar o auxílio aos pobres para se ter eficiência. No final do século XVIII houve a primeira tentativa em Nuremberg, com a criação de um Bureal Central que dividia a cidade em distritos, onde cada um tinha o seu supervisor ajudado por voluntários. O Objetivo principal deste plano era descentralizar a assistência. O único funcionário remunerado era o diretor do Bureau Central.

Seguindo a perspectiva de Vieira (1977, p. 46), ela examina em sua obra sobre o papel desempenhado pelas três instituições que sempre tiveram influência na questão da ajuda: família, Igreja e Estado.

² Monarquia esclarecida: palavra inventada pelos historiadores alemães do século XIX, que caracteriza os governantes do século XVII e XVIII, começando com Luís XIV, da França, cuja política consistia em fortalecer o poder central, unificar o Estado e regulamentar a administração. A característica da monarquia esclarecida era uma certa independência em relação à Igreja, maior tolerância religiosa e entrada nos campos econômicos e sociais, com medidas regulamentando o comércio e promovendo o bem-estar. (VIEIRA, 1977, p.39)

No âmbito assistencial, a família passa de agente a cliente do Serviço Social. Procura-se obter sua colaboração e dos parentes na ajuda do indivíduo, que não é mais visto isoladamente; a Igreja dá o apoio espiritual e o amparo àqueles que não têm proteção; e o Estado, que antes se encontrava ausente, acaba assumindo uma função repressiva, que lentamente foi evoluindo para a ideia de prevenção de males sociais por meio de legislação e política social. (VIEIRA, 1977, p. 49)

O Serviço Social passa a contar também com influências internacionais, dentre elas, as principais: a União Internacional Católica do Serviço Social; a Conferência Internacional de Serviço Social e a Organização das Nações Unidas (ONU). (VIEIRA, 1977, p. 51)

No século XX, os estudos do Serviço Social revelam que ele se aplica de diversos modos em vários países. Uma das diferenças apresentadas está na denominação dada à ação de ajudar. Na Europa era chamado de Serviço Social, enquanto nos Estados Unidos era dado o nome de *Social Work*, ou Trabalho Social. Acreditavam que a palavra “Serviço” tinha relação com “ser escravo”, dependente de alguém, uma posição hierárquica, enquanto “Trabalho” tinha um sentido de ser um laço que une o homem em prol de um bem comum. (VIEIRA, 1977, p. 58)

A autora Vieira (1977, p.58) diz que: “Assim, o Serviço Social é um serviço prestado à sociedade e o Trabalho Social – *Social Work* – a atividade realizada em benefício da sociedade.”.

O *Social Work* tinha basicamente dois objetivos: “1º - criar condições para uma vida melhor e 2º - desenvolver nos indivíduos capacidade para essa vida melhor.” (VIEIRA, 1977, p. 60)

Também no século XX podemos ver que o conceito de Assistência Social evolui, conforme menciona Vieira (1977, p. 61):

[...] da assistência paliativa e curativa para uma assistência preventiva e construtiva; [...] da assistência mútua aos programas de bem estar, ou seja, do auxílio dentro de um grupo ou de uma classe; [...] “da beneficência” concedida por preferência, à “assistência por direito” [...], ou seja, “da esmola à Previdência Social”; “da assistência imposta à participação ativa”; [...] “da assistência em massa à individualização”, com reconhecimento das necessidades individuais;

[...] “do isolamento à proteção da unidade familiar”, [...] “da assistência intuitiva ao serviço técnico”, [...] “do auxílio dado por leigos ao trabalho profissional”, [...] “da assistência privada à ação dos governos”, [...] “do ataque de problemas isolados ao reconhecimento da inter-relação de todos os problemas da comunidade” [...].

Sabemos que o Serviço Social se desenvolveu de maneiras diferentes, de acordo com contexto social, econômico e político de cada momento, em cada país. E para estudar o Serviço Social no Brasil, também temos que levar em conta esses aspectos. (VIEIRA, 1977, p. 105)

Desde o período colonial, a “Igreja possuía função principalmente sacramental, como a do governo, era fiscalizadora e tributária”. Já a família era onde os membros necessitados encontravam ajuda, e o Estado se limitava à administração econômica e política da colônia. Neste período existiam os seguintes tipos de ajuda: ajuda da família, nas casas-grandes e engenhos; ajuda mútua, quando vizinhos ajudam um ao outro; ajuda coletiva (comunitária); e ajuda aos desamparados, aqueles que não tinham ninguém por si, que era basicamente a esmola; recolhimento para velhos e enfermos; Santas Casas de Misericórdia e Irmandades da Misericórdia; e auxílio à pobreza envergonhada. (VIEIRA, 1977, p. 129, 133 e 134)

Vieira (1977, p. 137) diz que, no século XX, com a chegada da República e separação da Igreja do Estado, a Igreja passa a ter maior atuação no campo social, dedicando-se a toda espécie de obras sociais, tais como creches, colégios, berçários, jardins de infância, orfanatos, asilos, patronatos, etc., e eram as senhoras da sociedade que tomavam a frente e buscavam meios de patrocinar essas obras, promovendo chás, quermesses, desfile de modas, etc.

O Serviço Social surge no Brasil em 1932, vindo da Europa, e nesse momento a sociedade ainda carrega traços colonialistas, com a tradição da ajuda ao próximo, e perda da tradição de ajuda mútua, pela ênfase do trabalho individual. (VIEIRA, 1977, p. 140)

Com a visita da belga M. Adele de Loneux em São Paulo e Rio de Janeiro, em 1932, surge a ideia de Serviço Social, como era utilizado na Europa. Essa influência da tradição europeia levou os brasileiros a aceitar e fazer uso desses

costumes, a tradição da caridade era muita mais relacionada à um “serviço aos pobres”, uma vocação, do que um trabalho. (VIEIRA, 1977, p. 141)

Nesses primeiros anos, até 1950, o Serviço Social apresentava característica familiar e paternalista, e segundo Vieira (1977, p. 142) suas funções consistiam em escolher os clientes para obtenção de benefícios, e encaminhamento a obras sociais que melhor poderiam lhe atender.

Esta é a perspectiva linear da história do Serviço Social no Brasil utilizado por Balbina Ottoni Vieira, que basicamente descreve a evolução da noção de ajuda. Já Iamamoto e Netto abordam esse processo de formação histórica da profissão no país através de outra perspectiva, a qual discutiremos abaixo.

1.1.2 Marilda Iamamoto – O Serviço Social e suas protoformas

Antes de iniciarmos a discussão sobre a origem do Serviço Social, pela autora Marilda Iamamoto, torna-se necessário fazer algumas considerações sobre as protoformas do Serviço Social pela visão da autora.

De modo geral, protoformas constituem os grupos pioneiros e as primeiras escolas de Serviço Social no Brasil. Iniciam-se com as instituições assistenciais da Igreja Católica que surgem após o fim da Primeira Guerra Mundial, as quais possuem uma diferenciação face às atividades tradicionais de caridade. Em suma, são as primeiras instituições sociais que se mostram com origem confessional, visando ajuda ao próximo, a prática da caridade e solidariedade, baseada na filosofia tomista e a serviço da classe dominante (IAMAMOTO, 2007).

O surgimento do Serviço Social no Brasil ocorreu na década de 30, junto ao capitalismo. Onde o que poderia ser considerado como protoformas do Serviço Social, e entendido na atualidade, tem seu alicerce nas obras e instituições que começaram a surgir após o fim da Primeira Guerra Mundial. Segundo Iamamoto (2007, p.166) caracteriza esse momento no plano externo, o surgimento da primeira nação socialista e a efervescência do movimento popular em toda a Europa, e esses grandes movimentos operários que trouxeram à tona para a sociedade a existência da ‘questão social’ e a necessidade de buscar soluções para resolvê-la.

É neste período que a profissão começa se firmar, pois é quando o Estado passa a atuar sobre as manifestações da questão social por meio das políticas sociais.

Para a autora Iamamoto (2007, p. 126), o surgimento da 'questão social' está diretamente ligada a livre circulação da mão de obra no mercado de trabalho considerado 'livre' em uma sociedade que é marcada historicamente pela escravatura. Neste momento, a exploração abusiva da mão-de-obra e a luta do operariado começam a ser uma ameaça à sociedade burguesa, que passa que se articular de forma que possam manter o controle social. A relação das classes dava-se somente na esfera mercantil, onde passa ser regulamentada no mercado como responsabilidade do Estado.

Em torno da questão social são obrigadas a posicionar-se as diversas classes dominantes, subordinadas ou aliadas, o Estado e a Igreja. [...] A Questão social passa a ser entendida como antagonismo de classe entre a burguesia e proletariado com a entrada da classe operaria no cenário político. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2007, p. 126)

Ao mesmo tempo, a 'questão social' deixa de ser apenas contradição entre abençoados e desabençoados pela fortuna, pobres e ricos, ou entre dominantes e dominados, para constituir-se, essencialmente na contradição antagônica entre burguesia e proletariado, independente do pleno amadurecimento das condições necessárias à superação. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2007, p. 126-127)

Em 1929 e 1930 trazem consigo dois marcos históricos para a classe operaria no Brasil que é: a crise do comércio internacional e o movimento de outubro que fortaleceram seus movimentos e a instalação industrial nos grandes centros urbanos nas quais desvalorizavam mais a forma com que a classe operaria era tratada e passam a se organizar em sua própria defesa através das Caixas Beneficentes e Ligas Operárias.

O Estado não aceita a questão social, perante a má implementação das políticas sociais da época, e se resguardam através da repressão policial, como forma de manter a ordem. Que e o onde o empresariado expõe a falta de mecanismo de socialização da classe proletária, que nada mais é do que: "a falta de

instituições responsáveis em produzir trabalhadores integrados física e psiquicamente ao trabalho fabril.” (IAMAMOTO e CARVALHO, 2007, p.145).

Pela igreja a questão social fica relegada a um obscuro segundo plano. “A questão social não atraiu a atenção das lideranças católicas que delas não se ocuparam concretamente.” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2007, p.144) Porém com as diretrizes de Leão XIII, a Igreja resolve assumir a questão social com a implementação de projetos corporativos, exigindo assim o uso das liberdades constitucionais a Republica.

Segundo lamamoto (2007, p.158-159):

A intervenção do Estado na questão social é legitimada, pois em função mesmo de suas características deve servir ao bem comum. O trabalho deve ser amparado por uma legitimação que imponha limites a sua exploração e, especialmente, preserve os bens da alma. A questão social não e um monopólio do Estado. Se a este cabe, em nome do bem comum, regular a propriedade privada e tutelar os direitos de cada um, em especial daqueles que necessitam de amparo, não poderá ignorar os direitos naturais dos grupos sociais. Não poderá negar a existência e independência da sociedade civil. E estado laico devera limitar-se a sua ação reguladora e manter-se afastado das corporações e grupos sociais básicos.

A primeira grande instituição nacional de assistencial nacional é a LBA (Legião Brasileira de Assistência), que tem um amplo papel de mobilização da opinião publica, para apoio ao ‘esforço de guerra’ que foi realizado pelo governo, onde passa a atuar em todos os âmbitos da sociedade civil, com um programa de ação constante. É nesse sentido que “a LBA será de grande importância para a implantação e institucionalização do Serviço Social, contribuindo em diversos níveis para a organização, expansão e interiorização da rede de obras assistenciais.” (IAMAMOTO e CARVALHO, 2007 p. 252-253).

Como ensina lamamoto e Carvalho (2007, p.168) surge aí o ‘apostolado social’, destinado a intervir junto ao proletariado, dentro da estrutura do Movimento Laico, controlado pela hierarquia. Com o aumento da população brasileira, as condições da época e o aumento da demanda da questão social, viu-se necessário à intervenção deste profissional. Não se trata de uma simples evolução de ajuda ou de uma racionalização da filantropia, as protoformas

profissionais estão claramente ligadas à ampliação da ação social, desenvolvidas pela Igreja Católica.

O CEAS (CENTRO DE ESTUDOS E AÇÃO SOCIAL DE SÃO PAULO) e o pioneiro das manifestações Católicas surge em 1932 na cidade de São Paulo em plena revolução paulista, com o objetivo central de:

[...] promover a formação de seus membros pelo estudo da doutrina social da Igreja e fundamentar sua ação nessa formação doutrinária e no conhecimento aprofundado dos problemas sociais, visando tornar mais eficiente a atuação das trabalhadoras sociais e adotar uma orientação definida em relação aos problemas a resolver, favorecendo a coordenação de esforços dispersos nas diferentes atividades e obras de caráter social. (IAMAMOTO e CARVALHO 2007, p.169).

Em seus primórdios, o Serviço Social era visto como assistencialismo, como uma questão moral e religiosa, realizados pelas damas de caridade e pela igreja Católica, sem abordá-lo na luta de classes onde é fundamentada sua base. Onde devido ao pouco relacionamento entre as protoformas de Serviço Social e a Igreja Católica fez com que se formasse um pensamento extremamente conservador. Donde o Serviço Social é visto como interventor de forma moralizada, individualista e psicologizante da questão social, intervindo em problemas sociais em uma perspectiva de desajustamento.

Ao decorrer dessa longa trajetória da implementação do Serviço Social no Brasil, muitos marcos tornaram-se de suma importância, tais como a Lei n-2.497, criada em 24 de dezembro de 1935; o Departamento de Assistência Social do Estado, que foi a primeira iniciativa desse gênero do país; em 1936 é criada a CEAS (Escola de Serviço Social de São Paulo, a primeira no Brasil); em 1938 é organizada a Seção de Assistência Social, que tem por objetivo realizar o conjunto de trabalhos necessários ao reajustamento de certos indivíduos ou grupo as condições normais de vida; e em 1940 surge o Instituto de Serviço Social. (Iamamoto 2007, p.174-175)

Em relação a campo de atuação das primeiras Assistentes Sociais no Brasil, Iamamoto (2007, p. 189-190) diz: que as atividades desenvolvidas pelos Assistentes Sociais eram bastante restritas, em função dos limites de atuação dos órgãos públicos de Serviço Social, como também da incapacidade das instituições particulares de assistência em se estruturarem de forma que tornasse viável a

política de encaminhamentos, elemento este essencial do Serviço Social de casos individuais naquele momento.

Segundo Iamamoto: (2007, p.190 e 196)

Os relatos existentes sobre tarefas desenvolvidas pelos primeiros Assistentes Sociais demonstram uma atuação doutrinária e eminentemente assistencial. Seguindo ainda na linha de atuação do Assistente Social. [...] nas primeiras experiências em Serviço Social de empresas, os Assistentes Sociais atuarão, em geral, na racionalização dos serviços assistenciais ou na sua implantação, assim como em atividades de cooperativismo, ajuda mútua e organização de lares educativos. No campo médico as 'iniciativas são ainda extremamente embrionárias' e estão ligados 'inicialmente a puericultura e a profilaxia de doenças transmissíveis e hereditárias'.

Sendo assim, a prática do Assistente Social está voltada diretamente para a organização da assistência, a educação popular e para a pesquisa social. Contudo vemos que o surgimento do Serviço Social teve seus primórdios em seio católico e devido ao aumento das demandas e com a industrialização surgiu a necessidade de regulamentar a profissão, pois precisava-se de um profissional com embasamentos teóricos e metodológicos para exercer tal função.

Por fim, a autora Marilda Iamamoto (2007, p. 234) fala sobre a visão dos Assistentes Sociais em relação à população cliente, como um ato humanitário, sem cidadania histórica e social, algo de ordem natural e cristã, livre de qualquer ligação com a correlação de forças sociais e luta de classes, sendo assim alheios ao verdadeiro interesse da classe dominante por trás da profissão.

1.1.3 José Paulo Netto – O Processo Histórico da Profissão

No que diz respeito à teoria da trajetória do Serviço Social no Brasil, destacamos também o autor José Paulo Netto, que escreveu sua tese de doutorado baseada no contexto da profissão no país pós-década de 30. Essa sua pesquisa resultou em duas obras de grande relevância para o estudo do estabelecimento da profissão no Brasil: 'Capitalismo Monopolista e Serviço Social, e Ditadura e Serviço Social'.

Segundo Netto (2007, p. 69), a emergência do Serviço Social como profissão só se dá na "intercorrência do conjunto de processos econômicos, sócio-

políticos e teórico-culturais que tangenciamos nas seções precedentes que se instaura o espaço histórico-social”, e sem levar em conta toda este processo, perde-se a concretude e se transforma numa crônica meramente linear.

O Serviço Social no Brasil não apresentava polêmicas relevantes até a primeira metade da década de sessenta. Mostrava uma relativa homogeneidade em suas intervenções, porém carecia de uma elaboração teórica significativa. A ruptura com este cenário tem suas bases na laicização do Serviço Social, onde tiveram seu ponto culminante perante as condições postas à formação e exercício profissional pela autocracia burguesa. (NETTO, 2007, p. 128)

Essa laicização não foi resultado de um acúmulo natural, foi precipitada pelo desenvolvimento das relações capitalistas durante a modernização conservadora, e tem que se levar em conta suas incidências no mercado de trabalho e nas agências de formação profissional. (NETTO, 2007, p.128 e 129).

Trata-se de um cenário que vai além das requisições da autocracia burguesa ao Serviço Social: nele não comparecem somente traços de funcionalidade e congruência com o regime autocrático burguês e suas demandas específicas, mas também núcleos e vetores que segregavam elementos de oposição e contestação. [...] instaurando condições para uma renovação do Serviço Social de acordo com as suas necessidades e interesses [...]

As elaborações teóricas referentes à profissão, a partir da década de 70, foi um elemento constitutivo da renovação do Serviço Social, pois assim há a inserção profissional no circuito universitário, e mesmo que tenha ocorrido no âmbito de universidade domesticada, ocupa-se um espaço de reflexão crítica, que forneceu vias para criar um padrão acadêmico que exercitasse a elaboração profissional. (NETTO, 2007, p. 129)

Netto (2007, p. 152 e 153) aponta três momentos que marcam esse processo de reflexão e elaboração profissional, sendo o primeiro impulsionado pelas iniciativas do CBCISS, dando início a uma série de ‘seminários de teorização’, isso na segunda metade dos anos sessenta. Uma década depois dá-se o segundo momento, que além do CBCISS, nota-se principalmente “a objetivação das inquietudes sistematizadas no âmbito dos cursos de pós-graduação, inaugurados um pouco antes”. E no terceiro momento, acrescentam-se essas duas fontes a

“intervenção de organismos ligados às agências de formação (ABESS) ou diretamente à categoria profissional”, no início dos anos oitenta.

Ressaltam-se também três direções principais que constituíram o processo de renovação: a primeira se refere a uma perspectiva modernizadora, que visava adequar o Serviço Social, enquanto instrumento de intervenção utilizado como estratégia do desenvolvimento capitalista, diante das exigências postas pelo contexto sócio-político do país no período pós-64. Os grandes pontos desse desenvolvimento profissional são os textos dos seminários de Araxá e Teresópolis. (NETTO, 2007, p. 154)

A segunda direção trata-se de uma perspectiva de reatualização do conservadorismo, que recupera componentes conservadores da profissão e os repõe sobre uma nova base teórico-metodológica, que repudia os padrões vinculados à tradição positivista. (NETTO, 2007, p. 157)

Por fim, Netto (2007, p. 159) traz a terceira direção do processo de renovação do Serviço Social como sendo a perspectiva da intenção de ruptura do tradicionalismo da profissão, que manifesta a pretensão de romper com os suportes teóricos, metodológicos e ideológicos do pensamento conservador e com os paradigmas de intervenção social.

No tópico seguinte elaboraremos uma melhor discussão acerca dessas três perspectivas que fizeram emergir as bases teóricas que fundamentam historicamente o Serviço Social e sua incorporação nos modos de pensar e atuar da profissão.

Em relação à profissionalização do Serviço Social diante do contexto capitalista da época, o autor Netto (2007, p. 76) afirma que:

[...] o Serviço Social não desempenha funções produtivas, mas se insere nas atividades que se tornaram acólitadas dos processos especificamente monopólicos da reprodução, da acumulação e valorização de capital.

Netto (2007, p. 69) discorda da visão linear e endógena descrita na obra de Balbina. Sua abordagem acerca da emergência do Serviço Social como profissão é bem diferenciada dessa linha tradicionalista.

Esta crônica [...] está predominantemente assentada numa tese simples: a constituição da profissão seria a resultante de um processo cumulativo, cujo ponto de arranque estaria na 'organização' da filantropia e cuja culminação se localizaria na gradual incorporação, pelas atividades filantrópicas já 'organizadas', de parâmetros teórico-científicos e no afinamento de um instrumental operativo de natureza técnica; [...]

Sobre essa tese, ele ainda diz que (2007, p. 70):

[...] é indiscutível: mostra-se inepta para dar conta de um elemento central do processo sobre o qual se debruça – o fundamento que legitima a profissionalidade do Serviço Social; [...] É óbvio que a generalização e a persistência da angulação tradicional a que nos referimos sinalizam mais que um equívoco analítico dos muitos autores que com ela se solidarizam.

Netto (2007, p. 70) explica que este tradicionalismo embutido no surgimento do Serviço Social se trata de uma continuidade entre o Serviço Social profissional e as ações filantrópicas e assistenciais que foram desenvolvidas desde a emergência da sociedade burguesa.

José Paulo Netto também repudia a ideia trazida por Marilda Iamamoto e outros autores tradicionalistas, de que o Serviço Social surgiu devido à Igreja Católica, a partir da filantropia da sociedade burguesa, o que para ele “está longe de fornecer a chave para dilucidar a profissionalização do Serviço Social”. (NETTO, 2007, p. 71)

A relação de continuidade do processo de compreensão da profissão se manifestou de uma forma não muito clara, criando para muitos, “a ilusão de estar se verificando, das protoformas do Serviço Social à profissão, um mero desenvolvimento imanente”. (NETTO, 2007, p. 71)

Entretanto, Netto (2007, p.71) afirma que essa relação de continuidade não é única, ela faz parte de uma relação de ruptura, a qual se torna decisiva na formação do Serviço Social como profissão. Essa ruptura se revela quando “pouco a pouco os agentes começam a desempenhar papéis executivos em projetos de intervenção”:

O caminho da profissionalização do Serviço Social é, na verdade, o processo pelo qual seus agentes [...] se inserem em atividades interventivas cuja dinâmica, organização, recursos e objetivos são determinados para além de seu controle.

É a partir de então que Netto (2007, p. 72) considera que o Serviço Social se torna de fato profissão: quando os agentes passam a desempenhar papéis que lhe são demandados pela lógica do mercado e por organismos alheios às matrizes das protoformas do Serviço Social.

O mercado não se estrutura mediante as transformações profissionais do agente. Não é o Serviço Social que possibilita seu próprio espaço na rede sócio-ocupacional, mas sim as condições históricas e sociais do processo de consolidação do monopólio que gerou a necessidade de ações como as do assistente social. (NETTO, 2007, p. 73)

Sobre a profissionalização do Serviço Social, Netto (2007, p. 73) diz:

A profissionalização do Serviço Social não se relaciona decisivamente à 'evolução da ajuda', à 'racionalização da filantropia' nem à 'organização da caridade'; vincula-se à dinâmica da ordem monopólica. [...] só então os agentes se reproduzem mediante um processo de socialização particular juridicamente caucionada e reiterável segundo procedimentos reconhecidos pelo Estado.

O Serviço Social foi originalmente parametrado pela linha conservadora, se adaptou ao tratamento dos problemas sociais, que eram as 'sequelas' deixadas pelo progresso, e se desenvolveu legitimando-se como 'interveniente prático-empírico e organizador simbólico no âmbito das políticas sociais'. (NETTO, 2007, p. 79)

Conclui-se então que, para o autor Netto (2007, p. 80), conforme ocorre o desenvolvimento capitalista e com ele surgem os movimentos das classes sociais. O papel do Estado então passa a ser fornecer condições para manter a reprodução social no âmbito da lógica monopólica, e ao mesmo tempo fazer a intermediação, intervindo sobre a questão social por meio das políticas públicas. Isso requer técnicos especializados, dentre os quais se encontram os assistentes sociais.

1.2 BASES TEÓRICAS DO SERVIÇO SOCIAL

Iremos explicitar a trajetória do Serviço Social no Brasil desde a década de 30 sob a influência da Igreja Católica, até a inserção do marxismo, nas décadas de 80/90, perpassando também pelas três principais direções que

constituíram o processo de renovação da profissão, já mencionadas no tópico anterior. Para fazer essa análise, faremos uso do artigo “Os fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade” (2000), de Maria Carmelita Yasbek, e do livro “Ditadura e Serviço Social” (2007), de José Paulo Netto.

Na gênese da profissão é muito evidente a relação entre o Serviço Social brasileiro e a Igreja católica. Essa ligação vai deixar a profissão com um caráter de apostolado, onde a questão social é vista como um problema moral ou religioso do indivíduo, onde a solução para os problemas morais, sociais e materiais dos “clientes” era priorizar a família e sua integração à sociedade, com uma readaptação de seus valores e comportamentos. (YASBEK, 2000)

Os referenciais teóricos da época, o pensamento emergente do Serviço Social no Brasil, tem sua fundamentação na Doutrina da Igreja Católica, no ideário franco-belga de ação social e no pensamento de São Tomás de Aquino: Tomismo e Neotomismo “(retomada em fins do século XIX do pensamento tomista por Jacques Maritain na França e pelo Cardeal Mercier na Bélgica tendo em vista "aplicá-lo" às necessidades de nosso tempo)”. (YASBEK, 2000)

A partir da década de 40, o conservadorismo que marca o início do Serviço Social no Brasil entra em contato com a teoria social positivista do Serviço Social norte-americano. Devido ao desenvolvimento capitalista, a profissão precisa se qualificar e rever seus espaços sócio-ocupacionais, pois é neste momento que se começa a implantar políticas no campo social. (YASBEK, 2000)

Neste momento também ocorre a legitimação da profissão, com o assalariamento dos profissionais e inserção no espaço da divisão sócio-técnica do trabalho. É sob esse contexto que o Serviço Social brasileiro toma a matriz positivista como sua base teórica principal, a fim de ampliar seus referenciais teóricos. (YASBEK, 2000)

Porém, segundo YASBEK (2000), a teoria positivista passa a ser questionada devido à sua apreensão manipuladora, instrumental e imediata do ser social:

É a perspectiva positivista que restringe a visão de teoria ao âmbito do verificável, da experimentação e da fragmentação. Não aponta

para mudanças, senão dentro da ordem estabelecida, voltando-se antes para ajustes e conservação.

Este questionamento tem início nos anos 60, com as mudanças econômicas, políticas, sociais e culturais que ocorrem.

A profissão assume as inquietações e insatisfações deste momento histórico e direciona seus questionamentos ao Serviço Social tradicional através de um amplo movimento, de um processo de revisão global, em diferentes níveis: teórico, metodológico, operativo e político. (YASBEK, 2000)

E é em meio a esses questionamentos à profissão que a interlocução com marxismo vai configurar uma nova matriz teórica ao Serviço Social latino-americano, que inclusive se tratou de um processo complicado: a teoria social de Marx. (YASBEK, 2000)

É no âmbito do movimento de Reconceituação que se definem de forma mais clara as diversas tendências e posicionamentos teóricos do Serviço Social. Apesar de estar em período ditatorial onde a contestação política não era permitida, a profissão no Brasil priorizou um projeto tecnocrático/modernizador, do qual Araxá e Terezópolis são as melhores expressões. (YASBEK, 2000)

José Paulo Netto (2007, p. 135 e 136) destaca quatro aspectos mais decisivos no processo de renovação do Serviço Social:

a) a instauração do pluralismo teórico, ideológico e político no marco profissional [...]; b) a diferenciação das concepções profissionais [...], rompendo com o viés de que a profissionalidade implicaria uma homogeneidade de visões e práticas; c) a sintonia da polêmica teórico-metodológica profissional com as discussões em curso no conjunto das ciências sociais, inserindo o Serviço Social na interlocução acadêmica e cultural contemporânea como protagonista que tenta cortar com a subalternidade (intelectual) posta por funções meramente executivas; d) a constituição de segmentos de vanguarda [...] voltados para investigação e pesquisa.

Dentro do processo de reconceituação do Serviço Social emergem três perspectivas de análise. A primeira perspectiva é a modernizadora, que se instaura no período pós-ditatorial, com uma abordagem positivista, funcionalista e sistêmica, “voltada a uma modernização conservadora e à melhoria do sistema pela mediação do desenvolvimento social e do enfrentamento da marginalidade e da pobreza”. (YASBEK, 2000)

Netto (2007, p. 154) diz que se trata de uma linha de desenvolvimento profissional, onde seu auge foi na segunda metade dos anos 60, e teve os documentos de Araxá e Teresópolis como grandes obras, os quais permitiram que continuassem se mobiliando nos anos seguintes.

A hegemonia da perspectiva modernizadora será posta em questão em meados dos anos 70. A crise da autocracia burguesa vai gerar condições para que se reduza a polarização intelectual que exerceu, contribuindo assim para reduzir a expressão na auto representação do assistente social. (NETTO, 2007, p. 156)

A segunda perspectiva trata-se da reatualização do conservadorismo, inspirada na fenomenologia, que recupera componentes conservadores da profissão e os repõe sobre uma nova base teórico-metodológica, que repudia os padrões vinculados à tradição positivista, tendência esta que no Serviço Social brasileiro “vai priorizar as concepções de pessoa, diálogo e transformação social.” (YASBEK, 2000)

Netto (2007, p. 157) ainda afirma que: “Trata-se de uma vertente que recupera os componentes mais estratificados da herança histórica e conservadora da profissão”.

Por fim, a terceira perspectiva é da intenção de ruptura com o tradicionalismo da profissão, que visa romper com os paradigmas de intervenção social, através da vertente marxista que remete a profissão à consciência de sua inserção na sociedade de classes, que no Brasil vai configurar-se primeiramente como uma aproximação ao marxismo, pelo pensamento de Louis Althusser, filósofo francês cuja leitura da obra de Marx vai influenciar a proposta marxista do Serviço Social nos anos 60/70, mas sem o recurso do pensamento de Marx em fonte primária. (YASBEK, 2000)

[...] é com este referencial, precário em um primeiro momento, do ponto de vista teórico, mas posicionado do ponto de vista sócio-político, que a profissão questiona sua prática institucional e seus objetivos de adaptação social ao mesmo tempo em que se aproxima dos movimentos sociais.

Vale ressaltar que essa perspectiva conservou os seus traços dominantes de oposição ao tradicionalismo no Serviço Social, “porém alcançando resultados pouco significativos em proposições não-prescritivas para o exercício

profissional”, mas tendo como mérito a constante ampliação das referências teóricas para continuar repensando a profissão. (NETTO, 2007, p. 160 e 161)

Estas tendências, que trazem linhas diferenciadas de fundamentação teórico-metodológica, acompanham a trajetória do pensamento e da ação profissional nos anos posteriores ao movimento de Reconceituação e se mantêm presente até os anos recentes. (YASBEK, 2000)

1.3 COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SERVIÇO SOCIAL

1.3.1 Competências Teórico-Metodológicas

Falaremos agora acerca do tripé que sustenta as competências do Assistente Social, que são elas as competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas. Como base para essa discussão, utilizaremos a dissertação de mestrado de Francilene Soares de Medeiros Costa, “Instrumentalidade do Serviço Social: dimensões teórico-metodológicas, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional” (2008) e o artigo do Charles Toniolo de Souza, “A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional” (2008). Começaremos falando sobre a competência teórico-metodológica.

Costa (2008, p.51) afirma que o Serviço Social só tornou-se profissão devido à necessidade da sociedade civil ter um profissional embasado teórica e metodologicamente para intervir no processo social.

Entretanto o Serviço Social não possui uma metodologia própria, é baseado nas ciências sociais, que dispõe de ciências contributivas como: antropologia, psicologia, economia, ética entre outros, sendo uma profissão de caráter sócio-político, crítico e interventivo que utiliza métodos das ciências humanas e sociais para analisar e intervenção da questão social, que nada mais é do que desigualdades sociais que se dão por meio dos antagonismos de classe. Sendo assim, o profissional de Serviço Social trabalha em defesa dos direitos humanos e da justiça social. (COSTA 2008, p.51)

De acordo com Souza (2008):

O profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se

necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais;

A autora Costa (2008, p.51) ainda ressalta a necessidade de ter-se claro a distinção entre concepções teórico-metodológicas e as estratégias, técnicas e procedimentos da intervenção profissional. E afirma que:

Não se deve atribuir uma estrutura “metodológica” ao processamento da ação, visto que, a partir de qualquer referência teórico-metodológica, existe a necessidade de se lançar mão das estratégias e procedimentos para a implementação do fazer social.

Dentro desse contexto, o movimento da teoria não é de aplicação no real. Costa (2008, p.52) nos diz que “a prática social, na sociedade capitalista, não se revela de imediato, reafirmando-se, portanto, a exigência metodológica para se aprender as múltiplas determinações e relações com uma totalidade”.

As Diretrizes que o curso de Serviço Social no Brasil atualmente apresenta é uma teoria social crítica, e tem o método materialista-histórico-dialético como sua orientação teórico-metodológica.

Sendo assim, o método dialético dá ao assistente social a oportunidade de apreender, dentro da dinâmica social, a forma com que a demanda se desenvolve, tratando inclusive de suas particularidades que correm dentro do espaço sócio ocupacional.

Segundo Costa (2008, p.54):

A realidade social não se revela a si própria de forma miraculosa e espontânea. As mediações permitem o penetrar nas teias da complexidade que formam a realidade social, relevando suas contradições e indo além da aparência e imediato.

Devido a essas condições de trabalho apresentadas o serviço social passa por um processo de desenvolvimento do cotidiano, por conta disso que a capacidade investigativa do assistente social torna-se de extrema importância.

1.3.2 Competências Ético-Políticas

Sobre as competências ético-políticas do assistente social, o autor SOUZA (2008) nos fala que:

[...] é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática – valores esses que estão expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFAS nº 273/93)⁵, e que assumem claramente uma postura profissional de articular sua intervenção aos interesses dos setores majoritários da sociedade;

Ética e moral são elementos indissociáveis para essa discussão. A ética possibilita ao homem a reflexão entre diversos sentimentos e a indagação acerca dos fundamentos da vida social. A moral está ligada aos costumes, valores, o modo de ser e viver do indivíduo em sociedade. “Tem-se dessa forma, que a liberdade é o valor ético-moral fundamental, sendo esta entendida como capacidade humana de fazer escolhas e valorações.” (COSTA, 2008, p. 55)

Essas escolhas feitas pelos indivíduos são baseadas pelos interesses sócio-econômicos e político-culturais da sociedade na qual está inserido. A moral conservadora e a moral liberal são fortemente vistas na sociedade capitalista. Sobre o que traz o princípio de cada uma dessas morais, a autora Costa (2008, p. 55) nos diz que:

A primeira incorpora a tradição, a autoridade, a hierarquia e a ordem como princípios e valores que devem ser conservados e legitimados na convivência social. A segunda reforça o individualismo nas relações sociais e a coisificação das necessidades humanas.

Ainda que ambas tenham princípios opostos, possuem um ponto em comum que é ir contra a liberdade do indivíduo, elemento este que é o princípio fundamental da ética e da moral. (COSTA, 2008, p.55)

A autora Costa (2008, p.55) diz que, “pela possibilidade da contradição na realidade social, comparece com as demais, uma outra moral que é a socialista, (...), que garanta a liberdade nas escolhas.”.

Sendo assim, considera-se que a ética das profissões, mais especificamente falando do Serviço Social, devido a sua inserção e papel intermediador entre Estado e sociedade, na luta de classes, tem uma estrita relação com a ética social e deve ter um posicionamento político expressivo e um compromisso com os valores e princípios norteadores da profissão, contidos no Código de Ética Profissional, em prol de sua categoria e seus ideais. (COSTA, p. 56)

O recente Projeto Ético-político do Serviço Social, que foi feito respaldado no Código de Ética Profissional, vem trazer exatamente a liberdade como valor central de seus princípios, o que implica na busca pela autonomia e emancipação do indivíduo social, e o mesmo também traz um projeto societário voltado para a construção de uma nova ordem social onde não há exploração de classe, gênero ou etnia, reforça a defesa dos direitos humanos, recusa qualquer tipo de preconceito e contempla o pluralismo na sociedade e no exercício profissional. (COSTA, p. 57)

Do ponto de vista profissional, “assume o compromisso com a competência, com base no aprimoramento intelectual do profissional e com ênfase numa formação acadêmica qualificada”, podendo assim ser feita pelo profissional uma análise mais crítica e concreta da realidade na qual irá intervir. (COSTA, p. 57)

1.3.3 Competências técnico-operativas

A terceira competência para atuação do assistente social é a técnico-operativa, que se refere mais especificamente aos instrumentais e técnicas de intervenção. São elementos que viabilizam e potencializam os resultados das ações do profissional. (COSTA, 2008, p. 58)

Cabe ao profissional estar sempre se atualizando e aprimorando formas de aplicar essas técnicas e instrumentais, de forma que se encontre a melhor solução para cada caso específico. O autor Souza (2008) diz:

O profissional deve conhecer, se apropriar e, sobretudo, criar um conjunto de habilidades técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, Organizações Não Governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelos objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social.

Vale ressaltar que a técnica utilizada para aprimorar os instrumentais não deve ser vista a partir de uma visão tecnicista, mas sim em conjunto com os referenciais teóricos e metodológicos que as embasam. (COSTA, 2008, p. 58)

A 'técnica' é algo que faz parte do homem, sendo através dela que ele desempenha suas tarefas desde os primórdios, acompanhando sua trajetória histórica, porém assumindo diferentes significados ao longo do tempo. (COSTA, 2009, p. 59)

Costa (2008, p. 59) nos fala que:

[...] o Serviço Social não dispõe de um conjunto específico e exclusivo de instrumentos e técnicas, mas faz um uso diferencial do instrumental técnico criado pelas ciências (sociologia, psicologia, direito, antropologia, por exemplo), priorizando aqueles instrumentos, recursos e técnicas que conduzem às suas finalidades e iluminando permanentemente, o uso da técnica com sua intencionalidade.

O instrumental técnico tem como apoio o conhecimento científico, diferentemente da técnica executada na mecânica onde o trabalhador se encontra cada vez mais distante dos meios de produção, pois se aprofunda em ações reflexivas, onde se leva em conta as particularidades de cada situação. Assim, o instrumental não porta somente um aspecto técnico, também necessita da competência de criar, elaborar e aplicar. (COSTA, 2008, p. 60)

Contudo, Costa (2008, p. 60) salienta que o domínio do profissional sob o instrumental técnico-operativo é de suma importância, mas ele precisa ser agregado às demais competências para garantir a eficiência do trabalho e da intervenção como um todo.

Sendo assim, após vermos um pouco das três competências, podemos notar que elas se articulam e se desenvolvem em conjunto, pois aplicadas separadamente pode levar a um processo de fragmentação das ações e despolitização, como era no passado histórico da profissão. (IAMAMOTO, 2012)³

Entretanto, essa articulação é um desafio que vem sendo bem discutido nos debates entre profissionais e estudantes de Serviço Social. Essas competências vistas de forma separada "pode gerar uma inserção desqualificada do assistente social no mercado de trabalho, bem como ferir os princípios éticos fundamentais que norteiam a ação profissional.". (SOUZA, 2008)

³ A autora destaca o risco do teoriscismo estéril, do tecnicismo e do militantismo (cf. páginas 53-55).

2 O SERVIÇO SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

2.1 PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

Após vermos as competências teórico-metodológica; ético-política e técnico-operativa, pertinentes ao assistente social e que dão sustentabilidade a todo o seu caráter profissional, iremos analisar agora os parâmetros de atuação do profissional de Serviço Social na Política de Assistência Social – lócus da nossa pesquisa.

Para fazer essa discussão, iremos utilizar a cartilha do CFESS, “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social”, de 2011.

2.1.1 A Assistência Social como Política de Seguridade Social

Considerando o objetivo geral que temos nessa pesquisa em compreender de que forma o instrumental técnico-operativo ‘diagnóstico social’ interfere, auxilia e/ou subsidia a atuação do assistente social no CRAS, entendemos viável nesse momento da monografia abordar um pouco acerca da assistência social e o trabalho do assistente social nessa política.

A política de Assistência Social é legalmente reconhecida como direito social e dever estatal pela Constituição de 1988 e pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). O objetivo deste processo é:

[...] consolidar a Assistência Social como política de Estado; para estabelecer critérios objetivos de partilha de recursos entre os serviços sócioassistenciais e entre estados, DF e municípios; para estabelecer uma relação sistemática e interdependente entre programas, projetos, serviços e benefícios, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família, para fortalecer a relação democrática entre planos, fundos, conselhos e órgão gestor; para garantir repasse automático e regular de recursos fundo a fundo e para instituir um sistema informatizado de acompanhamento e monitoramento, até então inexistente.” (CFESS 2011, p.6)

Para que a Assistência Social seja efetivada como política pública, é necessária sua integração e articulação à seguridade social e às demais políticas sociais. (CFESS, 2011, p. 07)

Devido aos argumentos apontados a Assistência Social e sua materialização em forma de proteção social básica e especial de média ou de alta complexidade, conforme a PNAS/SUAS, requer uma articulação dessas modalidades de proteção social ao conjunto das proteções previstas pela Seguridade Social. Ou seja, a Assistência Social deve se articular com as demais políticas sociais, de forma que se garanta uma proteção social completa, com seus benefícios e direitos assegurados. (CFESS, 2011, p. 07)

Mediante a esse quadro torna-se claro que a intervenção na política de Assistência Social não pode ter como base somente a execução das atividades pautadas nos documentos institucionais, para não correr o risco de limitar as atividades à gestão da pobreza. (CFESS, 2011, p. 07)

A PNAS estabelece como função da Assistência Social garantir a proteção social básica e especial ao usuário, tendo na proteção social básica as “ações preventivas, que reforçam a convivência, socialização, acolhimento e inserção, e possuem um caráter mais genérico e voltado prioritariamente para a família”, destinando-se à população em situação de vulnerabilidade social, e tendo como orientação do SUAS que tais ações sejam desenvolvidas prioritariamente pelo CRAS (Centro de Referência de Assistência Social). Já a proteção especial “refere-se a serviços mais especializados, destinados às pessoas em situações de risco pessoal ou social, de caráter mais complexo” onde já se encontra situação de violação de direitos. (CFESS, 2011, p. 08)

2.1.2 O Trabalho do/a Assistente Social na Assistência Social

As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social que são realizadas tanto na política de Assistência Social quanto em outros espaços sócioocupacionais são embasadas pelos direitos e deveres contidos no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser seguida a risca pelos profissionais e pelas instituições empregadoras. Segue abaixo os direitos dos Assistentes Sociais, presentes no artigo 2º do Código de Ética e que são ressaltados pelo CFESS (2011, p. 16):

Art. 2º - Constituem direitos do/a assistente social:

a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;

- b) livre exercício das atividades inerentes à profissão;*
- c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais, e na formulação e implementação de programas sociais;*
- d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional;*
- e) desagravo público por ofensa que atinja a sua honra profissional;*
- f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código;*
- g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população;*
- h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções;*
- i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos.*

No que se refere aos deveres profissionais, o CFESS (2011, p. 17 e 18) também nos traz que o Código de Ética profissional estabelece:

Art. 3º - São deveres do/a assistente social:

- a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a Legislação em vigor;*
- b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão;*
- c) abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes;*
- d) participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades.*

Observados os dispostos acima, temos clareza de que o perfil do profissional de assistência social tem que romper com o conservadorismo e tradicionais funcionalistas e pragmáticas de atuação. Com isso, as competências e atribuições dos assistentes sociais dentro da política de assistência e com base na Lei de Regulamentação da Profissão, que necessitam de alguns requisitos gerais do profissional, que são importantes para a compreensão do contexto em que se tem sua intervenção:

- apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do Capitalismo no país e as particularidades regionais;
- compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;

- identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado. (ABEPSS, 1996). (CFESS, 2011, p. 18/19)

Como podemos ver, são essas competências que permitem o profissional desenvolver uma crítica diante da realidade, para que a partir desta, possa estruturar seu trabalho e estabelecer competências e atribuições específicas para o enfrentamento das situações e das demandas sociais que o cotidiano apresenta. E segue abaixo as competências específicas dos assistentes sociais, na política de Assistência Social, abrangendo diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis:

1. uma dimensão que engloba as abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimento às necessidades básicas e acesso aos direitos, bens e equipamentos públicos. Essa dimensão não deve se orientar pelo atendimento psicoterapêutico a indivíduos e famílias (próprio da Psicologia), mas sim à potencialização da orientação social, com vistas à ampliação do acesso dos indivíduos e da coletividade aos direitos sociais;
2. uma dimensão de intervenção coletiva junto a movimentos sociais, na perspectiva da socialização da informação, mobilização e organização popular, que tem como fundamento o reconhecimento e fortalecimento da classe trabalhadora como sujeito coletivo na luta pela ampliação dos direitos e responsabilização estatal;
3. uma dimensão de intervenção profissional voltada para inserção nos espaços democráticos de controle social e construção de estratégias para fomentar a participação, reivindicação e defesa dos direitos pelos/as usuários/as e trabalhadores/as nos Conselhos, Conferências e Fóruns da Assistência Social e de outras políticas públicas;
4. uma dimensão de gerenciamento, planejamento e execução direta de bens e serviços a indivíduos, famílias, grupos e coletividade, na perspectiva de fortalecimento da gestão democrática e participativa, capaz de produzir, intersetorial e interdisciplinarmente, propostas que viabilizem e potencializem a gestão em favor dos/as cidadãos/ãs;
5. uma dimensão que se materializa na realização sistemática de estudos e pesquisas que revelem as reais condições de vida e demandas da classe trabalhadora, e possam alimentar o processo de formulação, implementação e monitoramento da política de Assistência Social;
6. Uma dimensão pedagógico-interpretativa e socializadora de informações e saberes no campo dos direitos, da legislação social e das políticas públicas, dirigida aos/às diversos/as atores/atrizes e sujeitos da política: os/as gestores/as públicos/as, dirigentes de entidades prestadoras de serviços, trabalhadores/as, conselheiros/as e usuários/as. (CFESS 2011, p. 19 e 20)

Entretanto a materialização dessas diversas dimensões abre um leque de possibilidades, podendo desdobrar-se em diversas competências, estratégias e procedimentos específicos como:

- realizar pesquisas para identificação das demandas e reconhecimento das situações de vida da população, que subsidiem a formulação dos planos de Assistência Social;
- formular e executar os programas, projetos, benefícios e serviços próprios da Assistência Social, em órgãos da Administração Pública, empresas e organizações da sociedade civil;
- elaborar, executar e avaliar os planos municipais, estaduais e nacional de Assistência Social, buscando interlocução com as diversas áreas e políticas públicas, com especial destaque para as políticas de Seguridade Social;
- formular e defender a constituição de orçamento público necessário à implementação do plano de Assistência Social;
- favorecer a participação dos/as usuários/as e movimentos sociais no processo de elaboração e avaliação do orçamento público;
- planejar, organizar e administrar o acompanhamento dos recursos orçamentários nos benefícios e serviços socioassistenciais nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS);
- realizar estudos sistemáticos com a equipe dos CRAS e CREAS, na perspectiva de análise conjunta da realidade e planejamento coletivo das ações, o que supõe assegurar espaços de reunião e reflexão no âmbito das equipes multiprofissionais;
- contribuir para viabilizar a participação dos/as usuários/as no processo de elaboração e avaliação do plano de Assistência Social; prestar assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública, empresas privadas e movimentos sociais em matéria relacionada à política de Assistência Social e acesso aos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;
- estimular a organização coletiva e orientar/as os usuários/as e trabalhadores/as da política de Assistência Social a constituir entidades representativas;
- instituir espaços coletivos de socialização de informação sobre os direitos socioassistenciais e sobre o dever do Estado de garantir sua implementação;
- assessorar os movimentos sociais na perspectiva de identificação de demandas, fortalecimento do coletivo, formulação de estratégias para defesa e acesso aos direitos;
- realizar visitas, perícias técnicas, laudos, informações e pareceres sobre acesso e implementação da política de Assistência Social;
- realizar estudos sócioeconômicos para identificação de demandas e necessidades sociais;
- organizar os procedimentos e realizar atendimentos individuais e/ou coletivos nos CRAS;
- exercer funções de direção e/ou coordenação nos CRAS, CREAS e Secretarias de Assistência Social;
- fortalecer a execução direta dos serviços socioassistenciais pelas prefeituras, governo do DF e governos estaduais, em suas áreas de abrangência;

- realizar estudo e estabelecer cadastro atualizado de entidades e rede de atendimentos públicos e privados;
- prestar assessoria e supervisão às entidades não governamentais que constituem a rede socioassistencial;
- participar nos Conselhos municipais, estaduais e nacional de Assistência Social na condição de conselheiro/a;
- atuar nos Conselhos de Assistência Social na condição de secretário/a executivo/a;
- prestar assessoria aos conselhos, na perspectiva de fortalecimento do controle democrático e ampliação da participação de usuários/as e trabalhadores/as;
- organizar e coordenar seminários e eventos para debater e formular estratégias coletivas para materialização da política de Assistência Social;
- participar na organização, coordenação e realização de conferências municipais, estaduais e nacional de Assistência Social e afins;
- elaborar projetos coletivos e individuais de fortalecimento do protagonismo dos/as usuários/as;
- acionar os sistemas de garantia de direitos, com vistas a mediar seu acesso pelos/as usuários/as;
- supervisionar direta e sistematicamente os/as estagiários/as de Serviço Social. (CFESS, 2011, p. 21 a 23)

Porem realizar essas competências requer a utilização de instrumentais adequados para cada situação social que o profissional venha a enfrentar no seu campo de trabalho, onde o uso das técnicas e estratégias não deve contrariar os objetivos, diretrizes e competências assinalados. E ficam a critério do profissional os métodos, estratégias e instrumentais que ele irá usar para executar suas ações, de acordo com a realidade em que o mesmo estará intervindo. (CFESS, 2011, p. 24)

No CRAS em Borrazópolis, que foi o local onde tivemos maior contato devido ao estágio, os instrumentais técnico-operativos mais utilizados são as visitas domiciliares, relatórios sociais e atualmente, estudo de situação (diagnóstico social).

Destacamos ainda o planejamento enquanto importante ferramenta de trabalho do assistente social na assistência social. Por meio dele torna-se possível o trabalho.

Na relação com as políticas sociais, o planejamento é entendido como instrumento de formulação, operacionalização e avaliação das mesmas. Portanto, é instrumento de grande importância para a gestão e execução dessas políticas. (COSTA, 2009, p.22)

Para discutir políticas sociais, é necessário compreender o contexto da desigualdade econômica e social da massa trabalhadora, que reclama do Estado respostas. Destaca-se assim o “estudo de situação” (BAPTISTA, 2007), que auxilia o processo de reconhecimento da realidade e se materializa no diagnóstico social.

Tal documento é importante instrumento de atuação do assistente social no CRAS em Borrazópolis, como discutiremos mais frente neste capítulo.

2.1.3 O trabalho interdisciplinar na Política Assistência Social

Hoje o trabalho de assistentes sociais, psicólogos/as e pedagogos/as, que constituem as principais profissões atuantes no SUAS, requer interface com as políticas da Saúde, Previdência, Educação, Trabalho, Lazer, Meio Ambiente, Comunicação Social, Segurança e Habitação, na perspectiva de mediar o acesso dos/as cidadãos/ãs aos direitos sociais. (CFESS, 2011, p. 25)

Em relação ao trabalho de vários profissionais atuando em conjunto e discutindo os referenciais teóricos e metodológicos que embasam o trabalho profissional, permite com que o indivíduo seja visto em sua totalidade, e não somente do ponto de vista sócio-econômico. Dessa forma, as ações serão mais efetivas já que estarão sendo levadas em conta as especificidades de cada caso. (CFESS, 2011, p. 26).

O conhecimento da Legislação Social é um requisito para o exercício do trabalho, e no Serviço Social, e uma matéria obrigatória nas diretrizes curriculares. O conhecimento dos marcos legais é uma necessidade de todos os trabalhadores e devem ser vistas juntamente com as equipes do SUAS. Entre as principais legislações, que são instrumentos de trabalho dos profissionais, destacam-se:

- Constituição Federal – CF, 1988;
- Lei Orgânica da Saúde – LOS/1991;
- Lei Orgânica da Previdência Social – LOPS/1992;
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS / 1993;
- Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA/1990;
- Estatuto do Idoso – Lei 10741/2004;
- Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004;
- Política Nacional do Idoso – PNI/1995
- Política Nacional de Integração da Pessoa com Deficiência – PNIPD/1999;

- Norma Operacional Básica de Assistência Social– NOB/SUAS/2005;
- Novo Código Civil;
- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS/2007;
- Decretos e Portarias do Ministério de Desenvolvimento Social;
- Programa Brasil sem Homofobia. (CFESS, 2011, p. 29 e 30)

O trabalho do assistente social na política de assistência Social está vinculado às lutas pela garantia de um Estado democrático, que tem total comprometimento com os direitos da classe trabalhadora. Isso se dá porque a intervenção dos profissionais não se realiza nem pode ser vista como responsabilidade individualizada dos trabalhadores. (CFESS, 2011, p. 30)

Referente à gestão do trabalho Sistema Único de Assistência Social, SUAS, o CFESS (2011, p. 31) é claro quando diz que “as possibilidades de atuação profissional não podem ser desvinculadas das condições e processos em que se realiza o trabalho”. É nesse contexto que as competências e atribuições dos profissionais de Serviço Social devem se inserir na gestão do trabalho, em uma visão ampla que atenda as três dimensões indissociáveis, que são: as atividades exercidas pelos trabalhadores, as condições materiais, institucionais, físicas, financeiras, e os meios e instrumentos necessário para seu exercício profissional. Por isso, a garantia e articulação tornam-se indispensáveis para a que o profissional possa atuar na perspectiva de efetivação da política de Assistência Social e facilitar o acesso dos indivíduos a seus direitos sociais. (CFESS, 2011, p. 31)

Entretanto a atuação dos profissionais presentes neste documento esta condicionada a realização das demais dimensões, onde estabelece que as relações de trabalho estáveis, a garantia institucional, condições e meios a realização das atividades, são indispensáveis para a prática do exercício profissional. (CFESS, 2011, p. 31)

O CFESS (2011, p. 32) também aponta as condições do trabalho precarizado e ainda ressalta que isso se manifesta devido:

[...] a ausência das dimensões anteriormente citadas, nos baixos salários, na elevada carga de trabalho, na alta rotatividade, na inexistência de possibilidades institucionais para atender às demandas dos/as usuários/as, entre outros.

Devido a essas condições, tornam-se cada vez mais indispensáveis a implantação de uma política para que haja o reconhecimento, a valorização do

trabalhador, e a concretização da NOB/RH/SUAS, com implementação Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) para garantir as condições de trabalho estáveis para os profissionais que atuam no SUAS. (CFESS, 2011, p. 32)

As condições físicas e técnicas do exercício profissional exigem alguns procedimentos para a garantia de um atendimento de qualidade, individualizado e em grupos, locais adequados para guarda de prontuários e documentos pertinentes aos atendimentos dos usuários. Sua carga horária de trabalho deve assegurar tempo e condições, para que o profissional possa responder as demandas que lhe são solicitadas, tendo momentos de capacitação continuada e estudos no horário permanente de trabalho. (CFESS, 2011, p. 32)

Os/as assistentes sociais foram os/as primeiros/as a se mobilizar em defesa da assistência social como direito.” Esses profissionais sempre estiveram engajados em movimentos da classe trabalhadora. (CFESS, 2011, p.33)

Essa postura mostra a atuação e o posicionamento político de compreender e reconhecer os usuários como elementos históricos, o que significa assumir uma postura profissional para as ações do sujeito. Isso exige um compromisso político e profissional com a classe trabalhadora e com transformações consideradas de âmbito radicais que tenham projeto com a socialização da riqueza que socialmente é construída, à contrapartida do que está acontecendo na sociedade atual, com a apropriação privatizada da riqueza. (CFESS, 2011, p. 34)

2.2 PRINCIPAIS INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS UTILIZADOS PELOS ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Para abordar os principais instrumentais técnicos utilizados pelo assistente social dentro da política de assistência, iremos utilizar os livros “Planejamento Social, intencionalidade e instrumentalidade” (2007), de Myrian Veras Baptista; “Reflexões sobre Instrumentais em Serviço Social” (2008), de Maria de Fátima Matos Cardoso; e “O Estudo Social em Perícias, Laudos e Pareceres Técnicos” (2012), do CFESS.

OBSERVAÇÃO SOCIAL

De uma maneira mais específica, falaremos sobre os principais instrumentos de intervenção, começando pela Observação Social. É através da

observação social que podemos sentir o verdadeiro sentimento daquele usuário, é uma forma de humanizar o atendimento, evitando o excesso de perguntas burocráticas num momento onde a percepção da realidade daquele usuário e o respeito para com ele é mais importante. (CARDOSO, 2008, p. 24)

A observação social também se estende ao ambiente no qual o usuário está inserido, o que poderá ajudar a identificar suas prioridades dentro de um contexto social, e não sob a ótica do julgamento, pois o papel do assistente social neste caso é de identificar vulnerabilidades e não investigar a vida alheia. (CARDOSO, 2008, p. 27 e 28)

ENTREVISTA SOCIAL

A Entrevista Social é um contato direto com o usuário, onde ele pode expor sua história, suas reais necessidades e também oferecer informações que não estariam disponíveis à acesso autônomo. Quando se faz uma entrevista é importante estar bem atento ao que se ouve e ter interesse em saber realmente o que o outro está dizendo e o que ele deseja alcançar, pois ao querer saber o que acontece com o outro, faz com que ele se motive a se abrir mais. (CARDOSO, 2008, p. 34)

Cardoso (2008, p. 40) ainda diz que “não convém que o profissional seja especulativo, a conversa deve fluir naturalmente, com condução técnica por parte do profissional.”. Cabe ao profissional elaborar previamente um roteiro acerca do assunto da entrevista para que assim o objetivo seja alcançado sem que se perca o foco. Por uma questão de sigilo, comodidade e de maior facilidade no registro da informações obtidas, é necessário que o profissional conheça antes o local onde acontecerá a Entrevista Social.

É importante ressaltar que a Entrevista Social tem suas técnicas, baseadas em estruturas teóricas, que vão sustentar suas fases, que são:

[...] fase que se inicia com a apresentação do profissional, que proporciona o estabelecimento de confiança, vínculo; fases para colocar limites no contato, no tempo de entrevista; fases para novos contatos; fase para inclusão das pessoas que se entrelaçam no jogo dos relacionamentos; fase de intercâmbio com serviços e parcerias e outras subjacentes ao contato social. (CARDOSO, 2008, p. 48)

O usuário sempre deve ser consultado sobre a autorização para realizar gravações, fotos, vídeos e esclarecer sobre o uso posterior deste material, os quais devem ser sigilosos, somente de acesso para o/a assistente social e/ou a equipe, caso seja um trabalho interdisciplinar. (CARDOSO, 2008, p. 55)

Este instrumental é muito importante para a elaboração de um Diagnóstico Social, que o nosso objeto de pesquisa, através dos dados e informações que são coletadas através das entrevistas.

VISITA DOMICILIAR

Como diz a autora Cardoso (2008, p. 60), o propósito da Visita Domiciliar não é fiscalizar o usuário, mas sim conhecer a realidade social em que ele vive, seu espaço de vida e as perspectivas de superação e inclusão social que o mesmo pode ter. É um instrumento que “se coloca a serviço do usuário e de seus direitos sociais.”

A postura profissional no uso deste instrumento influencia diretamente na leitura que a sociedade faz de nossa profissão. Tanto podem ampliar nosso acesso quanto dificultar a intervenção. Práticas ameaçadoras e policiais fazem com que o usuário crie estratégias reativas, como tentar ‘maquiar’ o seu modo de vida social para enganar a Instituição. (CARDOSO, 2008, p. 63 e 64)

Porém não se deve surpreender o usuário com visitas surpresas, pois além de constrangedoras, não correspondem a um comportamento ético por parte do profissional. (CARDOSO, 2008, p. 64)

PARECER SOCIAL

A elaboração do Parecer Social deve ser baseada na observação e na realização de estudos socioeconômicos de cada situação. Segundo o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2012, p. 62), "deve ter por base a observação e a realização do estudo socioeconômico de uma dada situação em consonância com o objetivo que gerou a solicitação do parecer". Porém o assistente social não deve definir a concessão do benefício ou da avaliação médico-pericial, mantendo o parecer somente no âmbito do Serviço Social.

É necessário que o profissional escolha os instrumentos de estudos que serão fontes para a execução de seu trabalho, tais eles como: visita domiciliar, entrevistas entre outros, e os dados captados devem permanecer em sigilo profissional. Os dados relatados no Parecer Social devem ser descritos de maneira clara e objetiva, onde haja coerência entre os elementos constitutivos trabalho, aspectos relevantes e sua conclusão. (CFESS, 2012, p. 62)

O profissional de Serviço Social deve estar sempre embasado na história de vida de cada usuário, compreender ser tempo histórico e social, priorizando o atendimento individualizado, tendo um profundo conhecimento da realidade humano-social, trabalhar a totalidade e nunca esquecer-se que o usuário/indivíduo trata-se de um ser social. (CFESS, 2012, p. 62)

E fica a cargo do profissional: "(...) perceber e distinguir situações nas quais caberá ou não a emissão do Parecer Social, inclusive emitindo-o por iniciativa própria, se for o caso." (CFESS, 2012, p. 63)

RELATÓRIO SOCIAL

O Relatório Social serve para registrarmos tudo que foi observado durante a conversa entre profissional e usuário, ou qualquer outra pessoa que o profissional tenha entrado em contato, e as informações coletadas. (CARDOSO, 2008, p. 80)

Deve-se tomar cuidado para que o conteúdo do Relatório Social não seja tendencioso, preconceituoso ou carregado de valores pessoais, pois o mesmo se trata de uma instrumentação de criação livre, e isso pode ocorrer quando não segue determinados norteadores no instrumental. (CARDOSO, 2008, p. 81)

Existem dois tipo de Relatório Social: “um com o objetivo de pesquisa, que elaboramos previamente, a partir de levantamento metodológico, visando constatar elementos de uma dada realidade.” Ou seja, “trata-se de aplicação de questionários, cujos dados serão analisados num processo de tabulação com base em alguns indicadores previamente estabelecidos.” (CARDOSO, 2008, p. 81)

O outro tipo então seria a 'Intervenção Social', que acontece posteriormente, "vinculada a uma geração de política social construída após a análise dos resultados das pesquisas." (CARDOSO, 2008, p. 82)

ESTUDO DE SITUAÇÃO

Por fim, falaremos do Estudo de Situação que, como já foi mencionado no tópico anterior, é o instrumental técnico-operativo que irá se materializar no 'Diagnóstico Social', o qual é o nosso foco principal, já que nosso objetivo geral da pesquisa é compreendê-lo e verificar como ele contribui para o exercício profissional do assistente social no CRAS.

O Estudo de Situação é um conjunto de informações que vão subsidiar decisões referentes às situações encontradas e também aumentar a capacidade argumentativa da equipe diante de diferentes instâncias de poder abrangidas por sua ação. (BAPTISTA, 2007, p. 39)

Trata-se de um processo em movimento que permite ao planejador do estudo ir confrontando os diferentes dados obtidos com sua visão, suas ideias e conhecimentos que vai adquirindo durante o processo, assim conseqüentemente, tomando novas posições em relação ao seu objeto. Sendo assim, o Estudo de Situação consiste na reflexão e compreensão dos dados de realidade obtidos, (BAPTISTA, 2007, p. 43)

A autora Baptista (2007, p. 43) elenca os pontos que embasam a configuração do Estudo de Situação, que são:

Levantamento de hipóteses preliminares; Construção de referenciais teórico-práticos; Coleta de dados; Organização e análise: descrição/interpretação/compreensão/explicação dos dados obtidos; Identificação de prioridade de intervenção; Definição de objetivos e estabelecimento de metas; Análise de alternativas de intervenção.

Para o levantamento de hipóteses preliminares são adotados certos pressupostos acerca das questões que apresentam o estudo, os quais irão nortear a coleta de informações e o seu processamento. Essas hipóteses são levantadas a partir de um referencial já existente, relacionado à situação. (BAPTISTA, 2007, p. 45)

A construção de referenciais teórico-práticos são os conhecimentos das mais diversas naturezas (éticos, morais, filosóficos, teóricos, científicos,

técnicos) que irão compor o Estudo de Situação. Para que haja uma ação efetiva sobre a situação, é necessário conhecer a totalidade da questão, a qual muitas vezes pode apresentar várias dimensões, como políticas, filosóficas, sociológicas, ecológicas, demográficas, institucionais, etc. (BAPTISTA, 2007, p. 46)

A coleta de dados consiste em, inicialmente, levantar informações que irão compor um primeiro quadro da situação geral. Esse estudo preliminar se apoia em material já existente, como estatísticas, estudos, planos, relatórios, mapas. A coleta de dados deverá ocorrer de maneira acumulativa, durante todo o processo. Os dados buscados deverão se referir aos seguintes aspectos:

Dados de situação; Dados da instituição demandatária da ação; Dados das políticas públicas, da legislação e do equipamento jurídico e da rede de apoio existente; Dados de prática (interna e externa). (BAPTISTA, 2007, p. 51 e 52)

A organização e análise do material devem ser feitas pelo planejador a fim de descrevê-los e fazer as devidas interpretações dos discursos, dados, processos e acontecimentos históricos. (BAPTISTA, 2007, p. 64)

É a partir deste momento que o planejador vai traçar novas formas de aproximação com o objeto, e também quando surgem novas indagações, que o levam a encontrar novas respostas. (BAPTISTA, 2007, p. 64)

O Estudo de Situação segue uma dinâmica de elaboração. Dependendo do ponto de partida, busca-se uma informação daquela realidade, como, por exemplo, quando o ponto de partida para o estudo é a visão de homem e de sociedade, a informação que se busca é uma análise histórico-conjuntural da realidade, tendo como síntese parcial posições doutrinárias prévias e hipóteses preliminares. Outro exemplo seria do ponto de partida de competências, políticas e diretrizes, onde a informação da realidade se encontra na análise da instituição e tem como síntese parcial do estudo os limites e possibilidades institucionais. (BAPTISTA, 2007, p. 44)

Diante de todo o exposto, nos fica claro que o Estudo Social, após perpassar por todas as suas etapas, se materializa no instrumental 'diagnóstico social', pois o mesmo se propõe a conhecer na totalidade o objeto, que pode ser o

usuário, um grupo de usuários, uma comunidade, um município, etc., para que assim se encontre a forma mais eficaz de planejamento e intervenção.

Nesse sentido, abordaremos na sequência sobre o diagnóstico social do bairro Nossa Senhora de Lourdes, do município de Borrazópolis, que cumpre o papel de importante estudo social para a execução de políticas públicas sociais no referido bairro e município.

Dessa forma, vamos expor a seguir mais acerca desse diagnóstico, situando o seu lugar dentro do planejamento das políticas que o integram, falando acerca dos seus reais objetivos e dos resultados preliminares que o mesmo já alcançou.

2.3 O PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO DIAGNÓSTICO SOCIAL DO BAIRRO NOSSA SENHORA DE LOURDES EM BORRAZÓPOLIS/PR

Neste momento iremos expor como se deu o processo de elaboração do Diagnóstico Social feito no município de Borrazópolis/PR, mais especificamente no Bairro Nossa Senhora de Lourdes.

De acordo com o IBGE, Borrazópolis é uma cidade que contém uma população estimada em 7.724 habitantes (2013). Sua economia gira basicamente em torno de serviços.

Com a finalidade de conhecimento do território e da população atendida, no ano de 2012 foi desenvolvido pelo CRAS um projeto denominado “Cidadania em Debate”, havendo um trabalho psicossocial, onde foram realizadas reuniões quinzenais, no período noturno, alternando os dois bairros: Vila Verde e Vila Nossa Senhora de Lourdes, considerados os mais vulneráveis social e economicamente.

As famílias atendidas eram beneficiárias do Programa Bolsa Família. O projeto contou com quatro encontros, que abordou temas como cidadania, qual a concepção que o beneficiário tinha do benefício, convivência familiar e finalizou com a visão dos mesmos sobre o bairro onde moravam.

No caso da Vila Verde, a dupla psicossocial pode constatar que os moradores se reconheciam no bairro e gostavam do lugar onde moravam, pois, além do asfalto que estava em andamento, haveria maior valorização da região com a implantação do lago municipal próximo ao mesmo.

Já os moradores da Vila Nossa Senhora de Lourdes, exceto por uma moradora, não se reconheciam como pertencentes aquele bairro. Relataram que anteriormente residiam em área central, tendo hospital, escola e comércio perto de suas residências. Houve relatos de moradores que disseram que foram expulsos de sua casa, e, caso não houvesse a saída da mesma, seria derrubada.

Isso devido ao fato de que a Vila Nossa Senhora de Lourdes (cujo nome Lourdes é da prefeita da época), fora criada por meio de um projeto de “desfavelamento” que tinha por objetivo proporcionar moradias mais dignas à população, mesmo estando localizada por volta de dois quilômetros da área central.

Percebendo-se a necessidade de maior acompanhamento naquele bairro, e com a oportunidade de vinda de recurso federal por meio da Secretaria de Saúde, que abriu uma portaria que buscava a prevenção da violência, viu-se a oportunidade de continuidade do trabalho no bairro.

Desta forma, foi escrito e enviado o projeto para o Ministério da Saúde, havendo a sua aprovação, nascendo o projeto “Unindo Comunidades para uma Borrazópolis Melhor”. Seu objetivo central era a melhoraria da qualidade de vida das famílias que vivem naquele território, prevendo melhorias e reformas no salão da comunidade, campo de areia, projetos de jardinagem, reuniões com moradores, diagnóstico social, criação de turmas do Programa Brasil Alfabetizado, além de outros trabalhos na educação e saúde.

O projeto que está sendo desenvolvido desde março de 2013, contou com a parceria de diversas secretarias municipais, como Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, com apoio ao plantio de hortas (que, por escolha dos moradores deixou de serem jardins), Secretaria de Obras que fez a quadra de areia, Secretaria de Esportes que promoveu jogos no bairro, Secretaria de Saúde, que disponibilizou a Agente Comunitária de Saúde para colaborar com a mobilização dos

moradores e Secretaria de Desenvolvimento Social, por meio do CRAS que coordenou o projeto, realizando reuniões e mobilizações com os moradores.

Para o desenvolvimento desta ação, houve também a parceria com a UEM Campus Ivaiporã, com o apoio de parte do corpo docente do curso de Serviço Social que colaboraram na elaboração do questionário⁴ do diagnóstico social, tabulação e análise dos dados, acompanhamento da aplicação dos questionários e, evidentemente, houve a necessidade de pessoas com o mínimo de conhecimento para aplicação dos questionários, que contou com três estagiárias de serviço social que aplicaram os mesmos com as 77 famílias do bairro.

Como citado, dentro deste projeto se encontra o diagnóstico social, que tem como objetivo permitir que fosse feita uma análise da realidade social do bairro, a fim de que se possa intervir da maneira mais eficaz para melhorar as condições de vida daqueles moradores. Ou seja, é a primeira fase do supracitado projeto – permitindo melhor clareza ao contexto que se pretende intervir no município.

O processo do diagnóstico social é composto por várias etapas. Primeiramente foi elaborado o questionário para ser aplicado a todas as famílias do bairro, com perguntas relacionadas às áreas sociais que necessitavam de melhorias e assim ver qual seriam as prioridades elencadas pelos próprios moradores, que são aqueles que realmente conhecem suas necessidades.

Também foram inseridas perguntas sobre renda, emprego, moradia, política, para que se pudesse fazer um levantamento mais amplo acerca do perfil de usuários que se encontram naquele bairro.

Para colocar os moradores a par do que estaria sendo feito, a assistente social do CRAS fez uma reunião de esclarecimento com a população, que se mostrou bem receptiva e gratificada por estarem finalmente recebendo alguma atenção por parte da gestão.

A partir de então se iniciou o processo de elaboração do Diagnóstico Social, com a primeira etapa de aplicação de questionários (feito pelas estagiárias

⁴ Segue em anexo um exemplar do questionário que foi utilizado no processo.

de Serviço Social) no intuito de angariar informações pertinentes a realidade que se pretende conhecer.

Depois de alguns meses foi concluída a aplicação do questionário com todas as 77 famílias do bairro. Contou-se com a ajuda de uma agente de saúde que faz a cobertura daquele bairro pelo fato de ela já ter uma familiaridade com as pessoas do local, o que facilitou o acesso às suas casas, e também saber qual o horário seria mais conveniente para abordar cada um.

O motivo de ter demorado um pouco para se concluir essa etapa foi a dificuldade em encontrar as pessoas em casa, devido ao horário de trabalho no corte de cana, que é o emprego da maioria deles.

Com os questionários em mãos, todos devidamente respondidos, partimos para a etapa da tabulação dos dados colhidos⁵. Para isso utilizamos um software de estatística onde foram lançados todos os dados para posteriormente poder analisa-los de uma forma geral e quantitativa acerca das informações buscadas com o questionário.

São com esses dados que o profissional de Serviço Social consegue identificar quais são as demandas mais urgentes, quais são as reais prioridades daqueles moradores e assim traçar projetos de intervenção que irão realmente surtir um efeito positivo e eficaz.

Dentro do planejamento do projeto, o diagnóstico social é parte de um roteiro de atividades que foram desenvolvidas. Previamente alguns itens já estavam estabelecidos a serem cumpridos, independentemente do resultado do diagnóstico, tais como construir a quadra de areia para o lazer dos moradores e a confecção de uma horta no quintal de cada família, o que já foi concluído.

Com o diagnóstico pronto, após serem aplicados todos os questionários e tabulados seus dados, o objetivo dos idealizadores e executores do projeto é de identificar as demandas prioritárias elencadas pelos próprios moradores e assim traçar novos projetos de intervenção baseados na realidade daquele bairro.

⁵ Contando inclusive nessa etapa com a ajuda do Prof. Ms. Rafael da Silva (docente da UEM - Câmpus CRV)

3 O INSTRUMENTAL TÉCNICO OPERATIVO “DIAGNÓSTICO SOCIAL” E A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM BORRAZÓPOLIS

Nesse momento da pesquisa, vamos proceder a apresentação e a análise de nossa pesquisa de campo realizada com profissionais da assistência social em Borrazópolis/PR.

A pesquisa de campo teve abordagem qualitativa, utilizando-se de roteiro elaborado⁶. As entrevistas realizadas foram semiestruturadas, possibilitando um ponto inicial de discussão e proporcionando condições para o entrevistado aprofundar-se naqueles pontos que julgar de maior relevância. Possibilita também obter informações qualitativas, o que enriquece o processo de análise.

Nossa pesquisa de campo abrange um universo de 2 entrevistados, compondo exatamente a amostragem do universo do qual queremos nos aprofundar, a saber: o profissional do Serviço Social na Política de Assistência Social de Borrazópolis.

Cada entrevista foi agendada com antecedência: o primeiro contato foi por telefone, momento em que foram apresentados os objetivos da pesquisa. As entrevistas foram realizadas no ambiente de trabalho de cada um dos entrevistados (CRAS e Órgão Gestor) e duraram em média 30 minutos cada.

De forma bem objetiva, as perguntas realizadas foram formuladas com a finalidade de apropriar-se dos seguintes eixos de análises sobre o tema:

- 1- compreensão da política de assistência social e do SUAS;
- 2- o trabalho do assistente social e o instrumental técnico operativo ‘diagnóstico social’.

Nesse sentido, a apresentação e análise da pesquisa de campo se concentra em responder a questão central desse trabalho que se materializa na pergunta: De que forma o instrumental técnico-operativo ‘diagnóstico social’ interfere, auxilia e/ou subsidia a atuação da assistente social dentro da política de assistência?

⁶ O roteiro da entrevista segue no apêndice.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Buscando preservar o sigilo, não divulgaremos o nome dos participantes da pesquisa, porém gostaríamos de inicialmente caracterizá-los como forma de abordar a realidade do universo dos pesquisados, discutindo semelhanças e diferenças deste grupo de profissionais que atua na educação especial na região *lócus* de nossa pesquisa de campo.

Cabe assinalar que, por entender que a questão gênero não influi na análise das falas e buscando manter o supracitado sigilo sobre a identidade de cada um que contribuiu, a identificação se dará por “entrevistado 1” e “entrevistado 2”.

a) Tempo de Formação

Como curiosidade inicial, nossa pesquisa questionou acerca do tempo de formação profissional de cada uma dos entrevistados. Demonstrando assim qual acúmulo teórico cada um destes tem acerca da discussão central de nossa pesquisa.



As informações prestadas pelos sujeitos deram conta de revelar que nenhum de nossos entrevistados está formado a menos a tempo inferior a dois anos, o que demonstra que esses profissionais já possuem um acúmulo teórico de anos de formação no ensino superior e de prática no exercício profissional.

Um profissional é formado num período que compreende entre dois e cinco anos, e o outro num período entre seis e 10 anos. Não fizemos questão de

perguntar acerca do local de formação, compreendendo que isso não deve fazer diferença na formação do sujeito, entendendo que todas as unidades de formação acadêmica – desde que aprovadas para o seu funcionamento, seguindo as diretrizes curriculares do curso – são capazes de garantir formação intelectual e crítica mínima para os futuros profissionais.

Cabe mencionar ainda, que os profissionais também foram questionados acerca da continuidade dos estudos formais – pós-graduação. Dos dois entrevistados, todos informaram ter concluído curso de pós-graduação, sendo que um entrevistado, além de já ter concluído, esta cursando dois novos cursos de pós.

Tais dados evidenciam uma busca pelo processo contínuo de formação profissional. Lembrando que são profissionais com tempo superior a dois anos de formação na graduação.

As áreas da pós destes profissionais, segundo as informações, são:

- Trabalho social com famílias;
- Serviço Social e Intervenções Profissionais;
- Gestão Pública Municipal;

Salienta-se ainda a maior facilidade de acesso dos profissionais aos cursos de pós-graduação, considerando o mercado que se construiu para esse nicho nos últimos anos e as novas regulamentações acerca dos cursos de pós *lato sensu* feito à distância.

3.1.1 Compreensão da Política de Assistência Social e do SUAS

Considerando que o lócus de atuação dos nossos sujeitos é a Assistência Social, avaliamos a necessidade de questionarmos os profissionais do Serviço Social acerca da visão dos mesmos acerca da política. Buscando uma análise ampla do assistente social enquanto profissional inserido numa área específica.

Entretanto, primeiramente para medir a experiência dos sujeitos no que tange especificamente ao campo da assistência social, questionamos acerca do tempo de atuação nessa área. As respostas nos demonstraram os seguintes dados:



Dessa forma, as informações dão conta de atestar que são assistentes sociais que atuam a considerável tempo nessa área. Sendo que dos entrevistados nenhum atua a menos de 2 anos na assistência social.

Tal fato deve refletir um acúmulo teórico e prático desses sujeitos com as demandas que lhes são impostas nesse cotidiano, tendo por consequência, respostas mais qualificadas às suas intervenções.

O acúmulo do conhecimento também se dá nas normatizações e legislações acerca dessa política, ao ponto que os questionamos acerca do conhecimento das legislações afetas à assistência social.

Foram dadas as seguintes opções sobre o conhecimento: **1- Bom; 2- Razoável; 3- Aprofundado.**

Nenhum entrevistado afirmou ter o conhecimento aprofundado no que tange às normatizações e legislações da política de assistência social. E as respostas dessa forma se polarizaram numa resposta atestando ter o conhecimento Bom e outra Razoável.

Ganham destaque na fala dos entrevistados:

- Política Nacional de Assistência Social – 2 citações
- Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais – 2 citações
- Norma Operacional Básica do SUAS – 2 citações
- Lei Orgânica da Assistência Social – 2 citações
- Normal Operacional Básica dos Recursos Humanos – 2 citações
- Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência – 1 citação
- Caderno de orientações PAIF – 1 citação
- Lei 10.836/2004 – 1 citação
- Lei 12.435/2011 – 1 citação
- Estatuto da Criança e do Adolescente – 1 citação
- Instruções normativas PAIF / SCFV – 1 citação

Destaca-se inicialmente nenhum dos entrevistados ter feito menção à Carta Constitucional, nos seus artigos 203 e 204, que legitimam – desde 1988 – a assistência social no campo da Seguridade Social, se tornando uma política pública de dever do Estado e direito do cidadão.

Não obtivemos menção se a NOB/SUAS citada se refere a sua versão mais recente, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social 12 de Dezembro de 2012, sob a resolução nº 33.

Destaca-se também as instruções de cunho normativo, muito comuns na dinâmica da assistência social. Servem de orientação para execução de serviços no âmbito do município.

Outra citação se refere a Lei 10.836/2004, que cria o Programa Bolsa Família e as formas de condicionalidades do programa.

Destaca-se ainda, o fato de um entrevistado ter citado a Lei 12.435/11 separadamente da LOAS. Esta lei na verdade constitui uma alteração no texto da LOAS, com destaque a garantia do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) enquanto política de Estado.

Por fim, vemos que um dos entrevistados fez menção à uma legislação importante para um segmento: as crianças e adolescentes. A política de assistência social, desde a instituição do SUAS, não prioriza mais uma visão

segmentada da sociedade. Sua intervenção hoje se mediatiza na família⁷, que se constitui num complexo formado por vários outros segmentos além da criança e adolescente – idoso, mulher, negro, etc.

Na sequência, questionamos de forma objetiva a visão sobre a assistência social hoje no Brasil, pós SUAS. Com as seguintes opções: **1-** Evoluiu muito no plano legal e conceitual; **2-** Na prática, permanece ainda numa visão de caridade e filantropia.

Ambas as respostas deram conta de atestar que a política evoluiu muito no plano conceitual e legal. Entretanto um dos entrevistados fez questão de pontuar:

aqui diria que as duas respostas se enquadram, pois, ao mesmo tempo em que evoluiu, ainda permanece com a visão de caridade e filantropia, especialmente na visão política (partidária). –
Entrevistado 2

De fato, o entrevistado 2 propõe uma leitura crítica da realidade do SUAS na gestão municipal – especialmente nos municípios de pequeno porte, onde as relações clientelistas de apadrinhamento ainda são muito presentes.

Na sequência, perguntamos especificamente sobre a realidade de Borrazópolis e ambas novamente foram unânimes em dizer que a assistência social em Borrazópolis avançou nos últimos 10 anos.

O Entrevistado 1 destacou a implantação da sede própria do CRAS e a contratação de novos profissionais, via concurso público, como grandes avanços no município:

Com a implantação do CRAS, conseguimos através de convênio com o governo do Estado a construção de sede própria (a primeira do Vale do Ivaí) - otimizando assim a estrutura dos atendimentos - realizou-se ainda concurso público para assistente social tanto na gestão quanto no CRAS (sendo que anteriormente o município era assistido apenas por um técnico em nível de contratação um vez por semana), o que garante a permanência do profissional na gestão dos serviços, obtivemos adesão da população aos serviços ofertados, sendo que em 2010 tínhamos efetivamente participando das atividades cerca de 71 famílias, hoje O CRAS atende aproximadamente 480 famílias em oficinas, serviços e cursos mensalmente. **Entrevistado 1**

⁷ Compreendendo família enquanto o grupo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos; afetivos e/ou de solidariedade (PNAS, 2004).

Destacou ainda a questão orçamentária

Na questão orçamentária realizou-se todas as prerrogativas exigidas pelo MDS, como CNPJ próprio e rubrica específica no orçamento, tendo a adesão integral de todos os recursos ofertados fundo a fundo pelo governo federal para o nível de proteção do município.

Entrevistado 1

Porém não mencionou qual exatamente é o papel do município no processo de co-financiamento da política – ou seja, qual seria o percentual de dedicação do orçamento municipal a essa pasta.

O Entrevistado 2 também seguiu na mesma linha (estrutura física e recursos humano) e destacou enquanto importantes avanços nos últimos anos:

Implantação do CRAS, construção de nova sede do CRAS, divisão dos serviços da proteção social básica e especial, equipe da proteção social (tendo 01 assistente social, 02 auxiliares administrativos e 01 auxiliar de serviços gerais concursados, e 01 psicólogo, 01 coordenador, 04 monitores, 01 assistente social 20 horas contratados), sede própria do órgão gestor. **Entrevistado 2**

Quanto às necessidades de melhoria na gestão municipal, o Entrevistado 1 listou:

Efetiva participação dos usuários nos espaços democráticos – CMAS por exemplo. Efetiva implantação do CREAS. Plano de Cargos e salário para os funcionários da Assistência Social. **Entrevistado 1**

O Entrevistado 2 complementa:

Superação da visão assistencialista e caritativa; Contração de psicólogo efetivo (perda e restabelecimento de vínculos constantes, devido à troca de profissionais); Ampliação da sala de atendimento psicossocial, abertura e divulgação de espaços de participação e controle social (de fato), coordenador e gestor capacitados para tal (com conhecimento da política de assistência social). **Entrevistado 2**

Além da discussão, sempre recorrente, sobre a necessidade de melhorias de estrutura de trabalho (física e recursos humanos), destacam-se na fala dos entrevistados a necessidade do aprimoramento do controle social via instancias de participação. Ainda, a necessidade de superação da visão assistencialista e caritativa, o que dá forte indicativo que mesmo após 26 anos da promulgação da Constituição Federal de 1988, permanecem os desafios da efetivação de uma política pública pautada no direito social.

De fato, é latente que em diversos municípios de pequeno porte o Conselho funcione apenas numa lógica cartorial, cumprindo inclusive exigências para recebimento de recursos de outras instâncias – sendo, dessa forma, maquiada a sua real função do controle social e gestão participativa.

3.1.2 O Trabalho do Assistente Social e o Instrumental Técnico-Operativo ‘Diagnóstico Social’

Como forma de responder a grande questão da nossa pesquisa, esse tópico se torna vital. Nesse sentido, gostaríamos aqui de apresentar a visão dos nossos entrevistados e associar suas respostas a uma reflexão teórica de tudo o que já discutimos inicialmente nesse estudo – especialmente os conteúdos apresentados nos capítulos 1 e 2.

Perguntamos quais os instrumentais técnico-operativos mais utilizados pelos entrevistados em seu dia-a-dia de trabalho, e dentro de sua área de atuação, cada entrevistado enfatizou instrumentais diferentes. O entrevistado 1, que atua no órgão gestor, citou o Estudo Social, Visita Domiciliar, Diagnóstico Social, PMAS, Plano de Ação, e instrumentais orçamentários próprios dos níveis de governo (Estadual e Federal), convênios, prestação de contas, etc. Já o entrevistado 2 que atua no CRAS citou Prontuário de atendimento SUAS, Visitas domiciliares, Atendimento Social, Reuniões, Relatórios e Pareceres Sociais.

Como já foi mencionado no capítulo anterior, a autora Cardoso (2008, p. 60) nos traz as especificidades desses instrumentais, e sobre a visita domiciliar, que foi o único instrumental técnico-operativo citado por ambos os entrevistados, ela nos diz que ele tem o fim de “conhecer a realidade social em que o indivíduo vive, seu espaço de vida e as perspectivas de superação e inclusão social que o mesmo pode ter”, sendo então como a porta de entrada na relação do assistente social com o usuário.

Os demais instrumentais citados diferem de um campo de trabalho para o outro, e somente um dos entrevistados citou o ‘diagnóstico social’, que é o nosso foco. Entendemos que o motivo pelo qual ele foi citado apenas pelo assistente social do órgão gestor, seja pelo fato de que é neste campo em que é feito o planejamento de ações e o co-financiamento para as mesmas, aí se encontra a

necessidade de tê-lo como base, pois como fala a autora Baptista (2012, p. 39), o diagnóstico social se trata de um:

[...] conjunto de informações que vão subsidiar decisões referentes às situações encontradas e também aumentar a capacidade argumentativa da equipe diante de diferentes instâncias de poder abrangidas por sua ação. (BAPTISTA, 2012, p. 39)

Já no CRAS, os serviços prestados são mais de ordem executora, e devido à grande demanda de usuários, o diagnóstico social exigiria um tempo considerável de dedicação que não poderia ser atendido com eficácia⁸, e o mesmo exige atenção, tempo para se dedicar a ele e agilidade, pois se trata de um processo denso, como nos mostra a autora Baptista (2012, p. 46):

Para que haja uma ação efetiva sobre a situação, é necessário conhecer a totalidade da questão, a qual muitas vezes pode apresentar várias dimensões, como políticas, filosóficas, sociológicas, ecológicas, demográficas, institucionais, etc. (BAPTISTA, 2012, p. 46)

Sobre o trabalho interdisciplinar, ambos os entrevistados citaram que trabalham com um psicólogo em seu campo de trabalho, e que se sentem respeitados no exercício da profissão e suas atribuições, dentro da lógica da interdisciplinaridade na assistência social.

Sabemos que o trabalho interdisciplinar é muito importante para o desempenho das intervenções, pois é o que permite que o usuário e a realidade sejam compreendidos como um todo e não visto e trabalhados de forma fragmentada.

O serviço social vêm há anos se fazendo valer do trabalho interdisciplinar como forma de alcançar melhores êxitos na sua intervenção. E como afirma Fraga (2010):

O trabalho em conjunto tem sido uma tendência discutida como uma possibilidade em diversas áreas, não somente no Serviço Social. Atualmente os profissionais estão cada vez mais se conscientizando de que o trabalho solitário e isolado compromete as intervenções. (FRAGA, 2010)

Dada a importância da questão às intervenções na área do Serviço Social, é sempre relevante compreender o quanto os saberes de outras áreas

⁸ Ressaltando que o diagnóstico social da nossa pesquisa foi feito através do CRAS, mas contando com a colaboração de três estagiárias de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá – UEM – Câmpus CRV.

também podem contribuir em muito na prática do assistente social – especialmente quando falamos no contexto da política de assistência social.

Lembrado que a política de assistência social não pode ser confundida como uma política unicamente do profissional assistente social⁹, nela concentram-se outros saberes, materializados principalmente na presença de outros profissionais técnicos tais como: psicólogo; pedagogo; sociólogo; advogado.

Acerca do Planejamento, foi perguntado sobre em quais aspectos ele pode contribuir na atuação do assistente social em seu campo de trabalho. Os dois entrevistados concordaram que é importante, pois é o instrumento que direciona a formulação, execução e avaliação das ações dentro da política de Assistência social.

Podemos notar que, de fato, o planejamento contribuiu para a ação do assistente social neste trabalho específico, pois norteou todo o processo de execução do projeto¹⁰, forneceu subsídios em momentos em que se necessitou de algumas alterações e também garantiu que o orçamento disponível fosse corretamente aplicado.

O entrevistado 1 ainda assinalou mais pontos de contribuição ao serviço, tais como definir rumos para execução dos serviços e benefícios, prever falhas e já ir possibilitando suas superações, e também possibilita pensar a política, no sentido de garantir e permitir à população excluída o acessos aos serviços e benefícios que os mesmo tem direito.

O planejamento visto a partir de sua dimensão política se trata de um processo contínuo de tomadas de decisões, inseridas nas relações de poder. (BAPTISTA, 2007, p. 17)

Para que o planejamento se efetive na direção desejada, a autora Baptista (2007, p. 17-18) fala que é fundamental que se tenha conhecimento das

⁹ Tal fato se materializa especialmente quando ainda hoje confundem Serviço Social e Assistência Social, como se ambos fossem a mesma coisa. Como bem resume e esclarece o conjunto CFESS/CRESS (por meio do folheto “Manifesta CFESS” – de 2005): serviço social é profissão, assistência social é política pública.

¹⁰ Projeto “Unindo Comunidades para uma Borrazópolis Melhor”, já comentado anteriormente neste trabalho.

ações objetivas e subjetivas do ambiente em que ele é elaborado. Ela ainda acrescenta que:

[...] Esse conhecimento irá possibilitar, além da visualização de propostas com índices mais altos de viabilidade, a percepção e o manejo das dificuldades e das potencialidades para estabelecimento de parcerias, de acordos, de compromissos, de responsabilidades compartilhadas. (BAPTISTA, 2007, p. 18)

Tendo em vista que o diagnóstico social faz parte desse planejamento, procuramos compreender qual a visão destes profissionais acerca do mesmo e qual a importância dele para a sua atuação profissional.

A participação dos entrevistados na elaboração do diagnóstico social, parte do projeto executado na Vila Nossa Senhora de Lourdes, foi dividida. O entrevistado 1 elaborou o projeto, enquanto o entrevistado 2 acompanhou, orientou e supervisionou.

Na opinião de ambos, o instrumental do diagnóstico social ajuda a identificar áreas críticas de necessidades sociais, definir prioridades de intervenção, e conhecer a fundo a realidade, o que possibilita uma intervenção mais efetiva. Além dessas opções, o entrevistado 1 ainda assinalou a mais a opção de resposta onde o diagnóstico social também pode apontar falhas na gestão.

Isso mostra que o instrumental do diagnóstico social de fato tem uma grande importância no âmbito do trabalho do assistente social nas mais diversas áreas de atuação, porém o mesmo nem sempre é utilizado como vimos mais acima.

Quando questionados sobre o resultado do diagnóstico social aplicado no Bairro Nossa Senhora de Lourdes, ambos confirmaram que ainda não foi possível conhecer a fundo a realidade do local, e o entrevistado 1 ressaltou que o motivo é por não ter recebido ainda o material com os dados do diagnóstico. Por esse mesmo motivo, ambos também falam que não foi possível ainda pensar em intervenções (criação de serviços, programas, projetos).

Realmente o diagnóstico social feito no bairro em questão ainda não foi concluído, estando já em fase de concretização, porém sem os dados finais em mãos, os profissionais envolvidos não podem fazer nenhum planejamento concreto. Essa demora se dá devido à falta de tempo da assistente social do CRAS (que

assumiu a execução do diagnóstico social), já que sua demanda de serviços é muito grande dentro da instituição, e também dos demais envolvidos, de se reunir e analisar os dados obtidos. Como essa análise se trata de um processo complexo, é necessário que tenha um especialista em análises estatísticas auxiliando, o que dificulta ainda mais a conciliação de datas viáveis a todos para enfim concretizar o diagnóstico.

Isso acaba por atrasar as ações interventivas que serão aplicadas no bairro, o qual mostra ter necessidade de ações imediatas.

O objetivo esperado pelo Serviço Social envolvido no projeto do qual faz parte o diagnóstico social era:

Conhecer a realidade do bairro mais vulnerável do município, os anseios de seus moradores e as possibilidades de superação das mazelas de lá oriundas. **Entrevistado 1**

Conhecer a realidade social do bairro para planejamento de intervenções. **Entrevistado 2**

Conhecer a realidade faz parte da dimensão investigativa do assistente social, que através do aprofundamento em informações é que terá condições reais de buscar meios para solucionar os problemas identificados. Como nos diz a autora Yolanda Guerra:

Explicita-se, então, a dimensão investigativa da prática como constitutiva do exercício profissional bem como se reconhece e se enfatiza a natureza investigativa de parte das competências profissionais. Na relação dialética entre investigar e intervir, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade, os conhecimentos teórico-metodológicos, os saberes interventivos e procedimentais constituem-se componentes fundamentais. (GUERRA, Yolanda. 2009, p. 05)

Mesmo o serviço social sendo uma profissão eminentemente interventiva, *“deve-se partir da premissa de que o exercício profissional do assistente social exige uma atitude investigativa constante para que não se torne meramente pragmática, sem intencionalidade e clareza de finalidade”*. (FRAGA, 2010)

Dessa forma, tal visão foi compartilhada de modo positivo pelos entrevistados, dando a clara visão que os mesmos entendem o processo de diagnóstico como uma poderosa ferramenta investigativa.

Buscando compreender a visão dos entrevistados acerca da importância deste instrumental, pedimos para que eles o classificassem dentro das

seguintes opções: **1-** Pouco importante; **2-** Importância razoável; **3-** Muito importante; e ambos os entrevistados consideram o diagnóstico social um instrumental técnico-operativo muito importante para o trabalho do assistente social.

Isso reflete a visão de que os entrevistados têm acerca da importância do diagnóstico enquanto componente da ação planejada. Pois como Gandin (2013, p. 122) afirma, o diagnóstico é o centro do planejamento. Para ele:

O primeiro grande movimento no processo de planejamento é a chegada ao diagnóstico e o segundo parte das necessidades por ele detectadas para chegar a uma proposta de nova prática. (GANDIN, 2013, p.122)

Ambos também acreditam que, com base nos resultados do diagnóstico social, realmente serão efetivadas ações que atendam às necessidades prioritárias postas pelos moradores do bairro, e não somente as ações que já estavam sendo esboçadas anteriormente, nem somente 'engavetar' os resultados sem traçar nenhuma ação imediata.

Com base nessas entrevistas podemos concluir que o diagnóstico social tem um papel fundamental no trabalho do profissional, proporcionando ações efetivas que vão ao cerne da demanda, devido ao conhecimento que traz à tona acerca da realidade, o que evita ações meramente paliativas, que não irão resolver o problema de fato.

COSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Social é uma profissão que age diretamente na vida do usuário. Para que se consiga um resultado eficaz dessa intervenção, é necessário que haja um planejamento, seja em um caso individual, como em uma família, grupo ou uma comunidade.

Para isso, o profissional tem um instrumental técnico que subsidia suas ações, dentre eles o diagnóstico social, que foi o nosso objeto de pesquisa. Ele tem um papel importante dentro do planejamento, pois irá apontar as maiores vulnerabilidades do caso e, conseqüentemente, o melhor caminho a seguir para alcançar o melhor resultado.

O tema escolhido para esta pesquisa foi devido ao contato que tivemos com o diagnóstico social durante o período de estágio no CRAS em Borrazópolis/PR. A experiência de lidar com este instrumental desde seu início, com a aplicação dos questionários, até o processo de tabulação dos dados, foi enriquecedora em termos de conhecimento e compreensão do mesmo. Isso fez com que resolvêssemos discutir e nos aprofundar sobre o assunto.

No primeiro capítulo mostramos a gênese da profissão no Brasil. O Serviço Social, desde sua origem com a visão endógena, tradicionalista e conservadora da década de 30, que ainda tem seus resquícios até os dias atuais, passou por diversos desafios até ser reconhecido como profissão assalariada (necessária à dinâmica do Capital de monopólios), a qual exige um curso de graduação para ser exercida.

No segundo capítulo vimos quais instrumentais técnico-operativos são os mais utilizados pelo assistente social na sua atuação dentro da política de assistência social, e quais as especificidades e importância de cada um.

Por fim, no terceiro capítulo, finalizamos a elaboração da pesquisa com a entrevista feita com duas pessoas (assistentes sociais) envolvidas no projeto que fez uso do diagnóstico social. Buscamos compreender a partir da visão delas qual a importância do diagnóstico social para a prática profissional.

Verificamos que cada uma delas faz uso de determinados instrumentais em seus respectivos campos de trabalho, onde cada um tem suas

finalidades de acordo com as demandas que são atendidas, reafirmando a importância dos mesmos como parte do planejamento das ações interventivas.

Acerca do trabalho interdisciplinar, notamos que ambos entrevistados consideram importante que haja esse mecanismo para que se obtenham resultados mais eficazes, em vista que a articulação de várias áreas permite a percepção da realidade como um todo, facilitando busca de soluções.

Também ficou evidente que o planejamento é fundamental para executar qualquer ação de intervenção, independente do caso, pois o mesmo é o que norteará todo o processo de forma organizada e eficiente. Foi através do planejamento que se desenvolveu o projeto no bairro Nossa Senhora de Lourdes, e aplicado o diagnóstico social naquele local, com o intuito de melhorar a qualidade de vida dos moradores a partir das vulnerabilidades prioritárias elencadas por eles mesmos.

Vale ressaltar que os entrevistados consideram o diagnóstico social como uma ferramenta de muita importância para a intervenção, e através dele esperam poder tomar medidas corretas e de resultados satisfatórios no bairro em questão, a partir de seu resultado final, o qual levantará os problemas mais urgentes.

Assim, podemos responder a pergunta central da nossa pesquisa: “De que forma o instrumental técnico-operativo ‘diagnóstico social’ interfere, auxilia e/ou subsidia a atuação da assistente social dentro da política de assistência?”. Vemos que ele interfere na intervenção de uma forma qualitativa, aumentando a eficácia das ações, e dá subsídio ao profissional para poder planejar de forma mais acertada seus objetivos, e também identificar falhas e outras questões mais ocultas sobre determinado espaço, que podem vir a ser corrigidas.

Vimos que o diagnóstico social é um instrumental técnico-operativo que faz parte de um planejamento, que no caso desse diagnóstico específico de Borrazópolis, foi a elaboração de um projeto social que visava melhorias no bairro mais vulnerável da cidade.

Nós que acompanhamos todo o processo, desde a aplicação dos questionários até a tabulação dos dados, já podemos identificar questões que necessitam de maior atenção, como infraestrutura, educação e emprego, e diante disso, propostas de intervenção voltadas para essas áreas são prioridades.

Esperamos que a experiência desse diagnóstico não pare por aqui. O município de Borrazópolis possui inúmeros desafios sociais nos quais a política de assistência social tem por prerrogativa atendê-los.

Porém para um atendimento de qualidade, faz-se necessário conhecer essa realidade, assim a análise por meio do diagnóstico se faz extremamente útil e necessária.

E não pode ser apenas parte de um projeto (que tem data para começar e terminar), mas deve ser um estilo de vida profissional, uma rotina de uma equipe profissional – na qual o assistente social faz parte dela – que vai cotidianamente buscar romper com a pseudo-concreticidade da realidade a fim de superá-la nos seus mais diversos aspectos.

Entendemos assim que, dessa forma, o serviço social muito pode contribuir na política de assistência social, com suas técnicas, saberes e postura investigativa – possibilitando assim o acesso qualitativo aos serviços e benefícios da assistência social em Borrazópolis.

REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Myrian Veras. **PLANEJAMENTO SOCIAL**: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras Editora, 2007.
- CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre instrumentais em Serviço Social**: Observação Sensível, Entrevista, Relatório, Visitas e teorias de Base no processo de Intervenção Social. São Paulo: LCTE Editora, 2008.
- CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **O ESTUDO SOCIAL EM PERÍCIAS, LAUDOS E PARECERES TÉCNICOS**: Contribuição ao debate no Judiciário, Penitenciário e na Previdência Social. São Paulo: Cortez, 2012.
- CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília: CFESS, 2011.
- COSTA, Francilene Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do Serviço Social**: dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.
- COSTA, Selma Frossard. **Planejamento Estratégico**: instrumento de gestão em organizações do terceiro setor. Londrina: EdUnifil, 2009.
- FRAGA, Cristina Kologeski. **A Atitude Investigativa no Trabalho do Assistente Social**. Revista Serviço Social e Sociedade, nº 101, p.40-64, São Paulo: Cortez, 2010.
- GANDIN, Danilo. **Soluções de Planejamento para uma Prática Estratégica e Participativa**. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.
- GUERRA, Yolanda. **A dimensão Investigativa no Exercício Profissional**. In: CFESS. Serviço Social: Direitos e Competências Profissionais. Brasília. CFESS/ABEPSS, 2009.
- IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **RELAÇÕES SOCIAIS E SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL**: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 29 ed. São Paulo: Cortez, 2009
- NETTO, José Paulo. **DITADURA E SERVIÇO SOCIAL**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, Charles Toniolo. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional.** In: Revista Emancipação (UEPG). vol. 8, n. 1, 2008. p. 119-132. Disponível em: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewArticle/119> acessado em 01/03/2014.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **História do Serviço Social:** contribuição de sua teoria. Rio de Janeiro: Agir, 1977

YAZBEK, Maria Carmelita. **Os fundamentos do serviço social na contemporaneidade.** In: Capacitação Continuada para assistentes sociais, Módulo 4. Brasília: NED/CEAD, Universidade de Brasília, 2000.

APÊNDICE

APÊNDICE A:

ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM OS/AS ASSISTENTES SOCIAIS

I CARACTERIZAÇÃO

1) Tempo de formação:

() menos de 1 ano () 2-5 anos () 6-10 anos () mais de 10 anos

2) Possui pós-graduação? () Não () Sim.

Se sim, em qual área? _____

II ASSISTÊNCIA SOCIAL

3) Tempo de trabalho na assistência social

() menos de 1 ano () 2-5 anos () mais de 5 anos

4) Conhecimento das legislações afetas à assistência social

() Bom () Razoável () Profundo

Cite as leis ou regulações que conhece:

5) Qual a sua visão sobre a assistência social hoje no Brasil, pós SUAS?

() Evoluiu muito no plano legal e conceitual.

() Na prática, permanece ainda numa visão de caridade e filantropia.

6) Você acha que a assistência social em Borrazópolis avançou nos últimos 10 anos?

() Sim () Não () Não sei

7) Cite avanços e conquistas da assistência social no município nos últimos 10 anos (levando em conta a gestão, estrutura física e material, recursos humanos, orçamento, investimento na participação social, etc*)**

8) Cite 3 necessidades de melhorias da assistência social no município (levando em conta a gestão, estrutura física e material, recursos humanos, orçamento, investimento na participação social, etc*)**

III O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL E O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO “DIAGNÓSTICO SOCIAL”

9) Liste os principais instrumentais técnico-operativos utilizados no seu dia-dia

10) Quais outros profissionais de nível superior atuam no seu campo de trabalho?

11) Qual sua relação com o trabalho interdisciplinar na Assistência Social

- () Bom – sou respeitado nas minhas atribuições privativas e área de atuação
- () Ruim – sou pouco considerado nas discussões da instituição
- () Péssimo – me sinto inferiorizado frente as outras profissões
- () Não existem outros profissionais para esse tipo de trabalho

12) Em quais aspectos o Planejamento pode contribuir na atuação do assistente social em seu campo de trabalho?

- () Definindo rumos para execução dos serviços e benefícios;
- () Prevendo falhas e já possibilitando suas superações;
- () É importante, pois é instrumento que direciona a formulação, execução e avaliação das ações dentro da política de assistência social;
- () Possibilita pensar a política, no sentido de garantir e permitir à população excluída o acessos aos serviços e benefícios que os mesmo tem direito;
- () Na minha opinião, o planejamento pouco contribui, pois é na verdade apenas um mecanismo burocrático de trabalho no setor público.
- () Outro: _____

13) Qual tem sido o papel do assistente social no processo de elaboração do diagnóstico social da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social em Borrazópolis, no Bairro Nossa Senhora de Lourdes?

14) Na sua opinião, como o instrumental técnico-operativo do diagnóstico social contribui para o exercício profissional do assistente social no seu campo de trabalho? (pode marcar mais de um)

() Fornece subsídios – informações – sobre a realidade possibilitando uma intervenção mais acertada;

() Retrata as falhas da gestão;

() Ajuda na identificação de áreas críticas e de necessidades sociais, permitindo garantir direitos sociais à população vulnerabilizada;

() Auxilia na definição de prioridades;

() Pouco contribui;

() Outros: _____

15) Até agora, o diagnóstico já tem mostrado algum aspecto da realidade social do Bairro Nossa Senhora de Lourdes aos profissionais nele envolvidos?

() Ainda não

() Sim. Cite: _____

16) Já é possível pensar em intervenções (criação de serviços, programas, projetos) considerando os resultados desse diagnóstico?

() Ainda não

() Sim. Cite:

17) Qual era o objetivo esperado previamente, por parte do Serviço Social, com a elaboração desse Diagnóstico Social?

18) Como você classificaria a importância deste instrumental “diagnóstico social” para a atuação do profissional?

() Pouco importante

() Importância razoável

() Muito importante

19) Você acredita que, com base nos resultados do diagnóstico social, realmente serão efetivadas ações que atendam às necessidades prioritárias postas pelos moradores do bairro?

() Sim

() Serão efetivadas somente as ações que já estavam previstas anteriormente

() Não neste momento

Se não, por quê? _____

ANEXOS

ANEXO A:

PROJETO “UNINDO COMUNIDADES PARA UMA BORRAZÓPOLIS MELHOR”

ANEXO B:

QUESTIONÁRIO APLICADO NA ELABORAÇÃO DO DIAGNÓSTICO SOCIAL