



A efetividade da gestão social e a prática do assistente social na Proteção Social Especial de Média Complexidade

The effectiveness of social management and the practice of the social worker in the Special Social
Protection of Medium Complexity

VERA MARIA RIBEIRO NOGUEIRA*

MARIANE SAUER**



RESUMO – O presente artigo tem como objetivo analisar o Serviço de Proteção e Atenção Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), que compõe a Proteção Social Especial de Média Complexidade da Política de Assistência Social, enfatizando aspectos relacionados à gestão social e à ação do assistente social. Foi construído a partir de uma revisão teórica e observação empírica da experiência de trabalho desenvolvida no PAEFI em Jaraguá do Sul (SC). A pertinência do tema surge a partir da observância da incipiente produção de referências sobre a correlação entre gestão social e a prática profissional nos Serviços de Média Complexidade. Ao realizar esta análise, busca-se identificar como se efetiva a gestão social na prática, que é aqui analisada enquanto um ato de governança das políticas sociais, em seu aspecto ampliado, abarcando a participação dos diversos atores sociais envolvidos.

Palavras-chave – Gestão Social. Serviço Social. Prática Profissional do Assistente Social. Proteção Social Especial de Média Complexidade.

ABSTRACT – The aim of the present article is to analyze the Service of Protection and Specialized Care of Families and Individuals (PAEFI), that make up the Special Social Protection of Medium Complexity of Social Assistance Policy, highlighting aspects related to social management and the activity of the social worker. This article was built from a theoretical review and empirical observation of the work experience developed in the PAEFI in Jaraguá do Sul, Brazil. The relevance of the subject comes from the fledgling theoretical framework production about the correlation between social management and the practice within the Medium Complexity. With this analysis, we seek to identify how the social management occurs in practice – which is analyzed here as an act of governance of social policies, in its broad aspect, contemplating the participation of many diverse social actors involved.

Keywords – Social Management. Social Work. Social Worker Professional Practice. Special Social Protection of Medium Complexity.

* Doutora em Enfermagem. Professora dos Programas de Pós-graduação em Política Social da Universidade Católica de Pelotas - RS/Brasil e do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis – SC/Brasil. CV: <http://lattes.cnpq.br/6925549508843228>. E-mail: vera.nogueira@pq.cnpq.br.

** Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e pós-graduanda de Especialização em Políticas Públicas pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Assistente Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, Jaraguá do Sul – SC/Brasil. CV: <http://lattes.cnpq.br/7524350345831314>. E-mail: id11008@jaraguadosul.sc.gov.br.
Submetido em: dezembro/2015. Aprovado em: junho/2016.

É possível observar na literatura atual que não faltam referências quando o assunto é gestão social. Entretanto, a realidade não é a mesma quando se busca um recorte mais específico, voltado para as questões relacionadas à prática do assistente social dentro da política de Assistência Social. Ao se ampliar o recorte para o âmbito da efetividade da gestão social e o seu impacto na prática da Proteção Especial de Média Complexidade, não foram encontradas referências teóricas específicas neste sentido, sendo necessário fazer a construção e a análise a partir de inferências resgatadas de aportes teóricos relacionados, ainda que indiretamente, ao tema abordado, resultando no presente artigo.

Primeiramente, convém conceituar o termo gestão social. Este possui um significado mais complexo que o conceito de gestão, sendo amplamente compreendido na atualidade enquanto um termo derivado da administração e que diz respeito essencialmente ao ato de gerenciar.

Araújo (2012) explora o conceito de gestão e explica que sua definição originária está relacionada à sua finalidade, que é a de fazer as empresas funcionarem, visando à maximização de resultados, dentre outros. Trata-se de um conjunto de técnicas destinadas a racionalizar e otimizar o funcionamento das organizações. Entretanto, o autor também ressalta que não se faz gestão somente com base em relações hierárquicas e experiências técnicas: se fazem necessárias habilidades técnicas, humanas e sociais. Logo, depreende-se que a gestão é também um ato relacional.

Por sua vez, a gestão social vai além do acima exposto, uma vez que nela configuram-se processos que visam à transformação societária. De acordo com Cançado (2011), no Brasil, o termo gestão social ainda se encontra em construção, tendo se consolidado enquanto prática, mas sem uma definição consensual do conceito em si. Cançado, após trabalhar as diversas abordagens existentes acerca do tema, expõe, em síntese, a gestão social como “a tomada de decisão coletiva, sem coerção, baseada na inteligibilidade da linguagem, na dialogicidade e no entendimento esclarecido como processo, na transparência como pressuposto e na emancipação enquanto fim último” (CANÇADO, 2011, p. 681). Evidencia-se, portanto, a dimensão emancipatória incorporada ao conceito de gestão e vai ao encontro do que é elucidado também por Maia (2005), que, por sua vez, define Gestão Social enquanto:

[...] um conjunto de processos sociais com potencial viabilizador do desenvolvimento societário emancipatório e transformador (...), uma construção realizada em pactuação democrática, nos âmbitos local, nacional e mundial; entre os agentes das esferas da sociedade civil, sociedade política e da economia.

Ou seja, daí pode-se inferir que gestão social se refere ao ato da governança das políticas públicas, e em específico das políticas sociais, em uma determinada direção ético-política.

Governança foi um termo amplamente difundido pelo Banco Mundial nos anos 1990, que veio a defini-lo como “a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos econômicos e sociais para o desenvolvimento” (WORLD BANK, 1992, p. 1, tradução própria). O documento afirma a preocupação do Banco com a boa gestão, de forma que estabeleça um quadro transparente para a condução dos negócios e que promova uma prestação de contas para o desempenho econômico e financeiro.

Na discussão atual sobre governança, o conceito é expandido na medida em que incorpora a participação popular nos processos decisórios e que “[...] ultrapassa o marco operacional para incorporar questões relativas a padrões de articulação e cooperação entre atores sociais e políticos e arranjos institucionais [...]” (SANTOS, 1997). Trata-se, portanto, de uma concepção ampliada de governança, sendo esta a perspectiva aqui adotada.

Nesse sentido, Azevedo complementa, afirmando que a maior ou menor capacidade de governança irá depender:

[...] por um lado, da possibilidade de criação de canais eficientes de mobilização e envolvimento da comunidade na elaboração e implementação de políticas e, por

outro, da capacidade operacional da burocracia governamental, seja nas atividades de atuação direta, seja na capacidade efetiva de regulação (AZEVEDO, 2000, p. 66).

Evidencia-se, portanto, no ato de governança, os processos inter-relacionais, que, por sua vez, são também sociais, na busca da concretização das prioridades inscritas na agenda pública, com a participação dos diversos atores sociais. Estes compõem as diversas arenas políticas existentes, entendidas enquanto espaços de alianças, forças políticas e mobilização de conflitos (CHIARA, 2008). Desse modo, ainda que possam existir demandas similares, enquanto partes de uma mesma realidade, há que se ter em vista os diversos processos inter-relacionais que compõem diversas arenas políticas; assim, a gestão social, enquanto ato de governança, nunca poderá se dar de forma igual dentro de municípios de um mesmo estado, ou até mesmo dentro de estados de um mesmo país.

Existem as normativas gerais que são estabelecidas pelo âmbito federal, entretanto, o princípio da descentralização permite que a implementação ocorra a partir das particularidades locais, evidenciando diferentes formas de gestão, que muitas vezes irá remeter à diferentes prioridades, diferentes entendimentos técnicos, e também de mundo, entre todos que compõem a gestão e enquanto responsáveis pelos processos decisórios.

Dessa forma, a partir do que aqui foi explanado, cabe questionar como a gestão vem se efetivando e influenciando na prática profissional exercida dos assistentes sociais, no âmbito da Proteção de Média Complexidade, ao implementar as políticas públicas na concretude do dia a dia, na relação direta com o público usuário dos serviços da Assistência Social.

Serviço Social, Gestão Social e Média Complexidade

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o PAEFI, enquanto um dos Serviços que compõem a Média Complexidade, é definido da seguinte forma:

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2009).

O Assistente Social, que atua na Proteção Social Especial de Média Complexidade, enquanto profissional que lida diretamente com o público usuário da Política de Assistência Social, conforme expresso acima na tipificação, é aqui considerado um *burocrata de linha de frente*¹ e, assim, dotado de uma relativa autonomia com relação à forma como irá conduzir seus atendimentos. Esta discricionariedade é um ponto importante a ser observado, uma vez que determinará a qualidade dos serviços que são prestados.

Entretanto, conforme Oliveira, a falta de clareza dos objetivos dos serviços prestados são obstáculos para que se possa avaliar a performance dos profissionais: “Quando os fins da organização e das políticas são imprecisos, o desempenho como um todo e o do agente não são fáceis de serem aferidos” (OLIVEIRA, 2012, p. 1559).

A atuação do Assistente Social dentro do PAEFI pode envolver diversos atores sociais, além dos usuários, ao implementar e operacionalizar políticas, bem como sua prática terá diversas nuances dependendo do profissional que estiver atuando, havendo igualmente discordâncias quanto ao rumo das ações dentro de uma mesma equipe multiprofissional, que é composta por vários burocratas de linha de

frente. Tem-se, por exemplo, conforme a tipificação citada, que a atuação deverá voltar-se à promoção de direitos e fortalecimento dos vínculos familiares e função protetiva; contudo, a forma de alcance destas ações irá variar conforme a referência de cada profissional a respeito destes temas.

Ademais, cabe ressaltar que esta imprecisão vai além dos objetivos institucionais. Existe ainda a dificuldade em se determinar, no âmbito do Serviço Social, o que é *matéria* específica, com incipientes discussões e publicações a respeito. De acordo com CFESS, “não há como delimitar com precisão os campos profissionais, que são partilhados por outros profissionais especializados, movidos por interesses diversos” (CFESS, 2012, p.30). Esta falta de limitação contribui para a discricionariedade e também para a autonomia do Assistente Social que, amparado em seu Código de Ética, poderá orientar eticamente suas ações.

O profissional de Serviço Social possui uma formação generalista que permite a atuação em distintos espaços sócio-ocupacionais. De acordo com Lara (2008), a postura investigativa é que irá resultar em produção de conhecimento próprio, através da apreensão e análise da realidade e a partir da prática, produzindo um saber que contribuirá para a construção de mudanças sociais. Observa-se que este saber vem favorecer a escolha de estratégias de ação profissional, e inscrever-se enquanto área de conhecimento própria, uma vez que, conforme Mota:

[...] o serviço social ampliou sua função intelectual, construindo uma massa crítica de conhecimentos, tributária de formação de uma cultura que se contrapõe à hegemonia dominante, protagonizada pela esquerda marxista no Brasil [...] (MOTA, 2013, p. 24).

Dessa forma, a possibilidade de postura investigativa que o profissional pode assumir ao conduzir suas ações, bem como a consequente produção de conhecimento e construção de mudanças é igualmente uma das potencialidades que a discricionariedade e a autonomia acabam por conferir ao profissional. Autonomia esta que coloca ao profissional os parâmetros para a sua ação, ou, conforme bem pontuado por Simionatto (2006, p. 37), na “realização de uma prática profissional mediada pela ‘razão crítica’ alicerçada nos pressupostos do projeto ético-político”. Ou seja, ser crítico nada mais é que buscar a raiz dos problemas que se está analisando, observando os múltiplos determinantes causadores dos mesmos.

Cabe ressaltar que, nos Serviços de Média Complexidade, a atuação do Assistente Social sempre deve ocorrer em equipe multiprofissional, e, conforme Iamamoto (2012, p. 46), “É necessário desmistificar a ideia de que a equipe, ao desenvolver ações coordenadas, cria uma identidade entre seus participantes que leva à diluição de suas particularidades profissionais”. Pelo contrário, são justamente as diferentes especialidades que poderão dar unidade à equipe, sem eliminar as diferenças existentes. O foco de intervenção das políticas públicas, em especial as sociais, é sempre permeado por diversas demandas e singularidades, que expressam as condições sócio-históricas, em uma dada realidade, das famílias e indivíduos com os quais se trabalha. Daí compreende-se que uma disciplina ou profissão não conseguiria abarcar toda a complexidade do social, sendo importante que a equipe, além de multiprofissional seja interdisciplinar, para que, através de diversos olhares, mediante caminhos teóricos-metodológicos específicos, se busquem soluções concretas para suprir as demandas apresentadas.

Muitas vezes, o usuário da Assistência Social, quando envolvido em situação de risco pessoal e social, inicialmente pode não compreender que a mudança sempre abrange fatores endógenos além dos exógenos, que fogem ao seu alcance, cabendo ao profissional trabalhar para inserir este usuário, enquanto ator social, dentro do seu próprio processo de mudança situacional. Por outro lado, profissionais que não atuem sob a perspectiva da governança ampliada poderão atuar no sentido da imposição de cima para baixo, ou seja, ditando regras e procedimentos a serem seguidos pelo usuário, sem questionar as regras e processos em andamento: é o discurso competente, definido por Chauí (1981, p. 7) como:

[...] aquele que pode ser proferido, ouvido e aceito como verdadeiro ou autorizado (estes termos agora se equivalem) porque perdeu os laços com o lugar e o tempo de sua origem. (...) O discurso competente é o discurso instituído. É aquele no qual

a linguagem sofre uma restrição que poderia ser assim resumida: não é qualquer um que pode dizer a qualquer outro qualquer coisa em qualquer lugar e em qualquer circunstância. O discurso competente confunde-se, pois, com a linguagem institucionalmente permitida ou autorizada.

Ou seja, destaca-se a importância de o Assistente Social atentar para seus próprios objetivos, enquanto profissional norteado por seu projeto ético-político, voltando suas atenções para a população atendida, de forma a “[...] contribuir para a alteração da correlação de forças institucionais, apoiando as demandas de interesse da população usuária” (CFESS, 1993, p. 31). Significa também ter uma visão de mundo pautada em justiça e igualdade, indo além do meramente circunscrito a categorias profissionais.

Assim, ao atuar na execução e implementação de um serviço que compõe a política de Assistência Social, o Assistente Social pode ou não incluir os usuários neste processo de forma democrática e participativa. Ao incluir, estará possibilitando espaço para reflexão e proposição, podendo, mesmo durante a implementação, questionar-se continuamente acerca das regras e processos que constituem sua prática, através do monitoramento, e pontuar aos tomadores de decisões as alterações necessárias para alcançar os objetivos junto às famílias. Logo, conforme o MDS (2013), para que se consolidem os direitos de cidadania, o processo de gestão não poderá isolar a instituição de suas relações sociais, se restringindo a um processo que opera “da porta para dentro”. Para tanto, é importante que a gestão se efetive de forma intersetorial, de forma a aproximar as linguagens setoriais e possibilitando a complementaridade de conhecimentos.

Os critérios, portanto, são mecanismos que devem servir apenas de base, de modo que sempre haja flexibilidade para compreender situações não previstas nos critérios formalizados, pois não há norma que possa dar conta de todas as particularidades e singularidades que permeiam a vida dos sujeitos com os quais se trabalha cotidianamente.

Ao praticar processos de monitoramento, se poderá identificar lacunas que obstaculizam o trabalho desenvolvido junto às famílias, como, por exemplo, municípios onde não exista oferta de psicoterapia pelo poder público, e que demandam tal encaminhamento, principalmente no caso de vítimas de situações de violência em acompanhamento pelo PAEFI. Evidenciar estas lacunas e pressionar o poder público para supri-las é efetivar o trabalho voltado à coletividade, pois as expressões da questão social não podem ser apreendidas sob a ótica da reparação, do individual. Nesse sentido, de acordo com Alcântara (2014, p. 62) “o tornar-se humano do homem é, como processo global, a mesma coisa do constituir-se do ser social enquanto espécie peculiar do ser: ambos resultam de múltiplas determinações”. Estas se expressam a partir de vinculações econômicas, sociais e classistas; logo, ao reparar-se individualmente as demandas, obtêm-se resultados meramente paliativos, que não conseguem alcançar o âmago da questão.

Ademais, para além da desvinculação do caráter classista, há a anulação da questão política, não sendo os interesses individuais organizados em formas de demandas que poderiam obter visibilidade pública, e assim, possibilitar sua inscrição na agenda pública e política. Torna-se, assim, fundamental situar as demandas latentes dentro da realidade social, identificando suas causalidades societárias e então buscar resoluções de caráter coletivo, objetivando ir além da atenção imediata e unicamente paliativa.

Entende-se, ainda, como de suma importância dentro dos Serviços de Média Complexidade, compreender que o sujeito, ao praticar violências em seu âmbito familiar, tem suas concepções pautadas em processos históricos culturais, podendo ser também resultado de violências vivenciadas em seu passado. Muitas vezes, não há a intenção de ocasionar dano, e há a tentativa de oferecer cuidado aos membros familiares, dentro de suas limitações e concepções culturais, sobre o que é ser protetivo e como fazê-lo. Conforme Faleiros:

[...] o desmonte da violência desagregadora é um processo mais complexo que implica rediscutir valores, o processo civilizatório, o papel da mídia, a relação entre adultos e crianças, para afirmação da relação eu-outro, identidade-alteridade na dinâmica de um pacto de ética e dignidade. A construção da identidade de sujeito

da história implica participação na vida familiar e coletiva para definir projetos comuns e projetos sociais, para exercer sua voz, buscar saídas, trabalhar alianças. (FALEIROS, 1998, p.50)

Nesse sentido, é importante que o Assistente Social realize uma prática reflexiva junto ao usuário, buscando sempre contribuir para o fortalecimento da função protetiva da família, seus vínculos e sua autonomia. Esta prática reflexiva exige tempo variável de acordo com cada situação, de forma que algumas famílias demandam maior frequência de atendimento que outras. Por isso se faz necessário que o profissional monitore sua prática, de forma a poder observar as necessidades do Serviço, avaliar e propor ajustes ao que for necessário.

Potencialidades relacionadas à gestão dentro do Serviço de PAEFI

Ao observar a implementação dos serviços de PAEFI, entende-se que um dos pontos do trabalho desenvolvido, e que merece reflexão, é se o número de famílias em acompanhamento por cada equipe atende à capacidade de atenção profissional necessária aos casos. Através das Orientações Técnicas (MDS, 2011), tem-se definido que a capacidade técnica de acompanhamento para municípios de pequeno a médio porte é de até 50 famílias por equipe de referência. Entretanto, só quem poderá avaliar se tal parâmetro condiz com a real capacidade de atenção às particularidades das demandas que se apresentam é o profissional de linha de frente: os técnicos de referência do Serviço.

Através de análise documental, realizada nos prontuários de uma equipe de PAEFI de uma unidade de CREAS da cidade de Jaraguá do Sul (SC), onde estavam em acompanhamento de 26 famílias, pode observar-se que, em média, 48% das famílias são atendidas com periodicidade semanal a quinzenal (sendo que algumas destas famílias chegam a ter vários atendimentos na mesma semana quando envolvem situações emergenciais), 40% com periodicidade de atendimento quinzenal a mensal, e apenas 12% apresentaram intervalo maior que trinta dias sem atendimentos – que são em sua maioria casos que já estão com a situação de risco mais estabilizada e poderiam receber atenção de forma mais esporádica.

Diante desta realidade, observa-se que os números são positivos, e que dentro destes parâmetros consegue se estabelecer o vínculo e as ações necessárias. Entretanto, pode-se inferir que a qualidade dos atendimentos será diretamente proporcional à quantidade de famílias atendidas: caso o número de famílias aumente para a mesma quantidade de técnicos, por dedução lógica, a proporção dos atendimentos semanais e quinzenais será reduzido, para que se dê conta do parâmetro mencionado. Dessa forma, colocar em exercício a governança é estar atento a estes aspectos da implementação dos serviços e elencar propostas.

Uma proposta possível, por exemplo, pode ser no sentido de relacionar o número de famílias a serem atendidas com as demandas que se apresentam e não através de quantidade fixa. Afinal, trata-se de mecanismo ilusório aumentar o número de atendimentos nas equipes para indicar a não existência de demanda reprimida, quando as famílias não recebem o atendimento do qual necessitam. Os profissionais precisam ter em foco, portanto, a dimensão a ser priorizada: se é a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, é imprescindível que estejam atentos à capacidade técnica e humana, para que, então, possam atingir os objetivos junto às famílias, ao mesmo tempo em que são pensadas alternativas para resolver os problemas que envolvem a demanda reprimida.

Não obstante, cabe ressaltar que tais proposições, por suposto, não obtêm uma resolutividade imediata, de forma que devem ser levadas até às instâncias superiores - que cabem aos tomadores de decisões. Os profissionais de linha de frente incidem nas formulações realizadas, mas não decidem; daí a necessidade de se dirigirem aos canais existentes. Um dos caminhos para que estas demandas possam chegar até as instâncias deliberativas é através dos conselhos de direitos, no caso, através dos Conselhos

Municipais e Estaduais de Assistência Social, com a participação dos diversos atores sociais, conforme vêm-se reforçando, bem como nas Conferências a nível municipal, estadual e federal.

Importante também atentar para que não seja efetivada pelos tomadores de decisões a chamada “niveleção por baixo”, para justificar determinadas decisões: o ato de comparar a realidade na qual se está inserido com a realidade de localidades onde se verifica maior atraso no âmbito social, onde os programas e serviços funcionam com mais morosidade e menos efetividade.

A busca do conhecimento de outras realidades e métodos, que possam vir a contribuir positivamente para mudanças, se coloca como um caminho necessário para o contínuo processo de aprimoramento profissional e institucional, contudo, a luta deve sempre pautar-se em maiores avanços e conquistas para elevar a qualidade dos serviços de proteção social. Por conseguinte, se algum tipo de comparação for realizado, que seja sempre pelo alto, buscando implementar as melhorias e avanços que outras localidades já conseguiram implementar em seus serviços.

Em síntese, o processo propositivo e participativo é que poderá alterar as realidades institucionais e favorecer o estabelecimento de novos patamares de institucionalidade, o que constitui a base da gestão social ampliada. Há que se ter cuidado, contudo, para que a participação não acabe por se reduzir a uma “cooperação solidária mediada pelo Estado, vazia de sentido político e que, no limite, remete aos preceitos do neoliberalismo” (SIMIONATTO, 2006, p. 32).

Ou seja, é importante que se busque uma efetiva participação, e, para tal, é necessário que a sociedade se aproprie do âmbito do planejamento, execução e resultados das políticas, pois só o pleno conhecimento poderá instigar a participação popular (MILESKI *apud* SIMIONATTO, 2006), conferindo assim sentido político, para que não se incorra em transferência à sociedade civil da responsabilidade da gestão das políticas públicas. Se faz necessário, portanto, um processo de ressignificação das políticas sociais, onde se almeje a real efetivação do controle social pela classe trabalhadora.

Conclusões

Compreende-se a relevância da efetividade da gestão social, sob a ótica da governança, e suas implicações na prática profissional em todos espaços sócio-ocupacionais, e em especial, conforme ora analisado, na Proteção de Média Complexidade. É somente através do envolvimento da própria comunidade nas ações desenvolvidas e nos processos decisórios que se pode almejar mudanças significativas nas políticas, de forma que se possa alcançar a superação das situações de risco que permeiam as famílias atendidas no âmbito do PAEFI, uma vez que há múltiplas determinações imbricadas nas situações postas.

Observa-se que o Assistente Social há que ter cuidado, uma vez que atua na linha de frente, para que seja feita a distinção entre objetivos institucionais e objetivos profissionais, a fim de não incorrer em automatismo, sem a observância das singularidades e peculiaridades que são próprias dos processos sociais. Entende-se que essa distinção constitui um desafio, pois que a atual lógica de sobreposição do capital econômico sobre os interesses do âmbito social está por demais arraigada na sociedade como um todo. Evidencia-se, portanto, a necessidade do compromisso para dar força e materialidade aos objetivos e princípios éticos que dão embasamento à profissão, de modo a expressar fortemente os princípios da classe trabalhadora com os quais se identifica. Ou seja, é manter sempre em vista o projeto ético-político do Assistente Social, indo além das rotinas institucionais e burocráticas, exercitando as competências propositivas e de defesa deste projeto. Dentro deste, o profissional enquanto sujeito ético, irá refletir sobre sua prática e então deliberar suas formas interventivas.

Para que tais inferências se materializem, a ação profissional deve ser avaliada continuamente, sempre relacionando-a com os aportes teóricos pertinentes e atualizados relativos à área de atuação. Entretanto, conforme já ressaltado, há o desafio de se lidar com o escasso material teórico existente acerca

do fazer profissional, no âmbito das políticas sociais com recortes específicos acerca de determinados serviços ou programas. Assim, somente o exercício da sistematização e a análise da prática é que poderá possibilitar a alteração deste quadro. Ademais, a divulgação do conhecimento produzido poderá subsidiar a efetivação de processos de avaliação e planejamento de políticas sociais, na medida em que é apropriado por profissionais, instituições e principalmente pela população. Cabe, portanto, aos profissionais dos serviços compreender os processos sociais que se dão na região em que atuam, desde o nível local até o nível de estado e de país, realizando assim a gestão das expressões da questão social, decifrando as características dos processos sociais e das dinâmicas sociais que são inerentes aos sujeitos.

Na prática diária, muitas vezes paira a dúvida de até que ponto os atores sociais conseguem fazer alterações de fato significativas no plano das políticas sociais. Estas justamente irão se efetivar na medida em que os profissionais estabelecerem práticas diárias compromissadas com sua proposta ético-política, que irão culminar em graduais avanços e conquistas. O processo tem se mostrado sem dúvida moroso, mas influencia as políticas a médio e longo prazo.

Desse modo, entra-se em consonância com o projeto ético-político do Serviço Social, que visa à construção de uma nova ordem societária. O projeto profissional está, portanto, vinculado a um projeto societário² que propõe a construção de uma nova ordem, na qual os interesses econômicos não se sobreponham à questão social. Conforme Fagnani (2014), se faz necessária uma gestão macroeconômica aliada a um projeto de desenvolvimento. Este, por suposto, irá depender de mudanças estruturais, mas, ao mesmo tempo, não poderá prescindir de objetivos voltados ao combate da desigualdade de renda, de riqueza, de estrutura tributária, de mercado de trabalho e de acesso a bens e serviços.

Nesse sentido, ressalta-se a importância da dialogicidade e da tomada de decisão coletiva – bases da gestão social. E estes somente poderão se efetivar, portanto, através do fortalecimento da participação popular, o que traz em si uma grande força motriz, dado que são os sujeitos que constroem e reconstróem a ordem social da qual fazem parte.

Referências

- ALCÂNTARA, Norma. **Lukács: ontologia e alienação**. São Paulo: Instituto Lukács, 2014.
- ARAÚJO, E.T. **(In)consistência da gestão social e seus processos de formação: um campo em construção**. 2012. 257 fl. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012.
- AZEVEDO, Sérgio. Políticas públicas e governança em Belo Horizonte. **Cadernos Metrópole**, n. 3. São Paulo: EDUC, 2000. Disponível em: <http://revistas.pucsp.br/index.php/metropole/article/viewFile/9328/6923>. Acesso em: 09 jun. 2015.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Serviço Social**. Brasília: MDS, 2011.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socio-Assistenciais**. Brasília: MDS, 2009.
- BRASIL Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social. Capacita SUAS Caderno 1**, Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasília: 2013.
- CANÇADO, A.C.; TENÓRIO, F. G. PEREIRA, J. R. Gestão social: reflexões teóricas e conceituais. **Cad. EBAPE.BR**, v. 9, n. 3, artigo 1, Rio de Janeiro, set. 2011.
- CHAUÍ, Marilena de Sousa. **Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas**. São Paulo: Ed. Moderna, 1981.
- CHIARA, M. VIRGILIO, M. **Gestión de la política social: conceptos y herramientas**. Buenos Aires: Prometeo Libros, 2008. Prólogo e Parte 1.
- CONSELHO Federal de Serviço Social – CFESS. **Código de Ética do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.
- FAGNANI, Eduardo. Fragmentação da luta política e agenda de desenvolvimento. **Revista SER Social**, v.16, n. 35, Brasília, 2014.
- FALEIROS, Vicente de Paula. A violência sexual contra crianças e adolescentes e a construção de indicadores: a crítica do poder, da desigualdade e do imaginário. **Revista SER Social**, n. 2, Brasília, 1998.

IAMAMOTO, Marilda. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) assistente social na atualidade. In: CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Atribuições privativas do assistente social em questão**. Edição Ampliada, 2012.

LARA, Ricardo. **Os fundamentos ontológicos dos processos investigativos e o serviço social**. Trabalho apresentado à Comissão Examinadora do Concurso Público. Florianópolis: 2008.

LOTTA, Gabriela Spanghero. O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade. In: FARIA, Carlos Aurélio P. (Org.). **Implementação de políticas públicas: teoria e prática**. Belo Horizonte: PUC/MG, 2012, p. 20-49.

MAIA, M. Gestão social – reconhecendo e construindo referenciais. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, n. 4. Porto Alegre, 2005. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/1010/790>.

MOTA, Ana Elizabete. Serviço social brasileiro: profissão e área do conhecimento. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 16, p. 17-27, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802013000300003>.

NETTO, J.P. A construção do projeto ético-político contemporâneo. In: ABEPSS/CFESS. **Capacitação em serviço social e política social**. Módulo 1 – Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.

OLIVEIRA, Antonio. Burocratas da linha de frente: executores e fazedores das políticas públicas. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 6, p. 1551-73, nov./dez. 2012.

SANTOS, Maria Helena de Castro. Governabilidade, governança e democracia: criação de capacidade governativa e relações executivo-legislativo no Brasil pós-constituente. **Revista Dados**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 3, 1997. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52581997000300003.

SIMIONATTO, Ivete. Estado, sociedade civil e espaços públicos: uma análise do “Plano Plurianual – 2004/2007”. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 88, 2006.

WORLD BANK. **Governance and development**. The World Bank. Washington, 1992. Disponível em: http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/1999/09/17/000178830_98101911081228/Rendered/PDF/multi_page.pdf. Acesso em: 09 jun.2015.

¹ Termo utilizado a partir da abordagem de Oliveira para designar os “agentes que concretizam o Estado perante o cidadão individual, no dia a dia”; esta concretização do Estado através dos agentes se dá, portanto, “porque das mãos deles saem os benefícios ou as punições que aqueles recebem do governo e que delimitam as vidas e as oportunidades deles” (OLIVEIRA, 2012, p. 1551). O conceito é utilizado por Oliveira a partir da abordagem do autor Michael Lipsky (LOTTA, 2012), que originalmente utiliza o termo *street-level bureaucracy*.

² Entende-se por projeto societário, a partir de Netto (1999), um projeto coletivo que apresenta uma imagem de sociedade a ser construída, buscando valores para justificá-la e privilegiando certos meios (materiais e culturais) para concretizá-la. E os projetos profissionais são os que apresentam a autoimagem da profissão, elegendo valores que a legitimam socialmente, delimitando objetivos e funções, formulando requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o exercício, prescrevendo normas para o comportamento dos profissionais e estabelecendo as bases das suas relações com os usuários dos serviços com outras profissões e instituições e organizações privadas e públicas.