



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

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

**REQUISIÇÕES INDEVIDAS NO SERVIÇO SOCIAL E A ATUAÇÃO DA
COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL DO CRESS/SP**

NEIDE APARECIDA FERNANDES ¹
BIANCA JULIANA PIAZZETTA VEIGA ¹
REGIANE CRISTINA FERREIRA ¹
TATIANA ALVES E SILVA ¹
BRUNO LOPES DA SILVA ¹

RESUMO: O presente artigo se propõe a apresentar elementos e reflexões acerca dos rebatimentos do contexto de precarização, de diversas ordens, em especial do mundo do trabalho, no cotidiano de atuação da categoria de assistentes sociais, partindo de informações das demandas recebidas na fiscalização profissional do CRESS/SP relacionadas às atribuições e requisições indevidas, afunilando para o período pandêmico, objetivando a melhoria da qualidade do atendimento prestado à população usuária. A análise dos dados nos apontou a exigência da permanente defesa das prerrogativas da profissão, pelos profissionais e pela COFI/SP.

PALAVRAS-CHAVES: precarização, requisições indevidas, Serviço Social, pandemia, fiscalização da profissão.

ABSTRACT: This article proposes to present elements and reflections about the repercussions of the context of precariousness of various kinds, especially in the world of work, in the daily activities of the category of social workers, based on information about the demands

¹ Profissional de Serviço Social. Conselho Regional De Serviço Social-sp

received in the professional supervision of CRESS/SP related to undue attributions and requisitions, focusing on the pandemic period, with the objective of improving the quality of care provided to the user population. Analysis of the data indicated the need for permanent defense of the prerogatives of the profession, by the professionals and by COFI/SP.

KEYWORDS: precariousness, undue requisitions, Social Service, pandemic, inspection of the profession.

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Social, enquanto profissão inserida nas relações sociais de produção capitalistas, mediante trabalho assalariado, exige que o/a trabalhador enfrente um dilema: ao mesmo tempo em que o assalariamento o vincula a uma instituição, a demandas que dizem respeito aos interesses desta, dispõe de um Código de Ética Profissional que norteia as suas ações e condutas conformando um dado Projeto Ético-político, que tem como horizonte a ruptura com a ordem social estabelecida.

Neste sentido, a (relativa) autonomia profissional (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014), prevista no Código de Ética Profissional (CFESS,1993), é tensionada: trata-se de um/uma profissional com conhecimentos ético-políticos, técnico-operativos, teórico-metodológicos, os quais, por sua vez, são mediados por uma relação de assalariamento.

Assim, o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social acaba por atender, direta e indiretamente, ao propósito de contenção de conflitos sociais, já que o capital, ao mesmo tempo em que se reproduz gerando riqueza abundante, a concentra nas mãos dos detentores dos meios de produção, excluindo a maior parcela da população que é quem, de fato, gera a acumulação dos bens materiais e imateriais, do seu acesso efetivo, ou mesmo, a condições mínimas de sobrevivência.

Não à toa, tal cenário desencadeia descontentamentos na população a quem a prestação de serviços se destina, por meio da instituição de políticas sociais públicas, espaços em que estão majoritariamente alocados/as os/as assistentes sociais. Enquanto profissão assalariada, o Serviço Social sofre rebatimentos da conjuntura oriunda da precarização das relações de trabalho, constituinte da

estrutura do sistema vigente, por meio de crises cíclicas, aprofundadas em cenários políticos reacionários.

No ano de 2020, o mundo é assolado pela pandemia mundial da COVID-19. No entanto, Antunes (2020) aponta que tal conjuntura já era bastante preocupante em 2019: mais de 40% dos/as trabalhadores/as estavam na informalidade; e mais de 5 milhões tiveram que se valer da “uberização” das relações de trabalho (realidade que veio se conformando desde a implementação de políticas neoliberais, ao final da década de 1980, com aprofundamento na crise financeira de 2008).

A produção social não tem como finalidade atender as necessidades humanas e sim à lógica de “autorreprodução do capital” (ANTUNES, 2020, p.13). Como consequências devastadoras para a humanidade, o autor indica os seguintes exemplos: desemprego em massa; destruição ambiental; “mercadorização” da vida; incentivo a guerras e conflitos armados. Tudo isso acaba levando ao quadro pandêmico.

Tomando como base a elaboração de Mészáros (2002), Antunes destaca o conceito da “taxa de utilização decrescente do valor de uso das mercadorias”; a mesma lógica imposta à mão-de-obra da parcela subalternizada (YAZBEK, 2003) da população, consumida e descartada de forma cada vez mais ágil e discriminatória, recaindo no contingente das mulheres negras os piores índices, o que tem se reproduzido no período pandêmico: piores condições de trabalho, menores condições de isolamento e prevenção, maior exposição ao vírus, com conseqüente, maior risco de mortalidade, expressando a divisão sexual e racial na conformação da sociedade de classes (CISNE; SANTOS, 2018), o que, por conseqüência, também atinge a categoria profissional, majoritariamente composta por mulheres.

Raichelis (2020) pontua que no Brasil o capital adotou a estratégia da terceirização como meio de redução de custos, além de constituir importante fator de desmobilização da classe trabalhadora. Outro fator associado, corresponde à finalidade das políticas sociais públicas, *locus* possível de busca de mediações em defesa dos interesses da classe trabalhadora. Ao transferir a prestação de tais serviços ao mercado, amplia-se o flanco de limitações, resultando em modificações na forma e no conteúdo do trabalho desenvolvido por assistentes sociais.

O PJ ou a “pejotização” das relações de trabalho, no jargão da área, caracteriza-se como aqueles empreendimentos sem empregados/as, “empresas do eu sozinho”, que passam a realizar atividades que eram desenvolvidas por trabalhadores/as assalariados/as. Do lado da instituição empregadora, a exigência da constituição de pessoa jurídica para contratação e pagamento por meio de recibo de prestação de serviço autônomo (RPA) funciona, em geral, para descaracterizar a relação de emprego e, assim, burlar a aplicação da legislação trabalhista, o que faz diminuir os custos com a força de trabalho e a carga tributária sobre os/as contratantes. E aos/às trabalhadores/as, são sonogados os mais elementares direitos do trabalho, configurando-se o autoemprego ou, de modo mais amplo, a “uberização” das relações de trabalho. (RAICHELIS, 2020, p.25)

Observa-se, na realidade do Serviço Social, a ampliação do processo de terceirização para prestação de serviços a organizações sociais, empresas de serviços ou assessoria; exercício profissional autônomo por projeto e/ou tarefa, dentre outras modalidades (RAICHELIS, 2020).

Quanto às modalidades de teletrabalho, atendimento remoto ou *home office*:

a organização flexível das horas laborais promoveu uma ampliação gigantesca dos tempos de trabalho, por invasão dos tempos de não trabalho e sua conversão em horários laborais. As fronteiras entre uns e outros mudaram de lugar. [...] Alterando as fronteiras e as barreiras que separam o tempo de trabalho do tempo livre, a distribuição flexível das horas laborais praticamente anulou a separação conceitual que é de relevância fundamental para trabalhadores e trabalhadoras porque identifica os tempos de autonomia em que eles descansam, participam da cultura e fazem amor. Mais ainda no caso das trabalhadoras, que são maioria no trabalho em serviços e no Serviço Social, e que na divisão sexual do trabalho permanecem com a responsabilidade dos cuidados no âmbito da reprodução social e na esfera privada, situação reforçada pelas diferentes formas de trabalho flexível, o que torna as mulheres trabalhadoras mais suscetíveis ao ‘ardil da flexibilidade’ (DAL ROSSO, 2017, p.272-273 *apud* RAICHELIS, 2020, p. 29).

Todo este contexto rebate diretamente na atuação das entidades representativas da profissão, em especial, no cotidiano da Comissão de Orientação e Fiscalização do CRESS/SP (COFI), por tratar-se de um espaço privilegiado de defesa da profissão, o que inclui várias dimensões no seu fazer. Isso ficará demonstrado, no presente estudo, nos dados que serão apresentados, oriundos do atendimento rotineiro no Setor de Fiscalização Profissional (espaço que integra a COFI), coletados diariamente a partir das demandas recebidas; no caso das requisições indevidas, advindas massivamente da categoria profissional.

A seguir, apresenta-se a organização do trabalho desta comissão, no intuito de atender a categoria profissional e a sociedade em geral, conforme previsto na Política Nacional de Fiscalização do Conjunto CFESS/CRESS -PNF, Resolução CFESS nº 512/2007.

2. ORGANIZAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO NO CRESS/SP

No Conjunto CFESS/CRESS, a orientação e a fiscalização do exercício profissional constituem atribuições precípuas e fundamentais, tendo como centralidade a atuação vinculada à dimensão político-pedagógica, articulada à perspectiva de defesa dos compromissos e princípios ético-políticos conquistados na trajetória da profissão, bem, como, às ações normativo-disciplinadoras, conforme a construção ético-política vigente na PNF.

A citada norma regulamenta a orientação e a fiscalização da profissão de Serviço Social, compreendendo como sua finalidade a proteção dos interesses da sociedade em relação aos serviços prestados e a defesa da profissão e do espaço profissional: condições de trabalho condignas, das prerrogativas da profissão, informando a sociedade sobre a profissão, dentre outros, constituiu-se num marco do Serviço Social.

Visando à sua efetivação, de forma mais ampla e politizada, há a previsão regimental de constituição da Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI no Conselho Federal de Serviço Social - CFESS e em cada Conselho Regional de Serviço Social - CRESS, responsável por organizar e coordenar as ações inerentes à fiscalização, estabelecendo a sua composição da COFI no artigo 6º:

[...] os CRESS deverão manter, em caráter permanente, uma Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI, formada, no mínimo, por três membras/os, assim constituída:

- I. Um Conselheiro/a, a quem caberá a coordenação;
- II. Agentes Fiscais concursados/as;
- III. Assistentes Sociais inscritos no CRESS, em pleno gozo de seus direitos, a convite da direção do CRESS.

E especifica a atuação da COFI:

Art. 8º [...] os CRESS deverão garantir uma estrutura adequada aos requisitos técnicos e operacionais necessários à viabilização da PNF.

Art. 9º - Para execução e concretização da atuação técnico-política da COFI, os CRESS deverão priorizar ações que viabilizem meios e recursos financeiros para estruturação de um serviço de orientação e fiscalização, integrado por agente fiscal e funcionários administrativos que responderão pelas demandas rotineiras do setor, em cumprimento ao plano de ação definido pela COFI e de sua organização administrativa, sempre sob a direção dessa Comissão.

Para cumprir as ações de orientação, fiscalização e defesa da profissão para o fortalecimento do exercício profissional de assistente social no Estado de São Paulo, o Conselho Regional de Serviço Social 9ª Região/SP (CRESS/SP) mantém a Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional (COFI) com amplitude estadual e 12 Subcomissões (SubCOFIs), como uma estratégia de descentralização e ampliação da capacidade de alcance, com maior oferta de orientação e fiscalização em cada região do Estado; sobretudo, de modo mais qualificado, na medida em que os profissionais que vivenciam as respectivas realidades é que acompanham e definem as ações necessárias.

2.2 Setor de Fiscalização Profissional – SFP

O papel fundamental para a execução das ações da COFI é exercido pelo SFP, composto atualmente por dez Agentes Fiscais e uma coordenação (todas/os com vínculo empregatício, distribuídos/as na sede e em algumas Seccionais de lotação), responsável pelo recebimento e efetivação das ações rotineiras. Desempenha ações em diversas frentes de atuação, internas e externas, objetivando a defesa da qualidade da atuação profissional, especialmente nos serviços prestados à população usuária. Mantém plantão diário de atendimento às demandas recebidas – por telefone, e-mail, correio, vídeo-chamada, pessoalmente – de Assistentes Sociais, usuários/as da profissão, empregadores e pessoas interessadas em geral; encaminha as intervenções necessárias a cada situação, conforme procedimentos definidos pela direção do CRESS-SP, referenciados nas normativas do Conjunto CFESS/CRESS.

3. ESPECIFICAÇÃO DAS DEMANDAS QUE CHEGAM À FISCALIZAÇÃO DO CRESS/SP

As demandas atendidas rotineiramente no Setor de Fiscalização Profissional do CRESS/SP, demarcadas aqui a partir do ano de 2020, por representar a

especificidade de um contexto pandêmico particular das relações sociais e, por consequência, do trabalho profissional de assistentes sociais, serão divididas pelos próximos tópicos, para melhor compreensão.

Dentre as demandas que têm sido recebidas ou identificadas internamente para orientações (e averiguações, quando se faz necessário) à categoria e demandantes em geral, as temáticas com mais expressividade se relacionam a: condições éticas e técnicas do trabalho profissional; questões relacionadas ao sigilo profissional; uso indevido da expressão Serviço Social; supervisão de estágio e comunicação de credenciamento de campos de estágio; atuação com situação ilegal/irregular (sem registro, com registro cancelado, suspenso/interrompido/sem transferência/sem inscrição secundária); desempenho de atribuições profissionais incompatíveis com a formação/profissão; lacre de material; autonomia profissional; ausência de assistente social/descumprimento de legislação com exigência do cargo; irregularidades sobre o exercício profissional em editais de concursos e anúncios de empregos

Fazendo um recorte das demandas com vinculação mais direta às questões que se desdobraram da crise pandêmica, no ano de 2020 as temáticas oriundas da supervisão de estágio, dentre os vários outros assuntos recebidos, se apresentaram em maior volume. Avalia-se que isso se deu no início da pandemia, pelas bruscas mudanças causadas por tal contexto sanitário nos espaços de formação, impactando de forma pungente os campos de estágio com um ineditismo sem precedentes, na medida em que houve a exigência legal de fechamento das instituições de ensino e de muitos postos de trabalho, passando a funcionar unicamente de modo online.

Apesar de, no ano de 2021, as demandas relativas a estágio representarem uma parcela considerável dos contatos realizados com o Setor de Fiscalização Profissional (18,5%), foram as áreas da saúde e de assistência social aquelas que mais demandaram consulta ao CRESS, com 27,5% e 25,4% respectivamente do total de demandas relacionadas ao contexto de trabalho em meio à pandemia. Não por coincidência, são ambas as políticas que historicamente impõem aos/às assistentes sociais atividades alheias às atribuições e competências profissionais,

como veremos mais adiante, e que mais recentemente vêm sofrendo profundamente com o desfinanciamento público, com a terceirização e privatização dos serviços.

O objetivo aqui, entretanto, é focar nas demandas que chegam ao CRESS/SP solicitando orientações ou expondo requisições alheias às competências e atribuições profissionais, previstas na Lei 8.662/2993 (nos seus artigos 4º e 5º), de forma mais presente quando impostas pelas instituições empregadoras e aquelas assumidas deliberadamente pelos/as assistentes sociais.

Tendo em vista o contexto de precarização das relações de trabalho e da formação e da necessidade de trazer o debate em âmbito nacional, a incidência dessas requisições sobre a categoria profissional, na Plenária Nacional do Conjunto CFESS/CRESS realizada em 2020 (em substituição ao Encontro Nacional, devido às medidas sanitárias decorrentes da pandemia da COVID-19) consensuou-se pelo primeiro tema do eixo da Fiscalização versando sobre “requisições indevidas”; qual seja: “defender as atribuições e competências profissionais regulamentadas, reafirmando o projeto ético político do Serviço Social, frente às requisições indevidas/imposições institucionais e ataque à autonomia profissional” (CFESS, 2021).

Compondo tal proposta, em 2022 fora realizado o I Webinário Estadual da COFI/SP, com o tema: “Requisições Indevidas x Atribuições e Competências do/a Assistente Social”, no dia 13 de junho de 2022, que objetivou atender a dimensão preventiva e orientativa de irregularidades no exercício profissional no que diz respeito às requisições indevidas e também as demandas que a categoria apresenta ao CRESS, na expectativa de que é de responsabilidade deste órgão fiscalizar e defender a profissão.

No levantamento qualitativo de situações recebidas entre o ano de 2020 e o primeiro semestre de 2022 no Setor de Fiscalização Profissional, que se vinculam à temática em questão, destacam-se:

- Monitoramento de ligações telefônicas e leitura de correspondências, em especial em equipamentos de cumprimento de medidas socioeducativas em meio fechado.
- Acompanhamento de operação de fiscalização em estabelecimentos que vendem bebidas alcoólicas junto à polícia e Conselho Tutelar.
- Representação legal de adolescentes (tutela).
- Convocação, pelo Tribunal de Justiça, como testemunha em audiência de julgamento.

- Inclusão de fotos na elaboração de laudo social para avaliação socioeconômica de acesso ao BPC, em instância judicial recursal.
- Auditoria de documentação apresentada por aluno em processo de requisição de bolsa.
- Representação legal de idosos (curatela).
- Limpeza e organização administrativa de arquivos (empresa).
- Acompanhamento de funcionário em consulta médica.
- Atendimento, realização e encaminhamento de ligações telefônicas.
- Acompanhamento de situações de demolição de construções irregulares e de despejo.
- Solicitação para fiscalização de ocupações em moradias do Programa Minha Casa Minha Vida.
- Estabelecimento de relação com o “poder paralelo/PCC” na comunidade para a intervenção dos técnicos.
- Elaboração de relatório de atendimento do usuário falecido para filho utilizar na disputa por bens.
- Avaliação socioeconômica para usuários acessarem artigos proveniente de doação no Fundo Social.
- Atendimento a usuária “desorientada” na rua e acompanhá-la em consulta (assistente social de CREAS acionada por outra assistente social, de hospital).
- Transporte/acompanhamento de adolescente em “recâmbio” para outro Estado.
- Qualificação de usuários que ocupam áreas públicas, para posterior judicialização.
- Retirada de moradores das ruas do município.
- Administração da contabilidade do equipamento – assistência social.
- Entrega de cestas básicas (numa demanda, era a única atribuição demandada).
- Avaliação técnica e estudo social para serviços, tributos e taxas que possuem leis e decretos próprios.
- Elaboração de parecer sobre guarda de criança (demanda da justiça para profissional da política da assistência social).
- Realização de visitas domiciliares para as demandas do CADÚnico (programa não prevê tal atividade/é autodeclaratório).
- Elaboração de “Declaração de Família Convivente” no âmbito do CRAS.
- Agendamento de exames, consultas, ambulância e comunicação aos pacientes.
- Encaminhamento de usuários para especialidades médicas.
- Guarda de pertences de pacientes.
- Guarda e entrega de medicamentos/suplementos alimentares e fraldas.
- Controle de estoque (organização de produtos na prateleira, conferência de data de validade).
- Pedido de órtese, próteses e meios auxiliares de locomoção, óculos, fraldas infantis e geriátricas, fórmulas lácteas, nutrição enteral e/ou similares de distribuição gratuita.
- Pedido de instalação e desinstalação de concentrador de oxigênio no domicílio e monitoramento do uso.
- Preenchimento da declaração de óbito; registro de óbito em cartório; comunicação de óbito e realização de atendimento social aos familiares dos pacientes (destaque para anúncio de vaga de emprego: “com a finalidade de amenizar o sofrimento da família e orientar quanto aos procedimentos legais”).
- Organização de velório e sepultamento de pacientes.
- Estudo social com a finalidade de seleção do acesso a medicamentos adquiridos com recursos municipais.
- Elaboração de relatório médico para auditoria médica da instituição.
- Comunicação de alta hospitalar.
- Emissão de declaração de comparecimento na unidade quando o atendimento for realizado por quaisquer outros profissionais que não o Assistente Social.
- Requisição de fiscalização de estabelecimentos comerciais, pela Vigilância Sanitária.
- Desenvolvimento de programas de educação alimentar para “sadios”.
- Digitalização de documentos de setores internos e arquivamento no prontuário eletrônico.
- Acolhimento na admissão dos pacientes, com preenchimento de todos os formulários que fazem parte do prontuário social (ficha social, termo de uso de imagem, ficha da CROSS, rol de pertences, de medicação, de valores, preenchimento de dados de guarda de próteses dentárias, arquivo de cópias de documentos e receitas médicas recebidos via WhatsApp).
- Encaminhamento à delegacia para efetuar Boletim de Ocorrência.
- Contenção e isolamento do paciente, com fechamento de portas e janelas para impedir que se agridam ou até mesmo a imobilização (saúde mental).
- Acompanhamento de paciente (sozinha) em ambulância para remoção.
- Atendimento da Ouvidoria.
- Entrega do resultado de teste rápido de IST's para o paciente e, se necessário, encaminhamento para tratamento.
- Orientação de usuários/as sobre uso de medicação, horário e dosagem.
- Entrega de medicação à população usuária do serviço de saúde.
- Acompanhamento de paciente de alta hospitalar com viatura policial acionada pelo hospital.

- Concessão de benefícios da saúde, demandados aos profissionais da assistência social.
- Elaboração de Estudo Social para subsidiar médico auditor da Secretaria Municipal de Saúde para avaliação de requerimentos de medicamentos e/ou insumos de saúde não disponíveis na rede pública.
- Efetuação de denúncia de “situações-problema” e de mandado de busca.

No início e durante a fase mais aguda da pandemia, identificamos diversas situações referenciadas às requisições institucionais, por demandar da categoria, mesmo que nem sempre como uma inovação, mas num contexto nunca antes vivenciado, tais como: repasse de boletim médico a familiares; monitoramento, via telefone, do estado de saúde de pacientes; elaboração de relação dos munícipes já vacinados/as (assistente social da habitação acionada para atuar na saúde, na demanda); agendamento de visitas aos pacientes; paramentação de visitantes/EPIS dos visitantes em hospital; organização de filas para distribuição de alimentos na política da educação; distribuição de cestas básicas.

Nesse sentido, quando observadas as demandas que chegaram ao Setor de Fiscalização Profissional relacionadas ao trabalho em contexto pandêmico, mas que dizem respeito, especificamente, à atribuições indevidas assumidas por profissionais ou requisições impostas pelas instituições e que não coadunam com a Lei 8.662/1933, observamos que a área da saúde representa metade das solicitações e denúncias que chegam ao CRESS/SP, com 51,9% das situações, seguida dos serviços da assistência social, com 25,9%.

Em 2022, com o avanço da vacinação e a diminuição das taxas de mortalidade relacionadas à COVID-19, em relação à crise sanitária, a categoria profissional já não requer do CRESS/SP orientações ou intervenções específicas. Isso fica explícito pela redução expressiva de demandas relacionadas à alterações impostas pela pandemia, com apenas 20 das 1039 demandas que chegaram ao setor no primeiro semestre deste ano. Apesar disso, as atribuições e requisições indevidas permaneceram expressivas no campo da saúde e da assistência social, com 41,2% e 37,1%, respectivamente, das demandas dessa natureza. Isso demonstra que a pandemia trouxe um agravamento das requisições indevidas que permaneceram com o retorno gradativo das atividades presenciais e dos fluxos institucionais. Um dado que demonstra bem essa realidade é o fato de 12 demandas que foram classificadas como “Requisições institucionais incompatíveis”, no primeiro

semestre de 2022 este número se aproxima do quantitativo registrado em todo o ano de 2021, que foram 13 demandas.

Não pode passar despercebido também o dado de que, em ambos os anos, o número de demandas que foram classificadas como “Atribuições indevidas/incompatíveis assumidas pelo profissional” (87 demandas em 2021 e 48 em 2022) é expressivamente maior daquelas que foram identificadas como “Requisições institucionais incompatíveis” (13 em 2021 e 12 em 2022), ou seja, impostas pelos empregadores.

Observa-se que a área da saúde guarda um predomínio em tais requisições, destacando-se diversificadas atividades de cunho administrativo. Nesse sentido, nos valem das problematizações adensadas no documento intitulado “Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde”, ao abordar “algumas polêmicas como, por exemplo, a ouvidoria, a humanização e as atividades burocráticas que são transferidas para o assistente social” (CFESS, 2010, p. 67). A mesma publicação destaca que:

A equipe de saúde e/ou os empregadores, frente às condições de trabalho e/ou falta de conhecimento das competências dos assistentes sociais, têm historicamente requisitado a eles diversas ações que não são atribuições dos mesmos, a saber: marcação de consultas e exames, bem como solicitação de autorização para tais procedimentos aos setores competentes; solicitação e regulação de ambulância para remoção e alta; identificação de vagas em outras unidades nas situações de necessidade de transferência hospitalar; pesagem e medição de crianças e gestantes; convocação do responsável para informar sobre alta e óbito; comunicação de óbitos; emissão de declaração de comparecimento na unidade quando o atendimento for realizado por quaisquer outros profissionais que não o Assistente Social; montagem de processo e preenchimento de formulários para viabilização de Tratamento Fora de Domicílio (TFD), medicação de alto custo e fornecimento de equipamentos (órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção), bem como a dispensação destes. Estão sendo aqui consideradas como não atribuições dos assistentes sociais aquelas ações que possuem um caráter eminentemente técnico administrativo, como também aquelas que demandam uma formação técnica específica (de outras profissões da saúde) não contemplada na formação profissional dos assistentes sociais (CFESS, 2010, p. 46).

Observamos, ainda, por oportuno, dada a dimensão que as demandas da saúde têm ganhado corpo, posicionamentos do Conjunto CFESS/CRESS constante do mesmo documento:

Considerando que os anos de 1990 foram o período de implantação e êxito ideológico do projeto neoliberal no país, identifica-se que, nesse contexto, os dois projetos políticos em disputa na área da saúde, passam a apresentar diferentes requisições para o Serviço Social (BRAVO, 1998). O projeto privatista vem requisitando ao assistente social, entre outras demandas, a seleção socioeconômica

dos usuários, atuação psicossocial por meio de aconselhamento, ação fiscalizatória aos usuários dos planos de saúde, assistencialismo por meio da ideologia do favor e predomínio de práticas individuais.

Entretanto, o projeto da reforma sanitária vem apresentando como demandas que o assistente social trabalhe as seguintes questões: democratização do acesso as unidades e aos serviços de saúde; estratégias de aproximação das unidades de saúde com a realidade; trabalho interdisciplinar; ênfase nas abordagens grupais; acesso democrático às informações e estímulo à participação popular (CFESS, 2010, p. 26).

O rol de requisições incompatíveis tem na área da política da assistência social a segunda maior incidência. A Política Nacional da Assistência Social -PNAS, criada em 2004, com a instituição do Sistema Único da Assistência Social -SUAS (BRASIL, 2011), trouxe a ampliação da oferta de serviços de âmbito municipal, acarretando em novas contratações do quadro de servidores, privilegiando, em geral, profissionais com formação em Serviço Social. Contudo, é sabido que a qualidade da organização dos programas e equipamentos nem sempre acompanhou a complexidade que as novas normatizações exigiram, recaindo no cotidiano de trabalho precarização de diversas ordens.

Ficam patentes condutas fiscalizatórias, de controle de comportamentos e com viés higienista na prestação de serviços à população que acessa os programas e benefícios sociais, no que, em contraposição, nos valemos do artigo 3º" c" do Código de Ética, que prescreve como dever da categoria: "abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes " (CFESS, 1993).

Em tempos de gentrificação do espaço urbano, marcadamente dos seus territórios centrais, com estrutura e oferta de serviços mais organizados, o direito à cidade, de forma universal, apresenta-se como um desafio permanente à população com menor poder aquisitivo. Ações policiaiscas, de controle do uso das ruas e dos corpos, destacadamente da população pobre e negra, acarretam em permanente violação dos direitos humanos, no que o Serviço Social tem largo histórico de posições contundentes em recusa.

4. A NECESSIDADE PERMANENTE DE DEFESA DAS PRERROGATIVAS PROFISSIONAIS PELOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS E PELA COFI/SP

Do levantamento realizado pelo Setor de Fiscalização Profissional de demandas relacionadas às requisições institucionais indevidas são identificadas divergentes situações e reações das/os assistentes sociais, tais como:

- a. Acionam o CRESS/SP sob forma de consulta, mas na maioria dessas demandas a consulta chega acompanhada de uma posição afirmativa do/a profissional que tal atribuição lhe demandada é incompatível às suas competências e atribuições descritas na legislação de regulamentação da profissão, porém não foi promovido nenhum pré-movimento de enfrentamento antes da realização do contato com o Conselho;
- b. Há também as situações que os/as profissionais contatam o CRESS/SP somente após terem assumido e estarem desempenhando atribuições indevidas e em algumas situações há um longo período de tempo, a demora ou ausência de ações por parte da equipe para impedir que tais requisições fossem assumidas pelo Serviço Social acabam por sobrecarregar as/os profissionais ocupando a maior parte de sua carga-horária de trabalho na Instituição com tais funções, acarretando o impedimento de atenderem as legítimas demandas que se desdobram da questão social. Um dos relatos sobre o desempenho da função de encaixes de consultas e atendimentos de receitas médicas vencidas, uma profissional apontou o aumento dos atendimentos passando de 90 para 220 por mês, ou seja, além da sobrecarga de realização de funções de competência de outras áreas, prejudica a atenção necessária às demandas que exigem diversos encaminhamentos, contatos, estudos, etc., bem como a qualidade dos serviços prestados.

Na maioria das situações recebidas pelo CRESS/SP, identificou-se que a irregularidade no desempenho das funções do Serviço Social já “está consumado”, ocasionando durante as tratativas com o Conselho, grande dificuldade de a instituição empregadora compreender a inadequação, alegando em uma determinada situação que a/o Assistente Social executou a função por muito tempo

com “excelência”. Fundamental retomar o debate que a ausência de Plano de Trabalho do Serviço Social é um dos fatores que também dificulta sobremaneira a defesa das funções, competências, atribuições e busca pelo reconhecimento do papel e da importância do Serviço Social na Instituição.

O SFP, de forma a apresentar devolutiva à categoria profissional e com posicionamento ético-político em direção à qualidade dos serviços ofertados à população, emite, como resposta ao/à profissional demandante, uma orientação fundamentada nas legislações, normativas e documentos políticos publicizados pelo Conjunto e assim passa a acompanhar o andamento da demanda junto à COFI/SubCOFI que procedem com as ações previstas na Política Nacional de Fiscalização. A seguir, algumas das ações realizadas pela Comissão/Subcomissão de Orientação e Fiscalização:

- a. Reuniões com os/as profissionais, escuta sobre as providências já tomadas por estes/as para adequação da situação e no caso do/a profissional se recusar a emitir um posicionamento em defesa das prerrogativas da profissão, são prestadas as orientações necessárias para que o/a mesmo/a não seja exposto à alegação de desconhecimento da irregularidade quando dos procedimentos de fiscalização que deverão ser encaminhados junto às instituições e profissionais: abertura de processos de fiscalização; realização de visitas de averiguação com preenchimento dos instrumentais de visita da PNF; elaboração de relatórios e pareceres técnicos; debates em reuniões da COFI/SubCOFI, de acordo com a abrangência da demanda; reuniões com a categoria (individual e coletivamente) e com empregadores; envio de ofícios; notificações administrativas e extrajudiciais, quando necessário, podendo resultar em ação judicial, visando defender as prerrogativas da profissão.

Da maior importância, no que não se pode furtar de dar destaque, compreende-se as ações mais amplas, de cunho político-pedagógico, eis que eivadas do propósito e potencial de qualificação, politização, orientação dos princípios e compromissos ético-políticos da profissão, na perspectiva da prevenção contra a violação da legislação profissional e de irregularidades, situam-se as

construções das notas orientativas à categoria, pelo CFESS² e pelo CRESS/SP³, assim, como, no mesmo nível de contribuição, as várias atividades reflexivas com a presença de especialistas e profissionais que vivenciam os desafios da realidade do tempo presente.

5. CONCLUSÃO

A partir dos elementos expostos, e passando ao largo do fatalismo (IAMAMOTO, 2014), destaca-se que a atuação do/a Assistente Social é um espaço privilegiado, dada a sua proximidade com a classe trabalhadora, justamente por compor esta classe social, viver muitas das agruras que a população atendida expõe durante os atendimentos, é possível pensar estratégias no sentido de mobilizar de forma coletiva o descontentamento popular.

Raichelis (2020) aponta ser imperiosa a necessidade da categoria profissional reaproximar-se do trabalho de base nos bairros, comunidades, territórios em que está inserida a população usuária dos serviços, mediante a proposição de denúncia as mais variadas formas de opressão e exploração pelas quais a classe trabalhadora vem passando: desde a perda de direitos sociais, trabalhistas, passando pela problematização do conservadorismo latente e chegando na questão racial e sexista que os/as assola.

Enfrentar a questão das atribuições indevidas é uma exigência ética e política por se desdobrar, não raras exceções, no interesse da população atendida, já que interfere na qualidade dos serviços prestados, por algumas razões: quando se assume demandas para as quais a categoria não dispõe da qualificação devida; quando deixa de desempenhar suas competências e atribuições para assumir atividades meramente de cunho administrativo (o que, ainda, descumpra as exigências em concursos e legislações para os quais foram selecionados).

²Seção Especial COVID-19 disponível em <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/covid-19-coronavirus> acessado em 30/08/2022.

³Orientação do CRESS/SP para assistentes sociais sobre o exercício profissional diante da pandemia do coronavírus COVID-19 disponível em <http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ORIENTACOES-CRESSSP-COVID-19.pdf> acessado em 30/08/2022 e Novas orientações do CRESS/SP para assistentes sociais sobre o exercício profissional diante da pandemia do coronavírus COVID-19 disponível em http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2020/05/Nota-Nova-Orientacao-do-CRESS-Covid-19-vers%C3%A3o_final.pdf acessado em 30/08/2022.

Embora muitos gestores alegam que o/a profissional possa desenvolver quaisquer atribuições que forem designadas pela instituição e que caberia aos gestores tal decisão, essa discussão sobre requisições institucionais indevidas impostas aos/às profissionais de Serviço Social também já foi tema de emissão de Parecer Jurídico pelo CFESS (CFESS, 2010), que afirma a importância de se envidar esforços para a garantia do desenvolvimento das ações profissionais do/a assistente social compatíveis com a legislação em vigor, com respeito à ética e a autonomia profissional. O contrário pode ensejar desvio de função e até caracterizar o assédio moral.

O Conjunto CFESS/CRESS, mesmo com todos os esforços na defesa das prerrogativas profissionais e da atuação com qualidade, precisa atuar em parceria com a categoria profissional em seus enfrentamentos, somado a outros movimentos sociais e entidades, em um contexto mais amplo de defesa da política social pública e dos direitos trabalhistas. Para tanto, se faz urgente e imprescindível a formação e organização política dos/as assistentes sociais e a sua inserção permanente, não só nos espaços que visam melhorar as condições imediatas de trabalho, mas de modo a engrossar os coletivos e espaços de participação social, da categoria e de âmbito geral.

Sabe-se que vivemos tempos difíceis em uma conjuntura que antes da pandemia já apresentava precarizações diversas, trouxe novas questões que demandaram prontas e rápidas respostas pelo Conjunto CFESS/CRESS, o que podemos observar com a emissão da Orientação Normativa nº 03/2020, que trata da comunicação de boletins de saúde e óbitos e pode ser utilizada como referência para demandas similares em geral. Mesmo em demandas de cunho eminentemente trabalhista (que não é o escopo de atuação de conselhos de profissão), houve um esforço no sentido de fornecer subsídios à categoria em dadas questões mais emergentes, como por exemplo, no caso do acesso a EPIs (CFESS, 2020).

A (relativa) autonomia profissional requer apreensão da matéria da profissão pelos/as profissionais, formação condizente com os fundamentos das atuais diretrizes curriculares, com sua qualificação permanente. A ampliação do contingente de instituições de ensino presenciais (com pouca qualificação) e a

implementação do ensino à distância apresentou um desafio a mais na garantia da qualidade da formação e do trabalho profissional (que são indissociáveis). Contudo, em cumprimento ao princípio do Código de Ética, é dever o “compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional” (CFESS, 1993). Autonomia é prerrogativa profissional, devemos exigí-la, mas não é algo que se possa prever de forma unilateral, somente de empregadores.

O desafiador contexto – historicamente inédito de aprofundamento da precarização das condições de vida e de sobrevivência da classe trabalhadora, dentre ela a categoria dos/as assistentes sociais, cuja importância se fez fortemente presente na linha de frente das políticas sociais nos momentos mais agudos da crise sanitária – nos impõe como representantes deste segmento profissional o compromisso de dar sequência aos estudos e ações em voga, com a premissa da defesa da profissão e o mote final de inserção na luta da sociedade em defesa dos direitos humanos.

6. REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Coronavírus: o Trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. Lei nº [12.435, de 6 de julho de 2011](#). Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em 28 ago 2022.

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução nº 273**, de 13 de março de 1993 Institui o Código de Ética Profissional do Assistente Social e dá outras providências. Brasília: CFESS, 1993. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em 28 ago 2022.

_____. **Resolução nº. 512**, de 29 de setembro de 2007. Reformula as normas gerais para o exercício da Fiscalização Profissional e atualiza a Política Nacional de Fiscalização. Brasília: CFESS, 2007. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/pnf.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2022.

_____. Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde. Brasília: CFESS, 2010. **Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Públicas**. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf. Acesso em: 17 ago. 2022.

_____. Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social. **Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Públicas**. Brasília: CFESS, 2011. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

_____. Tics - novas tecnologias para a velha exploração do trabalho. **Relatório de deliberações da Plenária Nacional Conjunto CFESS/CRESS**. Brasília, CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Relatorio-final-plenariaNacionalcfesscress2020.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2022.

_____. **Orientação Normativa nº 3/2020**, de 31 de março de 2020, dispõe sobre ações de comunicação de boletins de saúde e óbitos por assistentes sociais. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/OrientacaoNormat32020.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2022.

_____. **Parecer Jurídico nº 12/10**, de 05 de março de 2012, dispõe sobre Determinação emanada do Poder Judiciário, mediante intimação a assistentes sociais lotados em órgãos do Poder Executivo e outros para elaboração de estudo social, laudos, pareceres/ Caracterização de imposição pelo Poder Judiciário, de trabalho não remunerado, gerando carga de trabalho excessiva. Brasília: CFESS, 2012

_____. **Parecer Jurídico nº 05/2020-E**, de 24 de abril de 2020, dispõe Ausência de Equipamentos de Proteção Individual – EPI para assistentes sociais. Medidas jurídicas cabíveis. Brasília: CFESS, 2020.

CFESS e CFP. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Brasília, CFESS, 2007. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/CartilhaFinalCFESSCFPset2007.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2022.

CISNE, M. SANTOS, S. M. Feminismo, diversidade sexual e Serviço Social. **Biblioteca Básica do Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 2018.

IAMAMOTO. M. V. Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) Assistente Social na atualidade. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO

SOCIAL(org.). **Atribuições privativas do/da Assistente Social em questão.** Brasília: CFESS, 2012, p. 33-74. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>. Acesso em: 31. out. 2021.

IAMAMOTO. M. V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil:** Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 40ª ed. São Paulo: Cortez, 2014.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital:** rumo a uma teoria da transição. Tradução: Paulo César Castanheira e Sérgio Lessa. São Paulo, Boitempo, 2002.

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução nº 145,** de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional da Assistência Social - PNAS. Diário Oficial da União, Brasília, 28 out. 2004. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 29 ago. 2022.

RAICHELIS. R. Atribuições e competências profissionais à luz da “nova” morfologia do trabalho. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (org.). **Atribuições privativas do/da Assistente Social em questão.** Vol. 2. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 31. out. 2021.

YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2003.