

**A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco:
sistematização de um processo investigativo***
**(The operative-technical dimension of Social Work in focus:
systematization of an investigative process)**

Regina Célia Tamasso Mioto*
Telma Cristiane Sasso de Lima**

Resumo – O presente artigo problematiza a dimensão técnico-operativa do exercício profissional dos assistentes sociais, no contexto do projeto da profissão, articulando-a às dimensões teórico-metodológica e ético-política. Apresenta, inicialmente, algumas observações sobre questões vinculadas ao exercício profissional, tendo como base a produção bibliográfica da área de Serviço Social e dados de pesquisas referentes ao trabalho profissional. Em seguida, concentra-se na definição e discussão das ações profissionais, entendendo-as como o vetor fundamental para o desvelamento dos processos interventivos dos assistentes sociais. Posteriormente, discute como tais ações se articulam e se diferenciam entre si, chegando à proposição de três eixos articuladores, intrínsecos e dialeticamente relacionados, denominados de processos político-organizativos, processos de gestão e planejamento e processos socioassistenciais. Finalmente expõe possíveis contribuições da sistematização efetuada.

Palavras-chave – Serviço Social. Exercício profissional. Dimensão técnico-operativa. Ações profissionais.

Abstract – This article analyzes the operative-technical dimension of the professional action of social workers, in the context of professional project, articulating theoretical-methodological and ethical-political dimensions. It first presents some observations about issues linked to professional action, based on the bibliographic production of the field of Social Work and research data referring to the action of Social Workers. It then concentrates on a definition and discussion of professional actions, understanding them as the fundamental vector for the unveiling of the interventional processes of social workers. It discusses how these actions are articulated and distinguished from each other, arriving at a proposal with three articulating focuses, which are intrinsically and dialectically related, denominated as: political-organizational processes, management processes and planning and social assistance processes. In conclusion, the study presents possible contributions for an effective systematization.

Key words – Social Work. Professional exercise. Operative-technical dimension. Professional actions.

* Artigo recebido em 01.12.2008. Aprovado em 17.06.2009.

* Professora Doutora em Serviço Social do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC - Brasil. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq. E-mail: regina.mioto@pq.cnpq.br.

** Professora Assistente da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas, Maceió/AL - Brasil. Mestre em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: telmasasso@gmail.com.

Introdução

Desde a última década do séc. XX, a intervenção profissional dos Assistentes Sociais vem tornando-se uma questão importante, tanto no debate acadêmico, como na formação profissional na América Latina. Consideradas suas múltiplas dimensões, é desafiador seu debate, especialmente, quando pensadas no âmbito do processo de materialização do projeto profissional vislumbrado pelo Movimento de Reconceituação do Serviço Social Latino-Americano, ainda na década de 1960, quando se buscou romper – através de uma leitura política da profissão de base marxista – com as matrizes norte-americanas e europeias. Essa ruptura marca de diferentes formas o Serviço Social latino-americano, dadas as especificidades das realidades sociopolíticas e culturais locais que impactam tanto as possibilidades de organização dos Assistentes Sociais como categoria profissional, quanto os caminhos trilhados para a consolidação de um projeto profissional crítico.

Nessa configuração, entende-se, a partir de Netto (2005), o projeto profissional como uma estrutura dinâmica que se transforma a partir de modificações referentes ao quadro de necessidades sociais com as quais a profissão opera; de transformações sociais, econômicas e culturais que ocorrem nos diferentes momentos históricos; e de alterações decorrentes do próprio processo de desenvolvimento da profissão. Significa dizer que a dimensão política é inerente ao projeto profissional e está diretamente relacionada aos projetos societários presentes, e em disputa em um determinado momento histórico. Netto (1996, p. 117) considera que, na segunda metade da década de 1990, o Serviço Social estaria marcado pela “agudização da luta ideopolítica” entre diferentes projetos profissionais e “pelas demandas profissionais imediatas” pressionadas pelas configurações e necessidades advindas do mercado de trabalho. As tendências de mudanças do espaço profissional estariam condicionadas pela redução da demanda de atividades, pelo imbricamento entre novas e tradicionais demandas dentro de um universo muito mais complexo e heterogêneo de usuários. Para o autor, o enfrentamento dessas questões se faria através da construção de novas competências, e não pela perspectiva corporativa, isso sem ignorar as exigências do mercado. Porém, as respostas seriam diferentes quando considerados os projetos profissionais coexistentes.

Nessa perspectiva, o neoconservadorismo tenderia a incorporar as demandas do mercado como determinantes da formação profissional, enquanto a direção social estratégica, construída no início dos anos de 1990, conectaria as sinalizações do mercado à análise crítica macrossociocultural e aos valores e objetivos da profissão. O primeiro projeto tenderia a

priorizar a referência “instrumental-operativa”, e o segundo estaria pautado no investimento, na pesquisa e na apropriação da teoria social moderna, de modo a buscar alternativas e a definir prioridades. No quadro das transformações societárias típicas do capitalismo tardio, das demandas do mercado de trabalho e da cultura profissional, dentre as projeções realizadas por Netto (1996, p. 124) para a profissão, está a indicação “da necessidade de elaborar respostas mais qualificadas (do ponto de vista operativo) e mais legitimadas (do ponto de vista sociopolítico) para as questões que caem no seu âmbito de intervenção institucional”. Com isso, o autor sinaliza que “as possibilidades objetivas de ampliação e enriquecimento do espaço profissional [...] só serão convertidas em ganhos profissionais [...] se o Serviço Social puder antecipá-las”. Ele indica, ainda, que tais possibilidades tenderão a estar permeadas “por tensões e conflitos na definição de papéis e atribuições com outras categorias socioprofissionais”.

Essas afirmações têm sido corroboradas, de maneira geral, por Assistentes Sociais de diferentes países da América Latina. Alguns enfatizam os impactos das transformações do mundo do trabalho no Serviço Social;¹ outros discutem a intervenção profissional na sua vinculação com a questão social;² e outros defendem a necessidade de uma discussão sobre o tema, não somente a partir de uma perspectiva externa, mas, também, interna à profissão.³ Portanto, mesmo tomando como ponto de partida a realidade brasileira, acreditamos que propor a reflexão sobre a dimensão técnico-operativa⁴ do Serviço Social, através do estudo das ações profissionais, pode contribuir com o debate latino-americano e fomentá-lo.

No Brasil, os marcos indicadores da importância desse debate explicitaram-se no final da década de 1990, através do processo de reflexão desencadeado e coordenado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), a partir dos problemas enfrentados por agentes fiscais e pelas Comissões de Fiscalização (COFIs) para identificação das competências profissionais e para a distinção das atribuições privativas do assistente social. Essas reflexões também foram promovidas através das Oficinas Nacionais de Formação Profissional propostas pela Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social (ABESS) e Associação

¹ Sobre esta discussão, consultar: BENITO, L. S.; CHINCHILLA, M. M. Flexibilización laboral y desprofesionalización del Trabajo Social. *CD-Rom Seminario de Trabajo Social*. Costa Rica, 2004.

² Para aprofundar este debate, consultar PAGAZA, M. R. La intervencion profesional em relación a la cuestion social: escenarios emergentes e estratégias de intervencion. *CD-Rom Seminario de Trabajo Social*. Costa Rica, 2004.

³ Sobre essa perspectiva, ver LÓPEZ, P. A. V. Que implica pensarse la profesión hacia dentro, sin perder de vista el afuera? *CD-Rom Seminario de Trabajo Social*. Costa Rica, 2004.

⁴ A dimensão técnico-operativa, de acordo com as diretrizes curriculares para os Cursos de Graduação em Serviço Social no Brasil, propostas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), forma, junto com as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas, o pilar da formação profissional para o exercício da profissão dos assistentes sociais.

Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), visando à implementação das novas diretrizes curriculares, cujo eixo central reside no trabalho profissional (CADERNOS ABESS 7, 1997; CADERNOS ABESS 8, 1998; TEMPORALIS 1, 2000; CFESS, 2002). Tais debates demonstram o caráter vital que o exercício profissional adquire como espaço revelador do projeto profissional, à medida que colocam em movimento ações pautadas nas competências e atribuições privativas do Assistente Social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais.

Ao debater as competências e atribuições dos Assistentes Sociais presentes na Lei 8.662/1993, que serve de base para o instituto legal da profissão no Brasil, Yamamoto (2001) reafirma que tais competências e atribuições não podem ser desvinculadas dos processos sócio-históricos, mas devem ser consideradas no trato das novas demandas profissionais e do redimensionamento do espaço profissional decorrentes das configurações da sociedade contemporânea: a “radicalização das desigualdades”, as múltiplas disparidades, a primazia do capital financeiro e a recessão econômica mundial que imprimem transformações significativas nas relações Estado-Sociedade. As demandas profissionais e o reordenamento do espaço profissional estão intrinsecamente atrelados aos processos de reestruturação produtiva que envolvem a desregulamentação do trabalho e a organização dos trabalhadores, bem como estão marcados pelas lutas políticas travadas entre projetos societários antagônicos.

Dentro desse quadro, o reajuste curricular realizado, no ano de 2000, pelo curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), apresentou desafios significativos aos professores responsáveis pela operacionalização da proposta elaborada. Tal reajuste estava relacionado ao Núcleo de Fundamentos do Trabalho Profissional e impôs uma nova lógica de formação profissional. As demandas advindas do processo de ensino referente ao exercício profissional, e o desenvolvimento de um projeto de pesquisa sobre as ações profissionais dos Assistentes Sociais têm-nos levado a refletir intensamente sobre o tema e a esboçar propostas que possam contribuir para o aprofundamento da discussão em torno da dimensão técnico-operativa da profissão e dos desafios que esse movimento coloca no âmbito da formação profissional (MIOTO; NOGUEIRA, 2003).

Por isso, o presente artigo apresenta-se como produto de um processo investigativo construído a partir da pesquisa bibliográfica, da observação da prática dos assistentes sociais e do processo de ensino-aprendizagem em disciplinas ministradas em cursos de graduação em serviço social. A experiência com a Residência Multiprofissional em Saúde da Família também merece ser mencionada pela frutífera interlocução interdisciplinar sobre o aprendizado *in loco*.

Este artigo trata especificamente de focar a dimensão técnico-operativa da profissão, através das ações profissionais, sem perder de vista a articulação com as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas, além do debate presente e já consolidado no âmbito do Serviço Social. Ele pretende auxiliar o estudante de Serviço Social a compreender o universo de trabalho do Assistente Social de forma orgânica e integrada, de modo a dimensionar as ações profissionais no contexto das construções teórico-éticas da profissão na contemporaneidade.

Essa proposta implica enfrentar três grandes desafios. O primeiro consiste na articulação entre a dimensão macrosocietária referente ao reconhecimento do terreno sócio-histórico sobre o qual a profissão se movimenta, e à dimensão profissional que compreende as respostas técnico-profissionais dos Assistentes Sociais (IAMAMOTO, 1999). O segundo refere-se ao rompimento com as clássicas dicotomias entre a dimensão teórico-metodológica e a dimensão técnico-operativa (teoria *versus* prática), entre o individual *versus* o coletivo e outras mais. Finalmente, no âmbito da formação profissional, o rompimento com a ilusão de que a apropriação dos conteúdos das disciplinas de Fundamentos da Vida Social e Fundamentos Sócio-Históricos da Sociedade Brasileira combinadas com a apropriação dos instrumentos técnico-operativos é suficiente para o estudante e para o próprio Assistente Social realizarem as mediações necessárias ao seu processo de trabalho. Isso significa adotar a perspectiva dialética, rompendo com as tradicionais lógicas lineares de pensamento.

Estamos cientes dos riscos que corremos ao realizar uma proposta dessa natureza, e consideramos a sua incompletude e os problemas ainda não resolvidos, dos quais é portadora. Porém, a decisão de publicá-la parte do desejo de suscitar o debate em torno do campo operativo da profissão e da crença que a produção teórica hoje existente no Serviço Social e o amadurecimento do debate permitem-nos enfrentar a questão do “fazer profissional” com uma consistência teórico-ética ímpar. Esta proposta pretende enfrentar, sem reduzir a dimensão técnico-operativa, ao universo das estratégias e técnicas e espera contribuir para o fortalecimento da identidade profissional em que está calcada, fundamentalmente, na sua dimensão interventiva. Diante da diversidade de espaços sócio-ocupacionais dos assistentes sociais e das diferentes formas de apropriações possíveis nesses espaços, essa identidade, muitas vezes, aparece de forma díspar e “irreconhecível” entre si e em relação à profissão.⁵ Como afirma Iamamoto (1999, p. 52), é necessário enfrentar o desafio de “transitar da

⁵ No percurso de nossa pesquisa, encontramos discursos de profissionais que, ao se alinharem à determinada área de intervenção, não se identificavam na sua prática com colegas que operavam em outras áreas. Afirmavam, em seus discursos, que não estavam “fazendo Serviço Social”, dada a natureza das funções que desempenhavam no momento.

bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade” sem reduzir esse debate ao tecnicismo.

Para tanto, este artigo tem como base o material bibliográfico e empírico da pesquisa, no qual, no primeiro momento, realizam-se algumas observações sobre o tema em pauta com o intuito de caracterizar o problema. Na sequência, faz-se referência aos elementos que norteiam a construção de uma resposta desejada para ele e segue-se para a discussão da ação profissional como uma chave importante para desvendar o fazer profissional, e também a forma como ele se articula no contexto do atual projeto. Finalmente, discutem-se algumas contribuições decorrentes da sistematização realizada.

1 A dimensão técnico-operativa: observações analíticas

Discutir a dimensão técnico-operativa do Serviço Social implica reconhecer a sua complexidade dada pela diversidade de espaços sócio-ocupacionais nos quais os profissionais transitam e pela própria natureza das suas ações nos diferentes âmbitos do exercício profissional, como, por exemplo, a proposição e formulação de políticas sociais, o planejamento, gestão e articulação de serviços e programas sociais, ou o atendimento direto aos usuários em diferentes instituições e programas sociais (MIOTO, 2000).

Toso (1998) afirma, enfatizando o âmbito da atenção direta aos usuários, que a complexidade das ações dos Assistentes Sociais reside em um conjunto de fatores que as tornam altamente variáveis, imprevisíveis e sujeitas a contínuas transformações. Dentre esses fatores estariam: os tipos de demandas que requerem modalidades operativas flexíveis e personalizadas; a quantidade e a multidimensionalidade dos problemas sociais dos quais sempre emergem novas demandas e necessidades; a multiplicidade de contextos institucionais em interação com os seus constantes conflitos de competências e coordenação; a incerteza em relação aos recursos devido à grande variação da disponibilidade dos recursos públicos; e a complexidade das respostas somada à incerteza sobre seus efeitos, dado o grande número de variáveis intervenientes e da dificuldade em controlá-las.

Aliado a esses fatores que estão articulados, pode-se dizer que o processo interventivo não se constrói *a priori*, ao contrário, faz-se no seu próprio trajeto, e essa construção não depende só do Assistente Social, mas também dos outros sujeitos envolvidos, dentre eles, o espaço sócio-ocupacional no qual o profissional está inserido e os destinatários das ações nele desenvolvidas. Dessa forma, as ações se revestem de inúmeras características que dificultam a

sua própria apreensão e composição em termos de organização e produção do trabalho e do conhecimento.

Esse quadro permite entender que o movimento que tem sido realizado está sobre um terreno movediço e inexplorado, apesar dos reconhecidos esforços da profissão e dos avanços produzidos sobre o exercício profissional, especialmente nos últimos anos. Para Yamamoto e Carvalho (1982, p. 80-81),

[...] a existência de uma relação singular no contato direto com os usuários – “os clientes” – [...] reforça um certo espaço para atuação técnica, abrindo a possibilidade de se reorientar a forma de intervenção, conforme a maneira de se interpretar o papel profissional. A isso acresce outro traço peculiar ao Serviço Social: a indefinição ou fluidez do “que é” ou “do que faz” o Serviço Social, abrindo ao assistente social a possibilidade de apresentar propostas de trabalho que ultrapassem meramente a demanda institucional. Tal característica apreendida, às vezes, como estigma profissional, pode ser reorientada no sentido de ampliação de seu campo de autonomia, de acordo com a concepção social do agente sobre a prática.

Nessa condição é que se busca delinear a questão da dimensão técnico-operativa. A partir de algumas observações realizadas nos campos da produção bibliográfica e do exercício e da formação profissional, é possível constatar que o debate em torno da operatividade do Serviço Social tem se caracterizado pela escassez, quando comparado às dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas, e sobre o próprio campo de incidência do Serviço Social (as políticas sociais e os direitos de forma geral) (IAMAMOTO, 1999; SIMIONATO, 2004). Além disso, importantes estudos sobre o exercício profissional demonstram a sua desconexão com o atual projeto profissional.⁶

Os textos produzidos sobre as questões técnico-operativas têm, de maneira geral, se concentrado na discussão das bases do projeto ético-político e na necessidade de transformação da intervenção profissional, mencionando apenas nas suas últimas páginas os processos de construção das ações profissionais. Essa postura, ao privilegiar a sua adesão às transformações estruturais, à discussão da garantia dos direitos e à luta pelo acesso aos serviços, não tem abordado em profundidade o conjunto de conhecimentos específicos que circundam o “fazer profissional” e que poderiam qualificar as ações dos assistentes sociais.

Nos campos da produção bibliográfica e do exercício profissional, observa-se que a abordagem da intervenção profissional realiza-se pelos diferentes sujeitos a partir dos

⁶ Nesse sentido, dentre várias obras, destacam-se as seguintes: a pesquisa realizada por Vasconcelos (2002) sobre as práticas profissionais dos assistentes sociais em hospitais do Rio de Janeiro; a análise de Guerra (2000) que demonstra como tem prevalecido, no contexto da prática profissional, a lógica da razão instrumental; e as observações de Sant’Ana (2000) no estudo sobre a prática profissional de assistentes sociais em instituições públicas e privadas que atendem crianças e adolescentes.

indicadores: (a) dos espaços sócio-ocupacionais que se diferenciam desde a natureza desses espaços (públicos ou privados), até as próprias instituições (judiciárias, hospitalares, de creches) (DE MARCO, 2000; ANDRADE, 2000; SOUSA, 2000; CESAR, 1999; PAZ, 1999; COUTO, 1999); (b) das funções tradicionalmente desempenhadas pelos assistentes sociais, tais como, parecer social, plantão social, levantamento socioeconômico (SARMENTO, 2000; SILVA 2000); (c) de classificações a partir da sistematização ou análise das ações que estão sendo realizadas em áreas de inserção do Serviço Social – exemplo importante disso é a pesquisa de Costa (2000) na área da saúde; (d) das diferentes políticas sociais (saúde, habitação, assistência social) (VASCONCELOS, 2000; BRAVO 1996); (e) da população-alvo da atenção do assistente social, como idoso, mulheres, crianças e adolescentes.

Particularmente, no campo do exercício profissional, além dos indicadores destacados, encontramos outro: a definição do exercício a partir dos instrumentos técnico-operativos (entrevistas, relatórios, encaminhamentos, visitas domiciliares, etc.). Esse assunto pode ser facilmente verificado na pesquisa feita pelo conjunto CFESS/CRESS, em 2002, sobre as atribuições e competências das(os) Assistentes Sociais.

Também no campo do exercício profissional, outra forma de caracterizar o “fazer profissional” é nomear a ação profissional como *orientação*. Orientação tem se caracterizado como um termo genérico que não indica, *a priori*, a natureza da ação que se quer desenvolver. Por exemplo, em um mesmo campo de intervenção, como a saúde, a orientação às famílias de dependentes químicos reveste-se de um caráter diferente da orientação sobre planejamento familiar, pois demandas diferentes remetem a objetivos específicos diversos e, por isso, implicam um conjunto de conhecimentos também específicos que requerem procedimentos metodológicos diferentes. Significa dizer que definir apenas como orientação a interferência realizada pelo Assistente Social, sem discutir o campo ao qual a ação está vinculada, os seus objetivos e os instrumentos dessa orientação, não permite o aprofundamento do debate sobre a especificidade da ação à luz do objeto da profissão e do projeto ético-político. Tal indistinção leva, ainda, o profissional a ter dificuldades no âmbito do diálogo e na construção de propostas interdisciplinares.

Observa-se que, na ânsia de qualificar as suas ações, o Assistente Social acaba procurando formação em outras áreas profissionais, o que, muitas vezes, o leva a aderir epidermicamente a determinados modelos teóricos sem conseguir estabelecer diálogos entre eles e o conhecimento da área do Serviço Social. Isso parece levar ao empobrecimento da profissão em determinados setores, especialmente àqueles que atendem as demandas tradicionais do Serviço Social, demandas essas vinculadas, especialmente, ao exercício

profissional em instituições, ou, como indicou Netto (1996), na execução terminal das políticas sociais.

Diante desse cenário, três observações detiveram nossa atenção. A primeira relaciona-se ao fato de que o “fazer profissional” se define prioritariamente por indicadores que são “externos” à profissão, ou seja, ele toma como base as áreas (ex.: saúde, educação), os usuários (ex.: idosos, crianças, adolescentes), os instrumentos que são comuns também a outras profissões (ex.: entrevista, visita domiciliar), ou funções tradicionais da profissão (ex.: levantamento socioeconômico, encaminhamentos) de forma mais ou menos atomizada em relação ao projeto profissional.

A consequência significativa de privilegiar “indicadores externos” é o fortalecimento daquilo que pode ser chamado de “perspectiva de área”, bem como, a fragilização do debate sobre a dimensão técnico-operativa que é comum a todas as áreas. No momento em que há a “filiação” por áreas, parece prevalecer a tendência de um eterno descrever das ações dos Assistentes Sociais a cada novo espaço ocupacional que se abre.⁷

Além disso, parece obstruir também as possibilidades de discussão entre os profissionais que, embora exerçam a profissão em áreas diferentes, desenvolvem ações de uma mesma natureza. Por exemplo, o Assistente Social que trabalha com Conselhos de Direitos na área da Criança e do Adolescente teria possibilidades muito maiores de adensar a discussão teórico-metodológica, aprofundando as reflexões sobre o “fazer profissional”, com colegas que também trabalham em Conselhos de Direitos na área da Seguridade Social do que com profissionais que trabalham no atendimento de adolescentes em cumprimento de Medida socioeducativa.

A segunda observação é de natureza semântica. No contexto da profissão, os Assistentes Sociais utilizam denominações diferentes para nomear ações de uma mesma natureza, e, uma mesma denominação para nomear ações de naturezas diferentes. Isso foi evidenciado anteriormente através do exemplo do termo orientação.

Finalmente, a terceira observação relaciona-se, por um lado, a certa tendência de dar como óbvios os fundamentos ou os conteúdos das ações profissionais, encarando a realização de certas ações como rotina, e acreditando na existência de um consenso sobre elas; por outro, a prevalência de certa indistinção relacionada às ações que, por serem revestidas de mesmo caráter, são realizadas sem as distinções necessárias quando são desenvolvidas em espaços diferentes e com objetivos diferentes, para atender demandas diversificadas. Em ambos os

⁷ Essa observação pode ser verificada em ampla medida nos trabalhos apresentados em eventos da área e também nos Trabalhos de Conclusão de Curso.

casos, naturalizam-se as ações ao tomá-las como óbvias dentro de uma rotina institucionalizada da profissão, ou sem distingui-las em termos de objetivos e determinações relacionados aos espaços sócio-ocupacionais e às demandas postas pelos usuários aos assistentes sociais. O debate teórico em torno delas acaba atravancado, e, conseqüentemente, ocorre o empobrecimento da própria ação. As ações socioeducativas podem ser tomadas como um exemplo de tais ocorrências.

As ações socioeducativas, apesar de amplamente reconhecidas como estruturantes do Serviço Social,⁸ no cotidiano do exercício profissional, são definidas, na melhor das hipóteses, apenas em relação à direção dada pelo projeto ético-político. Não é incomum, nessa situação, prevalecer certo pensamento mágico de que basta postular os pressupostos da autonomia, da emancipação e da participação para que as ações socioeducativas na perspectiva do projeto ético-político se autorrealizem.

Na maioria das vezes, as ações socioeducativas são pouco decodificadas em relação às diferentes orientações teóricas sobre elas e ao próprio processo de sua realização; mais ainda, não são discutidas as diferentes implicações e os objetivos que possuem quando realizadas em campos ou processos interventivos distintos, como nos movimentos organizativos da sociedade civil e aqueles realizados diretamente com os usuários em contextos institucionais.

As observações realizadas e todos os problemas daí decorrentes reforçam a necessidade do reconhecimento da intrincada discussão sobre a dimensão técnico-operativa da assistência social, e que está relacionada à complexidade e à multiplicidade das próprias ações profissionais. Isso faz com que elas se tornem objeto de difícil apreensão, num vasto espectro de espaços sócio-ocupacionais.

Ao focar a dimensão técnico-operativa, é necessário reconhecer que ainda não se conseguiu articular uma linguagem comum em relação ao “fazer profissional” capaz de materializar amplamente o projeto profissional e sua direção ético-política. Apesar do avanço espetacular que a profissão obteve através do rompimento com a tradicional “metodologia do Serviço Social (caso, grupo e comunidade)” e que permitiu uma nova compreensão da profissão no contexto da divisão sociotécnica do trabalho,⁹ ainda nos defrontamos com uma diversidade de discursos sobre o “fazer profissional”, definidos, prioritariamente, a partir de elementos “externos” à profissão. Particularmente, esta situação é altamente problemática quando os assistentes sociais trabalham em equipes multiprofissionais, nas quais o campo do

⁸ Sobre o caráter educativo da profissão, consultar Yazbek (2000); Cardoso e Maciel (2000); Iamamoto (1982; 1994).

⁹ Para maior estudo, consultar Iamamoto e Carvalho (1982).

social tem sido cada vez mais objeto de estudo e intervenção de outras profissões (WIESE, 2002).

Finalmente, no campo da formação profissional, no contexto do ensino de graduação, é possível observar dois centros de tensão que se vinculam à coexistência de duas orientações para o processo formativo, expressas na definição e nas inter-relações da supervisão de campo e de supervisão acadêmica.

Quanto às orientações do processo formativo, o campo do debate e da capacitação para a dimensão técnico-operativa revela o confronto entre um projeto de formação profissional generalista¹⁰ e um projeto de formação especialista. Isso transparece à medida que o debate e a orientação relacionados ao trabalho profissional estão vinculados à compartimentalização em áreas, ou aos projetos vinculados a determinados temas que tendem a ser direcionados, em maior ou menor grau, para as especialidades. Um exemplo disso é o fato de a formação técnico-operativa estar fortemente calcada nos programas de estágio, e estes, por sua vez, estão orientados para as especificidades dos campos de intervenção.

Em relação à supervisão, observa-se que nesse processo, além das indistincões ainda presentes relacionadas ao objeto da supervisão de campo e da supervisão acadêmica, há a tendência ao reforço de uma formação especialista, à medida que tem aumentado (não sem razão) a escolha de supervisores acadêmicos vinculados à área de conhecimento pertinente ao campo de estágio escolhido. Com isso, a definição das ações profissionais a partir de indicadores exteriores, somada às especificidades dos diferentes campos, traz à tona a questão da própria formação generalista *versus* a formação especialista.

Com base nessa problematização, assenta-se o debate sobre a dimensão técnico-operativa. Seu ponto de partida reside no projeto profissional, na Lei que regulamenta a profissão e nas políticas sociais tomadas, aqui, como o campo privilegiado para o exercício profissional.

2 O atual projeto profissional e a Lei 8662/93

O projeto profissional, de acordo com Netto (2005, p. 95), é construído coletivamente pela categoria profissional e representa a autoimagem de uma profissão. Nele estão os objetivos, funções e os requisitos teóricos, práticos e institucionais para o exercício da profissão, bem como a prescrição de normas para o comportamento dos profissionais e os balizamentos para suas relações com as instituições, os usuários e outras profissões.

¹⁰ O projeto de formação profissional de caráter generalista no Brasil está definido nas diretrizes curriculares para os cursos de Serviço Social.

Iamamoto (1999) considera que o projeto profissional consiste na articulação entre a dimensão macrosocietária referindo-se ao reconhecimento do terreno sócio-histórico sobre o qual a profissão se movimenta considerando seus limites e possibilidades, e a dimensão profissional que compreende as respostas técnico-profissionais dos Assistentes Sociais. Estas expressam como são apropriadas e redefinidas pela categoria a realidade e as imposições macrosocietárias.

Assim, “a configuração social da profissão depende decisivamente das respostas dos agentes profissionais nesse contexto, articuladas em torno do projeto profissional de caráter ético-político” que se encontra comprometido com a Cidadania, porque prima pela defesa dos Direitos na sua totalidade, pela sua ampliação legal e sua consolidação material, na qual os indivíduos sociais passam a ser “reconhecidos como sujeitos de valores, de interesses, de demandas legítimas, passíveis de serem negociadas e acordadas” (IAMAMOTO, 1999, p. 20-78).

A profissão é entendida no contexto das relações sociais e de seus mecanismos de poder econômico, político e cultural em que o projeto profissional do Serviço Social foi construído. Isso significa dizer que “as ações humanas sempre são orientadas por objetivos, metas e finalidades”, têm em sua base necessidades e interesses e referem-se sempre a um *projeto* que “é uma antecipação ideal da *finalidade* que se quer alcançar empregando os *valores* que a legitimam e a eleição dos *meios* para alcançá-la” (NETTO, 2005, p. 272).

Os projetos profissionais são construídos por um sujeito coletivo – a categoria profissional – e contêm uma dimensão política¹¹ que se expressa tanto em sentido amplo (quando esses projetos se relacionam com os projetos societários),¹² quanto em sentido restrito (quando se refere às perspectivas particulares da profissão), constituindo-se, ainda, em estruturas dinâmicas, porque respondem “às mudanças no sistema de necessidades sociais sobre o qual a profissão opera [...] Frente a isso, os projetos profissionais igualmente se renovam, se modificam” (NETTO, 2005, p. 275).

A intervenção profissional é apreendida em movimento dentro do processo histórico, profundamente condicionada pelas relações entre as classes na sociedade e direcionada tanto para as condições materiais, quanto para as condições sociais de vida da classe trabalhadora. Reconhece-se, portanto, que as ações dos Assistentes Sociais têm efeito no processo de

¹¹ Essa dimensão envolve relações de poder, mas que não estão diretamente voltadas ao posicionamento partidário que o indivíduo possa tomar (BARROCO, 2005; IAMAMOTO, 1999; NETTO, 2005).

¹² Para Netto (2005, p. 272-273), trata-se de um tipo específico de projeto coletivo, seu traço peculiar reside no fato de se “constituir em projetos macroscópicos, em propostas para o conjunto da sociedade”, apresentam, portanto, “uma imagem de sociedade a ser construída, que reclamam determinados valores para sua justificação e que privilegiam certos meios (materiais e culturais) para concretizá-la”.

reprodução da força de trabalho através da prestação de serviços sociais, mas também através de uma dimensão social, na qual incidem sobre o campo do conhecimento, dos valores, dos comportamentos e da cultura, produzindo efeitos reais na vida dos sujeitos apesar dos seus resultados nem sempre se corporificarem como coisas materiais (IAMAMOTO, 1999).

A aprovação do Código de Ética, em 1993, consolida a hegemonia do projeto ético-político¹³ orientado para a transformação, para a defesa intransigente dos direitos humanos e para uma conduta radicalmente democrática. O Código sustenta que a ética “deve ter como suporte uma ontologia social: os valores são determinações da prática social, resultantes da atividade criadora e tipificada no processo de trabalho” (CFESS, 1997, p. 15). Ao considerar o trabalho como categoria central na (re)produção da vida social, o Código revela a base objetiva de constituição das ações profissionais que, para Barroco (2005, p. 201), implicam “capacidades que, a partir da práxis, objetivam a sociabilidade, a consciência, a liberdade e a universalidade do ser humano genérico”.

A hegemonia conquistada não significa que este projeto esteja completo, ou que seja unânime, conforme alerta Netto (2005, p. 291),

[...] por uma parte, não se desenvolveram suficientemente suas possibilidades, por exemplo, no domínio dos indicativos para a orientação de modalidades de práticas profissionais (nesse terreno se tem muito que fazer); por outra parte, a ruptura do quase monopólio do conservadorismo no Serviço Social não suprimiu as tendências conservadoras e neoconservadoras pelo contrário [...] a heterogeneidade dos coletivos profissionais propicia, em condições de democracia política, a existência e a disputa entre projetos diferentes.

Reconhece-se a legitimidade da disputa ideopolítica, uma vez que a categoria profissional faz parte de “um campo de relações heterogêneas onde indivíduos diferentes estão em interação”, expressando “origens e expectativas sociais diversas, condições intelectuais distintas, comportamentos e preferências teóricas, ideológicas e políticas variadas etc.” Além disso, a categoria profissional “é uma unidade não identitária, uma unidade de elementos diversos; nela estão presentes projetos individuais e societários diversos e, portanto, ela é um espaço plural do qual podem surgir projetos profissionais diferentes” (NETTO, 2005, p. 276). Nessa compreensão, é legítimo que exista, em toda categoria profissional, um campo de tensões e de lutas, e que a afirmação de um projeto profissional no seu interior não suprime essas divergências e contradições.

¹³ Barroco (2005a) considera que é a partir das discussões nacionais que levaram a aprovação do novo Código que a ética passou a ser reconhecida explicitamente como componente fundamental do projeto profissional. A ética é compreendida como “reflexão teórica e como ação livre orientada ao humano genérico” (p. 231).

Nesse sentido, o projeto ético-político pode ser entendido como um *processo* que se apresenta em contínuo movimento e que tem a *liberdade* como seu valor central. Liberdade, na compreensão destacada por Netto (1996), de escolher entre alternativas concretas de intervenção. A competência ético-política dos Assistentes Sociais não fica restrita apenas à vontade política e à adesão a valores, mas se refere à capacidade desses profissionais de torná-los concretos através da apreensão, como uma unidade, das dimensões éticas, políticas, intelectuais e práticas (IAMAMOTO, 1999). Tal competência que está contida no Código de Ética é determinada pelos valores de *liberdade* e de *justiça social* articulados à *democracia* (CFESS, 1997). Isso implica desenvolver ações estratégicas e atentas com as condições objetivas da realidade, no intuito de ampliar os limites da cidadania inscrita na sociedade capitalista atual.

No escopo desse projeto profissional é que ganha sentido a Lei 8.662/93. Seu artigo 4º indica as competências dos Assistentes Sociais relacionadas à prestação de serviços diretos à população e às instituições. Dentre elas, destacam-se: a) a orientação social a indivíduos, grupos e à população; b) a assessoria e o apoio aos movimentos sociais em relação às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; c) a elaboração, implementação, execução e avaliação de políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares. Prevê ainda as ações de pesquisa que subsidiam o exercício profissional, o planejamento, a organização e os estudos socioeconômicos.

Alia-se a esse entendimento a compreensão de que o campo das políticas sociais é privilegiado para a intervenção profissional,¹⁴ quer seja no âmbito da formulação e proposição legislativa, do planejamento, da execução e gestão da proposta, quer seja através da mobilização para a inclusão, na agenda pública, do debate sobre demandas da população que implicam o Controle Social e a ampliação dos Direitos que, conseqüentemente, geram a necessidade de formular novas propostas de políticas públicas, particularmente de políticas sociais.¹⁵

¹⁴ Definir as políticas sociais como sendo o campo de intervenção privilegiado dos assistentes sociais, não significa desconhecer toda a complexidade e contradição que cerca o debate sobre a relação entre Política Social e Serviço Social na atual tendência de configuração da proteção social. Porém, essa é uma discussão que extrapola o âmbito desse trabalho.

¹⁵ Entendem-se as políticas sociais como direitos socioeconômicos corporificados em um conjunto de medidas e instituições que devem, obrigatoriamente, estar voltadas para a produção do bem-estar social e para a viabilização de serviços sociais; por isso, são consideradas como um “dever do Estado”, porque somente a esse é conferido o *poder* de interferir nas relações econômico-sociais das sociedades. Essa interferência deve ser gerida em prol da equidade e da justiça social. Somente através do Estado e de suas políticas socioeconômicas é que a Cidadania pode ser ampliada, consolidada, garantida e efetivada de uma forma desmercadorizada (LAURELL, 1997).

3 As ações profissionais e os processos interventivos no Serviço Social

Ter como foco a dimensão técnico-operativa, entendida como o espaço de trânsito entre o projeto profissional e a formulação de respostas inovadoras às demandas que se impõem no cotidiano dos assistentes sociais implica destacar categorias que possibilitem realizar esse trânsito. Propõe-se então, neste trabalho, adotar a ação profissional como o vetor fundamental para o desvelamento dos processos do fazer profissional. Sua eleição vincula-se ao entendimento de que a ação é a menor unidade de análise, e, ao mesmo tempo, condensa todas as dimensões constitutivas do exercício profissional.¹⁶

Aliados a tais considerações, trabalhamos com a hipótese de que as ações profissionais se constroem de forma encadeada e em processo, não sendo dadas *a priori*. Nessa formulação, entende-se ação profissional como um

[...] conjunto de procedimentos, atos, atividades pertinentes a uma determinada profissão e realizadas por sujeitos/profissionais de forma responsável, consciente. Portanto, contém tanto uma dimensão operativa quanto uma dimensão ética, e expressa no momento em que se realiza o processo de apropriação que os profissionais fazem dos fundamentos teórico-metodológico e ético-políticos da profissão em determinado momento histórico. São as ações profissionais que colocam em movimento, no âmbito da realidade social, determinados projetos de profissão. Estes, por sua vez, implicam diferentes concepções de homem, de sociedade e de relações sociais (MIOTO, 2001 apud LIMA, 2004 p. 61).

Ao decompor essa definição, considera-se que a ação profissional contém diferentes elementos, que, em interação, lhes dão direção e materialidade. Para fins didáticos, podem ser destacadas duas ordens de elementos: os condicionantes e os estruturantes.

Como **elementos condicionantes** da ação profissional, considera-se o *projeto profissional*, que expressa uma direção ético-política calcada em uma determinada matriz teórico-metodológica e que orienta os profissionais dentro de um projeto societário. Expressa os valores que condicionam a finalidade das ações profissionais. Junto ao projeto profissional está a *natureza dos espaços sócio-ocupacionais*, pois, espaços de naturezas diferentes, como de natureza pública e de natureza privada, incidem e condicionam de formas diferentes os objetivos das ações profissionais e a própria autonomia profissional.¹⁷ As *demandas/necessidades dos usuários* também são condicionadores da definição da ação

¹⁶ Ao tomar a ação profissional como a base deste debate, contrapomo-nos à ideia de tratar o fazer como sinônimo de construção de estratégias e táticas para o exercício profissional, ou ainda de metodologias de ação. Essas ideias têm sido fortemente veiculadas à categoria profissional e têm levado inúmeros profissionais a buscá-las em outras áreas de conhecimento, sem estabelecer o devido diálogo interdisciplinar.

¹⁷ Para aprofundamento da discussão sobre espaços profissionais e autonomia profissional, consultar Yamamoto (1999; 1994) e Couto (1999).

profissional, pois são elas que norteiam os objetivos da ação a ser desenvolvida e desencadeiam o processo no qual se articulam os elementos condicionantes e estruturantes.

Os *elementos estruturantes* da ação profissional podem ser entendidos como aqueles que dão sustentabilidade a toda e qualquer ação: *o conhecimento/investigação, o planejamento, a documentação, os objetivos, as formas de abordagens dos sujeitos a quem se destinam as ações, os instrumentos técnico-operativos* e outros recursos.

O *conhecimento/investigação* refere-se ao corpo de conhecimentos já construídos e relacionados à realidade; ao campo sócio-ocupacional, no qual os Assistentes Sociais estão inseridos, e aos sujeitos destinatários da ação profissional. Destaca-se que esses conhecimentos sempre estão conectados às matrizes teórico-metodológicas presentes na profissão. O conhecimento pressupõe, necessariamente, a existência de uma atitude investigativa que permite a compreensão das particularidades existentes nos diferentes campos de exercício profissional, como na definição de ações profissionais que melhor respondam às demandas e necessidades postas pelos sujeitos.

O *planejamento* é outro elemento do qual a ação profissional não pode prescindir, pois é ele que permite projetar a própria ação, a partir do conhecimento obtido da realidade, da proposição de objetivos, da escolha de formas de abordagem e de instrumentos operativos. Salienta-se que essa projeção e as definições que dela decorrerem devem estar coerentes com a matriz teórico-metodológica eleita como norteadora do exercício profissional.

Por fim, a *documentação* não pode ser negligenciada na ação profissional, pois ela é essencial, tanto para o processo de conhecimento/investigação da realidade, como para a sua sistematização e seu planejamento. Pelo fato de as ações dos Assistentes Sociais estarem calcadas, basicamente, no uso da linguagem, a visibilidade da intervenção realizada só é obtida quando ocorre o registro eficiente da ação. Além disso, os registros permitem congregam dados que podem resultar em avanços, tanto no momento em que se analisa a intervenção, procurando estabelecer novas prioridades, reconhecer as demandas, dentre outros, quanto no momento de reflexão crítica da realidade, dos espaços sócio-ocupacionais e de seus processos de trabalho, no intuito de ampliar o escopo de conhecimentos sobre a profissão e a sociedade.

É importante ter em mente que esses elementos se articulam com outros que também são estruturantes da ação profissional, a saber: os objetivos¹⁸ definidos e as abordagens para a

¹⁸ Os objetivos não devem ser confundidos com as finalidades. Estas se referem mais às diretrizes políticas gerais, à filosofia de ação. Para Mioto e Nogueira (2006), as finalidades apresentam as seguintes características: são abstratas, ideais, de longo alcance e estão mais ligadas a valores, não

aproximação com a realidade e com os sujeitos destinatários da ação, que se realizam através dos instrumentos técnico-operativos e de seus recursos. A escolha das abordagens vincula-se, principalmente, aos objetivos propostos para a ação. Grosso modo, elas podem ser classificadas em coletiva, grupal e individual. Alguns dos instrumentos viabilizadores da realização dessas abordagens são, por exemplo, a entrevista, as reuniões, as assembleias, os encaminhamentos, ou ainda, combinações desses instrumentos, como a visita domiciliar, a entrevista familiar, o trabalho com redes e outros.

Realizadas tais escolhas, é preciso definir, ainda, os recursos necessários para a implementação da abordagem escolhida, por exemplo, a implementação da abordagem grupal implica a utilização da reunião como um instrumento de sua viabilização, que, por sua vez, pode recorrer a diversos outros recursos no momento da sua efetivação, tais como, técnicas de dinâmica de grupo.

O movimento que se tem em mente consiste na articulação dialética entre as três dimensões referentes ao Serviço Social: teórica, ética e técnica. São considerados: o conhecimento/investigação da realidade na qual se intervém; o planejamento e a documentação do processo de trabalho; os objetivos, as formas de abordagens dos sujeitos a quem se destina a ação; os instrumentos técnico-operativos e outros recursos implicados na ação. O esquema da *Ilustração 1* permite-nos visualizar esse movimento encadeado:

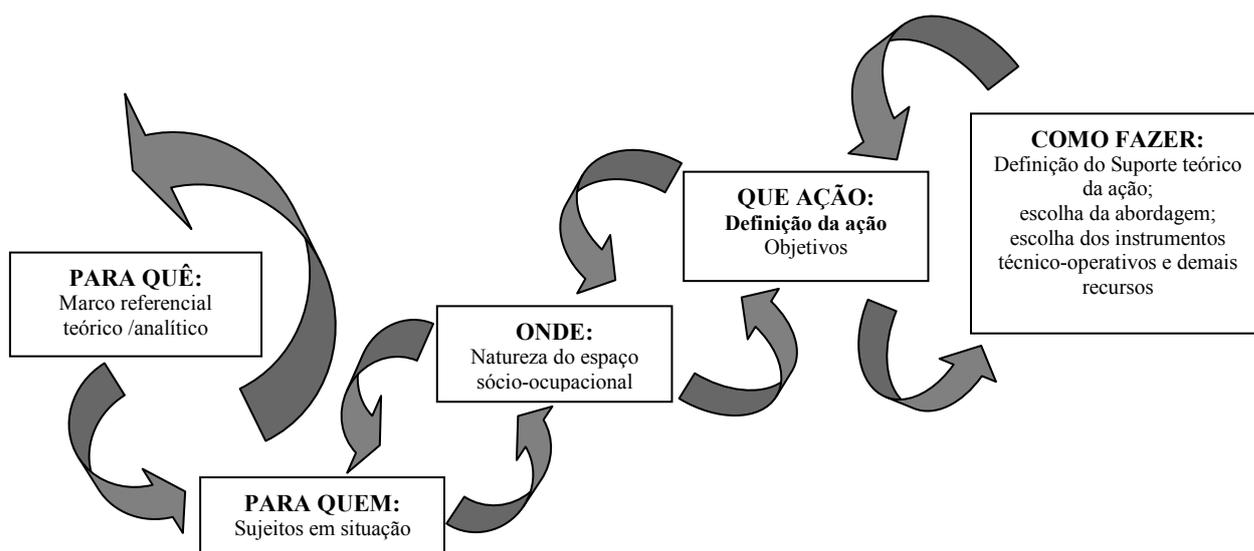


Ilustração 1 – Ação profissional em movimento: articulação entre as dimensões teóricas, éticas e técnicas do Serviço Social. Fonte: Mioto, 2006.

permitindo avaliação direta; enquanto que os objetivos são concretos, reais, de alcance em tempo determinado e estão ligados ao mundo dos bens e serviços, permitindo avaliação direta.

A operacionalização da ação implica articular os conhecimentos entre o universal, o particular e o singular, ou, segundo Yamamoto (2005, p. 95), deve-se estabelecer “a relação indivíduo/sociedade; as relações entre as macroanálises e microssituações enfrentadas no cotidiano profissional”. É a partir das *demandas postas pelos sujeitos*, sejam elas de caráter coletivo ou singular, que o Assistente Social, a partir da finalidade assumida como horizonte para suas ações, *define tanto o objetivo como o caráter da ação* a ser empreendida, localizando-a dentro dos limites e possibilidades colocados pela natureza dos espaços sócio-ocupacionais. Essa definição é realizada através da investigação e do conhecimento das necessidades da população, expressas pelas suas demandas e pela realidade particular de suas condições de vida, e em diálogo com o corpo de conhecimentos já produzidos sobre as particularidades das situações e coerentes com a matriz teórico-metodológica que direciona determinado projeto profissional.

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

Diante disso, considerando que as ações profissionais condensam e expressam toda a formulação teórica, ética e técnica da profissão, não é possível concebê-las de forma isolada. O estudo realizado a partir da observação e da descrição do exercício profissional de assistentes sociais de diferentes espaços sócio-ocupacionais, da produção intelectual da área de Serviço Social e da própria Lei de Regulamentação da profissão, permite compreender as ações profissionais de forma articulada em eixos ou processos interventivos na medida em que se diferenciam ou se aproximam entre si. Para tanto, considera-se a existência de três eixos ou de três processos, a saber: processos político-organizativos, processos de planejamento e gestão e processos socioassistenciais.

A partir disso, postula-se que esses processos, na perspectiva do atual projeto profissional, por um lado, estão dialeticamente articulados e ancorados na dimensão investigativa. Por outro lado, a sua compreensão depende de mediações teórico-instrumentais¹⁹ capazes de dar sustentação às construções teórico-metodológicas e ético-políticas, subsidiando o trabalho propriamente dito, ou seja, aquele que se realiza através de um leque de possibilidades representadas pelas ações profissionais, o *modus operandi*.

¹⁹ Trata-se aqui do conjunto de teorias referentes a determinado campo de conhecimento. Teorias estas que podem possibilitar a conexão/mediação entre o marco teórico paradigmático e aproximação com a realidade particular e singular.

Os processos aqui propostos são compreendidos como meios de subsidiar e dar legitimidade à formulação de agendas públicas propositivas que respondam as demandas/necessidades concretas dos usuários, bem como, alimentar um processo de construção coletiva de reivindicação, afirmação e efetivação de Direitos. Pautam-se pela perspectiva dos Direitos e da Cidadania, cuja lógica está centrada no usuário como sujeito capaz de ascender à autonomia no âmbito das relações sociais, pois o reconhecem como ser político que desenvolve sua participação em diferentes espaços.

Sinalizar para os Direitos e para a Cidadania significa retomar os princípios ético-políticos do atual projeto profissional, cuja *finalidade* apreendida para as ações profissionais reside em construir um processo emancipatório que oportunize aos indivíduos perceberem-se como sujeitos em sociedade, capazes de questionamentos sobre a ordem social estabelecida e de reivindicar Direitos, pretendendo a satisfação de suas necessidades, sejam elas materiais ou culturais. A intenção dessa retomada consiste em efetivar e ampliar a Cidadania sem abdicar da busca pela transformação social. Tal finalidade representa, para o Serviço Social, um horizonte paradigmático a ser perseguido, isto é, as ações profissionais refletem um compromisso ético, sendo parte do exercício e da formação profissional a incumbência de construir as mediações, no momento da operacionalização, que as aproximem da sua concretização (LIMA, 2006).

Nessa perspectiva, realiza-se uma breve aproximação das possibilidades que se apresentam ao trabalhar com a ideia das ações profissionais vinculadas aos três processos interventivos propostos: processos político-organizativos, processos de planejamento e gestão, processos socioassistenciais.²⁰

3.1 Processos político-organizativos

As ações articuladas nesse eixo privilegiam e incrementam discussões e as encaminham para a esfera pública. Seu foco principal consiste em dinamizar e instrumentalizar a participação dos sujeitos, sempre respeitando o potencial político e o tempo dos envolvidos. As ações consideram sempre as necessidades imediatas, mas prospectam, a médio e a longo prazos, a construção de novos padrões de sociabilidade entre os sujeitos,

²⁰ A adoção desses três eixos como articuladores das ações profissionais não esgotam todas as possibilidades de debate, de definição e de apreensão do exercício profissional. Concentramo-nos no âmbito da intervenção profissional voltada para a relação assistente social, serviços e população. De acordo com os apontamentos realizados por Martinelli em conversa pessoal, em 2006, “a formação profissional e a pesquisa no seu ‘sentido estrito’ também podem constituir eixos de intervenção profissional”.

porque estão guiadas pela premissa da democratização dos espaços coletivos e pela criação de condições para a disputa com outros projetos societários. A universalização, a ampliação e a efetivação do acesso aos Direitos são debatidas nos mais diferentes espaços, especialmente de Controle Social, nos quais são questionadas as relações estabelecidas no espaço sócio-ocupacional, na comunidade e nas mais diferentes instituições.

Nesse contexto, as ações socioeducativas são aqui destacadas, mas apresentam especificidades quanto aos seus objetivos, uma vez que intencionam o diálogo problematizador e a coletivização de demandas individuais. Lima (2006) aponta que a mobilização e a organização constituem-se nos seus principais objetivos, sendo que a assessoria é outra ação importante para efetivar a organização da população em torno de seus interesses, e como sujeito de seu próprio desenvolvimento.

Conhecer os sujeitos, explicitar a complexidade e o conjunto de dificuldades que permeiam as demandas encaminhadas ao Assistente Social, e refletir conjuntamente sobre o objeto da ação profissional, é fundamental para garantir um processo na direção da autonomia e da participação.

3.2 Processos de gestão e planejamento

Correspondem ao conjunto de ações profissionais desenvolvidas com enfoque no *planejamento institucional* como instrumento de gestão e gerência de políticas e serviços. Essas ações são ligadas: (a) à gestão das diversas políticas sociais das instituições e dos serviços congregadores de tais políticas, e (b) à gestão e ao planejamento de serviços sociais em instituições, programas e empresas. Nesse âmbito, os objetivos das ações intencionam construir práticas efetivas de intersetorialidade, ou de gerir as relações interinstitucionais; e no *planejamento profissional* estão as ações cujos objetivos buscam sistematizar e racionalizar as ações profissionais. São ações que organizam a intervenção dita específica, localizando-a no processo coletivo de trabalho em equipes multiprofissionais (MIOTO; NOGUEIRA, 2006).

De acordo com Mioto e Nogueira (2006), fazem parte dos objetivos dessas ações: criar protocolos entre serviços, programas e instituições no conjunto das políticas sociais que servem de base tanto para o trabalho do Assistente Social, como para a equipe da qual é parte; e consolidar bases de dados e informações, alimentadas pela documentação do processo interventivo do Assistente Social (diário de campo, fichas, estudos, relatórios). Trata-se de ações que os Assistentes Sociais desenvolvem em cargos gerenciais e administrativos, no âmbito das políticas sociais de instituições públicas ou privadas, bem

como na gestão e no planejamento do setor de Serviço Social no âmbito das instituições e dos programas, envolvendo a organização de seu “fazer profissional”.

Esse processo dá visibilidade às ações desenvolvidas, que há muito são consideradas mera burocracia institucional, mas que contribuem com a qualidade e efetivação dos serviços, influenciando as instâncias decisórias e as de gestão e planejamento das políticas públicas e das instituições, como também, interferindo nas formas de realizar a ação profissional, e buscando a melhor maneira de executá-las frente às demandas/necessidades dos usuários.

3.3 Processos socioassistenciais

Correspondem ao conjunto de ações profissionais desenvolvidas diretamente com usuários nos diferentes campos de intervenção a partir de demandas singulares. Sua lógica reside em atender o usuário como sujeito, visando responder a essas demandas/necessidades numa perspectiva de construção da autonomia do indivíduo nas relações institucionais e sociais, remetendo-o à participação política em diferentes espaços, dentre os quais se incluem: as próprias instituições, os programas, serviços, conselhos de direitos, movimentos de base sociocomunitária e os movimentos sociais na sua diversidade. Esses espaços envolvem ações de diferentes naturezas, difíceis de distingui-las entre si durante a execução, pois estão em constante interação. No entanto, a partir dos objetivos primordiais das ações que compõem esse processo, torna-se possível sua caracterização, de modo a aprofundar os marcos referenciais que ajudam na sua consecução e que facilitam a conexão dialética entre elas. Essa caracterização possibilita aprofundar o conhecimento sobre as particularidades operacionais de cada ação e melhor qualificá-las. Assim, considera-se que, nos processos socioassistenciais, estão presentes ações de natureza socioterapêutica, socioeducativa, socioemergencial e pericial.²¹

²¹ A discussão sobre os processos socioassistenciais nos tem instigado à continuidade da reflexão e do debate, pois parece ser o campo no qual se apresentam as maiores dificuldades de enraizamento do projeto ético-político, uma vez que se verifica uma alta influência de projetos de cunho conservador e uma grande inserção dos profissionais em equipes multiprofissionais. A postulação das ações socioterapêuticas pode parecer estranha à primeira vista, porém, é efetivada à medida que se observa que os assistentes sociais têm realizado ações dessa natureza no cotidiano profissional, particularmente, quando vinculados a determinadas áreas. Portanto, merecem ser debatidas quanto à natureza, às finalidades, às abordagens e aos instrumentos (teóricos e operativos) a serem utilizados.

4 **Algumas considerações sobre a resposta esboçada**

Tecer considerações sobre uma proposta que busca pensar a dimensão técnico-operativa é tarefa difícil, dado o conjunto de dúvidas e incertezas que estão contidas nesse esboço. Aventuramo-nos a expor algumas contribuições que podem qualificá-la, visando agregar mais elementos ao debate, pois, ao realizar esse trabalho de sistematização, foi possível observar o esforço que profissionais e intelectuais têm dedicado para o enraizamento do projeto ético-político da profissão, dentro de um cenário sociopolítico muito desfavorável.

A primeira contribuição deste artigo refere-se à ideia de que as ações profissionais – ao conterem em si as dimensões teóricas, éticas e técnicas, e ao estarem articuladas aos três processos propostos – permitem uma leitura do “fazer profissional” sob diferentes ângulos, e que, ao correlacioná-los, é possível referenciar as ações nos diferentes espaços sócio-ocupacionais. As ações profissionais passam a ser entendidas para além dos espaços e das áreas/campos onde são realizadas, sendo vinculadas sobremaneira ao projeto profissional. A adoção dos processos, como orientadores das ações profissionais, indica uma perspectiva de transversalidade à medida que eles podem ser identificados em qualquer campo profissional de inserção de Assistentes Sociais. Aliados a isso, são processos que encontram referência na Lei 8.662/93 e, indiretamente, no Código de Ética.

A segunda observação trata da possibilidade de potencializar o debate no interior da profissão, direcionando a busca por referenciais teóricos compatíveis com a matriz teórica que orienta o projeto profissional e considerando os diferentes processos. Nessa perspectiva, pretende-se qualificar o diálogo dos Assistentes Sociais com outras profissões. As condições para esse diálogo são fundamentais, dada a sua inserção em equipes multiprofissionais, especialmente aquelas pautadas por projetos político-profissionais compatíveis com o atual projeto do Serviço Social, como, por exemplo, o caso do projeto da Reforma Sanitária. Nesse, profissionais de outras áreas vêm consolidando uma gama de conhecimentos relacionados à intervenção na área social.

Além disso, a ideia dos três processos possibilitaria, por um lado, a adoção de uma perspectiva tridimensional das ações profissionais, em contraposição à manutenção de uma perspectiva unidimensional, dada essencialmente pelos espaços sócio-ocupacionais aos quais os assistentes sociais se vinculam. Por outro lado, pode ajudar o estudante e o profissional a compreenderem e refletirem sobre sua intervenção de forma integrada, ao localizar concretamente o alcance das ações que pretendem realizar no escopo desses diferentes processos. Pode-se dizer, também, que as ações ganham certa particularidade a partir dos

processos aos quais se vinculam, porque estão atentas às demandas/necessidades que se quer atender, por exemplo, uma ação que poderia ser de assessoria tem estatuto diferente quando realizada no âmbito dos processos político-organizativos, e quando realizada no âmbito da gestão e do planejamento.

A terceira observação refere-se à questão da identidade profissional. Espera-se que o aumento de discussões qualificadas sobre as ações profissionais possa contribuir para o fortalecimento da identidade profissional, que reverteria a favor de um distanciamento cada vez maior do protótipo da “identidade atribuída”, postulado por Martinelli (1989, p. 110).

Esse trabalho consiste em uma sistematização possível, dentre tantas outras que poderiam e podem ser efetuadas. Trata-se de uma sistematização das ideias exploradas ou inexploradas nos textos lidos e relidos sobre o exercício profissional do Assistente Social e na observação, direta e indireta, de seu cotidiano profissional. A preocupação central é reiterada aqui e consiste na necessidade de ampliar o debate e o entendimento da dimensão técnico-operativa, atentando para as formas de conduzir qualificada e coerentemente às escolhas profissionais no âmbito do paradigma crítico-dialético. Assim, considerar relevante a coerência e a dialética entre pensamento e ação implica reconhecer que o *como fazer* é peça fundamental no debate que busca garantir essa relação e consolidar a legitimidade do atual projeto profissional.

Finalizando, acredita-se que grande parte das discrepâncias atribuídas às intenções e aos resultados das ações profissionais reside na incoerência presente entre *aquilo que se diz* ou *o que se pretende fazer* e aquilo que realmente *se faz* ou em *como se faz*, uma vez que a opção por determinados procedimentos (abordagens, instrumentos, técnicas e outros recursos) é determinada pelo contexto e pelo conteúdo a ser mediado para se alcançar a finalidade prospectada. O *como fazer* das ações está diretamente relacionado à escolha do paradigma, implicando o reconhecimento, em dado período histórico, da sua validade argumentativa e a sua capacidade de responder concretamente às questões colocadas pela realidade. É através da clareza na compreensão e na proposição do *como* se constrói uma intervenção profissional menos improvisada e mais legítima teoricamente, via que permite demonstrar a coerência pela qual é possível resgatar valores e realizar mudanças.

Referências

- ANDRADE, J. B. T. de. Desenvolvimento sustentado e meio ambiente. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 187-196, 2000.
- BARROCO, M. L. S. *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- _____. Los fundamentos socio-históricos de la ética. BORGIANNI, E.; GUERRA, Y.; MONTAÑO, C. (org.). *Servicio Social critico: hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. São Paulo: Cortez/ Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social, 2005a. p. 223-247.
- BENITO, L. S.; CHINCHILLA, M. M. Flexibilización laboral y desprofesionalización del Trabajo Social. *XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social*. San José-Costa Rica, 2004.
- BRAVO, M. I. S.; MATOS, M. C. de. (Org.). *Assessoria, Consultoria e Serviço Social*. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2006.
- BRAVO, M. I. S. *Serviço Social e Reforma Sanitária: lutas sociais e práticas profissionais*. São Paulo: Cortez, Rio de Janeiro: UFRJ, 1996.
- CARDOSO, F. G.; MACIEL, M. Mobilização social e práticas educativas. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 139-149, 2000.
- CESAR, M. de J. A experiência do Serviço Social nas empresas. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 02*. Brasília: CEAD, p. 165-180, 1999.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Lei 8662/1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em: <www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_lei_8662.pdf>. Acesso em: fev. 2007.
- _____. Atribuições privativas do(a) Assistente Social em questão. Brasília, fev. 2002.
- _____. Código de Ética do Assistente Social e Lei 8662/93 de regulamentação da profissão. 3. ed. Brasília, 1997.
- COSTA, M.D. H. O trabalho nos serviços de saúde e a inserção dos(as) assistentes sociais. *Serviço Social e Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 62, 2000.
- COUTO, B. R. O processo de trabalho do assistente social na esfera municipal. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 02*. Brasília: CEAD, p. 203-213, 1999.
- DE MARCO, P. S. Orçamento participativo: locus do fazer político-pedagógico. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, 2000. p. 151-161.
- DIRETRIZES Curriculares e pesquisa em Serviço Social. *Cadernos ABESS*. São Paulo: Cortez, n. 8, nov. 1998.
- FORMAÇÃO Profissional: trajetórias e desafios. *Cadernos ABESS*. São Paulo: Cortez, n. 7, 1997. Edição especial.
- GONÇALVES, R. B. M. *Tecnologia e Organização Social das Práticas de Saúde*. São Paulo: Editora HUCITEC/ABRASCO, 1994.
- GUERRA, Y.. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. *Revista Serviço Social e Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 62, p. 05-34, 2000.

IAMAMOTO, M. V. O debate contemporâneo do Serviço Social e a ética profissional. BONETTI, D. A. et al. *Serviço Social e ética: convite a uma nova práxis*. 6. ed. São Paulo: Cortez, p. 87-104, 2005.

_____. Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. *Palestra proferida XXX Encontro Nacional do CFESS/CRESS*. Belo Horizonte, 2001.

_____. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

_____. *Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

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

LAURELL, A. C. *Avançando em direção ao passado: a política social do neoliberalismo*. Estado e Políticas Sociais no Neoliberalismo. 2. ed. São Paulo: Cortez/CEDEC, 1997, p. 151-178.

LIMA, T. C. S. *As ações sócio-educativas e o projeto ético-político do Serviço Social: tendências da produção bibliográfica*. Dissertação de Mestrado em pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC/CSE/PGSS, 2006.

_____. *A intervenção profissional do Serviço Social no contexto da cidadania e dos direitos: pensando as ações sócio-educativas*. Trabalho de conclusão de curso. Florianópolis: UFSC, 2004.

LÓPEZ, P. A. V. Que implica pensarse la profesión hacia dentro, sin perder de vista el afuera? *XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social*. San José-Costa Rica, 2004.

MARTINELLI, M. L. *Serviço Social: identidade e alienação*. São Paulo: Cortez, 1989.

MERHY, E. E. *Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde*. Práxis em salud um desafío para lo público. São Paulo: Hucitec e Buenos Aires: Lugar Editorial, p. 71-112, 1997.

MERHY, E. E. et al. *Em busca de ferramentas analisadoras das tecnologias em saúde: a informação e o dia-a-dia de um serviço, interrogando e gerindo trabalho em saúde*. Práxis em salud um desafío para lo público. São Paulo: Hucitec; Buenos Aires: Lugar Editorial, 1997. p. 113-150.

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

_____. O projeto de ensino do trabalho profissional no currículo do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina: um panorama sobre a construção da proposta. *Seminário Latino-Americano de Serviço Social*. Porto Alegre, 2003, CD-ROM.

MIOTO, R. C. T. Processo de construção do espaço profissional do assistente social em contexto multiprofissional: um estudo sobre o Serviço Social na estratégia saúde da família. Florianópolis: 2004. Projeto de Pesquisa: UFSC/CNPq. Mimeo.

_____. Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, 2000.

MONTAÑO, C. Hacia la construcción del Proyecto Ético-Político Profesional crítico. *XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social*. San José-Costa Rica, 2004.

NETTO, J. P. La construcción del proyecto ético-político del Servicio Social frente a la crisis contemporánea. BORGIANI, E.; GUERRA, Y.; MONTAÑO, C. (Org.). *Servicio Social crítico: hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. São Paulo: Cortez, Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social, 2005. p. 271-296.

_____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, Cortez, ano 17, n. 50, p. 87-132 abr. 1996..

PAGAZA, M. R. La intervención profesional y la cuestión social contemporánea: nuevos escenarios que redefinen el campo problemático en la intervención profesional. *XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social*. San José, Costa Rica, 2004.

PAZ, R. D. O. da. As organizações não-governamentais e o trabalho do assistente social. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 02*. Brasília: CEAD, 1999. p. 192-202.

PEREIRA, P. A. P. *Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais*. São Paulo: Cortez, 2002.

REVISTA TEMPORALIS. Reforma do Ensino Superior e Serviço Social. Brasília: ABEPSS, ano 1, n. 1. jan./jun. 2000.

SANT'ANA, R. S. O desafio da implantação do projeto ético-político do Serviço Social. *Revista Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, Cortez, n. 62, 2000.

SARMENTO, H. B. de M. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sócio-política ao redimensionamento de suas funções sociais. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e Política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 95-110, 2000.

SILVA, M. L. L. da. Um novo fazer profissional. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e Política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 111-124, 2000.

SIMIONATTO, I. . Os desafios na produção do conhecimento em serviço social. *Revista Temporalis*. Porto Alegre, PUCRS, n. 9, p. 20-28, 2005.

SOUSA, P. C. de. O cooperativismo. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e Política Social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 241-253, 2000.

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

VASCONCELOS, A. M. *A prática do Serviço Social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde*. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. O trabalho do assistente social e o projeto hegemônico no debate profissional. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 125-137, 2000.

WIESE, M.L. Representação Social do Binômio Saúde/Doença e sua relevância para o Serviço Social. In: *Anais VIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social*. Juiz de Fora: UFJF, v. 1, 2002.

YAZBEK, M. C. Os fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade. *Cadernos Capacitação em Serviço Social e política social, mod. 04*. Brasília: CEAD, p. 19-34, 2000.

Bibliografia consultada

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. NBR 6024: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.