

# Serviço Social, das funções tradicionais aos desafios diante das novas formas de regulação sociopolítica\*

*Social Work – from traditional functions to the challenge facing the new ways of social-political regulation*

## **R** esumo

Este trabalho objetiva refletir sobre algumas das funções socioinstitucionais tradicionalmente consolidadas no interior das organizações sociais e que precisam ser repensadas diante das mudanças em curso, bem como, diante das novas configurações que o trabalho do assistente social vem assumindo especificamente no plantão social, triagem, encaminhamentos, levantamentos socioeconômicos e cadastramento de recursos sociais.

**Palavras-chave:** serviço social, funções, prática profissional, plantão social.

## **A** bstract

The purpose of this work is to make a reflection about some of the social-institutional functions which are traditionally consolidated inside social organizations, and that need to be changed to face the new configuration that a social-assistant has to assume, specifically on social work service, selection, follow ups, social-economic research and social resources filing.

**Key words:** social work, functions, professional practice, social full-time assistance.

**Hélder Boska de Moraes Sarmiento**

Professor titular do curso de Serviço Social e Superintendente de Pesquisa da Universidade da Amazônia – Unama.

Professor Convidado do Curso de Mestrado em Serviço Social da Universidade Federal do Pará – UFPA.

Assistente Social, Mestre e Doutor em Serviço Social pela PUC-SP.

\* Este artigo foi originalmente publicado no Módulo 04, p.95-110, do Curso de Capacitação em Serviço Social e Política Social (CFESS-ABEPSS-CEAD/NED-UNB) sob o título *Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais*.

A publicação desta versão, revista e ampliada, foi autorizada pelo próprio autor e pela Coordenação do referido Curso.

---

## Introdução

**P**ara entender o trabalho do assistente social na dinâmica societária contemporânea é preciso situá-lo no interior do contraditório campo das relações sociais na sociedade capitalista, cujas direção e função social estão historicamente determinadas pela divisão sociotécnica do trabalho e para a reprodução da força de trabalho.

Vale destacar que as profissões institucionalizam-se vinculadas às formações históricas das sociedades. No capitalismo, as particularidades no desenvolvimento do seu modo de produção definiram as características da divisão social do trabalho nas sociedades contemporâneas. No caso do Serviço Social, a profissão vem desempenhando historicamente sua função social na regulação dos conflitos entre as classes, no âmbito do Estado, setor privado e sociedade civil, através do desempenho específico de suas funções profissionais na formulação e gestão das políticas sociais, predominantemente na área da assistência social, através de suas práticas. Esclarecendo, o Serviço Social como profissão desempenha uma função socioinstitucional que lhe dá legitimidade no interior da divisão sociotécnica do trabalho, seus profissionais, os assistentes sociais, através de suas ações desenvolvem as funções profissionais (sócio-ocupacionais) no interior das organizações sociais a que estão vinculados.

Diante desta condição e determinações, os profissionais de Serviço Social vêm reconstruindo sua prática profissional, no sentido de imputar-lhe uma outra direção social e conseqüentemente, o redimensionamento de suas funções socioinstitucionais e sócio-ocupacionais.

É, portanto, fundamental, compreender que esta direção social pretendida se realiza através de um projeto ético-político profissional que está li-

gado à crise capitalista contemporânea e às metamorfoses da questão social. Resultando em um conjunto de transformações na esfera do trabalho e nas novas formas de regulação do Estado através das políticas sociais e da rede de serviços e proteção social. Demandando ao Serviço Social novas exigências, condições e relações de trabalho que precisam ser identificadas e analisadas para que o assistente social possa desenvolver um exercício profissional crítico e propositivo comprometido com a consolidação da igualdade de direitos e da equidade social e contra todas as formas de exclusão social.

Nesta perspectiva, este texto tem como objetivo apresentar algumas das funções socioinstitucionais tradicionalmente consolidadas no interior das organizações sociais e que precisam ser repensadas diante das mudanças em curso, bem como diante das novas configurações que o trabalho do assistente social vem assumindo especificamente no plantão social, triagem, encaminhamentos, levantamentos socioeconômicos e cadastramento de recursos sociais.

## Diferentes concepções para compreensão das funções profissionais do Serviço Social

Inicialmente, é importante demarcar o entendimento que a profissão vem procurando explicitar quanto a sua função e papel nas sociedades capitalistas.

Durante um longo período, o Serviço Social esteve vinculado a uma concepção que buscava apreender a natureza da profissão de maneira auto-explicativa, ou seja, a partir de seu próprio interior.

Esta concepção partia da existência de um certo consenso, resultante do pensamento tradicional-conserva-

dor, sobre a natureza da profissão e o modo de compreender esta, a partir de uma auto-explicação de seus sujeitos sobre os conhecimentos e valores, método, objeto e objetivos<sup>1</sup>. Este raciocínio conduzia à compreensão de que a profissão era essencialmente prática e que exigiria um quadro de referências teórico-valorativas necessárias e suficientes à ação profissional. Estes elementos permitiriam, ainda, considerá-la como possuidora de um corpo de conhecimentos sistematizados e transmissíveis, sob a forma de disciplina profissional, que capacitariam o assistente social a intervir na realidade social.

Esta concepção tinha como seus elementos definidores: os conhecimentos e valores, a partir dos quais a prática é entendida como fonte de conhecimento direto dos problemas em suas causas e conseqüências; o seu marco filosófico, dado pela visão humanista-cristã<sup>2</sup> de valorização da dimensão pessoal e social do homem; o método, como meio ou caminho para se atingir algo, desenvolvendo-se a partir de então um conjunto de regras e padronização de procedimentos ou princípios operacionais<sup>3</sup>; o objeto, o homem no processo de interação com o seu meio social; e o objetivo, delimitado pelos próprios postulados e princípios que constituem o marco filosófico, ou seja, a mobilização e o desenvolvimento das potencialidades dos indivíduos.

Desta concepção de profissão derivou um conjunto de papéis e funções, próprias do Serviço Social no interior das organizações sociais, particularmente a ação educativa em situações-problemas dos indivíduos, grupos ou coletividades. Isso resultou na definição de atribuições específicas do exercício profissional e em modelos de intervenção que esgotaram-se, devido tanto à dinâmica das sociedades capitalistas, como à busca e construção crítica de novos referenciais para o exercício profissional.

A partir da crítica sistemática a esta tradicional forma explicativa da profissão e das novas demandas que se colocaram nas últimas décadas, o Serviço Social construiu e consolidou uma outra concepção, levando em conta os elementos contextuais exteriores à prática profissional, vinculada a seus papéis sócio-ocupacionais, que por sua vez, estão determinados por uma gama de contradições histórico-sociais e por uma problemática teórico-cultural. Esta reconstrução crítica vem legando à profissão uma construção teórico-metodológica e ético-política que permite seu fundamento científico através de uma postura crítica e uma perspectiva histórica e de totalidade.

Privilegia-se, nessa nova concepção, a compreensão da emergência do Serviço Social como profissão resultante das relações sociais que peculiarizam o momento e o processo histórico das sociedades, particularmente o conjunto das relações de classe na sociedade capitalista.

Desta maneira, o Serviço Social passa a ser visto no conjunto dos mecanismos constitutivos de um projeto de controle social de bases políticas e sociais definidas, ao qual, enquanto profissão, está situado como uma atividade prática mediadora no interior da prática social.

A prática social está sempre localizada em uma sociedade concreta, com suas determinações histórico-sociais, na qual a prática do Serviço Social situa-se em um movimento cujos objetivos ultrapassam o âmbito restrito das tarefas que a profissão desenvolve. A prática profissional assume como função socioinstitucional predominante a reprodução da força de trabalho, atuando em espaços sócio-ocupacionais destinados aos setores expropriados de seus direitos, excluídos das condições de reproduzirem-se e impedidos de garantirem suas necessidades básicas.

A profissão também assume um perfil peculiar em sua trajetória histó-

rica. O modo como se inscreve na divisão social do trabalho vai derivar das condições históricas particulares nas quais se institucionaliza. É como diz Yamamoto (1992, p. 40):

*[...] atuando em organizações públicas e privadas dos quadros dominantes da sociedade, cujo campo é a prestação de serviços sociais, o Assistente Social exerce uma ação eminentemente 'educativa', 'organizativa', nas classes trabalhadoras. Seu objetivo é transformar a maneira de ver, de agir, de se comportar e de sentir dos indivíduos em sua inserção na sociedade. Essa ação incide, portanto, sobre o modo de viver e de pensar dos trabalhadores, a partir de situações vivenciadas no seu cotidiano, embora se realize através da prestação dos serviços sociais, previstos e efetivados pelas entidades a que o profissional se vincula contratualmente.*

Entende-se assim que a análise das tarefas em si mesmas não permite desvendar a lógica no interior da qual elas ganham sentido, ou seja, estão colocadas no conjunto dos mecanismos contraditórios de coerção e controle das classes subalternas na sociedade capitalista.

Nesta perspectiva, se a sociedade vem sofrendo alterações em seu modo de organização, a própria profissão de Serviço Social e as práticas desempenhadas pelos assistentes sociais também se alteram. Portanto, é significativo apreender algumas destas modificações societárias em curso, e mais, o sentido e direção dadas às ações profissionais no interior destas.

## Modificações em curso nas funções profissionais do Serviço Social

Nas duas últimas décadas, a profissão consolidou em seu processo de formação e exercício profissional, uma postura que tem procurado modificar o modo de interferir na reprodução da força de trabalho, tanto na dimensão material, como sociopolítica e ideocultural, buscando reconstruir as relações sociais mediante as ações que desenvolve, na direção de formar novos valores, modos de pensar e agir da população com a qual trabalha, contribuindo para a defesa intransigente dos direitos humanos, da justiça, da liberdade, da equidade, e da democracia. Esta reconstrução das formas de atuação do assistente social, no âmbito de seu espaço sócio-ocupacional, implica em retraduzir os valores ético-políticos no relacionamento que estabelece com os profissionais, instituições/organizações e população.

**Isto permitiu à profissão materializar novas conquistas teórico-práticas e ético-políticas, rompendo com a fundamentação filosófica tradicional e conservadora e reafirmando um novo perfil, que substituiu o agente subalterno e executivo para um profissional competente teórico, técnico e politicamente.**

Esta condição para o exercício profissional criou novas situações de trabalho diante das tradicionais demandas institucionais/organizacionais delegadas ao Serviço Social, principalmente com as funções exercidas nos serviços de plantão social e nas práticas de triagem e encaminhamento, bem como diante das ações limitadas de levantamentos de perfis socioeconômicos e cadastramento de recursos sociais.

Esta reorientação profissional<sup>4</sup>, favoreceu, sem dúvida, a reação de posturas conservadoras e temerosas no interior das organizações sociais pois, implicava em (des) construir práticas institucionais consolidadas. Propiciou também a manifestação de sensações de insegurança naqueles profissionais menos preparados para o enfrentamento destas mudanças gerando frases como: O que vou fazer agora? Como fazer diferente? O que será do Serviço Social?

É preciso destacar que estas mudanças se realizaram não apenas pela vontade política dos profissionais, mas também foram geradas por um contexto social, político e econômico que buscava a democratização da sociedade brasileira, a descentralização do Estado e a participação social de novos sujeitos e movimentos sociais em direção à construção de políticas públicas.

Por sua vez, a própria sociedade capitalista, reconstrói seu modo de organização das relações de produção para responder às suas próprias crises e contradições, bem como, às novas necessidades e demandas sociais.

A esse movimento de respostas do capital à sua crise estrutural tem-se chamado de metamorfoses do processo produtivo, que tem criado novas condições de trabalho (com o avanço das tecnologias, a acumulação flexível e as novas formas de gestão), uma produção flexibilizada e o envolvimento manipulatório buscando o consentimento e a adesão dos trabalhadores aos interesses do capitalismo. (ANTUNES, 1999, p. 23).

Os antigos mecanismos de proteção social, mesmo insuficientes, desenvolvidos a partir das políticas sociais vão se tornando residuais, casuais e seletivos, focalizados em situações de pobreza extrema para amenizar os impactos destas novas condições sociais (desemprego estrutural, o aumento da pobreza e da exclusão social, a precarização e casualização do trabalho, etc), colocando em questão a própria concepção de direitos sociais que era portadora.

Isto quer dizer, diretamente para população usuária, que as ações vistas antes como integradoras da participação social nos mecanismos de controle social e garantia de mínimos sociais (e as formas de gerir estes mecanismos pelos próprios assistentes sociais) vêm sendo constantemente reduzidas e amenizadas perdendo, inclusive, sua condição de proteção social. O marco destas mudanças tem sido a desresponsabilização do Estado na garantia destes mínimos sociais, através do corte de programas sociais, diminuição dos benefícios sociais e extinção e/ou recuperação das tradicionais formas de ajuda social que permanecem residuais.

Neste contexto, a proteção social pública e privada prestada apenas residualmente, é cada vez mais afastada dos processos de participação social e de garantia de direitos sociais pelo Estado. Criam-se novas formas de organização social de caracteres mais locais e operativos, nos quais as ações são mais fragmentadas e reguladas pelos ajustes econômicos do mercado e pela esfera política que deslegitima os interesses nacionais. Isso propicia a criação de novas identidades globais, gerando, ainda, uma cultura de passividade e conformismo.

Tem-se assim, um conjunto de novas configurações e demandas para a atuação dos assistentes sociais, articuladas pelas relações que se estabelecem entre mudanças contextuais no modo de organização dos mecanismos de produção e reprodução social, nos

modos de nos inserirmos profissionalmente e nas novas situações que emergem do conjunto destas relações.

Este é o conjunto de novas necessidades e demandas postas à profissão em uma imediatividade cotidiana que é, ao mesmo tempo, expressão das contradições sociais e exigência de superação delas. São ainda, expressões das novas formas de reprodução da força de trabalho e exigência de satisfação das necessidades objetivas de sobrevivência e existência; das formas de fragilização dos mecanismos de apreensão crítico-reflexiva do real e, também, são mecanismos sobre os quais incidem ações para a formação de novos valores e formas de pensar e agir dos assistentes sociais. Significa, no dizer de Yamamoto (1999, p. 113),

*[...] um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano.*

É um momento de mudanças significativas, de um perfil profissional executor terminal de políticas sociais para um profissional qualificado na execução, gestão e formulação de políticas sociais públicas, de uma postura crítica mas também criativa e propositiva. Um profissional que possa responder, em seu exercício profissional, com ações qualificadas que detecte tendências e possibilidades impulsionadoras de novas ações, projetos e funções, rompendo com as atividades rotineiras e burocráticas.

## **Novas bases organizacionais e a gestão social**

As mudanças históricas que estão hoje alterando a divisão social e téc-

nica do trabalho materializadas em mudanças nas relações Estado/sociedade e nas formas de organização e gestão do trabalho, afetam diferentes especializações do trabalho coletivo, inclusive o Serviço Social.

Um exemplo disto é a formação de uma nova pobreza definida pelos estoques de força de trabalho descartáveis que não tem mais lugar no mercado de trabalho, ampliando não apenas uma demanda quantitativa de novos atores portadores de antigas necessidades (trabalho, renda, consumo), como também gerando novas necessidades e demandas quanto à questão da insegurança e medo em relação ao trabalho, à expectativa em relação as suas próprias vidas, e às possibilidades de satisfazerem suas necessidades. Ao mesmo tempo, temos o convívio com trabalhadores altamente qualificados, em organizações com padrões e condições de trabalho de altíssimo nível, primando pela qualidade na produção e no produto, com forte apelo social, exigindo dos profissionais que nelas atuam respostas mais qualificadas na implementação de sistemas mais eficientes de gerenciamento de pessoas e envolvimento dos trabalhadores com a comunidade.

Estas situações têm implicado um conjunto de aspectos e/ou novas dimensões que se apresentam como novas requisições para o trabalho dos assistentes sociais como a universalização dos serviços sociais, a descentralização participativa, e a qualificação dos serviços prestados pelas diferentes organizações públicas, privadas ou não-governamentais, além das novas exigências de qualificação (habilidades e qualidades pessoais) que são colocadas aos próprios profissionais de Serviço Social.

Desta maneira, verificamos hoje um forte direcionamento das funções socioinstitucionais do Serviço Social não mais para a execução de políticas sociais, mas para uma base organizacional situada na função

gerencial, seja das próprias políticas, seja de seus serviços, seja de pessoas, no interior das organizações públicas, privadas e não-governamentais. (CHIAVENATO, 1999).

Esta nova função gerencial vem exigindo um nível de conhecimento bem mais amplo, tanto para compreensão crítica das condições políticas em que estas exigências são colocadas – principalmente no que se refere ao desmonte das políticas sociais por parte do Estado- como da fragilização dos direitos sociais, seja dos serviços e/ou benefícios na área do trabalho, bem como, as novas/velhas formas de filantropia e solidariedade que se reorganizam.

É preciso, portanto, uma apropriação crítica desta nova função gerencial para que se possa compreender que o processo de reestruturação produtiva pelo qual passamos traz, no seu bojo, novas formas de gestão que atualizam as formas antigas de reprodução da força de trabalho. O que antes era evidenciado como políticas compensatórias, hoje é redirecionado através de alguns programas de qualidade e produtividade e, inclusive, de incentivo à participação. É como argumenta Mota (1998, p. 24):

*[...] a atual recomposição do ciclo de produção do capital, ao determinar um conjunto de mudanças na organização da produção material e nas modalidades de gestão e consumo da força de trabalho, provoca impactos nas práticas sociais que intervêm no processo de reprodução material e espiritual da força de trabalho, onde se inclui a experiência profissional dos assistentes sociais.*

Sustenta ainda a necessidade das profissões inseridas na divisão social e técnica do trabalho de conhecerem e atualizarem-se para agir sobre as

necessidades sociais que se revertirão em demandas de trabalho para essas profissões, chamando a atenção do Serviço Social. Segundo Mota (1998, p. 25),

*Admitimos, portanto, que a trilha por onde caminham os desafios aos profissionais do Serviço Social – consideradas as particularidades do seu trabalho – são as novas modalidades de produção e reprodução social da força de trabalho. Essas últimas, mediadas pelo mercado de trabalho profissional, passam a exigir a refuncionalização de procedimentos operacionais, também determinando um rearranjo de competências técnicas e políticas que, no contexto da divisão social e técnica do trabalho, assumem o estatuto de demandas à profissão.*

Diversificando ainda as implicações presentes com as novas formas de organização da produção material e das modalidades de gestão e consumo da força de trabalho, Marlova (1996) nos chama a atenção para a necessidade de entendermos que, no Brasil, o setor privado tem uma variada forma de gerência da força de trabalho, como também uma variada forma de recompensá-la, inclusive identificando que as principais políticas de reprodução da força de trabalho estão voltadas para a meta da produção, seja pela distribuição de lucros ou pela remuneração variável, com ou sem comprometimento do salário real.

Esta direção política e econômica não é nova, mas a forma como se apresenta traz um conjunto de características com implicações diretas para a ação dos assistentes sociais. Principalmente quanto aos diferentes métodos de organização do trabalho imbricados com as diferentes formas de

sua organização e das próprias formas de proteção social do trabalhador, sejam políticas sociais, benefícios e/ou serviços.

Estes fatores precisam ser percebidos com grande clareza pelos assistentes sociais, pois a utilização de novas tecnologias de gerenciamento da força de trabalho, fazem hoje muita diferença quanto ao balanço social que o fator trabalho pode proporcionar com a difusão da idéias de responsabilidade social entre empresas, Estado e sociedade civil; com o crescimento da previdência privada articulado com o Estado num amplo processo de mercantilização dos serviços para os trabalhadores formais; e de uma visível redução das políticas sociais públicas.

Essas novas exigências, colocadas ao Serviço Social, implicam tanto novas formas de gestão, como imediatamente a reorganização da funcionalidade da profissão no exercício desta no âmbito da reprodução do trabalho, como a busca da adesão dos trabalhadores aos interesses da empresa; como o enxugamento das empresas através da terceirização; ou o próprio esvaziamento das mobilizações operárias. Assim, constituindo um novo espaço contraditório e desafiador ao exercício profissional do assistente social.

Vale ainda destacar que administrar pessoas, recursos e serviços não é algo novo dentro do Serviço Social. Desde a gênese da profissão, devido às situações contingenciais e situacionais que fazem o cotidiano organizacional, público ou privado, trabalhar com a gestão social sempre constituiu-se o nosso objeto formal e principal de atuação, mas hoje, esta função social vem se tornando exigência em nosso fazer profissional para além das ações antes voltadas e limitadas à execução de políticas sociais.

Concomitante a isto, vários outros personagens e/ou profissões, se capacitam e ingressam neste novo espaço organizacional, para garantir seu lugar no mercado à luz de novas tecnologias e proposições.

Neste espaço de concorrência e competitividade do mercado de trabalho, mesmo com as alterações que se fazem, o assistente social, continua sendo requisitado em sua função, ou seja, como intermediador das relações empregador x empregado, como mecanismo de ampliação da produtividade. Por isto, cabe a preocupação apontada por Cesar (1999) de que, dentre as novas formas de gestão, o Assistente Social sirva apenas de instrumento capacitador dos gerentes, num cargo de assessor/consultor/supervisor, abrindo espaço para que eles se apropriem do conhecimento do Serviço Social e este perca seu espaço.

É preciso, portanto, reconstruir o perfil sociotécnico e ideopolítico do profissional de Serviço Social. Mas isso implica conhecimento do profissional sobre os contextos de gestão privada e pública, suas diferenças, especificidades e interações. E, mesmo assim, o Serviço Social precisa responder às especificidades locais sim, mas não pode adequar-se a um repositório e nem deixar-se excluir do quadro de serviços por indisposição ao estudo e capacitação intelectual, bem como, do conhecimento de novas culturas e formas de trabalhar, pois o importante é a garantia dos direitos sociais e o conteúdo a ser repassado na formação de novos valores, contemplando a direção social apontada pelo projeto ético-político da profissão.

Portanto, evidencia-se a existência concreta de novas exigências socioinstitucionais colocadas no processo de trabalho dos assistentes sociais no interior das organizações que podem implicar em mudanças das funções profissionais dos assistentes sociais.

### **Plantão social, triagem e encaminhamentos**

Com os crescentes índices de desemprego e os diferentes mecanismos de exclusão, além das necessidades

básicas não atendidas por significativa parcela da população que não possui as condições mínimas necessárias para sua reprodução, o Estado, embora aparentando um caráter inovador, não consegue desconstruir antigas práticas assistencialistas pertinentes às suas estruturas burocráticas e políticas, mesmo querendo mudar o seu padrão de intervenção.

Acrescido a estas condições, o Estado ainda não conseguiu organizar uma política de assistência social através da qual a distribuição equitativa de bens, recursos e serviços possam ser garantidos como direitos sociais. Com o crescimento da miséria, favorecendo uma corrida aos serviços de assistência, a agudização das tensões políticas, e o fato das políticas sociais, enquanto mecanismos de regulação social, não conseguirem garantir o atendimento desta demanda crescente, vão sendo criados novos mecanismos, como formas possibilitadoras de soluções a estas relações contraditórias, marcadas prioritariamente pela seletividade.

**É justamente neste espaço  
contraditório e seletivo de  
espoliação da força de  
trabalho e exclusão social  
que os trabalhadores  
recorrem à assistência  
social, através dos  
Plantões Sociais –  
espaços que acabam por  
tornarem-se verdadeiros  
centros de triagem e  
encaminhamentos de  
demandantes para garantia  
de suas necessidades  
básicas.**

A história mostra que as primeiras experiências com levantamentos estatísticos em face da impossibilidade de atender a todos os casos e situações, levam a definição de critérios classificadores e seletivos, através de um conjunto minucioso de exames diagnósticos dos problemas sociais para posterior encaminhamento.

Este encaminhamento, por sua vez, era feito a partir do conhecimento dos aspectos socioeconômicos da população demandante, pautado na previsão de que esta não poderia viver sem este auxílio. Assim, no interior das organizações sociais e principalmente naquelas de perfil assistencial, justamente por não serem capazes de absorver a grande demanda, a triagem, constitui-se como prática institucional cumprindo seu papel de seletividade.

É nesta prática institucional que o Serviço Social é chamado a atuar principalmente por este possuir um olhar técnico-operativo conhecedor das reais necessidades da população, valendo-se de critérios de elegibilidade, incorporado nas funções burocráticas e, em última instância, marcado por uma carga de poder decisória sobre as condições de vida desta população. Não por acaso, tradicionalmente, o Plantão Social tornou-se um serviço, por vezes, quase sinônimo de Serviço Social com procedimentos inerentes ao seu fazer profissional, entendidos como técnicas de triagem.

Desta forma, os Plantões Sociais passaram de um atendimento emergencial a um contingencial para a população sem condições de satisfação de seus direitos básicos, constituindo-se como um serviço permanente, muitas vezes confundido como um espaço físico, mesmo que precário, sem solubilidade, marcado pelos processos de aprendizagem e disciplinamento burocrático-institucional, através do qual, o conhecimento criterioso da vida da população atendida torna-se uma ajuda individual, redutora de tensões, base sobre a qual

definem-se os critérios de elegibilidade e encaminhamento.

Assim, o encaminhamento, muitas vezes confundido com transferência de responsabilidade entre setores e organizações, torna-se uma prática do Serviço Social e um serviço sempre parcial e insuficiente, exigindo novos retornos que acabam por reforçar a dependência e, muitas vezes, a perda de autoestima. Quando muito, conseguem, através da garantia de alguns recursos, uma satisfação compensatória em meio às informações controvertidas e às respostas insuficientes às demandas criadas. O encaminhamento ainda não é compreendido como a busca de uma solução para os problemas e situações vivenciadas pela população, como garantia de seus direitos.

No atual contexto socioeconômico, vemos uma grande dicotomia. Ao mesmo tempo em que avançam as novas formas de gestão e gerenciamento de recursos para trabalhadores mais qualificados, vemos um contingente populacional, cada vez mais pauperizado recorrendo a diferentes alternativas e práticas organizacionais para garantir sua sobrevivência.

Com a modernização do Estado, os Plantões Sociais vêm sendo desorganizados por serem identificados com práticas assistencialistas, paternalistas e reprodutoras das relações de poder inerentes aos processos de atendimentos básicos, o que é verdadeiro. No entanto, o próprio Estado não vem conseguindo, ao mesmo tempo, reconstruir novas formas de atendimento e/ou criar novas condições e alternativas para que esta população enfrente mecanismos efetivos de garantia de sobrevivência, principalmente, através de programas de geração de trabalho e renda.

Por outro lado, identificam-se práticas profissionais, que, ao privilegiarem ações coletivas, descaracterizaram o Plantão Social como serviço emergencial para atendimento direto e mobilizador de recursos, quan-

do necessários. Assim, se por um lado, optaram por reduzir os mecanismos assistencialistas buscando alcançar novos direitos sociais, ao mesmo tempo, desprestigiaram o atendimento direto de situações imediatas e/ou emergenciais específicas desta parcela significativa da população.

Estas posturas e práticas, sem a devida criação de alternativas à população antes demandante, criaram novas condições para uma demanda organizacional significativa que acabaram por fortalecer uma rede de proteção social filantrópica, leiga, e solidária com fortes traços assistencialistas. O Estado desresponsabilizou-se por esta prática, sem reestruturá-la no interior de uma política de assistência social. Com isto as organizações da sociedade civil acabaram por criar uma nova rede de serviços necessária ao atendimento direto da população que continua tendo sua sobrevivência ameaçada. Espaço que vem constituindo-se como campo de atuação para os assistentes sociais.

Dentro destas contradições, os assistentes sociais são requisitados por uma nova demanda de serviços, agora com base não mais no Estado, mas nas novas organizações e redes de solidariedade, muitas das quais receptoras de escassos recursos públicos, e outras mantidas integralmente com recursos dos setores privados ou de contribuintes diretos.

O que vale destacar é que mesmo com a nova rede de serviços, organizações e formas de gestão, o Plantão Social continua sendo um serviço necessário ao atendimento direto, concreto e emergencial da população, sob o qual estão abrigadas um conjunto de ações educativas (político-ideológicas) através do qual é garantido uma parcela das necessidades básicas, sem necessariamente serem entendidos ou efetivarem-se como direitos sociais.

Diante do exposto, vale algumas perguntas: as novas formas organizacionais de gestão social têm ele-

vado as condições de vida dos que são/eram atendidos pelos Plantões Sociais? Estes serviços têm sido um “caminho” para a ampliação dos direitos de acesso aos serviços sociais? As práticas profissionais que têm se responsabilizado pelo Plantão Social têm conseguido romper com o aprendizado da alienação?

No entanto, não se pode deixar de compreender que o extenso campo de contradições sociais existente no interior dos Plantões Sociais precisa ser superado, na medida em que a população tiver ampliado e garantido seus direitos sociais, bem como, estiverem sendo consolidadas novas formas de gestão, onde a democracia e a participação sejam as condições para a existência de novas formas de produção/reprodução social.

Nesta direção, a compreensão da assistência social como política social e, portanto, como direito social da população é fundamental, pois a quebra destes não vem apenas das ações que se executam, mas da direção que se imprime às suas ações. Isto quer dizer que a prática assistencial não é por si mesma reprodutora, embora seja contraditória. Portanto, não pode se restringir à provisão imediata de bens e serviços mas, é fundamental que seja constituidora de direitos, desde o avanço das consciências nesta direção até a apropriação destes bens e serviços.

Entende-se que o Plantão Social está circunscrito pelas relações entre a existência de necessidades da população e a ausência das condições para supri-las; portanto, sua superação não é apenas técnica ou gerencial, mas acima de tudo política, pois implica uma recondução das formas de compreender os direitos sociais e implementar as políticas sociais e, nestas, a reorganização dos serviços sociais.

Assim, compreende-se que as possibilidades de superação das tradicionais práticas de triagem e encaminhamento realizadas através do Plantão Social implicam em:

- a) compreender a realidade desta prática e suas contradições, do ponto de vista de um espaço político para a população que não tem mais onde recorrer;
- b) destacar a prática investigativa como resgate e registro vivo do cotidiano de vida da população atendida ou não, sendo o conhecimento desta realidade um elemento potencializador dos interesses coletivos quando construídos de forma participada com a população, permitindo a mobilização e aglutinação de interesses comuns, base para novas conquistas de direitos sociais e
- c) avaliar as demandas e necessidades que não estão sendo supridas, a partir da ótica dos direitos sociais, que permite rever os programas e serviços que se destinam a estas situações possibilitando ainda, a qualificação da infra-estrutura e dos serviços.

Portanto, considerando as condições sociopolíticas e econômicas de hoje, que marcam os espaços organizacionais onde as práticas profissionais se institucionalizam, acredita-se ser de fundamental relevância, conhecer as reais condições dos serviços que prestamos, como também, das práticas desempenhadas no interior destes, tendo como ponto de referência e horizonte a garantia dos direitos sociais, da cidadania e da democracia.

Vale destacar que esta direção ético-política da prática profissional entende que a universalização de serviços implica a superação das práticas de triagem restritivas aos mecanismos burocráticos de inclusão/exclusão de acesso aos bens e serviços. Significa ainda, que a prática de encaminhamento precisa levar em conta as novas condições e funções socioinstitucionais que o Serviço social está colocado hoje, no interior de uma ampla rede interinstitucional de

proteção social (embora mostre uma tendência contrária), sobre a qual também se busca a garantia dos direitos sociais.

Implica, além disso, conceber o Plantão Social, como um serviço destinado exclusivamente a atendimentos emergenciais daqueles que têm interrompidas suas condições de reprodução social e não como fonte ilusória de manutenção e garantia de sobrevivência e direitos sociais. O atendimento emergencial àqueles que estão diante da falta de condições de reproduzir sua subsistência é direito social, a manutenção de serviços permanentes para aqueles que estão sem condições de reproduzir sua subsistência é prática institucionalizada de destituição de direitos sociais, diante das quais os assistentes sociais têm o dever de contribuir para sua superação.

### **Levantamentos socioeconômicos e cadastramento de recursos sociais**

É no interior deste contraditório campo de relações sociais que os interesses e necessidades vão se constituindo em demandas e inserindo-se na agenda política/pública, na medida em que são apropriadas pelas organizações e se institucionalizam em respostas. Nesta prática institucional, a leitura e análise sistemática dessa realidade pelos assistentes sociais é de vital importância pois, das solicitações individuais, esparsas, casuais ou institucionalizadas, podem se constituir demandas coletivas potencializadoras de novas conquistas e direitos sociais ou de novos serviços e projetos voltados aos interesses diretos da população atendida.

Para tanto, a informação clara e precisa dos recursos, serviços e direitos é fundamental, papel para o qual o assistente social tem se preparado significativamente nos últimos anos, consolidado pela postura explicitada

pelo Código de Ética dos Profissionais de Serviço Social. Assim é imprescindível a qualificação do atendimento profissional e dos serviços prestados, condição necessária para garantia dos direitos sociais, referência e ponto de partida de ações institucionais comprometidas.

Um fator determinante para que isto seja realizado é a organização e desenvolvimento da prática e postura investigativa. Esta postura implica diretamente a qualificação profissional, a partir de uma capacitação e qualificação intelectual constante, em busca de concepções teórico-metodológicas críticas capazes de viabilizar análises concretas da realidade social.

No dizer de Setubal (1995) a pesquisa é um “instrumento mediador da relação sujeito-objeto” pois, seu objetivo visa, além de produzir conhecimentos, também apreender o objeto por meio de uma elaboração do raciocínio lógico (como ato intelectual consciente e crítico), decorrente de uma movimentação dialética capaz de penetrar no real e apreender as suas determinações.

Portanto, a pesquisa como uma prática profissional, implica uma postura indagadora, crítica e questionadora diante do mundo e é, acima de tudo, uma mediação entre sujeito e objeto quando compreendida como uma forma de *praxis* social. É aí que se percebe o quanto as facetas da realidade apreendidas pelo assistente social em sua prática investigativa se constituem como uma das fontes possibilitadoras de seu fazer, e mais, de repensar o seu fazer, sua prática institucional.

Se forem consideradas as diferentes facetas que a sociedade contemporânea possui, e as diferentes condições em que as relações sociais se apresentam, nas quais as contradições sempre são aparentes, isto é, não se revelam por si mesmas, a prática investigativa é fator fundamental para o desvendamento das diferentes situações em que nos envolvemos profissionalmente e também, possibilitadora de

dinamizar e viabilizar novas alternativas para a prática social.

Desta maneira, a prática investigativa é uma atividade necessária e básica do fazer profissional, tanto por seu papel destacado de indagação e questionar permanente das ações desenvolvidas, como principalmente de reconstrução da realidade.

A pesquisa busca sempre a vinculação entre pensamento e ação, assim, as questões de investigação estão sempre relacionadas a interesses e circunstâncias socialmente condicionadas. As investigações se iniciam por problemas, articulados por dúvidas, perguntas e conhecimentos anteriores que se reorganizam em formulações teórico-políticas como um sistema organizado de proposições, através das quais os sujeitos atribuem-lhes sentido e direção. Sempre levando em conta, pelo caráter da prática profissional, que a sua própria construção e seus resultados impliquem a participação e compreensão de seus interlocutores.

Percebe-se então que conhecimento, realidade e ação se articulam na prática profissional do Serviço Social na medida em que esta, intencional e criticamente, coloca-se diante das situações marcada pelo compromisso de dizer e revelar a “verdade” dos fatos, de arbitrar diante de “diagnósticos” e de garantir a tomada de decisões diante das questões sociais em que se colocam institucionalmente.

Sendo assim, o tradicional levantamento socioeconômico precisa deixar de ser um formalismo burocrático, repetitivo de informações quantitativas desnecessárias para a população, para o assistente social e para a própria organização, e passar a ser uma forma de municiar o profissional com informações quantitativas e qualitativas sobre as condições de vida e respostas socioinstitucionais à população atendida.

É ainda, neste espaço de construção da prática investigativa que se

torna relevante o domínio de conhecimento sobre os recursos institucionais existentes. Normalmente reconhecido e denominado de cadastramento de recursos sociais, consideramos hoje que o domínio de informação e conhecimento dos direitos sociais, serviços e dos critérios socioinstitucionais de atendimento são fatores fundamentais para a tomada de decisão e ação, tanto para o assistente social ou organizações, mas principalmente pela própria população demandante.

A sistematização e divulgação do conhecimento construído sobre as condições de vida da população e dos recursos disponíveis para garantia de direitos é papel crucial a ser desempenhado pelo Serviço Social como requisito necessário para tomada de consciência da qualidade de vida pela própria população, mobilização acerca de direitos sociais e fundamentalmente para democratização das relações socioinstitucionais.

Isto também quer dizer que a prática investigativa está intimamente articulada com as práticas de avaliação e planejamento das políticas sociais, no fundo, definidoras das conquistas e/ou garantia de direitos sociais, das quais, os levantamentos socioeconômicos e o cadastramento de recursos sociais são inerentes.

É a este conjunto de práticas que vem se denominando de ciclo do gerenciamento social pois, identificados e priorizados os problemas e analisados os dados disponíveis pelas pesquisas sociais, realizam-se as análises dos indicadores sociais, definição de objetivos, metas e estratégias, identificação das ações, implementação e avaliação.

## **Direitos Sociais: contribuição do Serviço Social**

Conclui-se que a contribuição do Serviço Social para efetiva consolida-

ção das políticas sociais implicam não apenas o acesso a bens e serviços, mas a construção de mecanismos de democratização para a definição de quais bens e serviços são necessários para serem implementados, compreendendo a dinâmica societária e estabelecendo novos mecanismos de sociabilidade e política, ou seja, como tais questões podem se materializar em novos procedimentos de ação.

Neste sentido é fundamental a constituição de uma ação profissional que contribua para o fortalecimento da ação política de vários segmentos, tornando a necessidade um sentimento consciente, que mobiliza intenções e impulsiona ações. Possibilitando a superação da alienação produzida pelas próprias condições sócioeconômicas, transformando-as em direitos reconhecidos e legitimados socialmente.

Essa transformação das necessidades em direitos exige que a sociedade apresente condições objetivas para atendê-las e também o reconhecimento das relações com o poder público para implementá-las. Portanto, estas condições implicam em uma participação ativa por parte do Estado e uma intensa mobilização da sociedade civil, através de seus processos organizativos. Também, exigem investimentos financeiros que lhe dêem sustentação e a inclusão de uma agenda político-moral de direitos que se oponha ao aprofundamento das desigualdades sociais, das diferentes formas de violência, e da ampliação da exclusão. Pressupostos para a democracia, justiça e liberdade, horizonte possível a ser construído com a contribuição dos profissionais de Serviço Social, anunciado em seu compromisso ético-político.

Solicitado em 30/10/2001. Autorizado para reprodução em 20/11/2001.

## Referências

ANTUNES, Ricardo. Crise Capitalista Contemporânea e as Transformações

do Mundo do Trabalho. In: *Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Brasília, UNB-CEAD/CFESS/ABEPSS, 1999. Módulo I.

CESAR, Mônica de Jesus. A experiência do Serviço Social nas empresas. In: *Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Brasília, UNB-CEAD/CFESS/ABEPSS, 1999. Módulo II.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

IAMAMOTO, Marilda V. *Renovação e conservadorismo no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1992.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 1998.

\_\_\_\_\_. O trabalho do assistente social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social. In: *Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Brasília, UNB-CEAD/CFESS/ABEPSS, 1999. Módulo I.

MARLOVA, Elaine. Reestruturação empresarial no Estado do Rio de Janeiro e suas inflexões sobre o campo da proteção social da força de trabalho. In: *Em Pauta*. Rio de Janeiro: UERJ, n. 9, nov. 96.

MOTA, Ana Elizabete. *Cultura da crise e seguridade social*. São Paulo: Cortez, 1995.

MOTA, Ana Elizabete. (Org.). *A nova fábrica de consensos*. São Paulo: Cortez, 1998.

SETUBAL, Aglair A. *Pesquisa em Serviço Social: utopia e realidade*. São Paulo: Cortez, 1995.

profissão, que reduz os complexos e contraditórios fatores societários.

- 2 Esta visão é conhecida pela profissão através dos postulados e princípios básicos de dignidade do ser humano, da sociabilidade essencial do homem e da perfectibilidade humana, herdeiros diretos do neotomismo.
- 3 Conhecidos como ver, julgar e agir, explicitam-se pelo estímulo ao exercício da livre escolha e da responsabilidade das decisões, respeito aos valores, padrões e cultura e ensejo à mudança.
- 4 Esta expressão tem o sentido de reconstrução do perfil e postura profissional a partir do acúmulo de um referencial crítico-analítico, marcado pelos avanços teórico, cultural e político do Serviço Social na América Latina e no Brasil.

**Helder Boska de Moraes Sarmento**

Rua Municipalidade, 949, ap.1201

Bairro Umarizal

Belém – PA

CEP: 66.050-350

Telefone: (91) 210 3119

e-mail: nhamunda@unama.br

## Notas:

- 1 Tal concepção auto-explicativa indica uma auto-determinação da