



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
UNIDADE ACADÊMICA DE DIREITO E SERVIÇO SOCIAL

INSTRUMENTALIDADE DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UFCG

ANA ROSA SOBREIRA DE OLIVEIRA

SOUSA – PB
2015

ANA ROSA SOBREIRA DE OLIVEIRA

**INSTRUMENTALIDADE DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UFCG**

Monografia de graduação apresentada à
Unidade Acadêmica de Direito e Serviço
Social para a obtenção do grau de
bacharel em Serviço Social.

Prof^ª. Orientadora: Ma. Maria Clariça
Ribeiro Guimarães.

SOUSA – PB

2015

ANA ROSA SOBREIRA DE OLIVEIRA

**INSTRUMENTALIDADE DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA ASSISTÊNCIA
ESTUDANTIL DA UFCG**

Aprovada em ___/___/2015

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Ma. Maria Clariça Ribeiro Guimarães
Orientadora

Prof^ª. Ma. Maria Aparecida Nunes dos Santos
Examinadora

Prof^ª. Ma. Cibelly Michalane Oliveira dos Santos Costa
Examinadora

À minha família pelo eterno carinho, suporte e dedicação a mim confiados.

Aos meus amigos de uma longa jornada, pela paciência, abdição de momentos juntos e pela confiança depositada.

Aos amigos conquistados no decorrer do curso.

Aos mestres que imensamente somaram saberes.

À minha orientadora Clariça, por ter me elevado a um novo patamar de conhecimento e dedicação nunca antes experimentados.

AGRADECIMENTOS

Escrever é um processo que exige dedicação e tempo, além de alguns sacrifícios para podermos alcançar nossos objetivos. Nunca é um esforço solitário e, desta forma, há muitas pessoas a quem devo agradecer pelo apoio e incentivo para que eu conseguisse chegar aonde cheguei, perseverando a cada dia.

Gostaria de agradecer a Deus pelo dom da vida e por ter sido tão generoso ao me proporcionar a família que tenho.

Aos meus pais pelo carinho, pela paciência, pelos sacrifícios realizados, pelos ensinamentos únicos ao longo dos anos e pelo amor infinito e incondicional. Vocês são o meu suporte e a inspiração que tenho para ser melhor a cada dia, indo atrás dos meus objetivos e não me deixando vencer pelos obstáculos enfrentados.

Ao meu irmão João, que, mesmo no finalzinho, me deu uma força na elaboração do abstract. Sei da sua torcida por mim e pelo meu sucesso. Ainda que não sejamos tão próximos como na infância, tenho um carinho enorme por você!

Aos meus amigos e primos de Sousa, que de longe foram os melhores companheiros dessa jornada, sendo ouvintes constantes das minhas preocupações, angústias e medos. Vocês foram e sempre serão as melhores companhias que a vida me proporcionou. Cada momento ao lado de vocês é, no mínimo, especial. Obrigada pelas brincadeiras, pelas palavras de incentivo, pelo carinho tão singular.

Aos amigos que fiz dentro da academia, mais conhecidos como “a galera do fundão”, Andressa “Aparecida”, Jairo “Negão” e Ramon “Carneirinho”, que lutaram junto comigo para chegarmos todos ao mesmo fim: a conclusão do curso! Obrigada pelos vários dias que passamos juntos e pelos risos fáceis. Vocês são uns queridos, torço pelo sucesso de cada um!

Às minhas adoráveis amigas de Cajazeiras e também concluintes de curso: Sarah, Emanuela, Mayara e Jéssica. Meninas, vocês só somaram na minha vida, tanto acadêmica quanto pessoal. Tantos trabalhos, provas, seminários que vieram nos testar e aperfeiçoar, e aqui estamos firmes e fortes, futuras Assistentes Sociais e para sempre as melhores estagiárias da UFCG, campus de Cajazeiras! Obrigada

por cada momento e pelo apoio nas horas difíceis. O curso não teria sido o mesmo sem vocês!

A um amigo em especial que esteve presente e ausente quase que na mesma proporção, por vários anos da minha vida. Natan, você foi mais que um amigo, você foi meu apoio, a minha base todos esses anos. Você me viu desmoronar e me reerguer inúmeras vezes. Por tudo o que você aguentou de mim, só tenho a agradecer pela paciência, amizade, carinho e amor que a mim sempre foram dedicados. “Acredita em anjo? Pois é, sou o seu...” Te amo!

À Sueli, Assistente Social da UFCG, campus de Cajazeiras, que muito significou e contribuiu para minha formação em campo de estágio. Você é uma excelente profissional!

Aos mestres que me guiaram pelos caminhos mais sábios e completos durante esta caminhada. Cada um de vocês contribuiu para que eu conseguisse chegar até aqui, não mediram esforços para que, com louvor, minha turma e eu nos formássemos Assistentes Sociais preparados e convictos da realidade que nos aguardava. Muitos ainda virão, e eu terei a certeza da ótima formação que terão, pois serão muito bem instruídos por vocês para serem excelentes profissionais.

À Clariça, minha querida professora e orientadora, que não mediu esforços para clarificar minhas ideias. Pela paciência, tempo e disposição, muito obrigada!

Aos demais colegas de turma, nos vemos por aí. Que vocês se encontrem naquilo que se dispuseram a fazer. Boa sorte!

A todos vocês fica aqui registrado os meus mais singelos e sinceros agradecimentos. Vocês fizeram dos meus dias os melhores dias que alguém poderia ter!

Seria uma atitude muito ingênua esperar que as classes dominantes desenvolvessem uma forma de educação que permitissem às classes dominadas perceberem as injustiças sociais de forma crítica.

Paulo Freire

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- ANDIFES – Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino
- CBAS – Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
- CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- FONAPRACE – Fórum Nacional de Pró-Reitores e Assuntos Comunitários e Estudantis
- IFES – Instituições Federais de Ensino Superior
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas
- PEPSS – Projeto Ético-Político do Serviço Social
- PNAES – Política Nacional da Assistência Estudantil
- PROUNI – Programa Universidade para Todos
- REUNI – Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
- REUNI – Programa de Auxílio à Graduação
- UFCG – Universidade Federal de Campina Grande

RESUMO

Este estudo tem como tema a instrumentalidade do Serviço Social como mediação para a garantia dos direitos sociais dentro da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, nos campi de Cajazeiras, Sousa e Pombal. Foi discutida a política de assistência estudantil para fins de construir nossas críticas e reflexões. Com o objetivo de conhecer e explorar a temática, realizamos uma pesquisa com os(as) 4 (quatro) assistentes sociais dos campi supracitados, identificando suas atividades diárias na assistência estudantil, direcionando nosso olhar para o instrumental da visita domiciliar, utilizada por eles no atendimento dos estudantes de baixa renda para o programa da Residência Universitária. Como método apropriamos-nos do materialismo histórico-dialético, ao analisar e criticar a cena contemporânea do universal ao particular, o que possibilita um desvelamento dos fenômenos sociais em sua totalidade. Adotamos a abordagem qualitativa, na qual, segundo Teixeira (2006, p.137), “o pesquisador procura reduzir a distância entre a teoria e os dados [...]. As experiências pessoais do pesquisador são elementos importantes na análise e compreensão dos fenômenos estudados”. A estrutura metodológica constituiu-se em produções teóricas que contemplam o tema, além de entrevistas semi-estruturadas e realização de questionários. Os resultados do estudo revelam que, mesmo existindo os programas como Residência Universitária, Restaurante Universitário, Bolsa REUNI e Bolsa Permanência na UFCG, a política é deficitária, pois, focaliza, segmenta as ações e o público atendido. Com isso, concluímos que, apesar do aspecto focalizador de tais programas, é importante que hajam iniciativas voltadas para a permanência dos discentes, o que caracterizaria um avanço no que diz respeito à política de assistência estudantil, salientando a necessidade de um aparato financeiro que assegure de fato, a permanência deles nos Institutos Federais de Ensino Superior – IFES.

Palavras-chave: Instrumentalidade do Serviço Social. Assistência Estudantil. Direitos Sociais.

ABSTRACT

This study approaches the instrumentality of Social Service as a mediation to guarantee of social rights in Federal University of Campina Grande – FUCG, at campi of Cajazeiras, Sousa and Pombal. The politics of student assistance was discussed for the purposes of building our critics and reflections. The present paper aims to know and to explore the theme and it was realized an investigation with the four (4) social assistants from the mentioned campi, identifying their daily activities in student assistance, paying attention to the instrumentality of house visit, used with short-incoming students for programs of Residence in University. As method, it was chosen the historical-dialectic materialism to analyze the contemporary scene, from the universal to the particular. It possibilities an oversight of social phenomena. It was adopted qualitative approach, which, according to Teixeira (2006, p.137), is defined by the fact of “the searcher try to reduce the distance between and data [...]. Searcher’s personal experiences are important elements in the analysis and understanding of the phenomena which are being studied”. The method in this search constitutes of theoretical productions that consider the theme, besides half-structured interviews and questionnaire. The results reveal that, although exist programs such as Residence in University, Restaurant in University, REUNI and “Stay Aid” in FUCG, the politics is deficient because it focuses actions and public, separating them. We infer that, in spite of positive aspects of these programs, it’s important there to be initiatives directed to the stay of students because it would be an advance in the politics of student assistance. It’s necessary a financial apparatus which really permits their stay in the Federal Institutes of Superior Teaching – FIST.

Keywords: Instrumentality of Social Service. Student Assistance. Social Rights.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
1 INSTRUMENTALIDADE COMO MEDIAÇÃO PARA GARANTIA DE DIREITOS SOCIAIS.....	16
1.1 Resgate histórico da gênese do Serviço Social na perspectiva da consolidação dos direitos sociais.....	16
1.2 A instrumentalidade no trabalho profissional do(a) assistente social.....	22
1.3 A dimensão técnico-operativa do Serviço Social e suas particularidades.....	29
2 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UFCG E TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL.....	33
2.1 Os programas de assistência estudantil na avaliação dos(as) entrevistados(as).....	33
2.2 Potencialidades e impasses postos ao trabalho do Serviço Social.....	40
2.3 A instrumentalidade e a visita domiciliar no cotidiano da assistência estudantil.....	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICES.....	58
A – QUESTIONÁRIO.....	
B – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	
C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO.....	
D – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA GRAVAÇÃO.....	

INTRODUÇÃO

O presente trabalho analisou a instrumentalidade do Serviço Social partindo do seu significado mais amplo, de que não seria somente os instrumentos e técnicas utilizados pelos(as) assistentes sociais, e sim, do conjunto destes com a capacidade e habilidade desenvolvidas pelos(as) profissionais em analisar, compreender as diversas situações das suas demandas de trabalho, e ao fazer uso desse conjunto, ser capaz de potencializar sua atividade cotidiana e o compromisso com os usuários das políticas sociais.

O trabalho encontra-se dividido em dois capítulos, sendo o primeiro destinado a abordar sobre a instrumentalidade como mediação para a efetivação dos direitos sociais, onde traçamos uma relação entre a profissão e os direitos sociais, fazendo um rápido percurso sobre a gênese do Serviço Social e avançando, tendo como pano de fundo as transformações no interior da profissão, para a discussão dos direitos sociais e como o Serviço Social atua, mediante seu Projeto Ético-Político, para a garantia desses direitos à população.

Abordamos também a instrumentalidade no trabalho profissional, para além de meros instrumentos e técnicas utilizados no dia-a-dia dos(as) assistentes sociais. É importante compreender que a instrumentalidade é muito importante no agir profissional e que ela corresponde a uma capacidade obtida pela profissão e, posteriormente, adquirida pelo(a) profissional, ou seja, isto nos leva a compreender que ela vai muito além de somente instrumentais técnico-operativos da profissão.

Como último ponto de discussão do primeiro capítulo, abordamos uma das dimensões da profissão, a técnico-operativa, no sentido de melhor compreender acerca da instrumentalidade da profissão, com vistas a efetivação dos direitos sociais àqueles que são destituídos deles.

Já o segundo capítulo diz respeito a pesquisa realizada com os(as) assistentes sociais dos campi de Cajazeiras, Sousa e Pombal, que estão à frente da assistência estudantil, trabalhando com os programas e bolsas de permanência, que constituem mecanismos por parte do governo para incentivar o acesso e a permanência dos discentes no ensino superior público. Avançamos em nosso texto discutindo as potencialidades e impasses que constituem o trabalho desses(as) profissionais, sempre intercalando os discursos dos(as) entrevistados(as) com análises embasadas teoricamente.

Como último ponto do segundo capítulo, nosso foco é a instrumentalidade do ponto de vista dos(as) assistentes sociais, percorrendo um debate sobre o instrumental da visita domiciliar no cotidiano da assistência estudantil, visto que esse instrumental é utilizado apenas no trato do programa da Residência Universitária na UFCG, não sendo empregado nos demais programas pelos(as) profissionais.

Nosso interesse pela temática advém das observações obtidas em campo de estágio, realizado entre os anos de 2013 e 2014, na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), campus de Cajazeiras – PB. Em lócus foi possível constatar diferentes realidades, mas todas convergiam a um único propósito: o acesso ao ensino superior público e a permanência nele, tendo em vista as diversas dificuldades perpassadas pelos estudantes de baixa renda ou até mesmo com renda inexistente.

Vislumbrando compreender a política de assistência estudantil como também a instrumentalidade do(a) profissional, não somente no campus de Cajazeiras, mas também nos campi que integram o Sertão Paraibano (Sousa e Pombal), desenvolvemos este trabalho voltado para uma discussão acerca dos direitos sociais e a sua efetivação dentro da política de assistência estudantil. Também foi observada a atuação profissional, bem como a utilização do instrumental da visita domiciliar no processo de seleção para o programa da Residência Universitária.

Partimos do contexto da política de assistência estudantil na UFCG e a efetivação dos direitos sociais, através do instrumental da visita domiciliar, percorrendo um acurado caminho pela realidade intrínseca ao neoliberalismo, que por sua vez, interfere na qualidade e efetivação da política, onde se é possível observar uma enorme demanda para os programas da assistência estudantil indo de encontro a poucas vagas ofertadas, excluindo diversos estudantes que possuem o perfil para ingressar nesses programas, que são estudantes com dificuldades financeiras e que veem neles a possibilidade de adentrar no ensino superior público e concluir uma graduação.

A política de assistência estudantil existe para minimizar os efeitos das disparidades das desigualdades sociais, através de mecanismos que facilitem o acesso e a permanência dos discentes de baixa renda no ensino superior. Entretanto, essa política possui um caráter estritamente focalizador, pois não consegue atender de maneira geral a todos que dela necessitam.

A necessidade de haver a política de assistência estudantil se justifica pela ampliação do número de estudantes no ensino superior, bem como a criação de novas universidades, que agora possibilitam a entrada cada vez maior de segmentos sociais dos mais diversos.

Com isso, houve uma inclusão significativa de assistentes sociais para estarem à frente da assistência estudantil, trabalhando na perspectiva dos direitos dos discentes que se encontram vulneráveis socialmente, o que gera, para a profissão, uma linha tênue desafiadora, pois, terão de lidar com as dificuldades dos programas, além da escassez de recursos que são destinados para a assistência estudantil.

Portanto, consideramos esse trabalho necessário e importante no meio social, acadêmico e profissional, pois, conduzirá posteriores discussões a quem dele fizer uso, sendo um trabalho atual e rico em informações e reflexões acerca da profissão, de como ela se encontra imantada ao sistema capitalista, da instrumentalidade que é extremamente relevante no agir dos(as) assistentes sociais e na busca constante dos(as) profissionais pela efetivação dos direitos sociais de segmentos marginalizados socialmente, por estarem inseridos nesse tipo de sociabilidade.

A estrutura metodológica do presente trabalho se assentou em pesquisas bibliográficas que fossem pertinentes ao tema, constituindo um arcabouço teórico que fosse fundamental para contemplá-lo, trazendo à tona uma gama de discussões que engrandecessem nosso material. A natureza do trabalho se mostra de cunho qualitativo, sendo importante para a condução do estudo a pertinência de dados quantitativos, por compreender que eles “se complementam, pois a realidade abrangida por elas interagem dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia” (MINAYO, 1994, p. 22).

Para a coleta de dados, foi construído um roteiro de entrevista semi-estruturado, do qual constavam questões relacionadas ao agir profissional e foi aplicado a 04 (quatro) assistentes sociais que gentilmente se dispuseram a participar da pesquisa, além de também responderem um questionário contendo perguntas objetivas e subjetivas.

As entrevistas foram gravadas após autorização dos(as) entrevistados(as), que receberam cópias de termos de consentimento livre e esclarecido, bem como do termo de autorização de gravação.

Ao longo deste trabalho, utilizamos as falas dos(as) profissionais com o intuito de exemplificar os dados apresentados, sendo resguardado o sigilo dos nomes e fazendo o emprego de pseudônimos, sendo observados os preceitos éticos que nos norteavam.

Por fim, trazemos as considerações finais, as referências e os apêndices.

1. INSTRUMENTALIDADE COMO MEDIAÇÃO PARA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS

1.1 Resgate histórico da gênese do Serviço Social na perspectiva da consolidação dos direitos sociais

O Serviço Social é uma profissão de cunho sócio-político, interventivo e crítico, que, a partir de sua inserção na sociedade, mediante as determinações do capitalismo monopolista e seus rebatimentos na “questão social”, atua em um contexto permeado de contravenções e desigualdades sociais que assolam na mesma medida tanto a sociedade quanto as relações vigentes na mesma.

O(a) assistente social, através da sua formação acadêmica, está apto(a) para atuar e intervir nas diversas áreas em que estão inseridas as políticas públicas, privadas e sociais, no(a) qual desempenha um importante papel no conduzir das ações que são voltadas para o atendimento da população, sendo responsável, mediante análise e interpretação da realidade social e por vezes institucional, pelas mudanças ocorridas na vida dos usuários dessas políticas, que constituem sua demanda de trabalho.

Para tanto, não basta apenas a sua formação acadêmica para que este(a) profissional seja e esteja capacitado(a) para desenvolver suas atividades cotidianas no espaço sócio-ocupacional onde está inserido(a). Faz necessário um constante aperfeiçoar de suas técnicas, habilidades e instrumentos, para a construção de novas competências, dados através de cursos, palestras, encontros de profissionais, para que ele(a) complemente seus conhecimentos e atualize-se acerca de assuntos referentes à profissão, além de ter clareza acerca da importância do Projeto Ético-Político do Serviço Social e da realidade socioeconômica pela qual atravessam os sujeitos alvos das políticas sociais.

Entretanto, é difícil conciliar a participação em eventos de capacitação com a sua rotina de trabalho, pois, ele(a) está imerso(a) em uma realidade bastante dinâmica e complexa, contando com elementos objetivos e subjetivos, que por vezes dificultam ou minimizam seu tempo para que, além de se dedicar ao trabalho, também possam buscar formas de uma contínua capacitação profissional, dadas as intensas e constantes alterações nas tramas sociais, onde a todo instante surgem novos textos, artigos e discussões sobre as mais variadas questões que envolvem o

mundo do Serviço Social, dinamizando o público atendido pelo(a) profissional e, conseqüentemente, suas necessidades.

A respeito da origem do Serviço Social no Brasil, é importante falar da sua vinculação às iniciativas da Igreja Católica, com o propósito de imprimir uma ótica de ensinamentos religiosos e comportamentais aos trabalhadores. Eram praticados por damas de caridade, mulheres que voluntariamente executavam atividades de caráter benevolente e caritativo solicitadas pela Igreja.

Configura-se, assim, um caráter missionário à atividade profissional, como meio de fazer face aos imperativos da justiça e da caridade, dentro da perspectiva de profissionalização do apostolado social segundo parâmetros técnicos e modernizadores (IAMAMOTO, 2009 p.83).

Nesse sentido, a Igreja Católica realizava atividades que atendia as famílias dos trabalhadores, promovendo uma situação de ordem, além de uma tarefa social de transmitir paz e ajustamentos, no sentido de manter sob controle as massas operárias, evitando, assim, conflitos por parte daqueles que sofriam com os abusos do capital.

Com o advento da industrialização, surgem como transformações, grandes fábricas no interior das cidades, acometendo em uma nova forma de organização social, que viria a ser o sistema capitalista, impondo uma separação cada vez mais atenuante de classes. A respeito disso, a autora Martinelli (2005, p. 54) coloca que “o capitalismo, gera o mundo da cisão, da ruptura, da exploração da maioria pela minoria, o mundo em que a luta de classes se transforma na luta pela vida, a luta pela superação da sociedade burguesa”.

Em meio a essa realidade, a agudização da “questão social” se torna evidente e cada vez mais pertencente a esta dinâmica. Iamamoto (2009, p.77) vem dizer que

A questão social não é senão 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. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão.

É importante sinalizar que esse ingresso da classe operária no cenário político da sociedade se dá quando ela toma ciência de si enquanto classe e de seus direitos, passando, portanto, a lutar por eles, além de melhorias no que diz respeito às condições de trabalho em que estavam inseridos.

Será em meio a isso, que o cenário muda de forma, passando a apresentar uma categoria bastante distinta daquela anteriormente existente na sociedade, onde há uma crescente luta por interesses que vão de encontro aos interesses da classe capitalista, que por sua vez, na tentativa de manter o controle sobre a sociedade, busca alternativas que consigam manter a ordem e a continuidade de sua ideologia e dominação.

Portanto, percebeu-se “a necessidade de criar instituições que se encarregassem de formar pessoas especificamente para realizar as tarefas de assistência social e colocar em pauta a institucionalização do Serviço Social” (ESTEVÃO, 1985 p. 14).

No Brasil, na década de 1930, surgem as primeiras escolas de Serviço Social, onde ele começa a tomar forma e base de legitimação como profissão, em um contexto de grandes mudanças sociais e mobilizações políticas, havendo o aumento do número de manifestações, sindicatos e partidos políticos, além de estar em evidência o processo de industrialização e urbanização. Iamamoto (2009, p.79) afirma que “a profissão se consolida, então, como parte integrante do aparato estatal e de empresas privadas, e o profissional, como um assalariado a serviço das mesmas”.

É neste cenário que surge a figura do(a) assistente social, intervindo diretamente com os trabalhadores e suas famílias, onde, inicialmente, era contratado(a) pela classe detentora de poder e riquezas, para que suas ações incidissem nos trabalhadores, de forma que os moldassem, fiscalizando suas atividades e evitando que situações de qualquer natureza, interferissem na produção, além de manter a ordem na relação capital e trabalho, o que, claro, beneficiava a classe capitalista.

Posto isto, o que se percebe é o crescimento do contingente de profissionais assistentes sociais para fazerem parte das grandes instituições, de modo a efetivarem ações voltadas para a classe subalterna, de maneira que esta sentisse que estava sendo assistida, sendo integrada à sociedade como um todo, o que na

verdade não passava de uma manobra dos capitalistas para a manutenção da ordem.

Com o surgimento das grandes instituições, o mercado de trabalho se amplia para o Serviço Social e este rompe com o estreito quadro de sua origem para se tornar uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado e pelo conjunto das classes dominantes (IAMAMOTO, 2004, p. 93).

Devido às mudanças cada vez mais profundas e concretas no meio social, o mercado de trabalho dos(as) assistentes sociais se amplia gradualmente e dá margem para que a categoria se introduza cada vez mais na relação capital e trabalho. O(a) assistente social, agora reconhecido(a) como profissional assalariado(a), executa suas ações a partir das políticas assistenciais ofertadas pelo Estado e pelos setores industriais.

Dessa forma, ao longo dos anos, o Serviço Social sofreu intensas e importantes transformações que acompanhavam de perto as diversas mudanças ocorridas também na sociedade, passando de uma prática assistencialista, benevolente e fortemente ligada à Igreja Católica para uma atividade instituída e legitimada como profissão, além de adentrar os muros acadêmicos e cada vez mais formar assistentes sociais com capacidades teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa para desenvolver atividades que fossem direcionadas à classe trabalhadora, que tão duramente vem sofrendo nas mãos daqueles que só visualizam o lucro de suas produções e fazem de tudo para que sua ideologia seja mantida e perpassada às gerações futuras.

Neste momento, após as mudanças ocorridas no interior da profissão, quando esta rejeita o conservadorismo que outrora existira e marcara a sua gênese, é o momento propício para a construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social (PEPSS), que se deu na passagem dos anos 1970 para 1980, tendo como marco o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) realizado em São Paulo em 1979. Na ocasião, vários(as) assistentes sociais se reuniram com propostas de uma nova análise da sociedade, visto que aquele ano

tornou-se emblemático por ser o tempo de florescimento das possibilidades objetivas e subjetivas que permitiram às forças políticas do trabalho expressar suas lutas pela implementação do Estado de Direito após o nefasto período de vigência da ditadura militar no Brasil, que ceifou as mais

corajosas formas de resistência e combate ao autoritarismo (CFESS, 2009, s/p).

Posto isto, o III CBAS ficou conhecido como o “Congresso da Virada”, pois, novas possibilidades eram agora válidas no que diz respeito à atuação profissional, o seu olhar sobre a sociedade e suas problemáticas oriundas do modo de produção capitalista.

O PEPSS nada mais é que um passo importante para a profissão, pois, como projeto, visa assegurar a liberdade como valor ético central, além de acompanhar a sociedade em seu desenvolvimento e emancipação. Portanto, o PEPSS

envolve um conjunto de componentes que necessitam se articular: são valores, saberes e escolhas teóricas, práticas, ideológicas, políticas, éticas, normatizações acerca de direitos e deveres, recursos político-organizativos, processos de debate, investigações, em interlocução crítica com o movimento da sociedade na qual o Serviço Social é parte e expressão (YASBEK, 2010, s/p).

Após essa leitura inicial, percebemos a linha tênue de atuação do(a) assistente social para com a classe marginalizada e carente de informações e direitos, onde ele(a) intervém no enfrentamento das disparidades sociais que acometem a sociedade na qual vivemos, disparidades essas que são protagonizadas por essas classes sociais. Os(as) assistentes sociais atuam, pois, em diversos âmbitos, trabalhando arduamente em diferentes políticas sociais na perspectiva de assegurar os direitos sociais dos indivíduos que se encontram vulneráveis socialmente, sendo essa a sua demanda de trabalho.

Portanto, será no desenvolvimento de sua atividade que o(a) profissional se posiciona frente a sua demanda e do que ela necessita. Para isso, ele(a) fará uso de toda a carga teórica que obteve ao longo de sua formação acadêmica e juntamente a isso, trabalhará na viabilização dos direitos sociais.

A introdução dos direitos sociais na legislação brasileira constituiu um novo patamar no que diz respeito ao entendimento e enfrentamento das expressões da “questão social” na sociedade brasileira. É preciso compreender o imbricado

contexto em que se seguem os direitos sociais e a relação existente do trabalho do Serviço Social na luta por sua garantia à população.

Nesse contexto estão inseridas as transformações estruturais advindas do capitalismo contemporâneo, bem como das relações sociais e de trabalho que perpassam a lógica neoliberal.

A trajetória da conquista dos direitos se deu de maneira lenta e gradual, e ocorreu com maior visibilidade no final do século XIX e ao longo do século XX. Do ponto de vista jurídico-político, o sujeito burguês é considerado sujeito de direitos, ou seja, é constitutivo do seu ser possuir direitos. Portanto, o direito desencadeia importância decisiva na organização das relações sociais pertencentes à lógica capitalista.

A concretização dos direitos sociais depende da intervenção do Estado, estando atrelados às condições econômicas e à base fiscal estatal para ser garantidos. Sua materialidade dá-se por meio de políticas sociais públicas, executadas na órbita do Estado (COUTO, 2010, p. 48).

Temos, então, uma teia de responsabilidades e ações, por parte do Estado que, através de políticas públicas e sociais, gera mecanismos que viabilizem os direitos à população.

Sob esse aspecto, encontra-se inserido(a) o(a) profissional de Serviço Social, que está intimamente ligado(a) à busca pela efetivação dos direitos sociais para a população, que dentro dos ditames atuais de sociabilidade, encontra-se marginalizada, devido, justamente, por estar inserida nessa lógica da sociedade capitalista, caracterizando, por sua vez, uma população débil de informações, principalmente, no que tange aos seus direitos, constituindo seu público alvo de ações e intervenções.

Contudo, sob os ares da sociabilidade do capitalismo, “os direitos são proclamados mediante uma concepção abstrata de universalidade” (SANTOS, 2007, p. 26). Isso implica dizer que, teoricamente, os direitos são destinados a todos, de maneira universal e indistinta, porém, a realidade é totalmente controversa.

Isso ocorre porque a dinâmica capitalista exprime uma desigualdade estrutural, ou seja, já vem assentada na sociedade há tempos, dada através dos interesses antagônicos das classes e na constante luta entre elas.

Portanto, fundamentados na ideia de igualdade entre as classes, os direitos sociais advêm do reconhecimento da existência das desigualdades sociais encontradas na sociedade capitalista.

Logo, é perceptível, que, mediante o contexto de desigualdades sociais presente na sociedade capitalista, não é fácil existir uma base concreta da garantia desses direitos, visto que o modelo de gerência da atual conjuntura como um todo, os coíbe. Isso leva a afirmação de que é difícil para os(as) assistentes sociais agirem indo na contra-corrente do que está colocado pela sociedade e seus arranjos vistos nas diferentes expressões da “questão social”.

Neste íterim, atua o Serviço Social, que em comunhão com o seu PEPSS age na busca e efetivação dos direitos sociais a toda população, indiscriminadamente, analisando e compreendendo a realidade social, dinâmica e mutável, já que trabalhar com as políticas sociais e a garantia e preservação dos direitos sociais, é a sua atividade profissional.

Tudo parte da compreensão do contexto macro societário, no qual está inserida a população brasileira, as políticas sociais, bem como os direitos sociais. A análise conjuntural, por parte dos(as) profissionais, é de extrema importância para se fazer entender a relação de uma profissão com um teor crítico, reflexivo e interventivo, que luta pela justiça e equidade social como o é o Serviço Social.

1.2 A instrumentalidade no trabalho profissional do(a) Assistente Social

O Serviço Social é uma profissão cujo processo de criação não ocorreu de forma contínua e linear, ou seja, da sua gênese à contemporaneidade, as suas características são particulares e complexas, e nem sempre podem ser apreendidas e compreendidas pela sociedade, e até mesmo dentro da própria categoria há percepções divergentes quanto ao seu processo de transformação social e atuação profissional.

Posto isso, a atuação profissional requer um posicionamento por parte do(a) assistente social frente às problemáticas que são oriundas das contradições entre as classes sociais. Nesse ínterim, estão presentes a instrumentalidade e os instrumentos utilizados no conduzir das ações que influenciam ao certo, o futuro daqueles que buscam os serviços dos(as) profissionais assistentes sociais.

Ao se falar de instrumentalidade no processo de trabalho dos(as) assistentes sociais, inicialmente pode-se remeter a simples ideia de meios e instrumentos, que para a atividade profissional são imprescindíveis, através dos quais a categoria profissional pode passar da intencionalidade, do plano das ideias, para a efetivação de suas ações, ou seja, para o real, para o concreto, objetivando, assim, uma ação transformadora da realidade em que ele(a) está inserido(a).

Entretanto, é preciso nos deter a uma análise mais crítica do que seria a instrumentalidade e, a partir daí, nas palavras de Guerra (2000, p. 05) perceber que “o sufixo ‘idade’ tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo”.

A instrumentalidade no trabalho dos(as) assistentes sociais está vinculada à forma de inserção que a burguesia lhe atribui na divisão sociotécnica do trabalho, isto é, na maneira como o Serviço Social surgiu sob a ótica capitalista, no sentido de trabalhar para ela, no controle dos trabalhadores, para que estes não se rebelassem contra o sistema. O(a) assistente social como trabalhador(a) vende sua força de trabalho e, dessa forma, a profissão em si só pode ser entendida quando se observa seu papel no âmbito das relações vigentes entre o Estado e a sociedade.

Partindo de uma análise ontológica, a instrumentalidade corresponde a uma condição necessária à reprodução da espécie humana, ou seja, é algo definidor da relação do homem com a natureza, ao passo em que ele a transforma, no intuito de atender suas necessidades, o que o leva a criar novas necessidades e, dessa maneira, cada vez mais utilizar-se da mesma. É importante destacar que nessa relação de exploração e usufruto, o homem acaba por se naturalizar e humanizar a natureza ao mesmo tempo, além de cada vez mais se aperfeiçoar e aos instrumentos que ele cria e utiliza.

Para satisfazer as suas necessidades o homem projeta finalidades, planeja suas ações, escolhe, dentre as alternativas possíveis, aquelas mais adequadas ao alcance de suas finalidades; constrói, utiliza e aperfeiçoa os instrumentos de trabalho, e por isso ele é também um ser crítico (GUERRA, 2000, p.07).

Com bem esclarece a autora mencionada, o homem, ao passo em que transforma a natureza, ele também transforma a si mesmo, pois ele passa a deter cada vez mais conhecimentos e habilidades e a empregá-los e manipulá-los de diferentes maneiras para que possam satisfazer suas necessidades, e ao final, ele não continua sendo o mesmo homem, e sim um homem com mais saberes e necessidades.

O processo de trabalho implica, pois, em uma necessidade de conhecimento, de avaliar, de projetar algo na consciência vislumbrando a um resultado efetivo, que será realizado na prática.

Dessa forma, pode-se observar que, nesse processo de trabalho

a passagem do momento da pré-ideação (projeto) para a ação propriamente dita requer instrumentalidade. Requer a conversão das coisas em meios para o alcance dos resultados. Essa capacidade só pode se dar no processo de trabalho, no qual o homem mobiliza todos os recursos convertendo-os em instrumentos para alcançar seus resultados. É essa capacidade que, como instância da passagem, possibilita passar das abstrações da vontade para a concreção das finalidades (GUERRA, 2000, p.09, grifos da autora).

Essa passagem é muito importante, pois é quando são colocadas em prática o que antes era apenas observado, idealizado. Estará presente, portanto, a instrumentalidade que, para o Serviço Social, é essencial no manejo das suas ações que lidarão com as problemáticas advindas das demandas que chegam até o(a) profissional.

Posto isso, observa-se que a instrumentalidade do Serviço Social envolve uma determinada capacidade que a profissão vai adquirindo ao longo dos anos em sua formação e, por conseguinte os(as) profissionais também irão se apropriar dessa capacidade, sendo, portanto, constituinte da trajetória sócio-histórica da profissão.

Nesse sentido, é importante falar da relação entre a teoria e a prática profissional, onde ambas formam uma unidade e em interação com as três dimensões da profissão – teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa – resultam em um(a) profissional competente e apto(a) para intervir cotidianamente no conjunto das expressões da “questão social”.

Essa relação vista sob o pensamento do materialismo histórico-dialético de Marx resulta no entendimento de que a prática envolve a compreensão da sociedade em seus múltiplos aspectos dinamizada pela ótica do sistema capitalista, que resultam nas necessárias transformações da natureza pelo homem, no sentido de o homem também se transformar nesse processo, caracterizando, dessa maneira, o trabalho.

Sendo assim, evidencia-se que a prática, segundo Santos (2013, p.16) é uma “atividade real, objetiva, material do homem social”. Logo, é uma atividade que se faz partindo de um ideal para chegar a um final, observando a realidade com suas singularidades.

Já a teoria diz respeito a um instrumento de análise desse real, ela seria a reprodução ideal do movimento real do objeto, objeto esse que aparece sob a forma dos indivíduos sociais. Para a autora supracitada (2013, p.25) “a teoria é reprodução do objeto no sentido do objeto já ser um produto, já fazer parte da realidade”.

A teoria quer, justamente, conhecer a realidade, extrair as legalidades, as racionalidades, as conexões internas postas nos produtos da ação prática dos homens, assim, não há como na *prática a teoria ser outra*. Essa posição só é verdadeira se se considerar por teoria algo pronto, acabado, que se ajusta a prática. Aqui a teoria é constante movimento, movimento que acompanha a prática e pode contribuir com ela (SANTOS, 2013, p.27-28).

Nesse sentido, como a teoria busca conhecer a realidade, ela abre caminho para explicar a dinâmica dessa realidade, contribuindo com as ações do homem em modificar o real. Dentro da profissão, o que se observa é que a teoria possibilita a prática, já que esta está regradada de conhecimentos e possibilidades de transformação, não de forma imediata, mas ao longo da atuação e intervenção do(a) assistente social no espaço sócio-ocupacional em que está inserido(a).

Portanto, a instrumentalidade na profissão para ser efetivada dar-se-á através da exploração do conhecimento profissional e de todos os recursos e campos de possibilidades, convertendo-se em instrumentos para que se alcancem os problemas ora postos pela demanda usuária dos serviços prestados pelo Serviço Social.

O arsenal de instrumentos e técnicas é importante no exercício profissional e ao utilizar-se deles, o(a) profissional é capaz de transformar a realidade, de condicioná-la de diferentes formas e não apenas da maneira como ela está posta.

Então, ao fazer uso deles, o(a) profissional consegue apreender com maior facilidade e criticidade aquilo que está à sua volta, pois ele(a) passa de um(a) mero(a) executor(a) de funções para um(a) profissional capaz de sentir a realidade e de acordo com suas possibilidades e conhecimentos, potencializar sua atividade diária, seu compromisso para com sua demanda, bem como as respostas que dará a ela.

Cabe lembrar que cada demanda que se apresenta para o(a) assistente social, possuirá características próprias, por isso vai do(a) profissional saber como utilizar os instrumentos e técnicas de forma a perceber as possibilidades para melhor atender os usuários, viabilizando, assim, suas necessidades, conseguindo resultados positivos, não apenas de forma imediatista, mas a médio e longo prazo dentro da instituição onde trabalha. Iamamoto (2008, p. 208) expressa a necessidade de

um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competência teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho, de modo a conectá-las aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam.

Conseqüentemente, o(a) assistente social precisa ser capacitado(a) para compreender e analisar de maneira objetiva as reais possibilidades de intervenção e acompanhamento de determinada demanda com a qual trabalha. Essa capacidade que ele(a) possui é construída, além de consolidada, durante sua formação acadêmica e será empregada por ele(a) quando estiver efetivamente intervindo, analisando a realidade em sua totalidade, além das características pertinentes das demandas que chegam até ele(a).

Além dessa análise, será importante haver mediações em suas relações, mediações essas que constituem “expressões históricas das relações que o homem edificou com a natureza e, conseqüentemente, das relações sociais daí decorrentes,

nas várias formações sócio-humanas que a história registrou” (PONTES, 1997, p. 78).

A mediação no Serviço Social está presente de forma dinâmica e é responsável pelas relações que se dão entre a categoria profissional e os usuários das políticas sociais, sempre levando em consideração a conjuntura macrossocial em vigor.

Logo, são imprescindíveis as análises e observações, além de um estudo detalhado com as devidas anotações, para que o(a) assistente social saiba como melhor intervir em cada situação, levando sempre em consideração suas particularidades e viabilidades de ação.

Portanto, ao se falar de instrumentalidade no Serviço Social, temos que esta não se limita ao uso de instrumentos que viabilizam uma ação profissional, como por exemplo, a garantia dos direitos sociais, mas no conjunto bastante dinâmico entre o conhecimento, as técnicas e os instrumentos, resultantes da trajetória sócio-histórica da profissão.

O(a) assistente social tem a seu dispor vários instrumentos e cabe a ele(a) saber os limites e possibilidades de determinado instrumental a ser utilizado por ele(a) mediante as diversas situações, pois, isso o(a) levará a uma resolução com maior objetividade, isto é, uma resolução que viabilize uma prática mais consistente e definidora das questões advindas das demandas, evidenciando assim, sua habilidade no conduzir dos procedimentos.

Esses instrumentos que são aplicados na execução das atividades diárias dos(as) assistentes sociais, são instrumentos de poder, visto que, em concordância com o Projeto Ético-Político do Serviço Social (PEPSS), direciona o poder para a confirmação dos direitos humanos e sociais associados sempre com a luta coletiva e não voltada para uma atitude moralizadora e individualizante da “questão social”.

O que se observa é que a prática profissional dos(as) assistentes sociais está inserida em diferentes realidades, todas convertendo para um único contexto: o das desigualdades sociais. Será em conjunto com os limites e possibilidades do espaço sócio-ocupacional em que está atuando, além de conhecimentos obtidos durante sua formação, que os(as) profissionais darão margem a diferentes interpretações dos problemas advindos de sua demanda de trabalho e, poderão, assim, intervir em cada manifestação da “questão social”, observando suas características e particularidades.

Essa prática, que diz respeito ao exercício profissional, faz parte de uma totalidade, formada pelas três dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que juntas, mantêm uma relação de unidade, indispensável ao dia-a-dia dos(as) assistentes sociais.

A dimensão teórico-metodológica “vai além de um esquema de procedimentos operativos, uma vez que diz respeito ao modo de ler, de interpretar, de se relacionar com o ser social” (COSTA, 2008, p.52). Cabe ao profissional de Serviço Social analisar a conjuntura social atual e seus diversos matizes que acabam incidindo nos sujeitos sociais, fazendo-se valer de sua carga teórica para subsidiar suas ações interventivas cotidianas.

O que se apresenta para a profissão nos dias de hoje, segundo as Diretrizes Curriculares de 1996 é a implementação de uma teoria social crítica, além do método materialista-histórico-dialético, ou teoria marxista, que constitui a realidade sob a ótica de totalidade, formada por diversos aspectos complexos, que fazem parte da tensa relação existente entre capitalismo e trabalho, além de retratar a realidade como sendo dinâmica e neste sentido, passível de constantes mudanças no que tange a intervenção profissional dos(as) assistentes sociais.

Já a dimensão ético-política aponta para o posicionamento profissional ante sua demanda de trabalho e terá na liberdade o valor ético-moral fundamental, “sendo esta entendida como capacidade humana de fazer escolhas e valorações” (COSTA, 2008, p.55).

Será nessa dimensão que o(a) profissional fará uso do Código de Ética da profissão, que integra o seu Projeto Ético-Político para atuar corretamente, tendo em vista a não utilização do aspecto conservador que se fazia presente na gênese da profissão.

Em seu lugar, está presente a moral socialista, que prioriza a emancipação humana em seus mais variados aspectos, dando vazão, portanto, a um(a) profissional comprometido(a) com os valores da emancipação e igualdade sociais.

A dimensão técnico-operativa diz respeito, mais exatamente, aos elementos técnicos e instrumentais que os(as) assistentes sociais se utilizam para conseguir dar respostas aos usuários das políticas sociais com as quais ele trabalha. Essa dimensão será mais bem retratada no item seguinte.

Portanto, compreendemos que para se ter uma boa atuação no Serviço Social, deve-se haver uma apreensão de como unir essas três dimensões para que

se crie um campo de possibilidades que visarão a uma melhor superação das condições de vida dos usuários que são afetadas pelo capitalismo contemporâneo, ou seja, quanto mais os(as) profissionais da área forem capazes de compreender as lógicas que produzem e reproduzem a pobreza e a desigualdade social dentro do imbricado sistema em que se encontra, quanto mais eles(as) analisarem os aspectos micro e macrossociais e multifacetados da “questão social”, mais condições terão para intervir efetivamente, para compor respostas profissionais qualificadas e que subsidiarão sua atividade profissional, que cabe frisar, é uma atividade com alto teor de intervenção social.

1.3 A dimensão técnico-operativa do Serviço Social e suas particularidades

Sabemos que o trabalho profissional envolve essas três dimensões (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa) mediante a intervenção que o(a) assistente social faz cotidianamente, contudo, enfatizaremos aqui a terceira dimensão mencionada, como parte do entendimento da instrumentalidade da profissão voltada para a garantia dos direitos sociais àqueles que são destituídos deles.

Ao se falar em dimensão técnico-operativa, é necessária a reflexão de que esta não se limita a apenas instrumentos e técnicas. Para as autoras Santos, Backx e Guerra (2012, p.20) “incluiria o conjunto das ações e procedimentos adotados pelo profissional, visando à consecução de uma determinada finalidade [...]”.

Isso quer dizer que não basta utilizar um instrumento *a* ou *b* para se chegar à resolução de uma determinada situação, é necessário saber por que se está utilizando um instrumento *a* e não *b* para aquela situação. É preciso haver questionamentos, estudos, criatividade, estratégias que simplifiquem, possibilitem e dinamizem o trabalho do(a) profissional.

Para essas mesmas autoras (2012, p.21), a dimensão técnico-operativa é composta pelos seguintes elementos:

as estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário para a manipulação dos diferentes

recursos técnico-operacionais, bem como a orientação teórico-metodológica e ético-política dos agentes profissionais.

É possível compreender, então, que esses elementos correspondem ao teor da atividade profissional, onde se faz necessária uma postura crítica, consistente, criativa, ter um conhecimento amplo da realidade social, dos limites e possibilidades acerca do espaço sócio-ocupacional onde o(a) profissional está atuando, para que sua atividade interventiva seja desprendida de pragmatismo, ou seja, não retome as bases que outrora existiram na gênese da profissão.

Portanto, é nesse contexto da atividade profissional que estão inseridos os instrumentos, que subsidiarão respostas da categoria para os usuários dos serviços prestados pelos(as) assistentes sociais, e que acabam interagindo com as demais dimensões da profissão.

Será a partir da dimensão técnico-operativa que o(a) assistente social legitimará sua ação, que está envolta de saberes, de análises da realidade que é dada de forma mutável e atemporal. É aí onde o(a) profissional se constrói, se desenvolve e se aperfeiçoa.

Não podemos cair na armadilha de acreditar que para compor respostas no seu dia-a-dia, o(a) profissional que utilizar instrumentos o estará fazendo de maneira completa e ponto final.

Se faz necessário ir além e enxergar outras composições, outros arranjos e vislumbrar um(a) assistente social capacitado(a), que detém conhecimento do que está fazendo, e, principalmente, saber o porque de estar fazendo, de ter o compromisso com o social e não apenas fazer por fazer.

Assim, a definição sobre *o que* e *como* fazer tem que ser articulada ao *porque* fazer (significado social do profissional e sua funcionalidade ou não ao padrão dominante), ao *para que* fazer (indicando as finalidades/teleologia do sujeito profissional) e ao *com o* que fazer (com que meios, recursos e através de que mediações ou sistema(s) de mediações) (GUERRA, 2012, p.43).

Dessa forma, com base no que está ao seu alcance, ele(a) trabalhará na perspectiva de desenvolver uma instrumentalidade voltada para a superação das problemáticas da sociedade e seu modelo de gerência. Para tanto, ele(a) necessita

ser capaz de construir e consolidar novas competências e habilidades para que consiga, efetivamente, dar prosseguimento ao seu trabalho.

Com isso, apreende-se que o instrumental técnico utilizado pelos(as) profissionais é fruto de uma escolha consciente, com base no conhecimento atribuído a ele(a) durante sua formação acadêmica.

Cabe a ele(a) escolher um instrumento, levando em consideração as determinações externas, bem como cada situação em particular que adentra seu âmbito de trabalho, para assim poder dar respostas qualificadas às diferentes demandas que lhe chegam, distanciando-se, assim, de um perfil profissional mecanizado e escasso de reflexão.

No cenário atual onde permeia o capitalismo, se faz necessário um pensar e um agir voltados para a sua superação, para os valores que realmente importam e, sobretudo, ao constante devir das ações que constituem a atividade profissional dos(as) assistentes sociais, que por terem uma formação generalista e serem profissionais dinâmicos(as), acabam por transitar em diferentes áreas, isto é, alocam-se em diversos espaços sócio-ocupacionais.

Diante disto, deparamo-nos com profissionais que dentre muitas atividades, são capazes de interagir com o meio social e institucional, propondo, formulando e analisando políticas sociais que atendam a população de maneira indistinta e cada vez mais ampla.

Em virtude da grande variedade de aspectos dos sujeitos com os quais trabalha, os(as) assistentes sociais contam com muitas possibilidades de intervenção, que são definidas através da realidade com a qual lida, ao mesmo tempo em que também sofrem com a escassez dos recursos públicos que são disponibilizados para o Serviço Social, que por sua vez acabam por obstruir alguns caminhos a serem adotados como respostas para as expressões da “questão social”.

Sendo assim, sua intervenção está atrelada a níveis que são superiores e que não dizem respeito a sua vontade, sendo que essa intervenção não se materializa em curtos períodos de tempo nem de maneira isolada, encontra-se desde sempre visível na trajetória sócio-histórica da profissão e está comumente interligada ao “espaço sócio-ocupacional no qual o profissional está inserido e os destinatários das ações nele desenvolvidas” (MIOTO E LIMA, 2009, p. 27).

Essa característica interventiva por vezes circunda a esfera da naturalização das ações, posto que a rotina institucional esmaga a dinamicidade e criatividade do(a) profissional, ficando este(a) envolto(a) de um trabalho empobrecido da própria ação, limitado(a) a executar atividades rotineiras, por vezes burocráticas, não havendo, portanto, uma análise mais detalhada e crítica acerca de suas decisões, o que geraria em atividades medianas.

O que um(a) profissional necessita é de uma técnica apurada, sólida o suficiente para dar vazão e sentido ao seu fazer profissional cotidianamente. A autora Guerra (2012, p. 65) esclarece que:

Ao negligenciar a técnica e não dimensionar adequadamente o lugar, o papel e o alcance do instrumental técnico-operativo no contexto do projeto ético-político profissional corre-se o risco de o assistente social não realizar as suas competências, de não responder às demandas que a sociedade lhe coloca por absoluta falta de conhecimento dos meios e mediações a serem mobilizadas para tal.

O importante é saber distinguir cada uma das três dimensões, mas, acima de tudo, ter a interpretação de compreender que juntas elas comporão todo o perfil de um(a) profissional e suas habilidades para que ele(a), tendo propriedade da realidade a qual está inserido(a), consiga executar suas atividades voltadas a atender o público com o qual trabalha.

Desse modo, o perfil profissional requer, pois, sempre haver o compromisso da liberdade como valor central, ter uma postura condizente com a ética profissional e, além de tudo, estar disposto(a) a cada vez mais se capacitar e se atualizar, construindo novas competências profissionais, já que o Serviço Social trabalha debruçado sobre a realidade social, que, por sua vez, é dinâmica, evolui constantemente, abrindo espaço para o surgimento de novas formas de intervenção e criticidade por parte dos(as) profissionais que atuam na linha tênue de interesses antagônicos das classes sociais, na falta ou no desrespeito dos direitos sociais e com demandas as mais diversas, que por vezes encontram-se vulneráveis e fragilizadas socialmente.

2 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UFCG E TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL

2.1 Os programas de assistência estudantil na avaliação dos(as) entrevistados(as)

A educação é uma importante ferramenta de desenvolvimento social, podendo-se caracterizar em dois tipos: formal e informal. A primeira faz referência às salas de aula e aos conteúdos ministrados pelos professores. A segunda abarcaria todo o envolvimento social, os aprendizados do dia-a-dia, as tradições e a própria cultura de um país.

Envolta pelo modo de produção capitalista, a educação desponta mais como um aperfeiçoar dos indivíduos, preparando-os para o mercado de trabalho, do que como meio de viabilizar transformações sociais. A respeito disso Orso (2008, p.51) infere que a educação, desta forma, estaria voltada “para a adaptação, para a alienação e para o conformismo do aluno ao meio do que para desmistificar, para questionar as condições de vida e o modo de produção capitalista”.

Com a educação é possível adquirir saberes e experiências, o que incidirá futuramente na vida de um indivíduo, vendo sob a perspectiva de autonomia e independência que este possuirá, principalmente financeira, quando ele passa a se inserir no mercado de trabalho. Ela vem se tornando de amplo acesso na sociedade, tanto no âmbito privado quanto público.

O setor privado, mobilizando recursos privados e orientando-se para atender à demanda de mercado, foi mais dinâmico e cresceu mais rapidamente que o público, muitas vezes em detrimento da própria qualidade do serviço oferecido. Entre 1960 e 1980, o número de matrículas no ensino superior passou de 200 mil para 1,4 milhão, em um crescimento de quase 500%; no setor privado, o crescimento foi de mais de 800% (SAMPAIO, 2011, p.29).

Já a educação pública tem como financiador o governo, que custeia e incentiva o acesso e a permanência dos estudantes no ensino superior através de

bolsas e auxílios financeiros, que integram a assistência estudantil, possibilitando-os terem uma graduação.

Dessa forma, para que haja, de fato, a permanência deles nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) se faz necessária uma política de assistência estudantil voltada para esse propósito, o de assegurar a permanência e ao mesmo tempo conter a evasão e retenção por parte dos discentes que são de baixa renda.

Ao se falar da assistência estudantil, entretanto, a realidade que se visualiza é um cenário onde a oferta de vagas é substancialmente menor que a demanda que busca por esses programas e bolsas, o que ocorre na UFCG nos três campi pesquisados, discutido pelos(as) profissionais.

O motivo pelo qual isso ocorre diz respeito a problemas que vão desde a esfera financeira, onde não há recursos suficientes para a assistência estudantil, vislumbrando a possibilidade de contemplar a todos que dela necessitam, até questões da própria estrutura do espaço físico das IFES, que muitas vezes dificultam para que determinados programas, como por exemplo, a Residência Universitária e o Restaurante Universitário possam ser ampliados, conquistando, assim, mais vagas para os estudantes.

Saber, então, como analisar, acompanhar e administrar essa difícil realidade é uma das ações dos(as) assistentes sociais que estão inseridos(as) nesta política, visto que são realidades socioeconômicas das mais diversas e que atingem uma parcela significativa de estudantes que hoje tem acesso ao ensino superior público, parcela essa que caracteriza um recorte social, trazendo à tona expressões concretas da “questão social”, onde se é possível vislumbrar a forte presença do neoliberalismo nas políticas sociais.

Sendo assim, de acordo com Silveira (2012, p.50):

A política de assistência estudantil deve compreender ações que proporcionem desde as ideais condições de saúde, o acesso aos instrumentais necessários à formação profissional, nas mais diferentes áreas do conhecimento, o acompanhamento às necessidades educativas especiais, até o provimento dos recursos mínimos para a sobrevivência do estudante, tais como moradia, alimentação, transporte e recursos financeiros.

Ter a clareza de como funciona essa política é ter um olhar atento partindo da perspectiva da conjuntura que dita as relações sociais e econômicas. Ela se expressa de uma forma, mas em virtude do neoliberalismo, acaba não sendo efetivada da maneira correta, ampla, ocasionando diversos problemas em âmbito nacional.

A exemplo disso, questionamos os(as) assistentes sociais da UFCG, dos campi de Cajazeiras, Sousa e Pombal, para saber como eles(as) enxergam a assistência estudantil e os programas dentro dos limites e possibilidades na instituição e a resposta para os limites foi unânime: caráter focalizador e seletivo da política.

O que ocorre é um crescimento do quantitativo de estudantes de baixa renda ingressando no ensino superior e a política não tem a capacidade de assegurar que esse segmento social seja por completo assistido. Com isso, ela incorpora um significado focalizador à sua existência, ao passo em que ela seleciona os estudantes que são mais vulneráveis socialmente que outros, mesmo que esses outros possuam dificuldades tanto para o acesso como para a permanência nas IFES.

Segundo dados do Censo da Educação Superior do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas – INEP (2011), “o número de matrículas na graduação aumentou em 110,1% no período de 2001 à 2010”.

Esse aumento ocorre devido ao crescimento econômico brasileiro, necessitando, portanto, de mão-de-obra qualificada para empregar e também pelas políticas públicas que incentivam o acesso e a permanência dos estudantes nas IFES.

No que tange as iniciativas voltadas à democratização do ensino superior e, por conseguinte, maior entrada de universitários, o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) que cria condições para o aumento de vagas e permanência dos discentes no ensino superior e o Programa Universidade para Todos (PROUNI), que isenta o setor privado de impostos em troca de vagas no ensino privado para estudantes de baixa renda, aparecem como principais responsáveis por esse aumento.

São medidas do governo para ampliar o acesso e permanência de estudantes na educação superior, tanto pública quanto privada, fomentando o ingresso dessa

camada social à educação, possibilitando-lhes concluírem seus cursos de graduação.

A assistência estudantil é uma das diretrizes do REUNI, e a sua necessidade se explica devido à desigualdade de renda dos discentes que incide diretamente nos altos índices de evasão e retenção universitária. Tal desigualdade é fruto do modo de produção capitalista que rege a nossa sociedade e que imprime condições de sobrevivência visivelmente mínimas à população, ficando esta a mercê das políticas sociais ofertadas pelo governo.

Dessa forma, a assistência estudantil procura trabalhar com dispositivos que facilitem a vida dos estudantes ao longo de sua formação acadêmica. No caso em particular da UFCG, nos campi pesquisados, a assistência estudantil conta com os(as) profissionais assistentes sociais para estar a frente de programas como a Residência Universitária, o Restaurante Universitário, bolsas de auxílio à graduação – REUNI e Permanência.

Contudo, ainda que se façam presentes na instituição, esses programas não são suficientes para uma cobertura total de estudantes de baixa renda que chegam à graduação, o que precariza a política, tornando-a seletiva, fragmentada, focalizadora. É nesse sentido que apreendemos a preocupação por parte dos(as) entrevistados(as) com relação à focalização da política. É uma demanda enorme para os programas e um atendimento mínimo.

Muitos estudantes possuem o perfil para estarem dentro dos programas, mas, devido ao número expressivamente baixo de vagas, há uma seletividade em um processo que deveria atender a todos.

Os(as) assistentes sociais, por sua vez, acabam por sentenciar essa seletividade, na medida em que observam e estudam os casos apresentados, chegando a uma decisão por parte de uns, excluindo outros, o que por si só já é uma tarefa bastante complicada, pois incide diretamente no seu projeto ético-político, e no próprio atendimento que deveria configurar-se como universal.

A respeito disso, Cislagui e Silva (2011, p.13) colocam como a assistência estudantil é apresentada nas IFES:

Reforma e ampliação de moradias estudantis, ampliação e construção de novos restaurantes universitários, distribuição de passes para transporte, ampliação na assistência à saúde dos discentes associado à atividades de

esporte e lazer e inclusão digital, com ampliação do acesso dos alunos a computadores. Destaca-se, ainda, que em todas as áreas algumas universidades optam por bolsas: Bolsa Moradia, Bolsa Alimentação, Bolsa Transporte, Bolsa Permanência. Bolsas que diferem das acadêmicas pela sua característica eminentemente assistencial e focalizada.

Com isso, a imagem que se tem da assistência estudantil é de uma ação voltada à assistencialização no atendimento às demandas, cada vez mais tipificando, segmentando e fragmentando as ações que garantem o acesso e permanência dos discentes, o que gera o caráter focalizador mencionado nas falas dos(as) assistentes sociais entrevistados(as), como por exemplo na do(a) profissional 1 quando ele(a) diz: “a política ainda é um tanto quanto focalizada, [...] a gente ainda parte de uma política extremamente focalizada que tem, né [*sic*] critérios que a gente precisa estar intermediando [...]”.

É justamente esse caráter focalizador que gera restrições no atendimento da demanda estudantil e suas necessidades, acarretando em atendimentos que priorizam os mais pobres entre os pobres.

O que se observa de tudo isso é a execução de uma política de assistência estudantil reduzida a benefícios focalizados e emergenciais, voltados para um público específico, problematizando a situação dos discentes no ensino superior, quando eles ficam presos a bolsas e auxílios financeiros, antes, porém, enfrentando tantos outros em situação semelhante à sua.

Saber como agir frente a isso, é uma questão bastante importante, pois cabe tanto ao(a) profissional quanto e, principalmente, aos estudantes a luta por mais direitos, por mais vagas dentro não só da UFCG nos campus pesquisados, mas também nas IFES como um todo. Leite (2012, p. 456) assim coloca que:

A inserção de políticas focais, fragmentadas e residuais, propaladas nos vários subprojetos apresentados pelas universidades públicas brasileiras, a partir de 2007 (nas federais, em concomitância com a incorporação do Reuni, e nas estaduais, que anteciparam o “modelo” federal), sob o vago título de “Acesso e Permanência”, na verdade se consubstancia em poucas esmolas a serem disputadas por muitos.

Entretanto, é relevante observar, inclusive nas falas dos(as) assistentes sociais, que sem a presença dos programas, os acadêmicos não permaneceriam e

se formariam. O(a) profissional 4 assim coloca “que sem a assistência estudantil, não tem como muitos estudantes que estão hoje nas instituições concluírem suas graduações, não tem como permanecer”. E ainda acrescenta quando diz que a “assistência estudantil é focalizada, limitada e falaciosa. No entanto, necessária e importante pra permanência desses estudantes nas IFES”.

Isso implica dizer que, mesmo com a focalização e com a seletividade existentes no conduzir dos programas da assistência estudantil, sem a presença deles a situação da educação seria ainda pior, o que seria expresso pela maior evasão dos discentes do ensino superior.

Tal postura foi bastante sentida e mencionada por todos(as) os(as) quatro assistentes sociais como as potencialidades da assistência estudantil e dos programas, pois eles(as) partem de uma perspectiva de trabalhar a partir do que está disponibilizado, do que a instituição disponibiliza enquanto direitos. Dessa forma, eles(as) também enxergam positivamente os programas presentes na UFCG.

O que se faz necessário ressaltar, contudo, é que eles(as) possuem a clareza e o total entendimento das condições objetivas e subjetivas da assistência estudantil e que a política em si precisa melhorar, avançar em termos de materialização dos direitos, vislumbrando uma cobertura total dos discentes.

[...] na assistência estudantil a gente tem os limites e as possibilidades, mas eu enxergo e luto, né *[sic]* por mais direitos pra essa política, né *[sic]* e que ela deixe de ser um tanto quanto focalizada, né *[sic]* e parta da perspectiva dos direitos a serem garantidos a esses estudantes (Profissional 2).

O que ainda dificulta a real materialização dos direitos é o fato de que a Política Nacional da Assistência Estudantil (PNAES), criada em 2007 e implementada em 2010, não se configura como lei e sim como decreto. Isso é mencionado pelos(as) assistentes sociais quando se é perguntado os limites e as potencialidades, na concepção deles(as), no processo de viabilização de direitos, dentro da assistência estudantil. O(a) profissional 2 responde a essa questão da seguinte forma:

a gente trabalha com decreto ainda, então, assim, eu acho que a grande dificuldade, limite, é realmente a gente não ter uma política que defina o público-alvo, os critérios que vão ser avaliados esses alunos, o que é que esses alunos eles realmente vão ter direito (...).

O(a) profissional entrevistado(a) 1 também fala a respeito da política ser um decreto e como isso afeta a assistência estudantil: “Eu acho que como limite, primeiro a gente tem que ainda não é um direito, né [*sic*]. Já começa por aí, porque é apenas um decreto que não obriga o governo a assegurar essa garantia”.

Para discutir sobre a PNAES, é necessário mencionar o Fórum Nacional de Pró-Reitores e Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE), criado em 1987 com a finalidade de fomentar a política estudantil como direito. Sendo assim, tal política adquiriu forças e, a partir daí foi proposto um Programa Nacional de Assistência Estudantil à Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES).

O decreto nº 7.234 de 19 de Julho de 2010 trata da PNAES e tem por “finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal” (BRASIL, 2010).

A PNAES tem como objetivos assegurar e democratizar a permanência dos estudantes no ensino superior, subsidiando melhoria do desempenho acadêmico, minimizando os efeitos das desigualdades sociais, reduzindo os índices de retenção e evasão por parte dos discentes.

A preocupação posta pelos(as) assistentes sociais consiste no risco que a PNAES sofre em ainda não ser implementada como lei e sim como um decreto. O decreto possui força de lei, mas não pode ser considerado como tal.

No que concerne à lei e ao decreto, deve ficar claro que lei tem mais força normativa porque, para sua formação, concorrem conjuntamente o Poder Legislativo e o Poder Executivo [...]. O decreto tem menos força normativa (para garantia dos governados, assim deve ser visto) porque não passa pela discussão e aprovação legislativa, é simplesmente elaborado e assinado pelo presidente, governador ou prefeito, conforme o caso. [...], contudo, de todas as distinções entre a lei e o decreto é que a lei obriga a fazer ou deixar de fazer, e o decreto, não (SOUZA, 2009, s/p).

Posto isso, o que se compreende é que, como não é lei, a PNAES pode a qualquer momento deixar de existir, o que comprometeria e muito a já delicada situação da assistência estudantil, pois, os recursos destinados a ela simplesmente seriam reduzidos ou até mesmo eliminados, dificultando a vida de muitos jovens que ingressam no ensino superior e o seu sonho de saírem de lá formados.

2.2 Potencialidades e impasses postos ao trabalho do Serviço Social

Observar a cena contemporânea e, a partir daí, as lutas e desafios postos ao Serviço Social cotidianamente, requer termos o entendimento de que para analisar a presente sociedade, cercada por inúmeras contradições peculiares do sistema capitalista, faz-se imprescindível compreendê-la considerando a transitoriedade dos fatos e acontecimentos, imbricados em uma realidade social que se constrói e reconstrói diariamente.

Com isso, há a compreensão de que o(a) profissional da área se singulariza no seu dia-a-dia de trabalho, ou seja, ele(a), a partir de sua inserção no mercado de trabalho, atua frente às problemáticas da sociedade atual, embebida pelo neoliberalismo, dando margem a uma prática de cunho interventista, observando e analisando os contornos das mais diversas situações que lhes chega, multifacetadas e mascaradas nas expressões da “questão social”, com valores distorcidos e movimentos contraditórios, advindos das lutas das classes sociais.

A partir desses elementos, a pesquisa adquiriu materialidade na medida em que consideramos que a perspectiva histórico-dialética serve como base estruturante do Serviço Social, sendo, portanto, rica ao dispor de diversos elementos que facilitam a compreensão da realidade e sua dinamicidade como caráter próprio.

Pensar de que maneira analisar as falas dos(as) profissionais que foram entrevistados(as) é debruçar-se, por exemplo, sobre o Serviço Social nas décadas de 1980 e 1990, analisando a composição da profissão e o que de importante a contextualizava.

Dito isso, sinalizamos que é nessa época que a profissão se apropria do marxismo como referência analítica, abrangendo o Serviço Social no país. Isso acaba norteando o pensamento e a ação dos(as) profissionais. Devido a essa

influência, a profissão se recria, buscando romper com o conservadorismo existente até então.

Com isso, a profissão passa a ser capaz de compor uma bibliografia própria, tendo na criação e expansão da pós-graduação, com seus cursos de mestrado e doutorado, um elemento a mais que implicava em mudanças positivas no seio da profissão. Aos poucos, a categoria profissional vai se conhecendo e se apropriando da realidade social, política, econômica e cultural brasileira. Será nessa época que “o Serviço Social ganha espaço no CNPq como área de pesquisa” (YASBEK, 2009, p.13).

Cabe salientar que nesse período, pós Constituição de 1988, os(as) assistentes sociais saem da linha de exclusivamente executores(as) das políticas sociais e passam a planejá-las e gestá-las, o que significa um importante avanço no conduzir da ação profissional, onde, a passos largos, a profissão se encontra cada vez mais crítica, reflexiva e interventiva.

O Serviço Social, como dito anteriormente, é uma profissão que se configura como interlocutora dos direitos sociais, visando sempre a superação das atuais amarras de opressão, discriminação e tem no seu Projeto Ético-Político sua base de conhecimentos e valores a serem adotados para um melhor conduzir de ações no espaço sócio-ocupacional em que o(a) profissional está incorporado(a) cotidianamente.

Acerca disso, apresentamos o questionamento aos(as) entrevistados(as) do que mais dificulta e o que mais contribui para a realização dos seus trabalhos no dia-a-dia, dentro da UFCG.

Observamos que dentro do contexto social apresentado ao longo deste trabalho, diversas situações podem vir a surgir no tocante à execução do trabalho desenvolvido pelos(as) profissionais, tanto a curto, médio ou longo prazo, o que caracteriza, inevitavelmente, uma dinâmica complexa e que marca sua atuação, pois, dentro dos limites e possibilidades disponíveis na lógica neoliberal e, claro, tendo em vista o espaço sócio-ocupacional em que está inserido(a), um(a) profissional terá de ser apto(a) a administrar correta e coerentemente suas atividades, desde aquelas de teor burocrático, que fazem parte do processo diário da instituição, até aquelas de cunho interventivo, direcionadas ao seu agir profissional enquanto assistente social.

Como respostas obtivemos alguns fragmentos bastante interessantes nas falas dos nossos sujeitos. No trato da questão do que seriam condicionantes que dificultam seus trabalhos dentro da universidade, alguns(mas) assistentes sociais expõem a dificuldade de trabalharem sozinhos(as) com uma grande demanda dentro dessa instituição, já que nenhum(a) deles(as) conta com o apoio de uma equipe interdisciplinar. Para ilustrar a situação, temos as falas do(a) profissional 3 que diz “[...] mas na verdade, a dificuldade maior era exatamente no sentido de fazer tudo sozinha [...]”. Já o(a) profissional 4 expõe que “o que mais dificulta [...] é a questão da falta de outros profissionais pra gente implementar o que tá *[sic]* previsto no decreto que regulamenta hoje a Política Nacional da Assistência Estudantil.”

Sobre isso, Rodrigues (1998, p.156) vem falar que:

A interdisciplinaridade, favorecendo o alargamento e a flexibilização no âmbito do conhecimento, pode significar uma instigante disposição para os horizontes do saber [...]. Penso a interdisciplinaridade, inicialmente, como postura profissional que permite se pôr a transitar o “espaço da diferença” com sentido de busca, de desenvolvimento da pluralidade de ângulos que um determinado objeto investigado é capaz de proporcionar, que uma determinada realidade é capaz de gerar, que diferentes formas de abordar o real podem trazer.

Portanto, seria premente existir dentro deste espaço sócio ocupacional uma equipe interdisciplinar para facilitar e expandir as possibilidades de um trabalho realizado em sua completude vista sob a ótica de outros profissionais que pudessem somar conhecimentos e atividades ao trabalho do(a) assistente social.

Outro ponto a ser mencionado diz respeito a seletividade da política que pode ser sentida na fala do(a) profissional 1, quando diz “há uma demanda muito grande pros *[sic]* programas e há poucas vagas, né *[sic]*?”

O que se pode deduzir sobre isso é na verdade uma discussão que vai além do entendimento de fatores que sejam condicionantes para a materialização dos direitos dos estudantes dentro das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).

A respeito disso, é necessário tecer breves considerações acerca da reforma do ensino superior brasileiro que acabam por desafiar o campo de ações da assistência estudantil.

A lógica que perpassa o sistema capitalista configura importantes e preocupantes processos que acabam por fazer retroceder algumas conquistas por parte da classe trabalhadora, já que esses constantes processos integram a manutenção de sua ordem como um sistema sólido e opressor, agindo eficazmente na sociedade contemporânea. Há rebatimentos em todos os setores e também nos direitos sociais, partindo do pressuposto de que a intenção da ordem capitalista é angariar lucros, cada vez mais.

Com relação à educação é importante mencionar seu alto teor de complexidade e que está determinada pela dinâmica da produção de bens necessários à sobrevivência dos sujeitos sociais. Não é novidade que os direitos sociais, hoje em dia, passam por uma transmutação de valores. O que era para ser direito de todos, acaba sendo comercializado, privado. Isso é o que ocorre, também, com a educação, graças ao processo de mundialização da economia, que por sua vez desregulamenta os direitos sociais fundamentais, sucateando-os.

No final do século XX, o capitalismo adentra em uma crise no seu processo de expansão/universalização. Volta-se para a ideologia liberal, gerando cortes nas verbas para as políticas públicas, atingindo a todos os indivíduos, especialmente no que diz respeito aos direitos trabalhistas e sociais. Com isso, o capital desloca-se para outros estratos sociais. Como bem elucidam Araújo e Bezerra (2007, p.02) “por meio desse mecanismo de movimento de extensão do capital para novas esferas sociais ocorre a mercantilização da educação e das políticas educacionais [...]”.

O que se observa é uma intensa desconfiguração de valores, pois, com a sempre presente competitividade no cenário neoliberal, a educação fica a mercê do mercado, que prioriza números, índices, não uma boa qualidade e formação.

A crítica neoliberal pauta-se nos gastos que são despendidos para os serviços públicos, configurando um gasto estatal. Logo, isso afeta e muito a educação brasileira, já que há um estímulo à privatização, o que pode ser contemplado nas palavras de Chauí (2001, p. 52) quando ela articula que “a universidade adentra mão-de-obra e fornece força-de-trabalho”.

Com toda essa retenção de custos direcionados à educação do ensino superior por parte do governo e conseqüente sucateamento da universidade pública, a assistência estudantil ficou sendo posta em segundo plano, já que não existe ainda um orçamento próprio destinada a ela. Segundo o(a) profissional 1, “o orçamento é muito limitado”, ocasionando uma abrangência mínima de estudantes

que estão em formação, havendo, portanto, uma demanda que excede o número de vagas ofertadas nos programas.

Outros pontos que merecem destaque e uma postura reflexiva são quando os(as) assistentes sociais dispõem como dificuldades para a realização de seus trabalhos dentro da UFCG a burocratização dos serviços, o que deixa o trabalho mais lento, mais dependente de outros setores dentro da instituição de ensino. Em acréscimo, está o volume de trabalho existente. Sobre isso o(a) profissional 3 vem dizer que “a dificuldade do trabalho é mais com relação ao volume do trabalho dado, no dado momento, né [*sic*]? Nos momentos em que a gente tem cadastros, inscrições, quando você é sozinha, essa é a parte mais difícil [...]”.

Neste sentido, é importante um cuidadoso olhar voltado para a realidade daquele espaço sócio-ocupacional e evitar uma prática que beire o descaso ou até mesmo que possua um caráter conservador. Iamamoto (1994, p.104) já alertava para esse agravante quando afirmou que “não se pode reduzir o espaço profissional a uma prática rotineira, burocratizada, empiricista e tarefaira, tal como se constata com expressividade nas instituições”. Mas, o que se observa nos locais de trabalho dos(as) assistentes sociais entrevistados(as) é exatamente essa realidade, que por trabalharem sozinhos(as), acabam super atarefados(as) e não lidam de maneira satisfatória com toda a demanda de trabalho presente na instituição.

Em contrapartida, quando o assunto é o que mais facilita suas atividades profissionais dentro do setor de Serviço Social da UFCG, nos campi pesquisados podemos destacar, entre as falas dos(as) entrevistados(as), que há uma visibilidade do setor por parte dos gestores da instituição, além de condições de trabalho favoráveis naquele espaço. Para ilustrar temos o discurso do(a) profissional 4, que assim explica: “Nós temos as condições aqui. Quando a gente solicita veículo pra fazer visita, quando solicita pra se estar presente em outros espaços, pedindo com antecedência, a UFCG ela dá as condições necessárias.”

Isso nos mostra que, partindo da perspectiva de que a UFCG conta com diversos setores e profissionais, a assistência estudantil e o Serviço Social estão presentes de maneira indistinta e na busca diária por cada vez mais espaço, maior reconhecimento, o que facilita muito para que se tenha, inclusive, um contato cada vez maior com os próprios estudantes usuários dos programas contidos na universidade.

Para expor essa afirmação, daremos voz aos(às) assistentes sociais 1 e 3, quando dizem, respectivamente: “O público também com o qual eu trabalho é um público muito acessível, né *[sic]*? É um público bom de lidar”. “O que contribui mesmo é o contato com o aluno, né *[sic]*? [...] porque na verdade o aluno se torna, assim, mais à vontade.”

Em suma, o que se observa é que o trabalho dos(as) assistentes sociais parte de uma perspectiva de uma atividade inteiramente voltada para atender essa demanda, mesmo com os percalços existentes dentro da instituição, lidando cotidianamente com a burocracia, com o volume de trabalho, com a falta de outros profissionais que trabalhassem em conjunto com eles(as), tudo isso com o horizonte de firmar laços e aproximar a instituição com a política e os usuários, dentro dos limites e possibilidades existentes naquele espaço sócio-ocupacional, tendo como objetivo, sempre, a materialização dos direitos daqueles estudantes de baixa renda que se encontram como usuários dos programas de permanência da UFCG.

2.3 A instrumentalidade e a visita domiciliar no cotidiano da assistência estudantil

Conceber o Serviço Social como uma profissão crítica e de caráter interventivo, é compreendê-la mediante a estrutura societária embebida pelo capitalismo, é intensificar os esforços na luta diária e constante pela viabilização dos direitos sociais e ir contra toda e qualquer forma de opressão e discriminação.

Frente a essa dura realidade está o(a) assistente social, intermediando as relações conflituosas de interesses de classes antagônicas, compondo respostas qualificadas às demandas que lhe são postas, o que se reafirma nas palavras de Guerra (2005, p. 02) quando a autora infere que não basta apenas que os(as) assistentes sociais respondam às suas demandas, “mas que as compreendam nos seus significados sociais e que pela sua intervenção lhes atribua novos e mais críticos significados”.

É no seio de suas intervenções que o(a) profissional fará uso de todo conjunto de saberes que obteve ao longo de sua formação acadêmica, articulando teoria à sua prática, desvelando a realidade em suas múltiplas facetas.

Para apreendermos mais acerca disso, perguntamos aos(as) quatro assistentes sociais se para eles(as), na prática a teoria seria outra e por qual motivo. O(a) profissional 1 assim responde:

De jeito nenhum, pra mim, assim, a teoria ela é muito importante pra iluminar a prática, né *[sic]*? Porque às vezes algumas pessoas dizem que o que o assistente social faz qualquer um faz. Mas não é bem assim, porque tudo o que a gente estuda na academia, desde essa questão sobre o sistema capitalista, sobre as políticas sociais, sobre ética, tudo isso é extremamente importante quando a gente tá *[sic]* atuando na prática, pra que a nossa prática não seja uma prática alienada, que simplesmente faz sem refletir o que tá *[sic]* fazendo [...].

O que fica evidente no discurso acima é o seu discernimento do que seria a prática e a importância da teoria no dia-a-dia da profissão. Tal fala faz alusão ao fato de que é necessário o uso da teoria para conduzir uma prática de cunho interventivo, crítica, propositiva e reflexiva, distanciando-se de uma prática alienada, pragmática e reducionista, o que não pode ser incorporado ao perfil dos(as) assistentes sociais.

Seguindo essa mesma linha de pensamento, o(a) profissional entrevistado(a) 2 diz: “[...] a gente não pode vir pra prática ser ter o conhecimento da teoria e sem entender o que é que a profissão, qual foi a luta da gente pra caminhar, quais são as demandas, entender a totalidade [...]”.

Guerra, (2005, p.11-12) assim coloca que “teoria não se gesta, não brota da prática, mas da reflexão sobre a prática: Ela é outro nível do conhecimento que se testa na prática.”

Portanto, vê-se que é fundamental uma formação profissional comprometida com a criticidade, com o Projeto Ético-Político, com vistas à superação de antigas prerrogativas existentes ao longo do surgimento da profissão e dos seus primeiros anos no Brasil, romper com uma postura conservadora, pragmática e compreender que é importante e imprescindível um agir profissional atualizado e responsável, sendo observada a totalidade da realidade, além dos espaços sócio-ocupacionais em que estão inseridos os(as) assistentes sociais, bem como as condições objetivas e subjetivas desses espaços.

Na perspectiva do agir dos(as) profissionais, além dos conhecimentos advindos da carga teórica necessária para a intervenção diária, há a utilização de instrumentos e técnicas para comporem respostas no atendimento da população usuária das políticas públicas.

Neste sentido, indagamos qual seria a compreensão de instrumentalidade do Serviço Social para eles. Para o(a) profissional 1 “ela está ligada ao fazer da profissão, né *[sic]*? E esse fazer, ele num *[sic]* é meramente pragmático, né *[sic]*? Ele diz respeito a todas as dimensões da profissão [...]”.

Em complemento, o(a) profissional 2 dá sua opinião: “[...] a instrumentalidade é ela que vai saber lidar e fazer o profissional dentro da sua prática, dentro do seu espaço sócio ocupacional”.

O(a) profissional 3 infere que “[...] é a maneira de você abordar, de você fazer, de você ter um acesso ao final que é o aluno, né *[sic]*? Então, visitas, conversas, a aproximação, eu acho que tudo faz parte dessa instrumentalidade”.

Já o(a) profissional 4 analisa que

Eu acho que instrumentalidade do Serviço Social [...] não é apenas realizar a entrevista, não é apenas fazer o relatório, não é apenas você fazer as reuniões, não é apenas você fazer as atividades administrativas. Eu acho que a instrumentalidade do Serviço Social tá *[sic]* naquilo que a gente chama de ‘o que que eu quero conseguir, qual o meu objetivo que eu quero conseguir com aquela ação que eu estou realizando’.

Portanto, conclui-se que, mediante os discursos, pode-se compreender que a instrumentalidade não comporta apenas instrumentos e técnicas utilizados pelos(as) profissionais cotidianamente. É o conjunto desses fatores acrescida de uma capacidade adquirida nos anos de formação dentro da academia, que conduzirá as ações dos(as) assistentes sociais para o atendimento de suas demandas de trabalho, isto é, diz respeito a sua habilidade no conduzir dos procedimentos, tendo em vista finalidades concretas.

Como um dos instrumentos utilizados e inclusive citado pelo(a) profissional 3 está a visita domiciliar e a respeito disso perguntamos qual o entendimento deles(as) acerca da utilização desse instrumento. O(a) profissional 2 diz: “Eu acho que é um instrumental estritamente interessante e importante. Eu acho que a visita domiciliar é

o técnico-operativo chave do assistente social [...]”. Em acréscimo, o(a) profissional 1 relata que

A gente tem contato muitas vezes apenas com o estudante, então ele vem, ele fala do seu ponto de vista, da realidade que ele tá *[sic]* vivendo, mas, pra mim, ao ir na *[sic]* residência do estudante, eu tenho muito mais ampliado o conhecimento dessa realidade, do local onde ele mora, o acesso que ele tem a determinados serviços sociais [...].

A partir do exposto, depreende-se que há uma interpretação bastante satisfatória em utilizar a visita domiciliar como um recurso a mais para analisar a realidade vivenciada pelos estudantes que buscam o apoio da instituição em forma de programas e benefícios.

Porém, é preciso desmistificar a concepção de um instrumental ser mais importante, mais apropriado que outros no agir profissional. Tudo parte da perspectiva com a qual o(a) assistente social está interpretando e analisando a realidade que está diante de si, do contexto em que está inserida sua demanda, das condições que ele(a) tem para intervir em determinado caso ou situação, nos agentes que são condicionantes para a efetivação da ação, enfim, de um conjunto muito amplo de fatores que o(a) levarão a optar por um instrumento qualquer e, assim, conseguir intervir, sem, portanto, fazer distinção de um instrumento ser mais relevante que outro.

Acontece, contudo, que a visita domiciliar só é realizada no trato do programa da Residência Universitária nos campi pesquisados, visto que há uma enorme dificuldade em atender uma demanda muito grande de estudantes para os programas da UFCG – Residência Universitária, Restaurante Universitário, Bolsa REUNI e, no caso particular do campus de Cajazeiras, da Bolsa Permanência, tendo na composição de cada campus apenas um(a) assistente social para exercer todas as atividades pertinentes ao setor, além do volume de trabalho, como já mencionado anteriormente.

A respeito desse instrumento, Perin (2008, p. 05), dá sua contribuição ao inferir que a visita domiciliar:

Apresenta uma historicidade pautada por períodos onde o foco de sua utilização era o de normalização social, com vistas a que as famílias fossem alvo de vigilância e, portanto, tivessem sua organização regulada pelo Estado, que se utilizava de entidades religiosas e filantrópicas para este fim. Esta concepção, entretanto, com o decorrer dos anos, considerando os diversos determinantes históricos que orientaram a construção da identidade do Serviço Social no Brasil, acabou sendo redimensionada.

Hoje, a utilização da visita domiciliar se dá não no sentido de vigiar, policiar, mas no sentido do(a) profissional se aproximar da realidade daquele estudante e de sua família, como é vislumbrado nas palavras do(a) profissional 1: “enquanto o estudante ele enfrenta as suas dificuldades pessoais, por estar na academia [...], a família também vivencia outras dificuldades, né? Passa por outras privações”.

A esse respeito Perin (2008, p. 06) afirma que “a visita domiciliar é um dos instrumentos que potencializa as condições de conhecimento do cotidiano dos sujeitos, no seu ambiente de convivência familiar e comunitária”.

Isso reflete diretamente na ponderação por parte dos(as) profissionais, que em conjunto com a documentação que é exigida perante edital da Residência Universitária, a partir de entrevista realizada com o estudante que pleiteia a vaga, tem um elemento a mais que norteará sua decisão, já que, como mencionado, os programas não têm cobertura ampla para todos que deles necessitam.

Há profissionais que usam a visita domiciliar para realizar uma busca de ‘coisas’, como provas que atestem alguma situação. A impressão que fica é a de que a visita domiciliar terminará no momento em que se encontrar a ‘coisa’ procurada. Imagine que situação desagradável: você é visitado e o profissional nem olha para você, pergunta coisas sem dialogar com você! Infelizmente há quem faça isso nas visitas [...] (AMARO, 2000, p. 199).

A utilização desse instrumental requer do(a) assistente social habilidades específicas, como a observação, com o intuito de apreender o que está ao redor, a linguagem corporal de quem está sendo entrevistado, além de uma abordagem que não transmita à família a ideia de inquérito, de policiamento. Ao contrário, ele(a) precisa ser ético(a) e escutar com atenção, não direcionar as respostas das perguntas que são feitas, não insistir em determinados pontos se a família não quiser falar a respeito, não deve ser indiscreto(a) ou intimidador(a).

Um questionamento que sempre perpassa a utilização da visita domiciliar é com respeito ao aviso prévio da ocorrência da mesma ou não. Sobre isso, um(a) dos(as) profissionais entrevistados(as) afirmou sobre a possibilidade de haver visita ao estudante que está passando pela entrevista para a seleção da Residência Universitária, “mas, assim, eu não digo o dia exato nem a hora que vai, porque nem a gente sabe”.

O fato de não saber o dia e hora que serão realizadas as visitas domiciliares, ocorre por causa da distância da universidade até as cidades das famílias dos acadêmicos, que em muitos casos residem em estados vizinhos. Então, é necessária a formulação de um roteiro de viagem para facilitar o controle das cidades que já foram e que ainda serão visitadas, além de ser possível organizar cidades próximas umas as outras, otimizando o tempo que o(a) assistente social despende para a realização desta atividade.

Uma outra fala acrescentou que: “eu acho que algumas vezes, a família também, tende a maquiagem um pouco as coisas”. Em sua fala, há a preocupação em dizer que sua ação não é policial, porém há a opção de não avisar dia e horário porque “a gente presencia a família na sua espontaneidade, como eles vivem no cotidiano”. Isso é importante para se ter uma ideia melhor da realidade social daquela família, de fazer reflexões em cima do que é observado.

Além disso, também entra em pauta aqui a duração da visita domiciliar que é realizada pelos(as) assistentes sociais. Não há um consenso de tempo destinado a esse instrumento, pois, a realidade sendo dinâmica, acaba por infligir diversos fatores que podem ou não otimizar o tempo dos(as) profissionais.

Sendo assim, para uma maior apreensão daquela família e de sua realidade, com uma análise mais acurada, é inviável realizar uma visita domiciliar com pouco tempo disponível, pois, muitas questões ficarão de fora e o(a) assistente social coletará poucas informações, não sendo possível desvelar de modo significativo aquela realidade.

Em contrapartida, a visita domiciliar não pode ser extensa, tampouco cansativa tanto para o(a) profissional quanto para a família que está sendo entrevistada. É necessário, observar a disponibilidade da família e também a habilidade do(a) assistente social em conduzir um diálogo que crie um caminho que o(a) possibilite adentrar na rotina da família do estudante, sem caracterizá-lo(a) como invasivo(a).

Por fim, cabe ao(a) assistente social ponderar sobre a questão do tempo, possibilitando que a família se sinta à vontade para responder o que lhe for perguntado, mantendo uma postura profissional e sempre atento(a) ao que é e não é dito, pois, contribuirá para uma análise mais apurada do real, com vistas à concretude de sua ação, que no caso, é o deferimento ou não da solicitação do estudante que busca vaga no programa da Residência Universitária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste trabalho, foi possível compreender o Serviço Social e sua atuação em torno do acompanhamento e discussão sobre a realidade social que gera rebatimentos nas diversas e fragmentadas expressões da “questão social”, associada diretamente ao mundo do capitalismo contemporâneo.

Vimos a passagem de uma atividade de caráter benevolente, voltada para as ações caritativas da Igreja Católica para uma profissão regulamentada e interventiva.

Foi possível observar também como a profissão regula e intermedia as relações discrepantes entre as classes trabalhadora e capitalista, como ela atua frente a sua demanda de trabalho, composta por indivíduos socialmente vulneráveis e fragilizados, como o Serviço Social pode estar presente em diversos espaços sócio ocupacionais onde existem as políticas públicas e sociais, e, mediante as possibilidades existentes nesses espaços, desenvolver seu trabalho da melhor maneira possível.

Enfatizamos a importância do Projeto Ético-político para a profissão, tendo em vista este assegurar a liberdade como valor central, como o profissional atua na viabilização dos direitos sociais, compreendendo que para tudo isso, são indispensáveis os instrumentos e técnicas que correspondem a uma capacidade que os(as) profissionais possuem e que é aperfeiçoada ao longo de sua formação acadêmica e posterior inserção no mercado de trabalho, onde ele(a) estará em contato direto e diário com os usuários das políticas públicas e sociais.

Para que tudo isto se efetive, é necessário um(a) profissional competente e que esteja em consonância com as três dimensões da profissão, a teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa, que, como exposto em nosso trabalho, possuem uma unidade entre elas.

Ao findarmos nosso estudo que propôs uma reflexão e análise que circunda a instrumentalidade utilizada pelos(as) assistentes sociais frente à política de assistência estudantil, no tocante à permanência dos discentes de renda baixa no ensino superior, espera-se termos fornecido subsídios para fomentar discussões que são importantes tanto no contexto societário atual quanto no agir da profissão.

Ressaltamos que este trabalho não tem a pretensão de exaurir a temática, ao contrário, nosso intuito é incentivar mais debates sobre o assunto, na perspectiva de

que outros estudos sejam realizados para contemplar e complementar o que já foi construído por nós.

Haja vista, a instrumentalidade é um tema recorrente no interior da profissão e cercada de discussões e críticas. Procuramos retratá-la de maneira a esclarecer o real significado desse termo, tendo como porta-voz a autora Guerra, principal referência no assunto.

É necessário um olhar atento sobre a atividade profissional, para não cairmos em uma prática conservadora, pois este não é o propósito de atendimento dos profissionais atuais para com sua demanda de trabalho.

A pesquisa abrangeu assistentes sociais dos campi de Cajazeiras, Sousa e Pombal, cidades do Estado da Paraíba. Buscamos, através de entrevistas e questionários, absorver seus conhecimentos e apreensões acerca da política de assistência estudantil, da instrumentalidade da profissão, das dificuldades enfrentadas cotidianamente para a realização dos seus trabalhos, sobre a teoria e prática profissional, sobre o instrumental da visita domiciliar e sobre quais os limites e potencialidades no processo de viabilização de direitos, particularmente, na assistência estudantil.

Através das falas dos(as) assistentes sociais, construímos nossa pesquisa, refletindo e tecendo críticas que fossem satisfatórias para uma análise construtiva e sólida, que direcionasse para a realidade vivenciada dentro da assistência estudantil por esses(as) profissionais.

Os resultados obtidos ao longo da pesquisa nos conferiram compreender as ações desenvolvidas pela assistência estudantil, no tocante à permanência dos estudantes na UFCG.

Tendo como foco o programa da visita domiciliar tido como referencial de dispositivo criado para a permanência de estudantes pobres na universidade, e sabendo da realização da visita domiciliar por parte de alguns dos(as) profissionais entrevistados, concluímos, com base em Ribeiro (2010, p.10) que

A visita domiciliar é um instrumento intermediário, um dispositivo que pode irromper territórios cristalizados, verdades instituídas, escapando dos saberes constituídos para produzir saberes constituintes, produzindo conexões entre o cotidiano da vida familiar, por exemplo, e as expectativas dessa família.

A respeito disso, compreendemos que os(as) assistentes sociais lidam diariamente com questões bastante delicadas, pois, devido a pouca oferta de vagas, ele(a) precisa selecionar os estudantes mais carentes para poderem ingressar tanto na residência universitária, quanto nos demais programas existentes na UFCG e citados ao longo do trabalho.

Essa dificuldade é sentida e exposta pelos(as) entrevistados(as) com relação à política de assistência estudantil, que é caracterizada por eles como sendo focalizadora, necessitando analisar para além da política, ou seja, partindo de uma dimensão macrossocial, que tem por personagem principal o Estado e suas ações voltadas para o setor da educação.

A crítica que construímos é a de um Estado cada vez mais isento de suas responsabilidades, ao passo em que privatiza a educação, tornando um direito fundamental em mercadoria comercializada a segmentos poderosos, delimitando o ensino superior.

Como resultado, há um aumento expressivo de estudantes de baixa renda ingressando no ensino superior, pois, devido aos programas de permanência, alguns conseguem continuar estudando até concluírem seus cursos.

Em contrapartida, os demais estudantes carentes que não conseguem algum tipo de bolsa ou auxílio, acabam desistindo da universidade, pois, enfrentam inúmeras dificuldades tanto de acesso quanto de permanência, o que reflete diretamente na política de assistência estudantil, que é deficitária, seletiva e focalizada.

Findamos nosso trabalho com a certeza de que a assistência estudantil ainda tem muito a crescer, principalmente no sentido de maiores investimentos, para poder assegurar, efetivamente, a permanência dos discentes de baixa renda, dando-lhes condições favoráveis de acesso, permanência e conclusão do curso de graduação, evitando, assim, a evasão no ensino superior e rompendo com as díspares desigualdades sociais, tendo na figura do(a) assistente social um(a) profissional capacitado(a) e apto(a) para intermediar, além de acompanhar, os direitos dos estudantes que se encontram nos Institutos Federais de Ensino Superior, como é o caso da UFCG.

REFERÊNCIAS:

- AMARO, Sarita T. A. Visita domiciliar: orientações para uma abordagem complexa. In: **Fenômeno: uma teia complexa de relações**. Porto Alegre: EDIPUC, 2000. 217 p.
- ARAÚJO, F. S. de. BEZERRA, J. C. B. **Tendências de uma política de assistência ao estudante no contexto da reforma universitária brasileira**. III Jornada Internacional de políticas Públicas. São Luís – MA, 28 a 30 de agosto de 2007.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Decreto n. 7234 de 19 de Julho de 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES**. Brasília, 19 de Julho de 2010.
- CFESS. **30 anos do congresso da virada**. São Paulo, 16 de novembro de 2009. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/congresso.pdf>>. Acesso em: 26 dez. 2014.
- CHAUÍ, Marilena. **Escritos sobre a universidade**. São Paulo: UNESP, 2001.
- CISLAGUI, J. F. & SILVA, M. T. **Plano Nacional de Assistência Estudantil e a Expansão de Vagas nas Universidades Federais: abrindo o debate**. V Encontro Brasileiro de Educação e Marxismo. Marxismo, Educação e Emancipação Humana. IN Anais ... Abril de 2011 – UFSC – Florianópolis – SC – Brasil, 2011.
- COSTA, Francilene Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do Serviço Social: dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional**. 2008. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.
- COUTO, Berenice Rojas. **O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.
- ESTEVÃO, Ana Maria Ramos. **O que é Serviço Social**. 3 ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social**. Revista Serviço Social & Sociedade. N° 62 – ano XX. 2000.
- _____. **No que se sustenta a falácia de que “na prática a teoria é outra?”** 2° Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais no Brasil. 13 a 15 de Outubro de 2005. Unioeste – Campus de Cascavel.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2008.
- _____. **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, 2009.

_____. **Renovação e Conservadorismo**. São Paulo: Cortez, 1994.

INEP. Censo da Educação Superior 2010. **Divulgação dos principais resultados do censo da educação superior 2010**. Brasília, outubro de 2011.

LEITE, Janete Luzia. Política de Assistência Estudantil: direito da carência ou carência de direitos? In: **Revista Ser Social**, Brasília, v.14, n.31, p. 453-472, jul./dez. 2012.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação**. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 9. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; LIMA Telma Cristiane Sasso de. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo**. Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 8 n.1 p. 22-48. jan./jun. 2009.

PAULINO, J. O., SEBASTIÃO, R. G., VALCI, M. M. **Educação e lutas de classes**. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

PERIN, S. D. **A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social**. Disponível em: <<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CB0QFjAA&url=https%3A%2F%2Fxa.yimg.com%2Fkq%2Fgroups%2F23515426%2F1440052234%2Fname%2FVisita%2Bdomiciliar.pdf&ei=u0rqVLjAOsTHsQSJqoLYBA&usg=AFQjCNEAJJoO1IZIZpsFqgN9A1Vb75ueUNA&sig2=b40ar4QrEVnZkA2s6IK0yg&bvm=bv.86475890,d.cWc>>. Acesso em: 22 de fevereiro de 2015.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**. –2. ed. rev. – São Paulo : Cortez, 1997.

RIBEIRO, Cristine Jaques. Problematizando o instrumento visita domiciliar. In: **Revista Sociedade em Debate**, Pelotas, 16(1): 209-221, jan.-jun./2010. Disponível em: <<http://www.rle.ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/viewFile/346/304>>. Acesso em: 12 de fev de 2015.

RODRIGUES, Maria Lucia. O Serviço Social e a perspectiva interdisciplinar. In: Martinelli, M. L. e outros(org). **O Uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez/ Educ, 1998.

SAMPAIO, Helena. O setor privado de ensino superior no Brasil: continuidades e transformações. **Revista Ensino Superior Unicamp**, ed. 4, outubro de 2011. Disponível em: <http://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/edicoes/ed04_outubro2011/05_ARTIGO_PRINCIPAL.pdf>. Acesso em: 25 de fev de 2015

SANTOS, Cláudia Mônica. **Na prática a teoria é outra?: mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no serviço social.** - 3. ed. Rio de Janeiro: Lumens Juris, 2013.

SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX, Sheila e GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** – Juiz de Fora. Ed. UFJF, 2012.

SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. **Questões e desafios da luta por direitos.** Revista Inscrita. Conselho Federal de Serviço Social. Ano VII – nº X – novembro de 2007.

SILVEIRA, Miriam Moreira da. **A Assistência Estudantil no Ensino Superior:** uma análise sobre as políticas de permanência das universidades federais brasileiras. 2012. Dissertação de mestrado. Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2012.

SOUZA, Valdinar Monteiro de. **Que diferença faz, lei ou decreto?** Disponível em: <<http://www.uniblog.com.br/vms/404191/que-diferenca-faz-lei-ou-decreto.html>>. Acesso em: 09 fev. 2015.

TEIXEIRA, E. As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa. 2ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006. 203 p.

YASBEK, Maria Carmelita. Os fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS 2009.

_____. **Serviço Social e pobreza.** Revista Katálisis, Florianópolis, no.2, vol.13, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141449802010000200001>. Acesso em 27 dez. 2014.

A – QUESTIONÁRIO

Questionário



Universidade Federal
de Campina Grande

Idade: _____ Sexo: _____

Em qual UFA se formou? _____

Em que ano? _____

Desde quando trabalha na Universidade Federal de Campina Grande – UFCG?

Qual a carga horária semanal de trabalho? _____

Qual o valor do salário líquido que você recebe? _____

Antes do trabalho atual, teve algum(a) outro(a) profissional como assistente social?

() SIM () NÃO

Especificar: _____

Possui curso de Pós-Graduação?

() Não possuo, nem pretendo possuir

() Não possuo, mas pretendo possuir

() Especialização em: _____

() Mestrado em: _____

() Doutorado em: _____

() Pós-Doutorado em: _____

Quais foram os últimos livros/revistas lidos da profissão?

Quais autores são referência no seu fazer profissional? Por quê?

Com quais benefícios, programas, projetos e/ou serviços implementados na UFCG você atua? _____

Dentro de cada programa e/ou projeto, quais atividades você desenvolve?

Essas atividades são desenvolvidas de que maneira?

() Em ações isoladas do Serviço Social

() Em parcerias com a rede

() Em equipe multidisciplinar

() Outras e especifique: _____

Como ocorre o planejamento para a realização das atividades?

Quais são os recursos (materiais, financeiros e humanos) disponíveis para a realização do seu trabalho na UFCG?

() Sala de atendimento individualizado com privacidade

() Computador com acesso à internet

() Telefone

() Espaço para realização de atividades grupais

() Carro

() Funcionários de apoio administrativo

() Outros e especifique: _____

B – ROTEIRO DA ENTREVISTA

Roteiro de entrevista



Universidade Federal
de Campina Grande

1. O que mais dificulta a realização do seu trabalho no dia-a-dia?
2. O que mais contribui para facilitá-lo?
3. Com relação a assistência estudantil e aos programas, como você os enxerga dentro dos limites e possibilidades da instituição onde trabalha?
4. Para você, na prática a teoria é outra? Por quê?
5. Para você o que seria a instrumentalidade do Serviço Social?
6. Qual o seu entendimento acerca da utilização da visita domiciliar pelo(a) assistente social?
7. Há o aviso prévio da visita domiciliar? Se sim, porque e qual o tempo destinado para sua realização?
8. Na sua concepção, quais os limites e potencialidades no processo de viabilização de direitos, particularmente, na assistência estudantil?

C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
(TCLE)



Universidade Federal
de Campina Grande

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
ESCLARECIMENTO

Convidamos você, por meio deste documento a participar da pesquisa “A instrumentalidade do trabalho do(a) assistente social da UFCG como mediação para garantia dos direitos sociais”. Temos como objetivo analisar de que maneira a instrumentalidade do Serviço Social contribui para a materialização dos direitos sociais dos estudantes de baixa renda da UFCG, e de que forma dá-se o trabalho dos assistentes sociais frente a essa demanda de estudantes. A pesquisa tem como orientadora Maria Clariça Ribeiro Guimarães, professora de Serviço Social da Universidade Federal de Campina Grande, campus de Sousa.

Os riscos que podem decorrer para os(as) participantes da pesquisa são mínimos. A pesquisadora responsável está comprometida em armazenar sigilosamente todos os dados obtidos, utilizando-os apenas para fins científicos de análise da realidade social, sem dar margem para pensamentos preconceituosos nem estigmatizantes. Não explicitaremos a identidade dos(as) informantes. Para assegurar o sigilo e a segurança, utilizaremos pseudônimos ao nos referirmos às mesmas nos nossos relatos de pesquisa. As gravações e os formulários serão guardados em local sigiloso e seguro, em arquivos digitais e impressos na coordenação do curso de Serviço Social da UFCG, campus de Sousa, durante um período de cinco anos. Não reconhecemos outros riscos.

Os benefícios da pesquisa para os(as) entrevistados(as) são considerados indiretos, de caráter sócio-cultural, uma vez que os resultados, quando divulgados amplamente, poderão subsidiar discussões e práticas no âmbito da instituição. Deste modo, os dados e análises poderão servir de suporte para a construção do segundo capítulo do Trabalho de Conclusão de Curso da pesquisadora.

Sua participação é importante porque suas respostas às nossas perguntas contribuirão com essa análise, viabilizando, portanto, o entendimento do trabalho realizado pelo Serviço Social com a política de assistência estudantil na Universidade. Para isso, pedimos seu consentimento para realizar algumas perguntas de cunho informativo e opinativo sobre a dimensão técnico-operativa do exercício da profissão.

Se você decidir participar, será submetido(a) aos procedimentos de **entrevista e questionário**. Sua participação é completamente voluntária, de modo que você tem liberdade para desistir, retirando seu consentimento em qualquer momento da pesquisa, não tendo com isso prejuízo ou penalidade. Se sentir-se constrangido(a) de alguma forma, em qualquer momento poderá se recusar a responder a alguma pergunta ou solicitar a suspensão parcial ou total da gravação por nós realizada. Obedeceremos a critérios técnicos adequados de forma a não prejudicar a qualidade e autenticidade das informações, utilizando a técnica de análise de conteúdo. Armazenaremos as transcrições em

meio digital nos arquivos da coordenação do curso de Serviço Social da UFCG, Unidade Acadêmica de Direito – UAD. Garantimos que serão mantidos sigilo e respeito, ou seja, o seu nome ou qualquer dado que possa identificá-lo não serão expostos nesse trabalho.

Se você tiver algum gasto financeiro comprovado decorrente da sua participação na pesquisa, você será ressarcido(a).

Se você sofrer algum dano comprovadamente decorrente desta pesquisa, você terá direito a indenização. Disponibilizaremos uma cópia deste Termo e as dúvidas que surgirem a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para Ana Rosa Sobreira de Oliveira, no endereço eletrônico: anarosa_s.o@hotmail.com ou pelo telefone: (83) 9655-0164.

CONSENTIMENTO APÓS O ESCLARECIMENTO

Eu, _____, declaro que estou ciente dos objetivos dessa pesquisa e de ter compreendido as informações dadas pela pesquisadora, e por livre e espontânea vontade, aceito participar da pesquisa intitulada “A instrumentalidade do trabalho do(a) assistente social da UFCG como mediação para garantia dos direitos sociais”.Permito que as informações que prestei sejam utilizadas para o desenvolvimento da mesma.

Cajazeiras, _____ de _____ de _____

ASSINATURA

Ana Rosa Sobreira de Oliveira

Pesquisadora responsável

D – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA GRAVAÇÃO
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA GRAVAÇÃO



Universidade Federal
de Campina Grande

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, autorizo a gravação em áudio das informações que prestarei à pesquisadora responsável durante a entrevista que faz parte do processo de coleta de informações da pesquisa: “A instrumentalidade do trabalho do(a) assistente social da UFCG como mediação para garantia dos direitos sociais”. Permito que as informações que prestei sejam utilizadas para o desenvolvimento da mesma. Elas poderão ser gravadas em meio digital, e armazenadas em mídias eletrônicas, transcritas a partir de critérios técnicos adequados de forma a não prejudicar a qualidade e autenticidade das informações, bem como poderei solicitar a leitura das transcrições a qualquer momento. Estou ciente de que as transcrições serão armazenadas em meio digital nos arquivos da coordenação do curso de Serviço Social da UFCG, campus de Sousa durante o período de 5 (cinco) anos.

Se sentir-me constrangido(a) de alguma forma em qualquer momento, poderei me recusar a responder qualquer pergunta ou solicitar a suspensão parcial ou total da gravação realizada.

Certo de que as informações serão utilizadas apenas para fins científicos de análise da realidade social, permito que sejam utilizadas para o desenvolvimento da referida pesquisa.

Cajazeiras, _____ de _____ de _____

ASSINATURA

Ana Rosa Sobreira de Oliveira

Pesquisadora responsável