



## “Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

**Eixo temático:** Serviço Social: Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional

### A COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA DA COVID-19

CRISTIANE LOPES DA SILVA <sup>1</sup>  
VERA LÚCIA MARTINS PEREIRA <sup>2</sup>

#### RESUMO

Esse artigo propõe debater sobre a competência profissional crítica, e suas determinações no exercício profissional da assistente social em seu cotidiano na execução de políticas sociais em tempos de pandemia da Covid-19, entendida como expressão da crise estrutural do capital. A metodologia adotada foi de análises documentais das respostas dadas pelas participantes do Curso de Extensão Cuidar de quem cuida. A partir da teoria social crítica marxista de Netto (2011), Guerra (2017) e Lacerda (2017) uma análise crítica sobre a prática profissional como constituinte da práxis sociais, e assim, possibilitar práticas emancipatórias na perspectiva marxista de emancipação humana.

Palavras chaves: Projeto ético Profissional. Competência Profissional Crítica. Cotidiano. Burocratização do Trabalho. Pandemia da Covid-19.

#### RESUMEN

Este artículo se propone discutir la competencia profesional crítica y sus determinaciones en el ejercicio

---

1 Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal De Mato Grosso

2 Profissional de Serviço Social. Prefeitura Municipal De Cuiabá

profesional de la asistente social en su cotidiano en la ejecución de políticas sociales en tiempos de la pandemia de la Covid-19, entendida como expresión de la crisis estructural del capital. La metodología adoptada fue el análisis documental de las respuestas dadas por los participantes del Curso de Extensión Cuidar a quien cuida. Desde la teoría social crítica marxista de Netto (2011), Guerra (2017) y Lacerda (2017) un análisis crítico de la práctica profesional como constituyente de la praxis social, y así posibilitar prácticas emancipatorias en la perspectiva marxista de la emancipación humana.

Palabras clave: Proyecto ético profesional. Competencia Profesional Crítica. A diario. Burocratización del Trabajo. Pandemia de Covid-19.

## 1. INTRODUÇÃO

O enfrentamento da pandemia da COVID-19 desafia a sociedade atual como um todo e, principalmente as profissionais Assistentes Sociais em manter o compromisso ético-políticos firmados junto à classe trabalhadora. A ausência de medidas efetivas de prevenção dos agravos da pandemia, a demora do governo brasileiro para fazer um plano de contingência na saúde, aprofundou a crise econômica no país, potencializando a crise sanitária, política e social, tendo como uma de suas consequências o aumento dos índices de desemprego, o achatamento salarial e a dificuldade da manutenção da renda familiar, agravando as condições de vida da população, sobretudo as que estão em risco e vulnerabilidade social.

Diante deste cenário que traz novos desafios à sociedade, sobremaneira a classe trabalhadora brasileira, o presente artigo tem por objetivo ampliar a reflexão entorno da Competência Profissional da Assistente Social no cotidiano da execução de políticas sociais em tempos de pandemia da COVID-19, entendida como expressão da crise estrutural do capital. Desse modo, o tema em debate é

competência profissional crítica e suas determinações no exercício profissional da assistente social em seu cotidiano, a partir da análise das respostas dadas pelas participantes do Curso de Extensão Cuidar de quem cuida ofertado pelo Grupo de Estudos e Pesquisa sobre o Exercício Profissional Competente da Assistente Social (GEPPROC) do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Mato Grosso.

Frente a esse contexto, o debate proposto neste estudo será estruturado com base em pesquisa documental e bibliográfica através das análises dos questionários 02 e 11 permitindo, assim através da análise das respostas dadas pelas participantes distinguir o exercício profissional dessas entre práticas conservadoras e/ou pragmáticas das práticas emancipatórias ante as refrações da 'questão social' demandante de intervenção na execução das suas atividades cotidianas, bem como identificar os elementos que estruturam a realidade social dessas no contexto de pandemia mundial gerada pela crise estrutural do capital. E ainda, atendendo os princípios éticos de pesquisa com seres humanos as participantes do Projeto de Extensão assinaram registro de consentimento da pesquisa, e para evitar a identificação destas, por consequência como forma de garantir o sigilo as respostas serão identificadas como nome de flores, vínculo de trabalho e tipo de função exercida.

## **2. A COMPETÊNCIA PROFISSIONAL E OS DESAFIOS COTIDIANOS: DA TEORIA SOCIAL CRÍTICA PARA A MATERIALIZAÇÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

A ideia de competência profissional que defendemos parte do entendimento de NETTO (2007) de que a profissão de Serviço Social se legitimou historicamente no bojo do capitalismo monopolista como forma de intervir na reprodução social através de sua prática interventiva, e ao desempenhar suas funções em seu cotidiano profissional trabalha com as causalidades mais superficiais da reprodução da família trabalhadora.

Conforme Lacerda (2017), situamos o debate da competência profissional compreendendo o exercício profissional da assistente social como uma forma de práxis de segunda ordem. A autora desenvolve a discussão a partir de Lukács (2013), para quem o intercâmbio do gênero humano como causalidades naturais, produza valores de uso capazes de satisfazer suas necessidades de sobrevivência, denominada como práxis social de primeira ordem; mas elas não são exclusivas da atividade humana.

Conforme as atividades humanas se desenvolvem, suas necessidades se tornam mais complexas, as atividades práticas do ser genérico assumem uma segunda ordem, por envolver causalidades sociais fruto de atividades que atuam sobre a vida de outras pessoas. Lacerda (2017, p. 46) destaca que "em toda práxis existe, portanto, uma necessária conexão dialética entre teleologia, causalidade e necessidade". Neste sentido, o exercício profissional da assistente social situa-se como práxis social de segunda ordem, dado que no desenrolar de suas atribuições diárias mexe com causalidades sociais, atuando no bojo das políticas sociais que interferem na dimensão da reprodução social.

O exercício profissional da Assistente Social, enquanto práxis de segunda ordem perpassa três dimensões: teórico-metodológicas, técnico-interventivas e ético-políticas. Lacerda (2017) aponta como fundamental articulação destas dimensões no sentido da competência profissional crítica, destaca a execução da dimensão técnico-interventiva, a mais concreta, por estar próxima do aparente e do cotidiano, entendida como síntese de múltiplas determinações, cujas escolhas precisam estar coerentemente conectadas com o dever-ser pré-estabelecido pela profissional para a mobilização das relações causais mais adequadas; a dimensão teórico-metodológica enquanto a formação profissional por permitir situar os conflitos e respostas profissionais cotidianas a dimensão da historicidade, viabilizando o encontro do sujeito com sua personalidade histórico-coletiva; e a ético-política, que direciona valorativamente as escolhas, primando pelas alternativas que possam ampliar a materialidade de valores emancipatórios.

Apesar do exercício profissional se estabelecer dentro das contradições da sociedade burguesa, a profissional, que se reconhece como parte da classe

trabalhadora, ao buscar mediações e intervir frente às refrações da questão social presente no seu cotidiano, se preocupa em fundamentar-se no projeto ético-político da profissão ao materializar na escolha e execução de seu arsenal técnico-operativo aquelas escolhas que tencionam no sentido de ampliação dos valores emancipatórios preconizados nos princípios fundamentais no Código de Ética da Assistente Social. Destacando, aqui também o tencionamento no campo ídeopolítico no sentido de ampliar o grau de consciência de classe e da construção de respostas da população usuárias ligadas à emancipação humana.

Visto que o décimo princípio fundamental do atual Código de Ética da Assistente Social pontua o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional (CFESS, 2014); a competência profissional crítica, assim se traduz ao exercício profissional vinculado a valores éticos e políticos presentes no projeto-político-profissional vinculado ao interesse da classe trabalhadora, estruturando sua intervenção no cotidiano de seu trabalho ou como parte integrante na luta de classe, por consequência, ligados aos interesses da classe trabalhadora.

Esse entendimento concentra dois elementos importantes no exercício profissional, obviamente, o interesse da classe trabalhadora, por mais que não esteja conscientemente materializada nas relações sociais estabelecidas no cotidiano, a assistente social competente será aquela capaz de perceber as questões do seu cotidiano para além da imediatez, saber como encontrar estratégias para construção de “práticas emancipatórias” (LACERDA, 2017) que desnaturalizam as opressões e explorações e tencionam na direção da viabilização de direitos.

Não desconsideramos os limites da atuação profissional impostos pela própria dinâmica do capital que conforma a forma de ser das políticas sociais. Por isso, destacamos que a autonomia profissional relativa está restrita aos limites que o próprio capital impõe a profissional que, ao vender sua força de trabalho, também é parte componente dessa classe.

Quando vende sua força de trabalho no mercado e se torna mercadoria, a assistente social é colocada na condição de ‘trabalhadora estranhada’ (LUKÁCS, 2013), como mais uma trabalhadora subordinada ao capital por estar expropriada dos meios de

produção que se encontram sob propriedade privada dos capitalistas. Dessa maneira, perde sua autonomia como ser social e seu trabalho não atende às suas necessidades, mas sim de seu contratante.

Tais limites, porém, não apaga a necessidade de ela assumir nas suas atividades laborativas o compromisso de construir mediações que viabilizem a desnaturalização do status quo e tencionam em direção ao acesso aos direitos sociais (NETTO, 2012), e ainda propor ações com objetivo de romper com o viés conservador de neutralidade amarrado à burocracia institucional estatal.

Em síntese, toda prática social é determinada: por um jogo de forças (interesses, motivações, intencionalidades); pelo grau de consciência de seus atores; pela visão de mundo que os orienta; pelo contexto onde esta prática se dá; pelas necessidades e possibilidades próprias a seus atores e próprias à realidade em que se situam. (NETTO, 2012, p. 59)

Nesse sentido, por mais que a competência profissional crítica diga respeito às decisões tomadas individualmente pelas assistentes sociais, conectadas à construção da emancipação humana, ela é concretizada no exercício de autonomia profissional relativa, por isso, não se limita à dimensão individual. Ao contrário, deve partir do entendimento de ser uma profissional inserida no cenário histórico e socioeconômico.

Quando falamos de autonomia profissional relativa, precisamos considerar que lidamos com causalidades sociais que implica na vida do outro, assim “a profissional e a usuária são sujeitos e objetos da intervenção” (LACERDA, 2017, p. 277), uma vez que disputamos como gerir a refração da questão social, por isso, não se trata de autonomia individual que reforça o estranhamento imposto pelo aparato ideológico da sociedade burguesa - disseminando o discurso moralizante, conservador e por vezes rebaixando os sentidos humanos na mesquinhez individualista do ter.

Discutir a realidade social a partir do cotidiano dos serviços e das necessidades concretas da classe trabalhadora, na via de ampliar o grau de consciência de classe e explicar que nossas necessidades não são supridas em nome dos interesses do capital. Dado que a emancipação humana na sociabilidade burguesa está

diretamente ligada à sua superação, alternativas construídas a partir da consciência de classe para si são as únicas capazes de construir a emancipação humana “o exercício profissional vinculado à emancipação humana é aquele que busca estabelecer as posturas profissionais que permitam a vivência da maior gama de valores emancipatórios, da forma mais intensa e rica possível” (LACERDA, 2017, p.274).

## 2.1 A Competência Profissional da Assistente Social

A competência profissional e o compromisso com a qualidade dos serviços prestados constam como o décimo princípio ético do código de ética da assistente social de 1993, por isso, não é desconhecido pelas assistentes sociais: 65% das respostas dadas à pergunta “O que você entende por competência profissional crítica” são condizentes com o debate da atuação profissional cujas respostas sejam comprometidas com um projeto de sociedade emancipada.

Que a competência profissional crítica, não tem como foco os interesses específicos do mercado de trabalho, pois se pauta em uma competência centrada e pensada a partir dos trabalhadores e das suas condições de trabalho. Ademais, a mesma também não se restringe à análise do espaço específico de atuação, mas esse espaço e esse trabalhador em sua interação com a dinâmica do capital, os contextos macroeconômicos, sociais e políticos, bem como os processos de luta e organização da classe trabalhadora. Dessa forma, esse conceito de competência não envolve apenas a dimensão individual, mas a análise desta dentro de um contexto histórico, estrutural, socioeconômico e cultural. (Ipê-amarelo, pessoa jurídica, executora).

Além disso, reconhecem a relação entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política que orientam a dimensão técnico-operativa, sendo a competência profissional crítica aquela capaz de materializar nas escolhas profissionais os compromissos firmados pela profissão:

É uma prática profissional capaz de materializar no cotidiano o compromisso ético-político do/da assistente social. De acordo com Lacerda, é o exercício profissional pautado na análise sócio-histórica da realidade social. Ou seja, é localizar os dilemas éticos a partir da historicidade. (Calêndula, servidora pública, assessoria)

Por outro lado, 35% respostas evasivas quanto à competência profissional: “Acredito que engloba várias coisas como o nosso conhecimento, capacidade, empatia e

sensibilidade. Através disso conseguimos nos tornar um profissional crítico com autonomia e assim o nosso agir profissional”. (Azaleia, servidora pública, executora)  
Tais respostas têm em comum a concepção da competência e autonomia profissional dissociada dos conflitos históricos, como habilidades individuais em si mesmas. Ao descontextualizar historicamente, apaga-se as contradições macrosocietárias da luta de classes. Assim, concebe-se a dimensão ético-política, porém, retiradas dos dilemas concretos da construção de alternativas profissionais capazes de se direcionarem aos compromissos assumidos pela profissão: “É insistir no projeto ético-político do Serviço Social até se tornar realidade”. (Lírio, servidora pública, executora)

Elas reconhecem também a importância da acuidade teórico-metodológica como fundamental ao exercício profissional, cuja atuação transcende a imediatez. Destas, 77% afirmam ser o mais/ou o segundo mais importante manter atualizada a formação profissional, como componente do aprimoramento profissional, reforçando a dimensão teórico-metodológica como aporte da formação profissional que interfere qualitativamente no técnico-operativo. Indica ainda que as profissionais procuram se capacitar, visto que nosso cotidiano é muito dinâmico, sempre surgem novas demandas e questões que precisamos buscar respostas com embasamento teórico crítico, nossa profissão exige essa busca pelo conhecimento.

O exercício profissional competente do ponto de vista da classe trabalhadora, porém, não se trata de formulações teóricas acerca do exercício profissional, mas a qualidade das próprias respostas profissionais, capazes de materializar, na dimensão técnico-operativa, os valores emancipatórios elencados pela profissão; o que requer um exercício profissional para além do mero cumprimento da burocracia estatal.

## 2. O Risco do Pragmatismo e do Burocratismo

Quando indagamos quanto ao grau de importância para cumprir a agenda de atendimento e as demandas da chefia dentro do prazo. Observamos que 59,9% acreditam ser a mais e/ou bastante importante; enquanto 40,1% responderam não

ser importante ou pouco importante. Disso se pode inferir que a postura pragmática e a atuação profissional centrada no cumprimento de burocracia ainda é bastante presente entre as profissionais; mas que a preocupação com outras dimensões que não sejam as demandas institucionais, também está presente.

Um dado importante a ser considerado é que as assistentes sociais participantes da extensão trabalham com políticas sociais e, mesmo no contexto pandêmico presente, seguiram trabalhando, pois supriram, em nome do Estado, a função de dar respostas pontuais para atendimento das necessidades básicas da população para sua sobrevivência, tais como a concessão do benefício eventual alimentação. Talvez a importância atribuída ao cumprimento da agenda institucional esteja ligada ao fato de que ela, em alguma medida, diga respeito às necessidades da população.

O que defendemos como competência profissional, porém, parte do entendimento de quem executa o serviço desempenha a dimensão técnico-operativa como síntese da análise teórico-metodológica e das posturas ético-políticas, prezando pela autonomia profissional. É importante suprir a demanda institucional para que se garanta o espaço sócio-ocupacional das assistentes sociais, mas também é importante, no plano mediato, entender como e para quem se atua.

[...] No cotidiano profissional, a lógica fordista e gerencial expressa nas políticas sociais através da adoção acrítica dos critérios da racionalidade instrumental, muitas vezes assumidos de maneira imperceptível e inconsciente. Essas passam a serem analisadas segundo a lógica pragmática e produtiva que forma valores: Rentabilidade alcance de metas de produtividades eficácia e eficiência como critérios para referenciar a análise e a intervenção no cotidiano da vida dos usuários [...]. (GUERRA, 2017, p.72)

Posicionar-se quanto a quem serve no exercício profissional significa entender-se como trabalhadora no bojo da luta de classes, o que pressupõe elevar a análise do cotidiano profissional à historicidade. Outro aspecto que nos chama atenção trata-se da importância atribuída pelas profissionais à dimensão técnico-operativa. Quando indagadas quanto a importância de se “empregar as técnicas e instrumentais”, 88,5% acham bastante e o segundo importante, enquanto 11,5% avalia não ser importante.

Evidente que o caráter interventivo do Serviço Social torna esta dimensão de suma importância para objetivar a ação profissional; por outro lado, a competência da

assistente social não se restringe ao domínio técnico “em si”, mas “para si”: de que forma ele é mobilizado pelas profissionais, que postura expressa diante dos conflitos sociais; como uma síntese da análise teórico-metodológica capaz de situar os fenômenos sociais na historicidade e postura ético-política que sustente valores emancipatórios. Diante da relevância apresentada pelas profissionais ao uso do instrumental-técnico no seu cotidiano, devemos nos atentar para não cair no pragmatismo de superdimensionar a dimensão interventiva (GUERRA, 2013), em exercer técnicas e cumprir normas e não considerar a dimensão de reflexão e avaliação.

[...] o pragmatismo, como o modo de ser da imediatividade do mundo burguês e de sua representação ideal, tomada a partir da experiência, opera com tamanha sutileza que temos dificuldade de perceber que ele é apenas o modo de “apreensão da aparência” do real e não o modo de ser do próprio real. [...] A atitude pragmática e o pensamento no cotidiano se naturalizam e são naturalizados pela racionalidade tipicamente burguesa. [...] (GUERRA, 2013, p.44)

Na via de não cair no pragmatismo, alguns profissionais utilizam os instrumentais técnico-operativos para materializar sua autonomia profissional:

Autonomia profissional relativa é o não exercício da autonomia plena, uma vez que estamos inseridos na divisão sociotécnica do trabalho, respondemos às chefias e instituições e não temos autonomia plena nas decisões institucionais, nos acessos aos recursos, etc. Procuro defender a minha autonomia, ainda que relativa, pelo menos na escolha dos instrumentais e decisões profissionais que impactam a vida do usuário e busco dialogar com chefia e colegas para a reflexão da autonomia que nos é garantida perante a lei e a autonomia que de fato exercemos, entendendo a realidade contraditória do trabalho em que estamos inseridos. (Petúnia, servidora pública, executora)

Por se tratar de uma profissão interventiva, portanto, não se pode ignorar a importância da dimensão técnico-operativa para dar materialidade às ações profissionais, mas o saber fazer precisa estar situado na historicidade para responder como e para quem fazer, transcendendo o imediatismo.

Outro dado que o questionário nos traz e que reforça a tendência ao pragmatismo é a pouca relevância atribuída pelas profissionais ao processo avaliativo em que 42,3% acham pouco importante e apenas 23,1% apontam como importante. O processo avaliativo do trabalho, como parte constituinte de toda práxis, trata-se do momento de refletir os resultados concretos das ações profissionais empreendidas para propor melhorias e avançar neste processo de constituir o exercício profissional

crítico. Esses dados indicam que o cotidiano profissional pressiona as profissionais no sentido de se restringir ao pragmatismo e ao imediatismo de aplicar a lei, de responder às demandas da chefia sem avaliação; o que demonstra que o cotidiano institucional tende a comprimir o processo reflexivo omitindo a avaliação como parte do cotidiano do trabalho.

Podemos observar que existe uma cobrança no trabalho no qual a profissional recebe uma grande demanda institucional ou dos próprios usuários, por outro lado, muitas das vezes a equipe técnica é insuficiente, por isso, não consegue avaliar seu trabalho e nem planejar suas atividades. Por isso, não consegue afirmar os resultados de sua intervenção prática.

Este resultado provoca a reflexão da necessidade de buscar dinâmicas coletivas de avaliação com os usuários e com a equipe técnica também. Compreendemos que ao restringir à atuação profissional a demanda do mercado profissional, a equipe técnica não vai conseguir parar para fazer avaliação, porque a lógica do capital não permite pensar sobre como a prática profissional se materializa nessa sociedade como um todo, refletindo o estranhamento do gênero humano. Essas são pautas que temos que nos organizar enquanto profissionais para mudar pelo direito de ter reuniões de equipe, de sistematizar ações e dados, enfim, não dá para contar só com as metas de produtividade no momento que estamos fazendo coisas.

Nesse viés, torna-se necessário se utilizar da dimensão da autonomia profissional relativa para garantir o espaço de reflexão do exercício profissional, embora o Estado, em consonância com o capital, queira que o trabalhador seja só pragmático e fique no plano do imediato. Ao defender o exercício profissional crítico requer também que não nos limitemos a ser meras burocratas. Existe, portanto, a necessidade de evitar um exercício profissional que se fundamente exclusivamente em leis e pautar também a dimensão ético-política. Quando questionadas sobre conhecer as leis que regulamentam o espaço sócio ocupacional, 42,3% das participantes acreditam ser o segundo mais importante e se considerar os que elencaram como o mais importante e bastante importante chega a 88,5%. Isso denota que um percentual relevante de profissionais se pauta nas legislações. Neste sentido, cabe a ressalva de que restringir-se exclusivamente a elas contribui para

burocratização. Evidente que por sermos executoras de políticas públicas no bojo do Estado burguês e cumprir papéis específicos na burocracia estatal (diretamente ou de forma terceirizada), constitui nossa competência técnica conhecer e respaldar o exercício profissional em normativas que orientam e regulamentam o espaço ocupacional.

Chamamos atenção, porém, que não se pode apropriar apenas deste meio para fundamentar o seu exercício profissional desconsiderando a historicidade, sem fundamentação teórico-metodológica crítica e posição ético-política emancipatória, a competência profissional se restringe a dar cumprimento de burocracia para responder apenas às demandas institucionais. Desta forma, a assistente social serve apenas como um braço repressor da burocracia estatal (LACERDA, 2017), que atua a sua imagem.

Observamos neste ponto que podemos inferir uma relação entre estes elementos, posto que a pressão do mercado pela garantia de seu emprego, pode levar a Assistente Social a priorização do cumprimento das demandas da chefia dentro dos prazos e conforme metas esperadas. Tal postura expressa relações de estranhamento que podem levar a que a profissional se restrinja a cumprir apenas ao que é cobrado, fazendo com o mínimo que é disponibilizado para execução do seu trabalho.

### 2.3 A Estrutura Estranhada do Mundo do Trabalho da Assistente Social

Como reflexo de se desistoricizar a leitura dos elementos constitutivos do cotidiano profissional, os limites de recursos institucionais, que também remetem à dinâmica histórica concreta de precarização do trabalho, é desconsiderado por 15,9% que acreditam ser pouco importante a falta de acesso aos recursos; somado ao não é importante, temos 19,7%. Então, o que passa ser mais importante? A força de vontade, o amor à profissão, vocação, essa parcela é número considerável. Um fator negativo, por que os recursos é que movem as ações e estrutura a nossa prática no cotidiano e precisam ser alvo de disputa das profissionais organizadas.

Por outro lado, 80,7% reconhece a importância dos recursos, ou seja, a maioria

considera importante ter recursos para desenvolver os serviços, programas e projetos, e isso indica avanço de consciência dentro da categoria. Por consequência, a falta de recursos materiais/financeiros limita as possibilidades concretas de respostas profissionais e a naturalização da precariedade restringe a noção de competência profissional por se limitar às possibilidades restritas da burocracia institucional (burguesa). Ter uma estrutura física, equipamentos, recursos humanos com técnicos, profissionais qualificados, multidisciplinares, abrem possibilidades de diversos tipos de ações para necessidades diversas. Neste sentido, ampliar a margem de exercício da competência profissional requer mais recursos. Os limites orçamentários, de equipe e nossa incapacidade de determinar nossa própria rotina de trabalho, expressam que estamos estranhadas do gênero humano porque nosso trabalho não nos pertence porque não é executado da classe trabalhadora para si. Por isso, estamos também estruturalmente apartadas do poder decisório.

Quanto à ausência de poder de decisão, 61,6% das assistentes sociais apontam ser bastante ou /o segundo mais importante fator limitador do exercício profissional. A maioria das participantes, portanto, percebe o estranhamento do trabalho no qual executa, ou melhor, percebem que executam um serviço na condição de mercadoria força de trabalho, nas hierarquias mais baixas da burocracia estatal, de modo que não podem determinar o orçamento, os equipamentos a disposição e de que forma vão intervir. Tudo já está determinado pelas personificações do capital que dão resposta conforme seus interesses.

O processo de estranhamento na aparência, diante disso, pode ter duas posturas, inclusive de naturalizar o fato de não ter poder decisão sobre as coisas mais importantes, então teremos a reposição dos processos de estranhamento. Por outro lado, caso se entenda que a prática profissional competente é aquela que tem que enfrentar de forma teórica e prática o capital e suas diversas formas de estranhamento; então precisa ter uma leitura da consequência disso, dado que não temos poder de delimitar qual equipe trabalha com a gente, de conversar sobre qual orçamento vamos ter. Se não mandamos, quem manda? E nesse processo de questionar amplia-se a consciência de classe.

Entendo como a não apropriação da essência do trabalho humano e do resultado dele produzido, bem como a alienação perante a realidade e o contexto sócio-histórico e cultural em que estamos inseridos, apresentando condutas imediatistas no decorrer do exercício profissional. Busco enfrentá-lo aprofundando-me na realidade concreta, conhecendo os contextos sócio-históricos e buscando aprender mais sobre o processo de construção da sociedade capitalista, sobre o machismo e racismo estrutural, a fim de não responsabilizar o sujeito, mas entender a origem e o contexto de suas demandas e despir-me de toda forma de preconceito e julgamentos. (Petúnia, servidora pública, executora)

A profissional competente, a partir da compreensão do processo histórico e apoiada no arcabouço teórico crítico, precisa desnaturalizar os estranhamentos presentes nas refrações da questão social presentes no cotidiano do seu trabalho. Obviamente, a tomada de consciência não acontece de forma automática, a profissional precisa se reconhecer com parte da engrenagem. Não perceber-se inserida na luta de classes pode redundar na naturalização de processos de exploração e opressão, comprometendo a criticidade das respostas profissionais.

Este comprometimento de autopercepção pode ser notado pelos dados sobre a importância do assédio moral no trabalho. O resultado evidencia que 41% das profissionais consideram o assédio no trabalho questão pouco/ não é importante. Esta falta de percepção pode comprometer a competência profissional crítica na medida em que a naturalização da violência no processo de trabalho tende a levar a naturalizá-la em todas as dimensões, incluindo com outros profissionais e usuários, ampliando dimensões de estranhamento entre seres humanos no trabalho. Por outro lado, 42,3% disseram ser bastante ou é importante. Esse resultado denota ser perceptível aos profissionais, mesmo na empiria cotidiana dos serviços sociais, que a gestão do trabalho é feita pelo assédio moral, não obstante a naturalização da violência.

Antunes (2020, p.153) afirma que estamos num contexto em que a gestão do trabalho é feita no assédio moral “as práticas dessa natureza são ferramentas de gestão voltadas para garantir, por meio da pressão institucionalizada, tanto o aumento constante da produtividade como o isolamento e a exclusão daqueles que se constituem como ‘barreiras’ para sua plena realização.”

Contraditoriamente a um lócus de trabalho estranhado quanto ao poder decisório, nas relações entre as pessoas e com a sociedade, é alto o índice de satisfação com

o resultado do trabalho. Diferentemente dos operários que na análise de Marx (2008), não se reconhecem no produto do seu trabalho, 57,7% das participantes estão satisfeitas com o resultado do seu trabalho; enquanto 34,6% estão insatisfeitas. Este resultado pode refletir a satisfação humana de se conseguir viabilizar recursos mínimos a uma população secularmente miserável; mas pode também refletir a auto-satisfação que vem de atender a demanda da chefia e das usuárias através de respostas burocráticas imediatas. Neste último caso, esse posicionamento tende a naturalizar o exercício profissional como mera executora de protocolos institucionais dando respostas rápidas e superficiais a situações complexas e profundas (LACERDA, 2017).

Apesar de não podermos afirmar o que fundamenta a satisfação com os resultados do trabalho das assistentes sociais, os dados sobre a importância atribuída a capacidade de resiliência dos usuários denotam que as suas preocupações não se restringem à dimensão individual. Isso porque 64% das participantes consideram não ser importante lidar com a falta de resiliência do usuário, o que sinaliza que o foco de sua atuação não está no comportamento individual – que refletiria a psicologização da questão social. O foco da análise e atuação está nas condições materiais de vida para evitar:

[...] responsabilizar o (s) sujeito (s) singular (es), na sua particular configuração individual, pelo seu destino pessoal. É óbvio que esta possibilidade tem significância: a individualização dos problemas sociais, sua remissão à problemática singular (“psicológica”) dos sujeitos por eles afetados, é como vimos, um elemento constante, embora com gravitação variável, no enfrentamento da questão social na idade do monopólio; ela permite -com todas as consequências que daí decorrem - psicologizar os problemas sociais, transferindo a sua atenuação ou proposta de resolução para a modificação e/ ou redefinição de características pessoais do indivíduo [...] (NETTO 2011,p. 44).

Esse debate de individualização dos problemas sociais (NETTO, 2011) postura conservadora e por vez se faz presente que devem ser rompidas, como apresentada na resposta abaixo de como devemos exercitar autonomia profissional relativa:

Entendo que é aquela limitada por fatores internos e externos. No caso da nossa profissão, a necessidade da venda da nossa força de trabalho em troca de um salário, contribui para que tenhamos nas requisições e legislações institucionais um dos nortes para o exercício profissional, mas que de forma alguma deve se esgotar nas mesmas. A relativa autonomia nos permite embasado na legislação profissional e nos aportes teóricos críticos que

respaldam o atual projeto ético-político da profissão planejar o resultado de nossas ações de maneira que contemple as demandas dos usuários, sem enquadrá-las no conjunto de legislações institucionais, fazendo-se necessário escutar a demanda do usuário e fazer as articulações necessárias com a equipe multidisciplinar e rede socioassistencial. (Crisântemo, servidor público, executor)

Essas são as possibilidades para sair do campo do aparente e, para aprimorar-se a profissional, precisa fazer opções vinculadas ao nosso projeto ético-político.

### **3. A RECONHECIDA IMPORTÂNCIA DO PROJETO ÉTICO PROFISSIONAL E SEU ESAZIAMENTO DE SIGNIFICADO**

A preocupação com o Projeto Ético Profissional/PEP se mostra presente entre as assistentes sociais quando perguntamos a importância de tomar medidas coerentes com nosso projeto ético-político, na qual 46,2% declaram ser o mais importante enquanto 15,4% como pouco e não importante. Apesar deste reconhecimento, percebemos que este compromisso vem acompanhado de falta de compreensão concreta de suas implicações.

Quando indagadas, sobre a existência da neutralidade no exercício profissional e de que forma materializam valores positivos e negativos nas posturas profissionais, tendo como base o que foi debatido no projeto de extensão, observamos que 65% compreende-se situada num espaço permeado pela luta de classes, havendo a necessidade de se posicionar entre valores éticos positivos e negativos. Por outro lado, expressivos 29% deram respostas evasivas e abstratas conforme podemos observar:

Valor positivo: ser propositivo buscando alternativas junto à instituição para que o fazer profissional de fato possibilite autonomia ao profissional e ao usuário.  
Valor negativo: cruzar os braços por não se ter todas as ferramentas adequadas para a realização do trabalho profissional. (Hibisco, servidora pública, executora)

Essa resposta superdimensiona a atuação profissional individual, dado que não depende da atuação profissional isolada mudar as instituições e as possibilidades de resposta profissional que elas abrem, já que elas se adéquam aos limites estruturais do capital. Esse posicionamento reafirma a dupla dimensão dialética do fatalismo e messianismo (IAMAMOTO, 2001) que deve ser evitada, visto que os limites de atuação profissional de todo e qualquer assalariado está acima da vontade

profissional. Ao contrário, um exercício profissional não neutro se traduz no cotidiano com uma intervenção capaz de reafirmar valores positivos e evitar posturas que reproduza valores negativos:

Positivas: postura de incentivo a ações coletivas, postura de constante aprimoramento profissional (estudo), postura crítica, questionadora e reflexiva quanto aos preceitos, orientações, materiais e normas de qualquer instituição orientadora do exercício profissional (me refiro aqui as notas [...] do CRESS, cadernos de orientações sobre o SUAS, entre outros), postura de defesa intransigente dos direitos humanos, postura de denúncia quanto aos abusos e violências institucionais sejam elas feitas com nós trabalhadores, sejam com os usuários. Negativas: postura apática, imóvel e de não mobilização, postura conservadora e mantenedora de opiniões embasadas em materiais/teorias/autores antigos, retrógrados que já não se encaixam nos tempos atuais, postura mantenedora de uma relação de poder que diminua o povo. (Margarida, servidora pública, executora)

Uma questão ainda mais confusa para as assistentes sociais é o significado histórico da emancipação humana. Como destacado nas respostas dissertativas sobre como “Nosso projeto ético-político coloca a emancipação política como horizonte do exercício profissional. O que você entende por emancipação humana?”, 65% responderam de forma abstrata, descolada da dinâmica histórica real.

Neste ponto, cito a emancipação humana como o respeito ao ser humano e a dignidade da vida e o dever do Estado é ser o provedor fundamental para que isso aconteça. Contudo, o Estado frequentemente não cumpre o seu dever e se torna uma ameaça aos cidadãos. Cabe aqui lembrar qual o propósito da existência do Estado, ainda que seja bem-sucedido em termos econômicos ou militares, se não se esforça para aliviar o sofrimento de seus cidadãos nem para ajudá-los a ter uma vida digna. (Lírio, servidora pública, executora)

Tal assertiva releva a incompreensão da natureza de classe (burguesa) do Estado e do direito burguês como produto de uma sociabilidade cindida em classes. Marx (2010) afirma que a emancipação humana pressupõe a superação da propriedade privada subsumida a propriedade coletiva; logo a emancipação política, muito embora seja imprescindível, não é garantia de se alcançar outro nível de emancipação por estar limitada às questões estruturais – a dependência ontológica – regidas pela sociedade burguesa.

Emancipação exige uma nova forma de organização societária. Não se pode falar em emancipação humana através de emancipação política. Nos limites de uma sociedade burguesa, lutamos pela defesa dos direitos humanos e no horizonte da emancipação política. No entanto, quando falamos de emancipação humana prescinde de uma nova organização de sociedade, posta apenas pela revolução sob o protagonismo da classe trabalhadora. Lutamos por outra forma de controle, que não está posto pela sociabilidade burguesa. (Calêndula, servidora pública,

assessora)

Fica evidente, portanto, que a construção da emancipação humana é uma tarefa da classe trabalhadora no processo de luta de classes, uma construção a ser feita a partir do aqui e agora na totalidade das profissões que constituem nossa classe. Quando o serviço social assume como horizonte de sua atuação profissional, desafia a cada assistente social conectar suas escolhas profissionais à construção histórica de outra sociabilidade, desde ações individuais até – e sobretudo – a construção coletiva de embates em nome dos interesses da classe trabalhadora.

#### **4. Considerações Finais**

Deste modo, defendemos a necessidade de termos uma prática profissional situada no exercício da autonomia profissional relativa desde ações individuais a, sobretudo, as coletivas; ações comprometidas com despertar nas usuárias a consciência de classe, partindo sempre de sua realidade social para que possam compreender: que suas necessidades podem não ser só suas, mas também coletivas. Por isso, devem ser pensadas mediações que envolvam a coletividade.

Que as ações coletivas se caracterizam um percurso complexo, mas com objetivo final de favorecer a sua emancipação como pessoas de direitos que participam e propõem melhorias na sua condição de vida, seja, na sua comunidade, cidade, estado, país e no mundo. Somente dessa maneira a prática profissional pode concretizar em práxis social quando materializar os valores emancipatórios de justiça, igualdade, cidadania, respeito aos direitos humanos etc. Caso contrário, a prática profissional situa-se meramente como uma reprodutora das relações de opressão e exploração do modo de produção do capital.

#### **5. REFERÊNCIAS**

ANTUNES, Ricardo. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. In. O privilégio da Servidão: o novo proletariado de Serviços na era Digital. 2ª ed. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 141/156.

GUERRA, Yolanda A. Expressões do Pragmatismo no Serviço Social: reflexões

preliminares. Ensaio. Revista Katályzis, Florianópolis, 2013. V.16, N. Especial, p.39-49.

\_\_\_\_\_, A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In. A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2017, p. 49/76. (Orgs.) SANTOS, Claudia M.; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2001, Cap.1, p. 17-81.

LACERDA, Lélica Elis P. Era só mais um Silva: Fundamentos e defesa do exercício profissional crítico da assistente social. Tese de doutorado. Programa de pós-graduação em Serviço Social Centro Socioeconômico. UFSC, 2017, Seção 3, p. 141-209; Seção 5 ,p.271-283.

LUKÁCS, György. **O trabalho**. In. Para uma ontologia do ser social II. Trad. Nélio Shneider (colaboração Ivo Tonet e Ronaldo Vielmi Fortes). São Paulo: Boitempo, 2013.

MARX, Karl. Trabalho Estranhado e Propriedade Privada. In. Manuscritos Econômico-Filosóficos, 1844. Trad. Jesus Ranieri. 2ª Reimpressão. São Paulo: Ed. Boitempo, 2008

\_\_\_\_\_. Crítica da filosofia do direito de Hegel - Introdução (1843). Trad. Rubens Enderle e Leonardo de Deus. São Paulo: Boitempo, 2010, p.145 a 157.

NETTO, José Paulo. As Condições histórico-sociais da emergência do Serviço Social In. Capitalismo Monopolista e Serviço Social. 8ª ed. 10ª reimp. São Paulo: Cortez, 2011. Cap. 1 (p. 17- 81)

NETTO, José Paulo; CARVALHO, Maria B. C. Cotidiano: conhecimento e crítica. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2012.

,