UNIVERSIDADE DE BRASILIA – UnB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – IH
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – SER

Ana Paula Rios da Silva

Serviço Social: um olhar de dentro para fora com relação ao acesso a bens e serviços prestados.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

BRASÍLIA – DF
2018

ANA PAULA RIOS DA SILVA

Serviço Social: um olhar de dentro para fora com relação ao acesso a bens e serviços prestados.

Monografia apresentada ao Departamento de Serviço Social – Instituto de Ciências Humanas da Universidade de Brasília- UnB como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora:Profª. Draª.: KAREN SANTANA DE ALMEIDA VIEIRA

BRASÍLIA – DF

2018

Serviço Social: um olhar de dentro para fora com relação ao acesso a bens e serviços prestados.

ANA PAULA RIOS DA SILVA

Aprovado em: 10/ 12/ 2018.

Banca Examinadora:

_____

Prof.ª Drª.: Karen Santana de Almeida Vieira. (SER/UnB)

Universidade de Brasília – UnB

(Orientadora)

_____

Prof.ª Drª.: Janaina Lopes do Nascimento Duarte. (SER/UnB)

Universidade de Brasília – UnB

_____

Me.: Jamila Zgiet Rodrigues Santos.(SES/DF)

Assistente Social – Secretaria de Estado de Saúde – SES/DF

Agradecimentos

Agradeço a Deus primeiramente, pela realização da conclusão desta etapa e por todas as oportunidades de crescimento enquanto ser humano, que me foram possibilitadas durante este processo de formação.

Agradeço a minha mãe Delci que sempre esteve ao meu lado se dedicando a me apoiar e a tornar possível esta conquista, a melhor pessoa que eu poderia ter como exemplo e tenho a sorte de ter presente na minha vida. Sou grata ao meu irmão e padrasto que também me deram apoio e suporte ao longo desses anos. Tenho gratidão por toda a minha família por contribuir na minha formação enquanto pessoa.

Agradeço aos tantos amigos que tive a alegria de conhecer ao longo da minha graduação, dedico especial carinho a Àdima, Flávia, Johny, Laura e Raiane, uma família com a qual fui presenteada. Sou grata pela oportunidade de fazer bolos, pelas longas conversas, risadas, pelas festas e por todo apoio e carinho.

Dedico gratidão a todos os professores que contribuíram para minha formação, aos membros da universidade que contribuíram com seu trabalho para fazer com que houvesse sempre um suporte quando necessário.

Tenho muita gratidão pela professora Kênia por todo o apoio e suporte prestado durante o período de estágio e por se mostrar uma pessoa compreensiva e amiga.

Sou grata a professora Karen por ter tido muita paciência ao longo desse processo de orientação, e por ter demonstrado compreensão e nunca ter me deixado desamparada durante esta jornada. Sou grata por ter tido a oportunidade de conhecer uma pessoa incrível, dedicada, alegre, perseverante e que sobre tudo se mostrou uma amiga.

Agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para a concretização desta etapa em minha vida.

No meio do caminho tinha uma pedra

Tinha uma pedra no meio do caminho

Tinha uma pedra

No meio do caminho tinha uma pedra

Nunca me esquecerei desse acontecimento

Na vida de minhas retinas tão fatigadas

Nunca me esquecerei que no meio do caminho

Tinha uma pedra

Tinha uma pedra no meio do caminho

No meio do caminho tinha uma pedra.

(No Meio do Caminho - Carlos Drummond de Andrade)

Resumo

O presente trabalho tem o objetivo de analisar a relação que o usuário tem com o Serviço Social, valendo-se do ponto de vista de assistentes sociais da Seguridade Social. Utilizando-se como estímulo uma experiência de estágio na qual foi possível observar que diversos usuários relatavam o desconhecimento do que é Serviço Social até o momento do atendimento, determinou-se que se fazia necessário utilizar a análise de dados para buscar entender "Por que parte dos usuários não procura o Serviço Social até que sua situação se agrave?". No decorrer deste estudo, realizado durante o período correspondente ao segundo semestre de 2018, utilizou-se revisão de literatura e pesquisa bibliográfica abordando autores como Netto e Braz (2008) para conceituação do modo de produção capitalista, Iamamoto (2009) para caracterizar o desenvolvimento do Serviço Social, Faleiros (2009) para compreender o papel das políticas sociais, dentre outros autores. Ademais foram utilizadas as metodologias de análise de dados e análise de conversação para estudo das entrevistas realizadas junto aos assistentes sociais atuantes na área de Seguridade Social, de uma região administrativa do Distrito Federal. Espera-se com este estudo ponderar sobre os entraves que inibem o usuário a procurar a assistência social e se reconhecer enquanto sujeitos de direito. No que diz respeito ao usuário evidenciou-se que há um juízo de assistencialismo e imediatismo em relação às respostas para situações de fragilidade, e que as consequências do impacto do modo de produção capitalista, juntamente com a herança de cunho benevolente associada à assistência social geram um impasse na compreensão do usuário acerca do "quando" procurar o Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social; Seguridade Social; Políticas Sociais.

Abstract

The purpose of this paper is to analyze the relationship that the user has with the Social Work, using the point of view of Social Security social workers. Using as a stimulus an internship experience in which it was possible to observe that several users reported the lack of knowledge of what Social Work is until the moment of care, it was determined that it was necessary to use the data analysis to try to understand "Why do some users not seek Social Work until their situation worsens?".In the course of this study, carried out during the second semester of 2018, literature review and bibliographical research was used by authors such as Netto e Braz (2008) to conceptualize the capitalist mode of production, Iamamoto (2009) to characterize the development of Social Work, Faleiros (2009) to understand the role of social policies, among other authors. In addition, the methodologies of data analysis and conversation analysis were used to study the interviews carried out with social workers working in the Social Security area of an administrative region of the Distrito Federal. It is hoped that this study will consider the barriers that inhibit the user from seeking social assistance and recognizing himself as subjects of law. As far as the user is concerned, it has been shown that there is a judgment of assistentialism and immediacy regarding the responses to situations of fragility, and that the consequences of the impact of the capitalist mode of production, together with the benevolent inheritance associated with social assistance an impasse in the user's understanding of "when" to seek Social Work.

Keywords: Social Work; Social Security; Social Policies.

Lista de Abreviaturas e Siglas

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CadÚnico – Cadastro Único para Programas Sociais

CF – Constituição Federal

CFSS – Conselho Federal de Serviço Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

HUB – Hospital Universitário de Brasília

IAPs – Institutos de Aposentadorias e Pensões

INSS – Instituto Nacional de Assistência Social

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MPC – Modo de Produção Capitalista

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

SES – Secretaria de Estado de Saúde

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO _____ **9**

1. MODO DE PRODUÇÃO CAPITALISTA, SERVIÇO SOCIAL E SEGURIDADE SOCIAL _____ **12**

1.1 Modo de Produção Capitalista e Serviço Social _____ **12**

1.2 Desenvolvimento e metamorfoses do Serviço Social _____ **18**

1.3 O Assistente Social e a Proteção Social _____ **25**

2. A RELAÇÃO ENTRE AS POLÍTICAS SOCIAIS, O SERVIÇO SOCIAL E A SEGURIDADE SOCIAL _____ **28**

2.1 O elo entre as Políticas Sociais e o Serviço Social _____ **28**

2.2 O estigma da Assistência Social _____ **32**

3. ENTRE O DIREITO E O ASSISTENCIALISMO DILEMA QUE SE COLOCA ATÉ OS DIAS ATUAIS _____ **37**

3.1 Metodologia _____ **37**

3.2 Como se dá o acesso/procura do usuário pelo serviço: direito ou assistencialismo _ **38**

3.3 Concepções do serviço prestado pelo Assistente Social ao usuário _____ **41**

3.4 Proteção Social, Prevenção e Rede _____ **44**

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS _____ **46**

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____ **49**

6. ANEXOS _____ **51**

Anexo 1 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido _____ **51**

Anexo 2 – Roteiro de Entrevista com Assistente Social _____ **53**

Introdução

O Serviço Social é uma profissão regulamentada pela lei nº 8.662/1993 e exercida por assistentes sociais, profissionais responsáveis por atribuições e competências que têm por objetivo possibilitar a garantia de direitos e acesso da população ás políticas sociais, além de promover orientação, podendo prestar assessoria, e trabalhar como docente dentro do curso de Serviço Social desde que obedeça aos princípios, fundamentos, direitos e responsabilidades regidos pelo Código de Ética do(a) Assistente Social vigente desde 1993.

A gênese do Serviço Social deu-se a partir das práticas filantrópicas realizadas por intermédio de iniciativas da Igreja com o auxílio dos setores ricos da sociedade que tinham como objetivo prestar ajuda aos pobres e reparar momentaneamente os problemas sociais que se tornavam cada vez mais palpitantes conforme a implementação do modo de produção capitalista propagava-se na sociedade. Conforme os problemas sociais decorrentes da relação entre empregadores capitalistas e os trabalhadores evoluíam era evidenciado um antagonismo entre essas classes, e a necessidade de uma intervenção especializada e pontual sobre as consequências da exploração do trabalho, em seu âmbito profissional e social. Desta maneira o Serviço Social começa a moldar-se para futuramente, conforme pontua Brandão (2007), o objeto de trabalho do(a) assistente social passar a ser "*a questão social em suas múltiplas expressões*", sendo que assim o assistente social assume um compromisso em mediar a relação entre capital e trabalho buscando promover a garantia de direito dos trabalhadores, para que esses possam ter seu bem-estar assegurado.

Enquanto profissão o Serviço Social passou por diversos progressos e transformações conforme as conjunturas sociais, históricas e políticas se desdobravam na sociedade capitalista. Caminhando juntos assistente social e trabalhador, foi possível progressivamente viabilizar, ao usuário das políticas sociais, voz ativa e maior espaço para manifestação de suas demandas, além de ter seus canais de comunicações com os assistentes sociais amplificados tendo em vista a conquista de espaços de atuação profissional. Contudo, permanece notório que as sequelas do contexto histórico e econômico em que se desenvolveram as relações sociais no Brasil fazem-se presentes no cotidiano do usuário do Serviço Social impactando na relação entre usuário e serviço.

A seguinte monografia tem como objetivo analisar a relação que o usuário tem com o Serviço Social, valendo-se do ponto de vista de assistentes sociais da Seguridade Social.

Inicialmente pretendia-se “Analisar a percepção do usuário de Seguridade Social acerca do que é e do que faz o Assistente Social”, pois, o tema havia sido escolhido a partir de experiência vivenciada durante o período de Estágio Obrigatório realizado no Hospital Universitário de Brasília – HUB, momento no qual foi possível observar que diversos usuários relatavam o desconhecimento do que é Serviço Social até o momento do atendimento, e ao narrarem as circunstâncias em que se encontravam evidenciava-se que determinados problemas poderiam ter sido apurados anteriormente, e assim seus agravamentos poderiam ter sido amenizados ou evitados se os usuários tivessem maior domínio acerca de seus direitos, das políticas sociais e do trabalho exercido por um(a) assistente social.

Então, tendo intrincada a questão “Por que parte dos usuários não procura o Serviço Social até que sua situação se agrave?”, e tendo como resposta provisória e princípio a premissa de que “Os usuários desconhecem o que é Serviço Social, o que faz o(a) assistente social, e como funciona a Seguridade Social, e que com maior difusão destas informações seria possível amenizar o agravamento de situações de fragilidade social”, sucedeu-se a ideia de analisar o usuário da Seguridade Social com um olhar de dentro para fora, valendo-se do ponto de vista de assistentes sociais sobre o entendimento que o usuário demonstra ao procurar o serviço. Desta maneira o tema da presente monografia foi definido como “*Serviço Social: um olhar de dentro para fora com relação ao acesso a bens e serviços prestados*”.

Durante a pesquisa, realizada durante o período que abrange o segundo semestre letivo do ano de 2018, foi utilizada metodologia de natureza qualitativa tendo como eixo os temas Serviço Social, Seguridade Social, Política Social e o Usuário destas políticas. Empregou-se o método de revisão de literatura e pesquisa bibliográfica abordando autores como Netto e Braz (2008) para conceituação do modo de produção capitalista, Iamamoto (2009) para caracterizar o desenvolvimento do Serviço Social, Faleiros (2009) para compreender o papel das políticas sociais, dentre outros autores.

Ademais foram utilizados metodologia de análise de dados e análise de conversação para estudo das entrevistas realizadas, de maneira que optou-se por aplicar junto aos participantes um roteiro de entrevista formulado com 6 (seis) perguntas abertas.

Levando em conta os objetivos supracitados foram realizadas entrevistas com assistentes sociais atuantes em cada uma das 3 (três) áreas componentes da Seguridade Social

– saúde, previdência social e assistência social, de modo que todas as entrevistas foram realizadas na mesma região administrativa do Distrito Federal. Fez-se uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em todas as entrevistas, a fim de esclarecer os entrevistados acerca do intuito e objetivo da pesquisa, explicitando que a participação era facultativa e que o anonimato do participante será preservado.

Tendo em consideração o proposto neste trabalho, os dados coletados e as considerações realizadas ao longo do processo de pesquisa, esta monografia encontra-se dividida em 3 (três) capítulos. O capítulo 1 (um) trata de apresentar elementos relevantes no que diz respeito ao Modo de Produção Capitalista, a concepção e desenvolvimento do Serviço Social e da ação profissional, desenvolvidos pelo(a) assistente social ao longo dos anos.

No capítulo 2 (dois) busca-se esclarecer a relação entre as políticas sociais e o Serviço Social levando em consideração o papel do Estado enquanto responsável por resguardar o bem estar comum; partindo então para a evidenciação do lugar do usuário na Seguridade Social enquanto sujeito de direitos e o estigma contido na assistência social.

O terceiro capítulo trata da análise dos dados, e apresenta a metodologia aplicada durante as entrevistas realizadas, e expõe os relatos dos(as) assistentes sociais entrevistados(as) acerca da relação e das concepções dos usuários com relação aos serviços prestados.

Por fim encontram-se as considerações finais, onde relata-se que durante o desenvolvimento desta pesquisa constatou-se que as consequências do impacto do modo de produção capitalista, juntamente com a herança de cunho benevolente associada a assistência social, geram um impasse na compreensão do usuário acerca do “quando” procurar o Serviço Social. Estes obstáculos apresentam-se na prática profissional até os dias de hoje atingindo tanto assistentes sociais quanto usuários, gerando um sentimento de subalternidade que faz com que o usuário enxergue a assistência social como “um pedido de ajuda” e ser utilizado em momentos de extrema necessidade e assim afastando-se do reconhecimento de usufruto de direitos.

1. Modo de Produção Capitalista, Serviço Social e Seguridade Social

Para compreender, de fato, a origem do Serviço Social é imprescindível assimilar conceitos fundamentais do modo de produção capitalista, e como este sistema se estabeleceu de forma global. Esta discussão é igualmente importante para compreender mais adiante a distinção entre o que é assistencialismo e assistência social, pois como afirma Estevão (1992) *"Desde que existem pobres, há gente que se preocupa com eles".*

1.1 Modo de Produção Capitalista e Serviço Social

Para entender como se desenvolvem o modo de produção capitalista e o Serviço Social, de principio é necessário entender como a produção de mercadorias interfere nas relações sociais, e como algo não tão remoto passou e ser tão facilmente naturalizado. Para este momento de conceitualização será utilizado como base o livro *"Economia política: uma introdução crítica"* de José Paulo Netto e Marcelo Braz (2008), que abordam de forma perspicaz e de fácil maleabilidade os conceitos referentes ao modo de produção capitalista.

Concorda-se com Netto e Braz (2008) quando afirmam que **existe a percepção** de que o capitalismo sempre esteve presente na constituição da sociedade, porém os autores nos trazem uma perspectiva esclarecedora sobre as configurações da sociedade atual.

> Nascemos, crescemos e vivemos (e morremos) em meio a mercadorias; aprendemos a comprar e a vender – para isso, usamos o dinheiro; e desde a infância sabemos que a riqueza se expressa pela abundancia de mercadorias (que, com o dinheiro, podemos comprar), assim como a pobreza se manifesta por sua carência (quando não temos dinheiro para comprá-las). E se algum dia colocamos tudo isso em questão, haverá alguém, ao nosso lado, falando com "a voz da experiência", a espantar as nossas dúvidas, dizendo-nos *que sempre foi assim.* (NETTO e BRAZ, 2008, p.78-79).

Os autores explanam que nem sempre foi desta maneira. Antes de haver o argumento da acumulação de riqueza, as relações de compra e venda se desenvolviam sobre outras premissas que não o lucro. Para entender como se deu esse processo é primordial iniciar conhecendo os elementos básicos característicos da produção mercantil. Segundo Netto e Braz (2008) a mercadoria se caracteriza como "*um objeto externo ao homem, algo que, pelas suas, propriedades, satisfaz uma necessidade humana qualquer, material ou espiritual [...] um valor de uso*" (NETTO e BRAZ, 2008, p.79).

A sociedade, em todo caso, depende da produção de valores de uso, ou seja, necessita produzir aquilo de que demanda. Porém nem tudo que possui valor de uso se caracteriza como

mercadoria, pois esta se determina pela capacidade de ser produzida mais de uma vez, além de ser produzida para a venda, isto é, possui também o valor de troca.

A produção de mercadorias é formada por dois requisitos a divisão social do trabalho (repartição do trabalho entre os homens) e a propriedade privada dos meios de produção (os meios de produção devem pertencer aos donos da mercadoria, para que ele possa vendê-la). O modo de produção mercantil, ou seja, o modo de produção de mercadorias, segundo Netto e Braz (2008) se dá de duas maneiras distintas, uma simples e outra capitalista:

> As bases da produção mercantil capitalista são inteiramente distintas das da produção mercantil simples. Se ambas supõem a divisão social do trabalho e a propriedade privada dos meios de produção, na produção mercantil capitalista essa propriedade não cabe ao produtor direto, mas ao *capitalista* (ao burguês). Aqui, desaparece o *trabalho pessoal* do proprietário: o capitalista é proprietário dos meios de produção, mas não é ele quem trabalha – ele compra *a força de trabalho* que, com os meios de produção que lhe pertencem, vai produzir mercadorias. (NETTO e BRAZ, 2008, p.83).

Na produção mercantil simples o produtor vendia sua mercadoria, para que fosse possível obter outras mercadorias que lhe eram necessárias, ou mesmo fazia uso do dinheiro[1] para comprar a matéria-prima necessária para continuar produzindo, por outro lado havia aqueles que gastavam dinheiro para produzir a mercadoria e buscavam lograr o dinheiro do custo inicial, acrescido do valor que se espera ter de lucro final. Em contrapartida "*o lucro capitalista não é criado na esfera da circulação*", mas sim da esfera da produção.

O que particulariza a produção de mercadorias capitalista é o fato de seu eixo estar centrado no trabalho assalariado, nas palavras de Netto e Braz (2008), o salário é o preço que o capitalista paga pela mercadoria força de trabalho. Outra particularidade do modo mercantil capitalista é a composição de grupos divididos da seguinte forma: o capitalista dispõe da propriedade dos meios de produção, e o proletário possui sua competência para o trabalho e está livre para vender sua força de trabalho, representando respectivamente o capital[2] e o trabalho. Com a venda da força de trabalho a lógica mercantil não se limita a impactar somente o campo econômico, mas também causa repercussão nas demais relações sociais.

---

[1] "Quando a produção mercantil se tornou mais ampliada, uma mercadoria passou a se destacar entre as demais, com todas as outras expressando o seu valor através dela [...]; em suma, ela transformou-se num equivalente universal (ou geral) [...]. O surgimento do equivalente universal permitiu que a circulação das mercadorias avançasse ainda mais; [...] O dinheiro, pois, é a mercadoria especial na qual todas as outras expressam seu valor. O valor de uma mercadoria, expresso em dinheiro, é o seu preço." (NETTO e BRAZ, 2008, p.89).

[2] "O dinheiro, em si mesmo, não é capital; ele se converte em capital apenas quando compra força de trabalho e outras mercadorias para produzir novas mercadorias (novos valores de uso e de troca) que serão vendidas por mais dinheiro. Vê-se, pois, que o capital não é uma coisa ou um conjunto de objetos – ele só existe na medida em que subordina a força de trabalho; de fato, o capital, mesmo que se expresse através de coisas (dinheiro, objetos, mercadorias, etc.), é sempre uma *relação social*." (NETTO e BRAZ, 2008, p.98).

Outro fator *mister* na formação do sistema mercantil é a acumulação primitiva que se originou no período feudal[3], que se dava de maneira que os proprietários de terras optavam por restringir o uso de suas propriedades, e por consequência ocasionavam o deslocamento de homens, que antes produziam para si e para os proprietários das terras onde moravam, para as cidades em busca de oportunidade de trabalhar por meio da venda de sua força de trabalho. Basicamente este fenômeno resultou na concentração de patrimônios nas mãos de poucos e uma grande parcela da população tornou-se ociosa.

Para compreender melhor sobre a mercadoria é preciso que se entenda como é atribuído o seu valor. O valor de uma mercadoria é gerado de acordo com a quantidade de trabalho socialmente necessário para sua produção, contudo é somente quando uma mercadoria é trocada, ou comparada com outra que seu valor se torna manifesto por meio do valor de troca. Em outras palavras uma quantidade de mercadoria era confrontada com outra, até que seu valor fosse equiparado. Com o tempo e para facilitar a circulação de mercadorias foi definido um equivalente universal, ou seja, uma unidade de medida que permitiu que por meio dela o valor das mercadorias fosse expresso, assim por meio dos metais preciosos e sua capacidade de durabilidade, sua capacidade de se fracionar e facilidade de manejo deu-se origem o dinheiro, e consequentemente gerou-se o preço.

Segundo Netto e Braz (2008) o sentido específico da ação do capitalista é "*a partir de dinheiro, produzir mercadorias para conseguir mais dinheiro*". E este processo se desenvolve da seguinte forma:

> Eis como, de forma esquemática, se passam as coisas: o capitalista, dispondo de uma soma de dinheiro (**D**), compra mercadorias (**M**), - máquinas, instrumentos, matérias (brutas e primas) e força de trabalho – e fazendo atuar, com a ajuda das máquinas e dos instrumentos, a força de trabalho sobre as matérias no processo de produção (**P**), obtém mercadorias (**M'**) que vende por uma soma de dinheiro superior à que investiu (**D'**). É para apropriar-se dessa quantia adicional de dinheiro, o **lucro,** que o capitalista se movimenta: o lucro constitui seu objetivo, a motivação e a razão de ser do seu protagonismo social. (NETTO e BRAZ, 2008, p.96).

Cabe aqui trazer a ressalva feita por Netto e Braz (2008), e dizer que a função social do modo de produção capitalista, que visa o lucro, não deve ser tida como definidora do

[3] "No modo de produção feudal, o servo era vinculado ao senhor por relações de submissão e proteção (sobretudo militar), encontrando satisfação de certar "necessidades" dentro das associações comunais e principalmente religiosas. A religião servia para legitimar a esmola, o asilo e certos cuidados de saúde (coação extra econômica). Nesse modo de produção o servo era proprietário dos meios de produção." (FALEIROS, 2009, p.12).

caráter, pois tanto capitalistas como proletários possuem distintas personalidades e não é sua classificação social que os torna santos ou demônios.

Como dito anteriormente, o lucro do capitalista se dá no processo de produção, assim que no momento de se estipular o valor da mercadoria o processo de produção é levado em consideração da seguinte forma: os meios de produção utilizados têm parte de seu valor transferido para a mercadoria, porém seu valor (meios de produção) não se altera. Por isso são tidos como capital constante.

Todavia, para que os meios de produção sejam úteis, é crucial que haja a força de trabalho. Esta é comprada pelo capitalista por um valor que é estipulado de acordo com o tempo de trabalho necessário para produzir o mínimo para sua manutenção de vida (dos trabalhadores). Em outros termos o trabalhador recebe um salário correspondente ao necessário para sua reprodução.

Entretanto a força de trabalho, ao contrário dos meios de produção, não é um capital constante, mas sim um capital variável, pois cria valor superior ao valor necessário para a reprodução do trabalhador e, como a força de trabalho foi vendida ao empregador, o que ela produz lhe pertence. A este fato chamamos mais-valia ou trabalho excedente.

> A força de trabalho, durante a jornada de trabalho, produz *mais* valor que aquele necessário à sua produção/reprodução, valor esse expresso no salário; assim, mesmo pagando o valor da força de trabalho, o capitalista extrai da jornada de trabalho do trabalhador um excedente (a mais-valia, fonte do seu lucro). [...] é nessa **relação de exploração** que se funda o MPC[4]. (NETTO e BRAZ, 2008, p.101).

A força de trabalho também é definida como trabalho vivo, desta forma a mais-valia é produzida a partir da exploração do trabalho vivo. Quanto mais o trabalhador produz mais lucro ele gera para o capitalista, e não para si mesmo, pois seu salário permanece o mesmo. Para gerar mais lucro o capital busca fazer com que o trabalhador produza mais, seja por meio de extensas jornadas de trabalho ou pelo fortalecimento do ritmo de trabalho, porém estas práticas possuem limitações de natureza fisiológica (desgaste físico dos operários que gera inaptidão para o trabalho) e política (reivindicação de condições de trabalho por meio de organizações de resistência e luta). Apesar de parecer descomplicada, a rotina costumeira de trabalho não torna estes fatores aparentes para o proletário, pois a

> experiência cotidiana dos trabalhadores não lhes permite apreender a distinção entre trabalho necessário e trabalho excedente: na jornada de trabalho não há nenhuma divisória perceptível entre ambos [...]. (NETTO, e BRAZ 2008, p.107).

[4] MPC: Modo de Produção Capitalista.

Segundo Netto e Braz (2009) além da exploração da força de trabalho, a acumulação de capital, que permite a concentração de muito na posse de poucos, também abala o proletário, ou melhor dizendo a classe operária, pois como consequência da acumulação do capital (é gerado o desemprego, e em razão disto) nem todos os possuidores de força de trabalho são aproveitados pelo capital, mesmo aqueles que estão aptos para trabalhar.

> A acumulação de capital também impacta fortemente a classe operária. No seu desenvolvimento, acompanhado pela concentração e pela centralização, a principal consequência para os trabalhadores é a constituição do que Engels, inspirado pelos cartistas ingleses, designou como **exército industrial de reserva** – ou seja, um grande contingente de trabalhadores desempregados, que não encontra compradores para a sua força de trabalho. (NETTO e BRAZ, 2008, p.132).

Buscando obter um maior aproveitamento da força de trabalho e consequentemente lograr mais acúmulo de capital, os capitalistas optam por investir em máquinas e instrumentos de trabalho que aumentem o ritmo de produção sem que sejam necessárias novas contratações de trabalhadores, porém o exército industrial de reserva possibilita que a força de trabalho seja facilmente permutada sem que haja aumento de gastos. Em outras palavras se algum trabalhador se torna inapto para exercer sua função, pode ser facilmente substituído por outro que esteja disponível e receberá o mesmo salário que o trabalhador que lhe antecedeu.

Ainda sobre o exército industrial de reserva, segundo Netto e Braz (2008), Marx o classifica de três formas:

> [...] a *flutuante*, constituída pelos trabalhadores que, nos grandes centros industriais e mineiros, ora estão empregados, ora estão desempregados; a *latente*, que existe nas áreas rurais quando nelas se desenvolvem relações capitalistas e que, surgindo a oportunidade, acaba por migrar para as zonas industriais; e a superpopulação relativa *estagnada*, formada por trabalhadores que jamais conseguem um emprego fixo e perambulam entre uma ocupação e outra. (MARX *apud* NETTO e BRAZ, 2008, p.134).

Diante do antagonismo entre a função social do capitalismo de buscar formas de obter sempre mais lucro e a exploração da força de trabalho do proletário se dão as relações sociais que possibilitam a reprodução capitalista. O capitalista ao objetivar o lucro não demonstra preocupação com as condições de trabalho do proletário, desde que ele faça seu trabalho, de modo que, o trabalhador que necessita do salário para sobreviver se sujeita a circunstâncias de trabalho insalubres e periculosas – até que estes atinjam um mínimo de compreensão da exploração e se organizem para exigir melhores condições de trabalho.

Inteirando o colocado por Netto e Braz, Iamamoto (2009a) afirma que no processo de produção capitalista "*se reproduzem, concomitantemente, as ideias e representações que*

expressam estas relações e as condições materiais que se produzem, encobrindo o antagonismo que as permeia". Em outras palavras a dominação presente no processo de produção se estende para as relações sociais de forma que os trabalhadores vivem *em prol* de seu trabalho, e necessitam de seus salários para obter as mercadorias de que demandam para sobreviver e não ganham nada para, além disso, de maneira que:

> A exploração se expressa tanto nas condições de saúde, de habitação, como na degradação moral e intelectual do trabalhador; o tempo livre do trabalhador é cada vez menor, sendo absorvido pelo capital nas horas extras de trabalho, no trabalho noturno que desorganiza a vida familiar. [...] O processo de industrialização, ao atingir todo o cotidiano operário, transforma-o num cotidiano de sofrimento, de luta pela sobrevivência. [...]. A classe capitalista, zelosa de seus interesses, cuida para que as conquistas da classe trabalhadora não afetem visceralmente a continuidade da vida do capital. (IAMAMOTO, 2009a, p.66).

A dominação que a classe capitalista/burguesa exerce no processo de produção capitalista, também é exercida sobre a classe trabalhadora nos demais aspectos das relações sociais. Para mediar as contradições que o modo de produção capitalista exerce na sociedade se torna necessário que haja uma intervenção que mantenha o curso dos objetivos capitalistas, porém também beneficie a classe trabalhadora.

É neste momento que se incita a origem do Serviço Social, segundo Iamamoto (2009b):

> Para situar o significado da profissão de Serviço Social no processo de reprodução das relações sociais, faz-se necessário, inicialmente, procurar entender o movimento no qual e através do qual se engendram e se renovam as relações sociais que peculiarizam a formação social capitalista. (IAMAMOTO, 2009b, p.29).

Como a sociedade é polarizada pela relação entre classe dominante e classe dominada - de forma mascarada; se torna *mister* aos capitalistas estarem preparados para o que fazer quando sua hierarquia for questionada por meio da interação da classe trabalhadora ou mesmo quando as consequências de seu processo de produção se tornam um incômodo (desemprego, acidentes de trabalho, mendicância, etc.), gerando a Questão Social.

A Questão Social é definida por Iamamoto (2009b) como "*as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado"* (IAMAMOTO, 2009b, p.77). A respeito disso, a autora afirma que, para que a dominação burguesa seja efetiva, se torna necessário o reconhecimento do proletariado enquanto classe social perante o Estado, fazendo-se fundamental o estabelecimento de mecanismos de integração e controle e não de medidas coercitivas. Cabe aqui ressaltar que

quando nos referimos à classe trabalhadora/operária, isto engloba não apenas aqueles trabalhadores ativos, mas também se refere aqueles no exército industrial de reserva, que acabam tendo a responsabilidade de sua sobrevivência atribuída ao Estado, juntamente com aqueles que não têm possibilidade de exercer o labor.

> A exploração abusiva a que é submetido – afetando sua capacidade vital – e a luta defensiva que o operariado desenvolve aparecerão, em determinado momento, para o restante da sociedade burguesa, como uma ameaça a seus mais sagrados valores, "a moral, a religião, e a ordem pública". Impõe-se, a partir daí, a necessidade do controle social da exploração da força de trabalho. A compra e venda dessa mercadoria especial sai da pura esfera mercantil pela imposição de uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho através do Estado. (IAMAMOTO, 2009b, p. 126).

Ainda tendo em conta o pensamento de Iamamoto (2009b), e tendo em consideração a função do Estado como executor do bem estar comum sua intervenção na Questão Social se torna lógica e se dá por meio da implantação de leis que instituem limites à exploração do trabalho. Cabe ressaltar que o cuidado quanto a Questão Social não é atribuição privativa do Estado, cabendo a outras instituições, – como a Igreja Católica – a liberdade de intervir e trabalhar no confronto de suas demandas e expressões.

1.2 Desenvolvimento e metamorfoses do Serviço Social

Afinal de contas o que é o Serviço Social? De forma muito superficial, numa noção de senso comum o Serviço Social é definido e popularizado desde os primórdios como a "assistência prestada aos pobres". Segundo Estevão (1992), "a moça e o pobre" são elementos constantes nas definições popularmente apresentadas sobre o que faz uma assistente social, de acordo com a autora o nascimento do Serviço Social está vinculado à assistência prestada aos pobres pelas ricas damas de caridade.

Concomitante com Iamamoto (2009a) que afirma que em seus primórdios no Brasil,

> o Serviço Social está intimamente vinculado a iniciativas da Igreja, como parte de sua estratégia de qualificação do laicato, **especialmente de sua parcela feminina**[5], vinculada predominantemente aos setores abastados da sociedade, para dinamizar sua missão política de apostolado social junto às classes subalternas, particularmente junto à família operária. (IAMAMOTO, 2009a, p.83).

A preocupação com os possíveis problemas gerados pelas classes despossuídas fez com que a Igreja e o Estado dividissem responsabilidades, sendo respectivamente um responsável pelo aspecto social e o outro pela manutenção da paz. Com isto, a caridade era exercida pelos ricos com o propósito de praticar o bem e resolver os problemas sociais, e

[5] Grifo nosso.

desta maneira a assistência social desta época era realizada sem nenhum tipo de teorização, senão a ideologia religiosa.

> Historicamente, passa-se da caridade tradicional levada a efeito por tímidas e pulverizadas iniciativas das classes dominantes, nas suas diversas manifestações filantrópicas, para a centralização e racionalização da atividade assistencial e de prestação de serviços sociais pelo Estado, à medida que se amplia o contingente da classe trabalhadora e sua presença política na sociedade. Passa o Estado a atuar sistematicamente sobre as sequelas da exploração do trabalho expressas nas condições de vida do conjunto dos trabalhadores. (IAMAMOTO, 2009a, p. 78-79).

Para compreender como se deram as transformações do Serviço Social, apresenta-se de maneira panorâmica as ideias trazidas por Thiago Bazi Brandão, em sua dissertação de mestrado "*Burocracia e Serviço Social: uma ameaça ao projeto ético-político da profissão?*" publicada em 2007, que "discute teórica e empiricamente os desafios da ação profissional do assistente social", e dentro desta discussão o autor estabelece uma tipologia da ação profissional do assistente social, que é dividida em três modelos, sendo eles a ação orientada por valores tradicionais, a ação orientada pela racionalidade técnica e instrumental, e a ação orientada por uma racionalidade ético-política. Ademais serão apresentadas perspectivas de outros autores que trabalham a temática, para acrescer na compreensão deste processo de desenvolvimento do Serviço Social.

O autor deixa claro que ao apresentar tipologias da ação profissional não significa que as características destas tipologias tenham se desenvolvido de forma retilínea historicamente, nem tampouco significa que se isolem temporalmente ou que tenham sido deixadas de lado ou mesmo que não possam coexistir.

> Nosso propósito não é definir uma cronologia de acontecimentos marcantes que evolutivamente culminaram em um tipo de prática profissional. A intenção é a de agrupar traços semelhantes da ação profissional configurando uma tipologia que nos será útil como recurso heurístico para a interpretação de realidade [...]. (BRANDÃO , 2007, p. 97).

A princípio o autor apresenta o tipo de ação profissional orientada por valores tradicionais. Esta ação é orientada pela moralidade da religião cristã tendo em conta o papel da Igreja no que diz respeito à manutenção da ordem social. O objeto deste tipo de intervenção é o indivíduo e os seus problemas de ordem moral e social, de maneira que a necessidade do "cliente" [6] deve ser atendida estabelecendo-se uma dependência do sujeito em relação ao profissional.

[6] Segundo Thiago Bazi Brandão (2007), na visão funcional-positivista, "o assistente social é o técnico detentor do saber especializado que intervém no problema social procurando solucioná-lo, e o cliente (denominação mais

O referencial teórico utilizado neste tipo de ação era fundamentado no funcionalismo de Durkheim (*apud* BRANDÃO, 2007) e no seu conceito de ausência de normas que gera um indivíduo "doente" socialmente. Em poucas palavras quer dizer que um sujeito que não (re)conhece normas não está inserido na sociedade e, desta maneira, a questão social é interpretada como problema social, que causa desequilíbrio na vida social, uma "patologia social" que se torna o objeto das ações das assistentes sociais. Para sanar esta patologia social, uma alternativa era a religião, pois por meio desta o sujeito poderia cultivar hábitos que lhe trariam a sensação de pertencimento a um grupo social.

Para explicitar melhor os conceitos teóricos deste modelo de ação profissional, Brandão (2007) esclarece que:

> A sociedade é concebida, a partir da analogia com o corpo humano, como um organismo social que pode apresentar patologias sociais, que devem ser corrigidas. A ação profissional fundada nos métodos de caso, grupos e comunidades parte de um pressuposto, de certo modo comum, de que a realidade social deve ser percebida como um conjunto de órgãos em que a vida entre os indivíduos se expressa, manifestando necessidades e objetivos a realizar. (BRANDÃO, 2007, p. 101).

Cabe aqui mencionar Balbina (1977) que afirma que,

> Em resumo: o Serviço Social, neste primeiro período, apresentou-se com características assistencialistas, centradas nos problemas do ajustamento individual, apoiando-se em valores confessionais e com uma atuação empírica.
>
> Os assistentes sociais não tinham ainda capacidade de percepção crítica da utilização de outros processos e técnicas, numa situação de desenvolvimento que começava apenas e descobrir. (BALBINA, 1977, p.145).

No ano de 1869, em Londres, foi fundada a Sociedade de Organização da Caridade que estabeleceu fundamentos de prática do assistente social. Outras organizações como esta foram se estabelecendo em outros países capitalistas, como os Estados Unidos. Estas instituições tinham como foco preparar pessoas para exercer os afazeres da assistência social e assim se dava início o embrião para a institucionalização, oficialização do Serviço Social como profissão.

A partir de então, segundo Brandão (2007) admite-se que o Serviço Social seja uma profissão e que, pelo fato de possuir métodos e técnicas se distingue da caridade. Contudo, o limite que separa a ação profissional da ação caritativa é por vezes desconsiderado pelos 'clientes' e pelos demais profissionais que atuam em conjunto com o assistente social.

---

comum para esse tipo de ação profissional) é o objeto passivo da intervenção profissional, na medida que ele não possui o saber técnico para solucionar o problema.". (BRANDÃO, 2007, p. 112)

Nesse momento a formação profissional se caracteriza como doutrinária e moralista e o profissional de serviço social era comumente inserido em obras sociais, em organizações privadas sem fins lucrativos ou ainda nas organizações públicas. A grande maioria dos profissionais era do sexo feminino e eram ensinadas a atuar na preservação da dignidade profissional e agiam apenas de acordo com regras "de como fazer" na prática, sem um embasamento teórico. Tinham a família como unidade básica do social, sendo por meio dela que todos os problemas sociais se expressavam, além de acreditar que era necessário criar um vínculo com o usuário para que fosse possível iniciar o processo de ajuda.

Dessa maneira começam a se dar os moldes da profissão, que contou com diversos fatores. Em Amsterdã, no ano de 1899 surge a primeira Escola de Serviço Social e as explicações religiosas são deixadas de lado e, somente então, há a valorização das explicações científicas, com o auxílio de ciências como a Sociologia.

A partir dessa conjuntura de conciliação entre a ciência e a técnica, o Serviço Social passa a desenvolver sua própria identidade se diferenciando das demais formas de assistência prestadas. Afirma Iamamoto (2009b) que,

> O Serviço Social representa uma evolução dos antigos métodos, favorecida pelas descobertas científicas, pelo desenvolvimento dos estudos sociológicos, e principalmente, pela intensidade e complexidade dos problemas sociais presentes. Isso o distingue das antigas formas de assistência. (IAMAMOTO, 2009b, p.201).

Neste momento Brandão (2007) caracteriza o modelo de ação profissional orientada pela racionalidade técnica e instrumental, descrevendo-a como uma ação focada em aprimorar as técnicas, habilidades e a formação para tornar o trabalho eficiente. Segundo o autor, buscava-se fazer uso da ciência para dar suporte e maior credibilidade ao Serviço Social. O objetivo era racionalizar a ação profissional e desta maneira definir uma identidade do agir do assistente social e evidenciar o espaço próprio da profissão por meio da resolução de questões fundamentais como a integração social, ou seja, a inserção do indivíduo no meio social, desta maneira objetivava-se a eficiência e a eficácia no agir profissional.

> As formulações teóricas de diversas disciplinas são requisitadas em função de um "como agir" que responda com eficácia as determinações da preservação da ordem social. A base de sustentação teórica enfatiza a análise da prática profissional no sentido de desenvolver perspectivas possíveis de aperfeiçoamento da operacionalização das ações. Parte-se para investigação desde uma concepção de ciência positiva que assume, no estudo da sociedade, as mesmas regras válidas para o estudo da natureza, o que lhe garante caráter neutro, acima de qualquer ponto de vista de classe, de preconceitos e de doutrinas políticas. (BRANDÃO,2007, p. 112).

No modelo de ação profissional de racionalidade técnica e instrumental é estabelecida uma relação entre assistente social e usuário equivalente a relação que se dá entre sujeito e objeto, de tal forma que o assistente social detém o saber especializado que se interpõe no problema social buscando solucioná-lo e o cliente (usuário) é o objeto da intervenção profissional, pois o mesmo não possui referido saber. O cliente é caracterizado como alguém em situação de vulnerabilidade, carente ou necessitado, e os problemas destes sujeitos são trabalhados no plano individual e por consequência a ação do assistente social é avaliada de acordo com a sua capacidade de resolução dos problemas. O modo de agir é caracterizado por ações preventivas e corretivas e o projeto profissional define como objetivos da ação os respectivos objetivos das organizações prestadoras de serviço a que o assistente social esteja vinculado profissionalmente.

Um diferencial deste modelo de ação foi a incorporação da fenomenologia no Serviço Social, sendo que os procedimentos empregados para investigar partem das conexões externas á essência, fazendo com que o sujeito também se torne sujeito de transformação.

Em conformidade com Iamamoto (2009b) que descreve que com a *"tecnificação" da assistência* houve uma série de mudanças quanto ao agir do assistente social que agora passa a atuar também na prevenção dos problemas sociais e não apenas em medidas momentâneas, paliativas.

> A "tecnificação" da assistência, por sua vez, envolve a introdução de um universo conceitual mais amplo em diversos sentidos. A assistência não deverá mais ser apenas curativa; deverá atuar, e principalmente, na prevenção dos "problemas sociais". Portanto, deverá ir ao proletariado e não esperar que este venha procurar auxílio. A pesquisa deverá possibilitar o conhecimento do meio, permitindo ao Assistente Social a identificação dos problemas a serem atacados. O objetivo não poderá mais ser o de, através de paliativos, minorar as situações de desajustamento. Identificada a existência de problemas, estes deverão ser tratados de forma personalizada, até a reintegração do indivíduo a uma situação normal. (IAMAMOTO, 2009b, p.211).

Segundo Brandão (2007),

> Da teoria para realidade um aspecto essencial para a legitimação da ação profissional do assistente social orientada por uma racionalidade técnica e instrumental é a regulamentação profissional, ou seja, a sua inserção na esfera racional-legal. (BRANDÃO, 2007, p. 114).

Para compreender como se deu a regulamentação profissional na esfera racional-legal no Brasil, é também necessário entender como se desenvolveu o Serviço Social latino-americano e quais consequências este movimento implicou para a realidade brasileira. Durante a década de 80 do século XX, segundo Iamamoto (2009a) em sua obra "*O serviço*

social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional", o Serviço Social latino-americano buscou tornar as atribuições e intervenções da profissão mais adequadas e identitárias à realidade vivenciada, deixando de lado os modelos de 'como fazer' americano e europeu, sendo que:

> O Serviço Social latino-americano é sensibilizado pelos desafios da prática profissional. Sua resposta mais significativa se consubstancia na mais ampla revisão já ocorrida na trajetória dessa profissão, que tem aproximadamente seis décadas de existência. Essa resposta é o movimento de reconceituação. Esse perfilou-se, desde seu nascedouro, como um movimento de denúncia – *de autocrítica e de questionamentos societários – que tinha como contraface um processo seletivo de busca da construção de um novo Serviço Social latino-americano*, saturado de historicidade, que apostasse na criação de novas formas de sociabilidade a partir do próprio protagonismo dos sujeitos coletivos. (IAMAMOTO, 2009a, p. 207).

Ainda no tipo de ação profissional de racionalidade técnica e administrativa Brandão (2007) aponta que três fatores foram determinantes para a profissionalização do assistente social, sendo eles a elaboração de um Código de Ética, a estruturação legal e a probidade técnico-científica. Com isto, realizou-se a delimitação do campo de atuação, foi possível expandir a regulação do exercício profissional para esfera nacional, além de promover o estabelecimento dos requisitos para a prática profissional e efetuou-se a definição do saber técnico especializado.

> [...] concebe-se o ensino do Serviço Social, primordialmente, como um instrumento de profissionalização. Faz-se a opção por uma formação profissional voltada para preparar o técnico, ou seja, o especialista necessário ao sistema produtivo. A ideia central é que o Curso de Serviço Social deve preparar recursos humanos qualificados, destinados a suprir as necessidades do mercado de trabalho. O treinamento de habilidades é considerado da maior importância, sendo assim, o curso procura instrumentalizar o aluno para que possa desempenhar, com competência, as atividades que lhe serão confiadas pelas organizações. (BRANDÃO, 2007, p.116).

Neste modelo de ação profissional há demasiada dedicação ao instrumental técnico, visto que a ideia de racionalidade serve de fundamento para tudo, entretanto isto não significa que o Serviço Social passa a questionar a sociedade ou o tipo de desenvolvimento vigente, mas sim que a categoria se empenhará em aperfeiçoar suas técnicas para melhor acomodar-se ao modelo institucional. No Brasil foram realizados encontros da categoria profissional para que fossem discutidos o objeto, a função social, a metodologia e a cientificidade do Serviço Social.

No Seminário de Araxá, em Minas Gerais, realizado no ano de 1967, um dos destaques foi a problematização da teorização do Serviço Social, visto que se pontuava a fragilidade dos métodos e técnicas da profissão porque estes se limitavam a conhecimentos

práticos e demonstravam a ausência de referenciais teóricos apropriados. Já no seminário de Tesesópolis, no Rio de Janeiro, que ocorreu em 1970, além das pautas do encontro anterior, reclamava-se uma metodologia do Serviço Social, por que segundo Brandão (2007), "*a identidade do Serviço Social dilui-se na identidade institucional, na medida em que assume, como seus, o saber, a política, as regras e as normas da organização*". Em suma, assentia-se que o assistente social enquanto profissional, neste modelo de ação, preocupa-se no "como fazer" e não se preocupa em debater "as relações de poder" que atravessam sua prática.

Por derradeira, Brandão (2007) descreve o modelo de ação profissional de racionalidade ético-política da seguinte maneira:

> A ação profissional do assistente social orientada por um projeto profissional de caráter ético-político atribui como valor central o favorecimento dos interesses da classe trabalhadora, o fortalecimento da democracia e da justiça social. O sujeito profissional coloca-se assim como sujeito comprometido com uma orientação política que determina a racionalidade empregada no exercício profissional. (BRANDÃO, 2007, p. 124).

Segundo o autor, este modelo de ação está associado ao estabelecimento do Movimento de Reconceituação do Serviço Social que objetivava a revisão dos pressupostos epistemológicos, científicos e burocráticos. A partir deste movimento, surgem críticas sobre o designado "Serviço Social Tradicional", e assim se incide a ideia de ruptura com o agir profissional neutro. Os profissionais então se apropriam de uma visão crítica da realidade a partir da influencia marxista, manifestando maior preocupação com uma ação transformadora na *práxis* do Serviço Social e tomando para si o conceito da dialética marxista que afirma que a classe é o sujeito fundamental do conhecimento. Desta maneira o Serviço Social passa a considerar a sociedade na sua totalidade, levando em consideração suas complexidades históricas, sociais e econômicas para desta forma buscar a essência do fenômeno.

> A análise da realidade social se dá a partir da discussão sobre o modo de produção capitalista e as relações sociais por ele engendradas. Discutem-se os fatores responsáveis pela distribuição desigual de recursos, a saber: a apropriação privada dos recursos coletivos produzidos, em outros termos, o conflito entre as forças produtivas (capital) e as relações sociais de produção que conduzem a uma compartimentação da sociedade em classes sociais (Iamamoto, 2000). Nessa lógica, o trabalhador é submetido à exploração que reverba nas suas condições de vida, no cotidiano familiar, na qualidade de vida, na saúde, e no seu bem-estar. (BRANDÃO, 2007, p. 125).

De acordo com Brandão (2007), o objeto de trabalho do assistente social passa a ser "*a questão social em suas múltiplas expressões*" que se evidenciaram por meio da contradição entre capital e trabalho, que têm como consequência confrontos desenvolvidos pelos trabalhadores que cobravam mais ação do Estado pela garantia de direitos sociais. Verifica-se

então a valorização da ideia de que a ação dos sujeitos pode alterar ou amenizar os efeitos da lógica capitalista em suas vidas.

> A pesquisa e produção do conhecimento que amparam esse tipo de ação profissional extrapolam os limites da sistematização e reflexão da prática profissional e alcançam a leitura e interpretação dos fenômenos sociais, o papel do Estado, a mobilização da sociedade, a economia, as relações políticas, as instituições sociais, e principalmente, o estudo da Política Social torna-se o elemento definidor da prática profissional, não meramente para a operacionalização da política, mas sim na perspectiva de participação na formulação, avaliação e controle das políticas públicas. Caminha assim a formação profissional para a gestação de uma análise macro-estrutural das relações entre Estado e Sociedade. (BRANDÃO, 2007, p.127).

O modelo de ação profissional de orientação ético-política tem como enfoque "*analisar a política social, os atores sociais envolvidos, a correlação de forças, os recursos disponíveis*" (BRANDÃO, 2007), para que seja possível ao assistente social considerar o contexto histórico, político, social e econômico quando analisar a realidade, assumindo assim o compromisso de prestar orientações e possibilitar o acesso da população aos direitos sociais, além lutar junto a esta população pela ampliação de direitos.

1.3 O Assistente Social e a Proteção Social

A regulamentação da profissão de Assistente Social no Brasil foi composta pela elaboração do Código de Ética - sendo vigente o elaborado no ano de 1993, com a Lei N° 3252/1957 que estabelece a regulamentação do exercício da profissão de Assistente Social e que foi revogada fazendo valer a Lei N°8662/1993 que dispõe sobre a profissão de Assistente Social.

Com o desenvolvimento do *Welfare State* ou Estado de bem-estar social na Europa houve a intensificação da preocupação dos governos de diversos países, inclusive o Brasil, em expandir ou criar programas de proteção social que previssem a cobertura de acidentes de trabalho, desenvolvimento de seguros e pensões que garantissem cobertura de saúde e prestassem assistência aos inaptos ao trabalho, além de políticas de educação e habitação.

Sobre o *Welfare State* ou Estado de Bem-Estar social, segundo Behring (2008), o autor Mishra, estabelece três princípios que estruturaram e caracterizam o *Welfare State* sendo eles: "*1) responsabilidade estatal na manutenção das condições de vida dos cidadãos [...], 2) universalidade dos serviços sociais; e 3) implantação de uma "rede de segurança" de serviços de assistência social.*" (BEHRING, 2008, PP.94) .

Os direitos sociais são previstos na Constituição Federal de 1988 no Art 6º, da seguinte forma:

> Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (CF/1988)

No Brasil, segundo Behring (2008) o sistema de previdência teve início em 1930 com os Institutos de Aposentadorias e Pensões – IAPs, que ofereciam benefícios mediante contribuição assimétrica do trabalhador, do empresário e do Estado, não havia uma política nacional de saúde e a assistência social não possuía um domínio especifico. Somente no ano de 1988, com a elaboração da Constituição Federal foi previsto em lei a Seguridade Social que é composta pela Saúde, Previdência Social e Assistência Social.

Posto isto, a Seguridade Social foi definida da seguinte maneira:

> Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. (CF/1988)

Sendo previsto que a Saúde é um direito de todos e dever do Estado, a Previdência Social é acessível a todos mediante contribuição prévia e a Assistência Social é acessível a quem dela necessitar independentemente de contribuição.

No que diz respeito à atuação dos assistentes sociais na Saúde, são realizadas a prestação de orientações, a identificação da situação socioeconômica, a criação de mecanismos e rotinas que facilitem o acesso dos usuários, etc. e o uso de recursos que visam a garantia de direitos. Os assistentes sociais integram um processo de trabalho coletivo com demais profissionais da área da Saúde para assegurar um atendimento de melhor qualidade para os usuários/pacientes.

> O atendimento direto aos usuários se dá nos diversos espaços de atuação profissional na saúde, desde a atenção básica até os serviços que se organizam a partir de ações de média e alta complexidade, e ganham materialidade na estrutura da rede de serviços brasileira a partir das unidades da Estratégia de Saúde da Família, dos postos e centros de saúde, policlínicas, institutos, maternidades, Centros de Apoio Psicossocial (CAPs), hospitais gerais, de emergência e especializados, incluindo os universitários, independente da instância a qual é vinculada seja federal, estadual ou municipal. (Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na política de Saúde, 2010, p.41).

Já a Previdência Social é uma política de natureza contributiva, que objetiva a manutenção digna do trabalhador e de sua família. Dessa forma, mensalmente parte da renda do trabalhador é destinada ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, para garantia de

seus direitos. Existem também previdências privadas que podem ser contratadas por quem desejar.

> [...] a política previdenciária tem como características básicas constitutivas o paradoxo entre a reprodução da força de trabalho e a incorporação de direitos sociais, ora tendendo à universalização de cobertura e ampliação dos benefícios e serviços, ora tendendo a uma restrição dos mesmos com base na Seguridade ou na concepção restrita do Seguro Social. (Matriz teórico-metodológica do serviço social na Previdência Social, 1995, p. 7).

No que tange o papel do Serviço Social na Previdência, a Lei nº 8.213/91 estabelece que:

> Art. 88 Compete ao Serviço Social esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social, tanto no âmbito interno da Instituição como na dinâmica da sociedade. (Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991).

Em relação à política de Assistência Social a atuação profissional pressupõe o reconhecimento da questão social enquanto objeto de intervenção para que o profissional possa realizar uma análise crítica da sociedade e assim estruturar seu trabalho de acordo com as demandas apresentadas e os recursos disponíveis. Os assistentes sociais possuem competências e atribuições que devem ser realizadas com o uso adequado de seus instrumentais (entrevistas, observação, relatórios, dentre outros). Também realizam um trabalho em conjunto com outros profissionais, como Psicólogos e Pedagogos.

Tendo em consideração que a Seguridade Social se baseia no compromisso com a universalidade do atendimento, e o compromisso assumido pelo Serviço Social no Código de Ética Profissional (1993) e de acordo com o *princípio III* do mesmo documento, o assistente social enquanto profissional assume um engajamento para "*Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras*".

2. A relação entre as Políticas Sociais, o Serviço Social e a Seguridade Social

O intuito deste capítulo é explanar como é atribuída a responsabilidade do Estado na intervenção do bem estar comum por meio do estabelecimento de políticas sociais, e esclarecer o papel desenvolvido pelo Serviço Social na mediação dos conflitos e antagonismo postos a estes fatos. Para além disto, busca-se salientar o lugar do usuário da Seguridade Social enquanto um sujeito de direitos.

2.1 O elo entre as Políticas Sociais e o Serviço Social

Para compreender com mais acerto como se dá a responsabilização e intervenção do Estado no bem estar comum da sociedade será considerado o que Faleiros (2009) se propõe a explicar sobre economia liberal do bem estar social e o capitalismo concorrencial.

De acordo com o autor "*do ponto de vista das teorias econômicas liberais é no mercado que o indivíduo satisfaz suas exigências de bens e serviços, portanto adquire seu bem-estar*". Para explicar esta afirmação o autor ilustra de forma breve como se deu a transição do modo de produção feudal para o modo de produção capitalista e o desenvolvimento do mercado de trabalho. De início aqueles indivíduos que não eram incorporados ao trabalho eram auxiliados de acordo com os interesses das classes dominantes, e, por trás desta ajuda, o real objetivo era forçar ao trabalho, desta maneira os pobres residiam no local onde recebiam ajuda e sua mão-de-obra era aproveitada. Afirma Faleiros (2009) que esta era a essência da lei dos pobres na Inglaterra.

Faleiros (2009) explica que no capitalismo concorrencial de Adam Smith, onde prevalece a *laissez-faire,* – que preza pelo funcionamento do mercado sem interferência do Estado, mas com a regulação dos direitos de propriedade – os "inteligentes" teriam maior chance de prosperar, já que para Smith "*o bem-estar se identificava com a riqueza, num ponto de vista objetivo*", de maneira que o esforço de cada um é que garantiria a riqueza.

> O indivíduo era julgado culpado de sua situação, legitimando-se essa ideologia por critérios morais, de uma moral natural. Como se o fato de existir pobres e ricos fosse um fenômeno natural e não o resultado do tipo de produção existente. (FALEIROS, 2009, p. 14)[7].

Ainda segundo Faleiros (2009),

[7] Original de 1941.

> No fundo, o bem-estar é identificado com o *consumo*, que traria para o indivíduo a "felicidade", com a satisfação de seus desejos e preferências individuais. É pela "livre escolha", num sistema de mercado, que o indivíduo satisfaz suas preferências, levando-se em consideração que se está num sistema de concorrência, em igualdade de condições. (FALEIROS, 2009, p. 14)

Faleiros (2009) mostra que por trás desta teoria do "bem-estar como consumo" vem expressa a necessidade de modificações, pois o que realmente impera é a monopolização do mercado. Então 'como o consumidor poderia ter liberdade de escolha?'. Segundo o autor com a crise de 1930, o modo de produção capitalista monopolista se firma e ganha ainda mais força após a Segunda Guerra Mundial. Com o advento da manufatura eram produzidos produtos com funções iguais, porém com aspectos distintos. O consumidor passa então a ter que buscar no mercado e no consumo o seu bem-estar, dessa maneira se encontra em face ao 'dilema' de escolher entre qualidade e quantidade, "*uma vez que o consumidor de baixa renda escolheu a qualidade, ele começa a diminuir a quantidade do que quer comprar, segundo seu orçamento*". Frente a este cenário a solução encontrada pelos capitalistas para manter a satisfação do consumidor é reforçar a ideia de que existe uma "livre escolha", contudo a publicidade será uma grande aliada do consumidor na hora de tomar sua decisão de compra, e possibilita que o consumidor leve junto com o seu produto a ilusão de alegria.

O autor mostra como a economia de bem-estar e o Estado de bem-estar se relacionam por meio da teoria desenvolvida por John Rawls, que gira em torno de dois princípios, o da liberdade e o da igualdade, de modo que:

> Estes princípios supõem uma sociedade "bem organizada", na qual cada um sabe que as demais pessoas aceitam os mesmo princípios de justiça, que acredita na realização desses princípios pelas instituições e que todas as pessoas dessa sociedade são e se vêem a si mesmas como livres, iguais e morais e este sentido de justiça deve ser inalterável. Supõe-se também que existem poucos recursos e divergência de interesses, mas há um consenso para a produção de bens e é necessário concordância unânime para a distribuição dos bens (atribuída à função pública). (FALEIROS, 2009, p. 24)

Isto demonstra que para que seja possível que os princípios de Rawls predominem é necessário que, assim como no capitalismo monopolista, haja um equilíbrio por meio de um contrato mútuo. Este princípio de consenso é que serve de base para o desenvolvimento da política do *welfare state*. Deste modo, o Estado se posiciona como neutro, porém interfere quando necessário visando "objetivos de justiça", que nada mais são do que uma maneira de atenuar interesses opostos.

Ainda levando em consideração o pensamento de Rawls, Faleiros (2009) aponta que para o filósofo "*a liberdade é a condição fundamental para resolver as desigualdades*".

Sendo assim, o autor demonstra que há reconhecimento da desigualdade gerada, no entanto, não há intenção de eliminá-la. Todavia, há a criação de direitos dentro do consenso social que têm o propósito de possibilitar a abertura de oportunidades aos mais desfavorecidos, papel este que cabe a política social.

Como já apontado, as políticas sociais surgem no modo de produção monopolista para proporcionar "mínimos" às classes "subalternas", assumindo assim um engajamento com as classes dominantes. Ao mesmo tempo é gerado o estigma de que as desigualdades são concebidas pela incapacidade do indivíduo de se esforçar, e há por consequência a exaltação do trabalho.

Com o passar do tempo e as transformações políticas e com o crescimento das desigualdades advindas do modo de produção capitalista, as exigências do proletariado também se intensificaram o que demandou transformações a respeito do posicionamento do Estado em relação à garantia dos mínimos necessários a preservação de liberdade.

> As políticas sociais conduzidas pelo Estado capitalista representam um resultado da relação e do complexo desenvolvimento das forças produtivas e das forças sociais. Elas são o resultado da luta de classes e ao mesmo tempo contribuem para a reprodução das classes sociais. (FALEIROS, 2009, p. 46)

Ainda segundo o autor, na ideologia liberal,

> As políticas sociais permitem também uma certa regularidade no mercado de trabalho, pelos mecanismos de colocação e de formação de mão-de-obra e pelos mecanismos de auxílio ou de seguro aos desempregados. São estes os instrumentos de controle da força de trabalho e dos salários, cujas modificações seguem as crises econômicas e sociais. (FALEIROS, 2009, p. 48)

De acordo com Faleiros (2009), o Estado liberal estabelece os seguintes parâmetros de intervenção: garantia de um mínimo, que estabelece um teto direcionado as medidas de auxílio; individualismo, "*o Estado considera os indivíduos como sujeitos dos direitos*"; acessibilidade, o Estado é responsável por estabelecer normas de acesso; universalidade, estabelecimento de medidas que garantem um mínimo a todos, tendo que todos são iguais perante a lei; livre escolha, garantindo autonomia ao sujeito e liberdade de escolha.

Já Iamamoto (2009a) apresenta uma reflexão acerca do que são serviço sociais, caracterizando seu desenvolvimento como vinculado à noção de cidadania que estabelece o princípio de "*igualdade de todos os homens perante a lei, com direitos e obrigações derivados de sua condição de participantes integrais da sociedade, ou seja, de cidadãos*". Tal

afirmação traz consigo a contradição das relações sociais, pois a cidadania só está posta como direito porque tem origem na desigualdade de classes, pois sua imposição é necessária.

Os serviços sociais são serviços que são acessíveis a todos os membros da sociedade, pois são todos cidadãos. Contudo, o objetivo desses serviços é atender as necessidades daqueles que não possuem rendimento suficiente para ter o mínimo necessário para a manutenção de sua reprodução. Como já dito anteriormente, o Serviço Social se insere nas relações sociais como mediador do antagonismo entre os interesses do capital e do proletariado, com o Estado como gestor de leis e responsável pela manutenção da ordem na sociedade. Quando os trabalhadores reivindicam melhores condições de trabalho por meio de lutas (políticas e físicas também), os capitalistas e o Estado acabam por conceder o necessário para apaziguar e manter a organização, por diversas vezes a maneira deste processo todo se realizar é por meio da implementação de políticas públicas e direitos sociais.

> [...] se tais serviços, de um lado, favorecem os trabalhadores, como resultante de suas próprias conquistas no sentido de suprir necessidades básicas de sobrevivência nessa sociedade, por outro lado, sua implementação, ao ser mediatizada e gerida pela classe capitalista, passa a se constituir em um dos instrumentos políticos de reforço do seu poder, face ao conjunto da sociedade. (IAMAMOTO, 2009a, p. 93).

Segundo Behring (2008) as políticas sociais são formas de enfrentamento às expressões diversas da questão social. De acordo com a mesma:

> A conexão entre política social e Serviço Social no Brasil surge com o incremento da intervenção estatal, pela via de processos de modernização conservadora no Brasil (Behring, 2003), a partir dos anos 1930. Essa expansão do papel do Estado, em sintonia com as tendências mundiais após a grande crise capitalista de 1929, mas mediada pela particularidade brasileira, envolveu também a área social, tendo em vista o enfrentamento das latentes expressões da questão social, e foi acompanhada pela profissionalização do Serviço Social, como especialização do trabalho coletivo. (BEHRING, 2008, p.13).

Raichelis (2009) pontua que a manifestação do Serviço Social como profissão se deu no trato da questão social pelo Estado, por meio das políticas sociais públicas que proporcionam o espaço ocupacional dentro de instituições sociais. Segundo a autora "*é o próprio Estado o grande impulsionador da profissionalização do assistente social*".

> Instaura-se, assim, um lugar específico do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho, por meio da constituição de um mercado de trabalho que passa a requisitar agentes habilitados para a formulação e implementação das políticas sociais, entre as quais o assistente social. (RAICHELIS, 2009, p. 3).

Por fim Iamamoto (2009) caracteriza o que de fato consiste a atuação do Assistente Social como aquele que "*atua no campo social a partir de aspectos particulares da situação de vida da classe trabalhadora, relativos a saúde, moradia, educação, relações familiares,*

infraestrutura urbana, etc. É a partir dessas expressões concretas das relações sociais no cotidiano da vida dos indivíduos e grupos que o profissional efetiva sua intervenção." A autora salienta também as possibilidades de transformação que o profissional possui ao se aproximar do cotidiano e realidade do trabalhadores. Cabe aqui ressaltar que o Assistente Social também é um trabalhador inserido nas relações sociais, mas também é segundo Brandão (2007) o detentor do saber especializado que intervém no problema social e tem a capacidade de auxiliar no combate as desigualdades sociais.

Tendo estes fatores em ponderação, a seguir tratar-se-á de evidenciar o usuário da Seguridade Social enquanto sujeito de direitos, aquele para quem as políticas sociais são dirigidas. Ademais visa-se salientar a Assistência Social como porta de entrada e acesso à Seguridade Social, levando em consideração que esta política visa garantir o atendimento as necessidades básicas e conta com níveis de proteção social básico, e especial, de média e alta complexidade. Cabe ressalvar que as políticas de Saúde e de Previdência Social também possibilitam a abertura do contato do usuário com a Seguridade Social, dentro de suas particularidades.

2.2 O estigma da Assistência Social

Como dito anteriormente a Seguridade Social tem compromisso com a "universalidade da cobertura e do atendimento" (CF/88, Art. 194, I) embora também estabeleça "seletividade e distributividade na prestação de bens e serviços" (CF/88, Art. 194, III) que são condicionados através de políticas públicas que são trabalhadas em ações destinadas a garantia dos direitos à saúde, previdência social e assistência social. Contudo para que estas políticas sejam instauradas, é preciso que haja um público alvo que demande e possa usufruir de tais serviços. Por esta razão dedica-se aqui espaço para entender a quem são destinadas as políticas que compõem a Seguridade Social, tendo maior reparo na política de Assistência Social.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, a assistência social se configura com uma política de Proteção Social que se articula com outras políticas do campo social para assim assegurar a garantia de direitos e condições de vida digna. Sendo que a proteção social deve garantir a "segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia)" – para que o indivíduo tenha um rendimento monetário mínimo para assegurar sua sobrevivência -, e "segurança de acolhida, de convívio ou vivência familiar". Assim sendo, o público usuário da Política de Assistência Social é constituído por "cidadãos e

grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos" de rompimento de vínculos.

A Política de Assistência Social divide seus serviços e entidades de proteção como: Proteção Social Básica – que tem como finalidade prevenir situações de risco e fortalecer vínculos no núcleo familiar e comunitário, Proteção Social Especial – que tem como alvo indivíduos e famílias que estão em situação de risco pessoal e social -, sendo que está se divide em Proteção Social de Média Complexidade, que se caracteriza por ser voltada para aqueles que tiveram seus direitos violados, porém os vínculos familiar e comunitário não foram rompidos; e por fim, temos a Proteção Social de Alta Complexidade, que é composta por serviços que garantem uma proteção integral para aqueles por algum motivo necessitem ser retirados de seu núcleo familiar ou comunitário para ter sua sobrevivência garantida e seus direitos preservados.

Tratando do lugar dos usuários enquanto sujeitos de direitos dentro da Política de Assistência Social, Silva (2015) se propõe a demonstrar que "*são mantidos fortes indícios do entrelaçamento do paradigma da filantropia com o paradigma da cidadania e do direito*". Com relação aos grupos que necessitam da assistência social,

> Nos últimos 20 anos, grande parte desses segmentos sociais vem sendo progressivamente absorvido pelas políticas sociais de enfrentamento da pobreza, especialmente pela política de assistência social, supostamente – no marco da legislação induzida pela Constituição de 1988 – como sujeitos de direitos. (SILVA, 2015, p. 3).

De acordo com Silva (2015) estes paradigmas casam com uma "herança de subalternidade" que é produzida por determinantes estruturais, o que acaba gerando nos usuários a ideia de que são responsáveis por sua própria situação. Para além destes fatores, também é preciso pensar como é posta a relação sobre o trabalhador que vive a pobreza e os que vivem o empobrecimento, tal relação pesa conjuntamente para a naturalização de paradigmas negativos que cercam a assistência social.

> [...] o processo de empobrecimento diz respeito ao trabalhador assalariado que perde, a cada tempo, o poder de valorização de sua força de trabalho advindo de sua condição de assalariado, e, mesmo nesta condição, é obrigado a submeter-se a condições precárias de reprodução social.
>
> [...]
>
> Quanto a viver e reproduzir a pobreza, são todos aqueles que trabalham e lutam pela sobrevivência, quase no nível fisiológico, e têm suas trajetórias repassadas de geração a geração, acrescidas do agravante de terem suas vidas vinculadas à

> informalidade e todas as formas de reprodução social, precarizadas e/ou ausentes. (SILVA, 2015, p. 3).

Uma suposta ‘segmentação’ é caracterizada entre trabalhadores e não trabalhadores, de maneira que se cria uma ideia de ‘rejeição’ voltada ao público alvo dos serviços e políticas sociais, e que também é direcionada ao juízo criado a respeito do modo de financiamento destes serviços, de maneira que o trabalhador e a sociedade tendem a acreditar que são singularmente responsáveis pela sustentação e manutenção da vida daqueles que não trabalham e são ‘os beneficiários’ das políticas sociais, ignorando completamente o previsto nas Disposições Gerais da Seguridade Social na Constituição Federal de 1988 que estabelece que:

> **Art. 195.** A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais:
>
> I - dos empregadores, incidente sobre a folha de salários, o faturamento e o lucro;
>
> II - dos trabalhadores;
>
> III - sobre a receita de concursos de prognósticos. (CF/1988, Art.195)

Silva (2015) esclarece que a forma como estas relações são estabelecidas está atrelada às formas de controle do capital, fazendo com que sejam evidenciadas as fragilidades dos trabalhadores empobrecidos e daqueles que vivem a pobreza, e consequentemente sejam deixadas de lado ou desconstruídas as contextualizações históricas, gerando a ideia de individualização e responsabilização dos indivíduos pela maneira que vivem. A autora evidencia que é preciso refletir sobre a forma e o tratamento que é dado aos sujeitos.

Levando isso em consideração se torna *mister* buscar entender como se sucede a relação do usuário com a Seguridade Social, mais precisamente com a Assistência Social para melhor compreender como estas relações estigmatizadas impactam no papel do usuário enquanto sujeito de direitos e no papel do assistente social enquanto profissional que tem como função orientar e conscientizar. Porém, não devemos esquecer que o profissional da Seguridade Social também está suscetível a paradigmas e estigmas sociais, pois também é parte da sociedade.

A autora Aldaíza Sposati (2007), trabalha a construção da assistência social como um compromisso constitucional em seu trabalho “*Assistência Social: de ação individual a direito social*”, onde a autora afirma que por vezes o termo assistência é substituído por outros

termos como proteção, ação ou inclusão, numa tentativa de abafar o estigma intrínseco a este tema. Contudo, segundo Sposati, *"[...] são as heranças nos procedimentos da assistência social que devem ser rompidas e resignificadas sob novo paradigma, e não propriamente sua nomenclatura.*" (SPOSATI, 2007, p.435).

Comumente, quando há referência ao termo "práticas clientelistas" este é associado à atitude de quem fornece o serviço, porém dificilmente pondera-se que o usuário que busca o serviço traz consigo uma atitude clientelista incrustada que o impede de percebe-se enquanto um sujeito de direitos.

Não é raro deparar-se com pessoas que associam a conquista e o acesso de direitos com determinados nomes políticos e, por conseguinte criam por estes sujeitos uma espécie de gratidão e/ou lealdade e desconsideram que os cargos que são ocupados por estes nomes políticos trazem consigo obrigações. Por este motivo é que os serviços são ofertados à população, na garantia do cumprimento dos direitos da população.

> Há um simbólico arraigado à cultura social e política brasileira que sugere ser a assistência social a área de governo que autoriza aos necessitados, de preferência aos mais necessitados dentre os mais necessitados, o "acesso gratuito" a bens para sua subsistência. A exemplo, se o leite é distribuído pela política de saúde, ele tem sua entrega ao usuário como parte de um programa baseado em assegurar nutrientes, calorias e padrões saudáveis de alimentação materno-infantil. **Se o mesmo leite é distribuído pelo serviço público de assistência social, essa entrega é entendida como doação, auxílio ou ajuda** para dar de comer à criança pobre ou faminta, filha de pais carentes. **Transmuta-se a mesma ação de garantias de resultados a uma ação de ordem moral e emergencial, direcionada a carentes, sem qualquer relação ou menção a direitos ou deveres**. [8] (SPOSATI, 2007, p.441).

De mais a mais Sposati (2007) retrata a indevida atribuição da assistência social ao campo "dos pobres e da pobreza". A autora aponta que o que caracteriza o sujeito de direitos não é o fato de este ser identificado como pobre, mas sim o fato ser um cidadão. Sposati também traz a tona a maneira como a assistência social é de diversas formas destituída de sua interpretação constitucional enquanto parte da Seguridade Social, e é vista de forma reduzida.

> Parte do imaginário social entende que o tempo de exercício da função pública "assistência social" deve ser curto, de urgência, isto é, capaz de amenizar o grau de sofrimento, mas não de alcançar a responsabilidade em responder a um direito de cidadania, produzindo com sua ação resultados mais duradouros. A eficiência da ação da assistência social é comumente referida ao emergencial. (SPOSATI, 2007, p.442).

[8] Grifo nosso.

Yazbek (2015) retrata também como a condição subalterna presente na conduta do assistido o sujeita conjuntamente aos profissionais da Seguridade Social, aos propósitos e ordenamentos institucionais o que, por conseguinte, resulta na desqualificação do usuário.

> Estabelecer a relação entre a condição subalterna expressa no papel de "assistido" e as ações assistenciais não é tarefa simples. Partimos do pressuposto de que os assistidos são a "matéria-prima" das ações assistenciais e do trabalho dos assistentes sociais, entre outros profissionais e, cabe-lhes, para assumir sua condição, situar-se no âmbito do saber e do poder técnico-cientifico especializado que reconhece suas necessidades. Neste sentido, devem submeter-se, em geral, ao ordenamento das operações institucionais, sejam elas de natureza disciplinadora ou voltadas à sua orientação e formação. (YAZBEK, 2015, p.169).

Dito isto, Yazbek (2015) expõe a contradição presente na assistência social que se por um lado é encarada pelos usuários como um 'pedido de ajuda' expresso quando suas alternativas de sobrevivência são exauridas, por outro lado também é um espaço de luta, de reconhecimento e de crítica que possibilita ao usuário tomar conhecimento das condições dos serviços prestados pelo Estado.

> [...] usuários de serviços assistenciais, [...] Estigmatizados pelos sinais exteriores de sua condição social vivem em relação à assistência social uma experiência ambígua e muitas vezes constrangedora que se caracteriza pela necessidade de "ter que pedir", sobretudo quando se trata de auxílio material, ainda que rejeitando o fato de ser alvo da "ajuda" assistencial. Em suas autorrepresentações como "assistidos", expressam, de um lado, humilhação e ressentimento por não conseguirem prover por si próprios sua subsistência, e, por outro, revelam uma visão crítica da condição em que vivem e da precariedade e insuficiência das respostas do Estado às suas necessidades e demandas no campo social. (YAZBEK, 2015, p.181)

Procurou-se aqui demonstrar como os respaldos e as consequências do modo de produção capitalista e a herança sócio-histórica da profissão de assistente social juntamente com a instituição do Serviço Social e da Seguridade Social impactam tanto na atuação do profissional quanto na demanda, na procura, do usuário pelos serviços, e no próprio reconhecimento do usuário enquanto cidadão de direitos.

3. Entre o direito e o assistencialismo, dilema que se coloca até os dias atuais

Se o que se encontra na literatura é uma perspectiva de como as transformações histórico-político-sociais afetaram o comportamento, o comprometimento e a postura profissional do assistente social perante o usuário e os paradigmas relacionados à Assistência Social, neste capítulo propõe-se demonstrar como a relação do usuário com os serviços e profissionais também é influenciada e para isso partir-se-á do olhar do assistente social em relação à percepção que o usuário demonstra ao procurar a Seguridade Social.

3.1 Metodologia

Optou-se por entrevistar um(a) assistente social de cada uma das três áreas componentes da Seguridade Social, sendo um(a) profissional atuante no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, um(a) profissional da área de saúde que exerce em um Hospital Regional e também um(a) assistente social que trabalha em uma agência da Previdência Social do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

As entrevistas foram realizadas durante os meses de julho e agosto de 2018, sendo utilizado um roteiro de entrevista[9] composto por 6 (seis) questões abertas. Os(as) assistentes sociais entrevistados atuam em seus atuais cargos há mais de 5 (cinco) anos. Durante as entrevistas o contato com os(as) entrevistados(as) se desenvolveu de maneira cortês e acessível, todos(as) os(as) profissionais participantes da pesquisa demonstraram disponibilidade e foram devidamente informados(as) sobre as condições de sua participação por meio do Termo de Consentimento Livre Esclarecido[10]. Os questionários foram aplicados junto aos entrevistados(as) em seu local de trabalho, sendo que as intervenções duraram cerca de 30 minutos e os relatos dos(as) entrevistados(as) foram gravados, com consentimento, e posteriormente degravados para constarem neste estudo.

Para resguardar o sigilo dos(as) entrevistados(as), foi necessário omitir a região administrativa, do Distrito Federal, onde foram realizadas as entrevistas. É importante salientar que elas foram feitas todas na mesma região, pois buscava-se assim, ter alguma similaridade e/ou possibilidade de comparação do que de fato interessa para essa pesquisadora nesta monografia, que é analisar a relação que o usuário tem com o Serviço Social, com relação ao acesso a bens e serviços prestados. Por isso, a identificação das entrevistas, se dá

[9] Anexo 2.
[10] Anexo 1.

por meio da sua área de atuação, mas não pela sua territorialidade, o que assegura assim o resguardo do sigilo dos entrevistados(as).

Cabe ressalvar que este estudo não tem por finalidade utilizar a amostra aqui trabalhada como dados generalizáveis e nem difundi-la como padrão, mas sim demonstrar se e como se desenvolvem as manifestações do dilema entre o direito e o assistencialismo presentes na relação do usuário da Seguridade Social com o(a) assistente social e os bens e serviços prestados.

3.2 Como se dá o acesso/procura do usuário pelo serviço: direito ou assistencialismo

Para compreender como as demandas do usuário do serviço chegam para o setor de Serviço Social, e/ou para o(a) profissional assistente social, fez-se necessário questionar a percepção dessa vinda ao setor pelo profissional.

Neste sentido, foi feita a seguinte pergunta: "*Quando o usuário vem pela primeira vez a unidade ele reconhece o atendimento realizado pelo senhor/a como um direito ou como assistencialismo?*"

É importante destacar que neste questionamento inicial, a intenção desta pesquisadora foi resgatar todo o imaginário ainda existente (pressupõe-se), acerca da dificuldade de reconhecer o atendimento realizado pelo(a) assistente social como um direito e não um favor.

Dentre os relatos dos(das) entrevistados(as), foi importante constatar que a concepção de direito aparece na fala do(a) assistente social da Previdência. Segundo o(a) assistente social da Previdência o usuário que procura o INSS "*entende um pouco mais* (o atendimento) *como direito*". É importante salientar que esse reconhecimento da concepção de acesso a política de previdência com a ideia de direito pelo usuário pode ser explicada pelo fato dele ao acessar a Previdência já ter passado por várias instâncias e/ou equipamentos da política de Seguridade Social. Essa possível evidência descrita acima também apareceu na fala do(a) entrevistado(a), visto que, ele(a) justificou que o usuário ao chegar a ele(a) para demandar uma questão de previdência tem que antes, por exemplo, estar inscrito no CadÚnico.

> [...] uma das exigências pra pessoa requerer o benefício é que ela esteja inscrita no CadÚnico, no cadastro único, então hoje a pessoa quando ela vem pra cá geralmente ela vem encaminhada da saúde ou da assistência então ele já vem muito mais com uma noção de direito do que vinha anteriormente. (PREVIDÊNCIA, 2018).

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social – MDS, o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal é utilizado para identificar as famílias que possuem pouca renda e a partir daí possibilitar a análise da realidade socioeconômica dessa população, além de funcionar como "*uma porta de entrada para as famílias acessarem diversas políticas públicas*". O CadÚnico é regulamentado pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007.

> Art. 2º O Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico é instrumento de identificação e caracterização sócio-econômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público.(DECRETO Nº 6.135, DE 26 DE JUNHO DE 2007).

Ademais, ainda acerca da concepção do direito *vesus* assistencialismo não se teve o mesmo reconhecimento quando entrevistou-se os(as) profissionais da Assistência e da Saúde, pois ambos demonstraram que prevalece a ideia de assistencialismo.

De acordo com o que já foi discutido anteriormente a assistência social teve sua origem em ações de cunho filantrópico que eram voltados aos pobres e possuía uma ideologia moralista ao julgar quão merecedores eram aqueles sujeitos que necessitavam de assistencialismo, de doações ou favores prestados. Dessa forma foi concebido um juízo de subalternidade sobre aqueles que têm necessidade de acessar a assistência social, mesmo esta tendo sido convertida com uma nova roupagem e princípios, tornando-se uma política de proteção que compõe a Seguridade Social.

Esta subalternidade se apresenta também na aquiescência do usuário em relação ao reconhecimento da assistência social enquanto um direito garantido "a quem dela necessitar", evidência disto está presente na fala do (a) assistente social do CRAS que afirma que o usuário deve procurar o CRAS "*em qualquer situação, qualquer uma, qualquer problema*", e continua:

> Não precisa ser aquele problema que você bota a mão na cabeça e diz ih eu não sei nem pra onde vai! Esse claro é o principal, mas um problema onde você tá precisando de um médico, tá precisando de um... '. Aqui tem médico? Não. Aqui tem advogado? Não. Mas aqui a gente orienta. Então assim, são situações que eu coloco muito pra eles, pra tirar essa visão de público de coitadinho, que **não**[11] é isso que o Serviço Social é.(ASSISTÊNCIA, 2018).

Não obstante, segundo o(a) assistente social que trabalha no CRAS, foi necessário criar uma reunião de acolhida em grupo com os usuários que procuram a unidade pela

[11] Grifo nosso.

primeira vez, para então ser realizado o atendimento individualizado. Neste primeiro contato prevalece na fala do usuário convicções assistencialistas.

> Quando chega na acolhida muitos vem porque o vizinho veio, 'O que que têm aqui?', é assim. Tipo como se estivesse no mercado 'Deixa eu ver o que é que têm aqui pra mim!' ou então eles vêm e dizem 'Vim fazer o cadastro da cesta'. (ASSISTÊNCIA, 2018).

Durante a reunião de acolhida criada pelo(a) assistente social do CRAS é realizada a orientação dos usuários acerca de seus direitos além de esclarecer o papel desenvolvido pelo CRAS e pelos profissionais. Em conformidade com a PNAS/2004 os Centros de Referência de Assistência Social são responsáveis pela execução dos serviços de proteção social básica. De maneira que "*o CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário*" (PNAS/2004, p.35).

> [...] E nessa reunião é quando eu falo sobre direitos e deveres, então quando ele vem pra mim, ele já vem completamente diferente, porque eu já trabalhei ele lá na frente, então ele chega pra mim com a visão de que **a assistência social é um direito**[12]**.**(ASSISTÊNCIA, 2018)

No campo da Saúde, segundo o(a) entrevistado(a), o trabalho prestado pelo(a) assistente social se dá de maneira singular, pois além do atendimento de livre demanda realizado no Núcleo de Serviço Social do Hospital Regional, também é garantida a presença do(a) assistente social dentro da equipe interdisciplinar[13] e, além disto, existe a possibilidade de outro profissional identificar o usuário e o encaminhar para o(a) assistente social.

Segundo o(a) assistente social que atua no Hospital a ideia que é posta pelo usuário durante o atendimento é "*De ajuda. Mas acho que no geral as pessoas pensam que esse tipo de serviço não vem como direito. Não só... acho que não só do Serviço Social, talvez outras categorias também*" (Saúde, 2018). Foi relatado pelo(a) assistente social que muitos pacientes/usuários chegam até o Serviço Social achando que é onde se distribuem "*cesta (*básica*), dinheiro de passagem, Bolsa Família*".

---

[12] Grifo nosso.

[13] O trabalho interdisciplinar é composto por profissionais de diversas áreas, de maneira que, suas abordagens profissionais possam somar-se, com o intuito de assegurar uma intervenção capaz de criar ações coletivas de enfrentamento e responder as demandas individuais e coletivas. De acordo com o documento de "Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde" (2010), durante sua atuação na Saúde o(a) assistente social deve "buscar a necessária atuação em equipe, tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde;" além de "estimular a intersetorialidade, tendo em vista realizar ações de seguridade social, superando a fragmentação dos serviços e do atendimento às necessidades sociais;"(Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, 2010, p. 30).

Outro ponto apresentado pelo(a) assistente social do Hospital a respeito da visão que o usuário manifesta sobre o atendimento prestado, é que o usuário *"Não consegue diferenciar, porque vê a assistente social e acha que faz a mesma coisa em todo lugar, mas não"*. Cabe salientar que cada órgão ou entidade têm suas atribuições e competências para com o público que atende, contudo a atuação do(a) assistente social deve sempre ser consoante com o Código de Ética Profissional e a Lei de Regulamentação da Profissão, assim como consta no documento de "Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde".

> As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na saúde ou em outro espaço sócio-ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais quanto pelas instituições empregadoras. (Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, 2010, p.33).

Tendo em consideração a maneira como o usuário idealiza – antes de conhecer – o serviço prestado pelo assistente social nos âmbitos da Seguridade Social, acima descritos, ocasionou-se que seria relevante inquirir sobre a concepção que o usuário apresenta sobre o desenvolver do atendimento, durante e após este contato inicial. O que nos leva ao próximo tópico.

3.3 Concepções do serviço prestado pelo Assistente Social ao usuário

Levando em consideração o desenvolvimento da assistência social e da profissionalização do Serviço Social, e o aspecto social "torto" ainda vigente no que diz respeito a estes fatos, que Sposati *et al.*(2014) resumem perfeitamente quando afirmam que "*A ação assistencial no nível do senso comum é compreendida pelas suas circunstâncias imediatas*". Entendeu-se que era necessário questionar os(as) assistentes sociais com a seguinte pergunta: "*Há demanda do usuário por uma solução imediatista*?"

Em relação à imediaticidade buscada no atendimento prestado pelo(a) assistente social, foi assentido por todos os profissionais entrevistado que existe sim demanda por soluções rápidas porém cada área possui motivações distintas e peculiares.

Na Assistência a demanda por respostas rápidas se faz presente cotidianamente e por esta razão o(a) assistente social faz uso da reunião de acolhida para evidenciar ao usuário o "*passo a passo*" da assistência social e a importância do acompanhamento. O(a) profissional esclarece ao usuário que:

> ‘A cesta não vai resolver a sua situação, assim como eu também não vou resolver sua situação, eu to querendo o acompanhamento pra te orientar pra gente caminhar junto e você conseguir resolver sua situação mais lá na frente’. Mas tem uns (usuários) que são bem imediatistas querem vir pra pegar a cesta e acabou. (ASSISTÊNCIA, 2018)

Na Saúde contudo, a ânsia por prontidão na resolução das situações apresentadas se torna mais palpitante nos atendimentos oriundos de demanda livre, pois no que diz respeito às demandas apresentadas pela equipe interdisciplinar o acompanhamento realizado pelo(a) assistente social persiste enquanto o paciente/usuário está vinculado a unidade de saúde, caracterizando uma “*atuação pontual*” do(a) assistente social. Desta maneira quando o paciente/usuário recebe alta do Hospital ele é preparado, e encaminhado para a rede de assistência social ou para o Serviço Social da atenção básica presente em Unidades Básicas de Saúde.

Em relação à Previdência Social, o(a) assistente social afirma que a demanda por soluções imediatistas “*é atenuada porque há uma questão de saúde vinculada a uma questão financeira, então há uma situação de incapacidade e há uma situação de miserabilidade, então realmente é imediatista*”. Deve-se fixar que na atuação do Serviço Social na Previdência Social o(a) assistente social deve prestar esclarecimento sobre direitos sociais e orientar sobre qual a maneira mais adequada de suceder para o exercício destes direitos, além de estabelecer uma relação entre o INSS e o usuário. Os usuários buscam as agências da Previdência Social para solicitar benefícios relativos à incapacidade ou reabilitação profissional, e também para buscar informações sobre o Benefício de Prestação Continuada – BPC, que é voltado a pessoas com deficiência e idosos que tenham mais de 65 anos de idade que não possuem meios de se manterem. Este benefício é assegurado pela lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.

Presume-se que este olhar imediatista do usuário, que não adentra questões estruturais, está condicionado à alienação do trabalhador, indo de encontro ao que Yazbek (2015) apresenta na seguinte passagem:

> [...] A alienação dos subalternos aparece com uma resultante do controle e da subordinação do homem à trama de relações constitutivas da ordem capitalista e se expressa no não reconhecimento dos indivíduos em um mundo que eles mesmos criam. Assim sendo, a alienação reduz o indivíduo a um objeto que confere a outros decisões sobre sua própria vida. (YAZBEK, 2015, p. 92)

Haja vista a relutância daqueles que são caracterizados como subalternos em se enxergarem enquanto cidadãos detentores de direitos entende-se que ao buscar a assistência social ou outra área da Seguridade Social os usuários se demonstram mais propensos a não enxergar as políticas sociais como algo a ser trabalhado de maneira ampla, extensa e assim priorizam ter suas demandas emergenciais supridas, sem contemplar vínculos duradouros por meio de acompanhamento com as instituições, e assim se mantém afastados da oportunidade de vislumbrar além do emergencial presente em sua condição de vida e reconhecer-se enquanto parte de um grupo ou classe afetada pelas consequências de desdobramentos estruturais, conjunturais de caráter político, econômico e social.

> [...] As situações que aparecem como emergências, em nível de conjuntura, de fato são manifestações circunstanciais da estrutura. Esta perspectiva não explica tão só a gênese das questões, mas indica o reflexo que as ações conjunturais podem ter (e têm) na estrutura. Consequentemente, *não cabe reduzir a assistência a um mecanismo voltado para o emergencial, desconhecendo o corte estrutural desse emergencial, ou, ainda, não cabe reduzir as* ***ações a paliativos***[14]*, visto seu caráter superficial e de urgência*. (SPOSATI, 2014, p. 83)

Para averiguar, na prática, como se desdobra a relação do usuário com as entidades prestadoras do serviço, foi interrogado aos(as) assistentes sociais se "*Após terem suas demandas atendidas os usuários mantém vínculo com a instituição?*", e novamente foi explanado que o controle com respeito a este aspecto é relativo a cada uma das áreas. Posto isto, o(a) assistente social que intervém na Assistência pontuou que "*a maioria dos casos são situações pontuais, mas tem outros casos que eu preciso acompanhar*", ademais o(a) profissional sinala a importância de agendar o retorno do usuário para saber como as orientações passadas foram desenvolvidas.

O(a) assistente social que atua na Previdência assinalou que é "*muito difícil*" realizar o acompanhamento dos casos, não apenas pela postura do usuário, mas também pelo fato de haver um grade número de demandas de atendimento o que obstrui a realização de acompanhamento qualitativo. Já no que se refere à Saúde o(a) profissional especificou que após o paciente/usuário receber alta do Hospital o vínculo não é mantido diretamente com os(as) assistentes sociais que acompanharam o caso dentro da instituição mas sim é mantido com a Secretaria de Estado de Saúde – SES e com a rede de apoio socioassistencial, reiterando o papel do CRAS enquanto provedor de ações de proteção social básica.

> Com a instituição Secretária de Saúde sim (os usuários mantém o vínculo), mas com o hospital não. Mas pode ser que ele volte reinterne, aí quando reinternar a gente pode

[14] Grifo nosso.

> ser acionado novamente. E aí o que acontece é um trabalho em rede, aqui a gente tem um sistema que a gente consegue identificar algumas evoluções, a gente entra em contato com as colegas. (SAÚDE, 2018)

Considerando o que está apresentado ao longo deste tópico acerca da demanda por soluções imediatistas presente no cotidiano dos(as) assistentes sociais entrevistados(as) e as peculiaridades de cada setor, e a respeito da relação de vínculo dos usuário com as instituições prestadoras de serviço, torna-se evidente a relevância das políticas componentes da Seguridade Social não serem firmadas como atuações desprendidas, mas sim como complementares, como um conjunto de políticas sociais que tem por finalidade assegurar direitos.

3.4 Proteção Social, Prevenção e Rede

Ponderando sobre a proposta desta monografia em entender como a relação dos usuários com os serviços prestados pela Seguridade Social e sua relação com os assistentes sociais é influenciada, e levando em consideração os paradigmas da assistência social, se fez pertinente finalizar as entrevistas com a seguinte questão: "*O(a) senhor(a) acredita que o usuário poderia atenuar sua situação se procurasse o Serviço Social com maior antecedência*?"

Como réplica a questão proposta, todos(as) os(as) assistentes sociais entrevistados(as) concordaram que sim, a prioridade em buscar o Serviço Social é de suma importância para o enfrentamento das questões apresentadas pelos usuários. Além de também demonstrarem concordância no que diz respeito ao trabalho de prevenção desenvolvido pelos CRAS, e ressaltando a importância de estabelecer contato por meio de uma rede socioassistencial contando com o auxílio de órgãos como, por exemplo, Conselhos Tutelares.

> Hoje como os CRAS tem um contato muito próximo com o usuário, hoje eu acho que tem uma celeridade grande. Na primeira intercorrência que ele tem geralmente ele procura o CRAS, numa questão trabalhista ou de incapacidade ele vai no CRAS pra saber se tem cesta básica ou se tem qualquer coisa e ali no CRAS.(PREVIDÊNCIA, 2018)

No que concerne ao apresentado nesta pesquisa torna-se perspicaz ponderar que o ideário de subalternidade se evidencia juntamente com os paradigmas da assistência social, de maneira que o usuário chega ao ponto de esperar que sua condição de vida se agrave de tal modo que recorrer à assistência social se torna um "último suspiro de esperança", misto ao sentimento de "vergonha" por não ser capaz de se prover por si só, ausentando-se assim o reconhecimento de usufruto de direitos.

Tendo em consideração o apresentado ao longo deste capítulo, evidencia-se a importância da integração tanto dos(as) assistentes sociais e demais profissionais, quanto das unidades de proteção social, e da sociedade; para que se consiga ofertar um serviço de qualidade aos usuários, de modo que suas demandas possam ser trabalhadas da melhor maneira e assim seja possível o desenvolvimento e a manutenção da qualidade de vida, a democratização de informações e a garantia de direitos.

Cabe ainda indagar se haveria uma maneira de desenvolver o olhar do usuário acerca da efetividade da assistência social antes deste ter de se sentir compelido, pela questão social, a procurar o Serviço Social; Seria possível desenvolver estratégias de ampliação e compartilhamento de informação para ampliação do conceito de assistência social enquanto direito, por meio de contato direto com os usuários, por meio de mídias sociais ou da imprensa? E como resultado buscar romper com este condicionamento ao imediatismo sem aprofundamento estrutural?

Torna-se indispensável reiterar que este estudo não tem por finalidade utilizar a amostra aqui trabalhada como dados generalizáveis e nem difundi-la como padrão, e nem mesmo tem o intuito de desmerecer o trabalho prestado pelos(as) assistentes sociais e demais profissionais da Seguridade Social e tampouco tem por finalidade ofender ou descaracterizar os usuários das políticas sociais.

4. Considerações finais

O tema deste trabalho foi estabelecido como "*Serviço Social: um olhar de dentro para fora com relação ao acesso a bens e serviços prestados*". Sendo precedido pelo objetivo de analisar a relação que o usuário tem com o Serviço Social, valendo-se do ponto de vista de assistentes sociais da Seguridade Social, sobre o entendimento que o usuário demonstra ao procurar o serviço, para assim tentar responder a questão "Por que parte dos usuários não procura o Serviço Social até que sua situação se agrave?". Além de ter como proposição a ideia de que "Os usuários desconhecem o que é Serviço Social, o que faz o(a) assistente social, e como funciona a Seguridade Social, e que com maior difusão destas informações seria possível amenizar o agravamento de situações de fragilidade social".

Valendo-se das disposições acima feitas, revelou-se necessário analisar o contexto onde o Serviço Social se originou desde os primórdios da assistência social até a regulamentação do(a) assistente social enquanto profissional compromissado com a garantia de direitos da população, desvelando ao longo desse processo as particularidades, em que, a relação entre os usuários e as políticas sociais foram desenvolvidas.

Ao analisar o tema proposto evidenciou-se que ao ponderar sobre os acontecimentos que levam a "resistência" do usuário em procurar o Serviço Social expõe-se que há um juízo de subalternidade intrínseco ao agir do usuário em relação às políticas sociais, e que além de ter ciência a respeito dos serviços ofertados pelas unidades de atendimento que compõe as ações desenvolvidas pela Seguridade Social é necessário que haja um aprofundamento do reconhecimento, pelo usuário, de seu lugar enquanto sujeito de direitos e do real propósito da assistência social, transcendendo o ideário imediatista.

No que diz respeito à análise dos dados oriundos das entrevistas realizadas, demonstrou-se que uma noção assistencialista procedente do usuário se apresenta em todos os campos da Seguridade Social que foram abordados, salientando o fato dos usuários demonstrarem inclinação por respostas rápidas as suas demandas e ilustrando que os motivos que atravancam a manutenção do vinculo com as instituições são diversos, como, por exemplo, a postura do usuário ou a grande demanda de atendimentos. Para mais, também transpareceu o reconhecimento da importância do desenvolvimento da proteção social por meio da rede socioassistencial que possibilita coordenar o acompanhamento do usuário e resguardar os direitos sociais e promover a prevenção.

Analisando os dados coletados durante as entrevistas e tendo em consideração os relatos dos(as) assistentes sociais que participaram desta pesquisa é possível afirmar que é respeitado o artigo 5º do Capítulo I, do Código de Ética do(a) Assistente Social, o qual se refere aos deveres do(a) assistente social nas relações com os usuários sendo previsto que é dever do profissional "***h**- esclarecer os/às usuários/as,* ***ao iniciar o trabalho***[15]*, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional*". Em outras palavras, os(as) profissionais cumprem com o compromisso de orientar o usuário quando há procura do mesmo pelo atendimento. Contudo, deve-se ponderar se a grande demanda de trabalho e a rotina profissional do(a) assistente social são responsáveis por gerar uma "ação acomodada" e automática e por consequência não seja percebido pelos profissionais que deixa-se uma lacuna no que diz respeito a conscientização do usuário para além da unidade de atendimento.

Com respeito a isto, salienta-se ainda que a Assistência Social, de acordo com a Constituição Federal de 1988, "será prestada a quem dela necessitar", porém se enquanto profissionais com o dever de "*democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/das usuários/as*" (Art. 5, Código de Ética do(a) Assistente Social), os assistentes sociais se limitarem à estratégias de atuação apenas no *lócus* da unidade, como será adquirido pelo usuário a concepção dos serviços sociais e a constatação de que se necessita da assistência social?

Evocando a proposição apresentada no inicio desde trabalho, de que *"Os usuários desconhecem o que é Serviço Social, o que faz o(a) assistente social, e como funciona a Seguridade Social, e que com maior difusão destas informações seria possível amenizar o agravamento de situações de fragilidade social",* pode-se dizer que em parte ela se confirma, pois a pesquisa ilustrou que de fato não é demonstrada, pelo usuário ao assistente social, uma devida compreensão de como funciona a Seguridade Social, permanecendo evidentes as ideias de assistencialismo e imediaticidade sem interesse ou possibilidade (no caso da Previdência) de conservação de vínculo com as instituições. Não obstante, o estudo também relevou que o simples fato de o usuário saber o que é a Seguridade Social não é suficiente para que se busque ter acesso aos serviços prestados, uma vez que prevalece um ideário de subalternidade do usuário consigo, juntamente com a permanência da noção filantrópica atada

[15] Grifo nosso.

a concepção de assistência social, gerando uma resistência do usuário em procurar as unidades de atendimento até que se acredite que seja “extremamente” necessário.

Com vistas a atestar a última parte da proposição que diz respeito à possibilidade de atenuação de situações de fragilidade, evidenciou-se o reconhecimento dos(as) profissionais da importância dos serviços prestados voltados à proteção social básica para que seja possível haver ações de prevenção. Cabe ressalvar que há uma carência explícita de divulgação ampliada dos serviços, uma vez que há a possibilidade de haver usuários que não saibam nada a respeito dos serviços prestados pela assistência social e Seguridade Social como um todo.

A pesquisa permitiu concluir, que as consequências do impacto do modo de produção capitalista, juntamente com a herança de cunho benevolente associada à assistência social geram um impasse na compreensão do usuário acerca do “quando” procurar o Serviço Social. Estes obstáculos apresentam-se na prática profissional até os dias de hoje atingindo tanto assistentes sociais quanto usuários, gerando um sentimento de subalternidade no sujeito, que faz com que o usuário enxergue a assistência social como “um pedido de ajuda” e ser utilizado em momentos de extrema necessidade e assim afastando-se do reconhecimento de usufruto de direitos.

Por fim, cabe indagar se será possível trabalhar junto ao usuário para desenvolver o seu entendimento acerca do propósito da assistência social, para que o usuário não espere até se sentir forçado, pela questão social, a procurar o Serviço Social, mas sim que compreenda que enquanto cidadão pode fazer valer seus direitos e buscar orientação especializada “*em qualquer situação, qualquer uma, qualquer problema*” (Assistência, 2018). E desta maneira possibilitar a prevenção, e atenuação das situações de fragilidade, além de contribuir para a realização e desfrutamento de um trabalho qualitativo.

5. Referências Bibliográficas

BEHRING, Elaine Rossetti. *Política social: fundamentos e história*/ Elaine Rossetti Behring. – 5 ed. – São Paulo: Cortez, 2008. – (Biblioteca básica de serviço social; v.2).

BRANDÃO, Thiago Bazi. *Burocracia e serviço social: uma ameaça ao projeto ético-político da profissão*. 2007. 263 f. Dissertação (Mestrado em Política Social)-Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

BRASIL. *Constituição Federal de 1988*. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituição.htm>.

CÓDIGO DE ÉTICA DO/A ASSISTENTE SOCIAL. Lei 8662/93 de regulamentação da profissão – 10ª. ed. rev. e atual. – [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012].

CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*/ John W. Creswell; tradução Luciana de Oliveira da Rocha. – 2ed. - Porto Alegre: Artmed, 2007.

DECRETO Nº 6.135, DE 26 DE JUNHO DE 2007. Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências.

DINIZ, Marcelo Neves. *Manual de normalização de projetos, artigos e monografias da Escola Tocantinense do SUS Dr. Gismar Gomes: com base nas normas ABNT* / Marcelo Neves Diniz. – Palmas, 2017.

ESTEVÃO, Ana Maria Ramos. *O que é Serviço Social*/ Ana Maria Ramos Estevão—São Paulo: Brasiliense, Coleção Primeiros Passos:111. 6ª reimpressão da 6ª Ed. de 1992.

FALEIROS, Vicente de Paula, 1941- *A política social do estado capitalista: as funções da previdência e assistência sociais*/ Vicente de Paula Faleiros – 12. ed. – São Paulo : Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*/ Marilda Iamamoto. – 16. ed. – São Paulo, Cortez, 2009a.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*/ Marilda Villela Iamamoto, Raul de Carvalho. – 29.ed. – São Paulo, Cortez; [Lima,Peru]: CELATS, 2009b.

LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - **LOAS**. Lei 8742, de 07.12.1993.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Pesquisa Social*: *Teoria, Método e Criatividade*. 14. ed. Ed. Vozes; Petrópolis, 1999.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. *Economia política: uma introdução crítica*/ José Paulo Netto e Marcelo Braz. – 4ed.. – São Paulo: Cortez, 2008. – (Biblioteca básica de serviço social; v.1).

PARÂMETROS PARA ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2011].

PARÂMETROS PARA ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE SAÚDE. [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2010].

POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – PNAS/ 2004. Resolução 145/2004. Brasília: CNAS, 2004.

RAICHELIS, Raquel – *O trabalho do assistente social na esfera estatal*. In: CFESS - Serviço Social -Direitos Sociais e Competências Profissionais (2009).

SILVA, Leda Regina Barros– *Política de assistência social e "usuários": o lugar de sujeitos de direitos.* I Congresso Internacional De Política Social E Serviço Social: Desafios Contemporâneos – Londrina PR– 2015.

SPOSATI, Aldaíza. *Assistência Social: de ação individual a direito social*. In: Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC n. 10 – jul/dez. 2007.

SPOSATI... [et al.], Aldaíza. *Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise*./ Aldaíza Sposati...[et.al.]. – 12 ed. – São Paulo: Cortez, 2014.

VIEIRA, Balbina Ottina. *História do serviço social: contribuição para a construção de sua teoria*. Rio de Janeiro, Agir, 1977.

YAZBEK, Maria Carmelita. *Classes subalternas e assistência social*/Maria Carmelita Yazbek. – 8. Ed. – São Paulo: Cortez, 2015.

6. Anexos

Anexo 1 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UnB

Universidade de Brasília – UnB
Instituto de Ciências Humanas – IH
Departamento de Serviço Social – SER
Trabalho de Conclusão de Curso
Curso: Graduação em Serviço Social
Orientadora: Profª. Draª.: Karen Santana de Almeida Vieira

Aluno (a): Ana Paula Rios 120174570

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa: *A percepção do usuário da Seguridade Social acerca do é e do que faz o Assistente Social*, desenvolvida no primeiro semestre de 2018, como parte da prática pedagógica da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade de Brasília, sob responsabilidade da Profª. Draª.: Karen Santana de Almeida Vieira.

No caso de você concordar em participar, favor assinar ao final do documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador(a) ou com a instituição.

ESTUDANTES RESPONSÁVEIS:

TELEFONES PARA CONTATO:

E-MAILS PARA CONTATO:

OBJETIVOS DO ESTUDO: Analisar a percepção do usuário de Seguridade Social acerca do que é e do que faz o Assistente Social, com vista a verificar se isso influencia ou não no acesso a bens e serviços ofertados por essa política.

PROCEDIMENTOS DO ESTUDO: se concordar em participar da pesquisa, você terá que responder a um (1) questionário e/ou entrevista para Analisar a percepção do usuário de Seguridade Social acerca do que é e do faz o Assistente Social.

RISCOS E DESCONFORTOS: A pesquisa não trará riscos e desconfortos, os nomes dos entrevistados não serão divulgados.

CUSTO/REEMBOLSO PARA O PARTICIPANTE: Não haverá nenhum gasto com sua participação (entrevista). Você também não receberá nenhum pagamento com a sua participação.

CONFIDENCIALIDADE DA PESQUISA: garantia de sigilo que assegure a privacidade dos sujeitos quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, os dados não serão divulgados.

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____RG_____CPF_____, declaro que li ou foi me lido as informações contidas nesse documento, fui devidamente informado (a) pelo Aluno (a): Ana Paula Rios da Silva - 120174570,sobre os objetivos, procedimentos do estudo que serão utilizados, os riscos e desconfortos, os benefícios, que não haverá custos/reembolsos aos participantes, da confidencialidade da pesquisa, concordando ainda em participar da pesquisa. Foi-me garantido que posso retirar o consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade. Declaro ainda que recebi uma cópia desse Termo de Consentimento.

Brasília, _____de _____ 2018.

Assinatura do Aluno (a) Responsável pela Entrevista:

_____.

Assinatura do Entrevistado/a: _____.

Anexo 2 – Roteiro de Entrevista com Assistente Social

Universidade de Brasília – UnB

Instituto de Ciências Humanas – IH

Departamento de Serviço Social – SER

Roteiro para entrevista - Assistente Social

1. Em qual área atua?

2. Há quanto tempo atua na unidade?

3. Quando o usuário vem pela primeira vez à unidade ele reconhece o atendimento como um direito ou prevalece a ideia de assistencialismo?

4. Há demanda do usuário por uma solução imediatista?

5. Após terem suas demandas urgentes atendidas os usuários mantém vínculo com a instituição?

6. O senhor /a acredita que o usuário poderia atenuar sua situação se procurasse o Serviço Social com maior antecedência?