PROCESSO DE TRABALHO E SERVIÇO SOCIAL

WORK PROCESS AND SOCIAL SERVICE

Maria Guimarães da Silva^()*

RESUMO

O presente artigo trata de uma reflexão acerca do Serviço Social, objeto e processo de trabalho do Assistente Social. Ao focalizar o contexto social e sua influência na dinâmica da sociedade, discute a questão social, as pressões advindas das demandas e relações sociais, bem como as exigências de inovação nas respostas da profissão. Aborda ainda a cidadania, na perspectiva da emancipação, via acesso aos direitos civis, políticos e sociais, ressaltando princípios e possibilidades presentes na regulamentação da profissão do Assistente Social e no código de ética profissional. Finalmente este estudo chama a atenção para a importância da atitude investigativa inerente ao desempenho profissional e para a necessidade de trabalhar com instrumentos e ferramentas que propiciem o envolvimento do público-alvo no processo de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social. Questão Social. Processo de Trabalho. Assistente Social. Cidadania.

ABSTRACT

The subject of the present article is a reflection concerning Social Service, as object and the work process of the Social Worker. It focuses the social context and its influence in the dynamic of the society. It discusses the social issue, the resulting pressures of the demands and social relations and also, the demands of innovation in the responses of the profession. It refers to citizenship in the perspective of the emancipation through access to the social, political, and civil rights. It stands out the principles and responsibilities in the regulation of the profession of the Social Worker and in the code of professional ethics. It calls attention to the importance of the investigative attitude inherent to the professional performance and to the need of work with instruments and tools that provide the involvement of the target public in the working process.

KEYWORDS: Social Service. Social Question. Working Process. Social Worker Assitant. Citizenship.

INTRODUÇÃO

Este artigo põe em cena a importância do processo de trabalho do Assistente Social enquanto intervenção articulada à perspectiva da emancipação dos sujeitos. No contexto de atuação, o profissional assume uma atitude in-

(*) Mestre em Serviço Social; professora no curso de Serviço Social da Faculdade Católica de Uberlândia; Assistente Social na Universidade Federal de Uberlândia – UFU.
E-mail: mariaguimaraes@umuarama.ufu.br

investigativa sobre as teias de relações inerentes aos aspectos sociais, econômicos e políticos, levando em conta as condicionantes do modo capitalista de produção. É importante salientar que, nesse contexto, faz-se necessária a leitura crítica sobre a realidade dos diversos espaços sócio-ocupacionais, nos quais os profissionais se inserem. Nesse sentido não se dissociam do processo de trabalho as condições e o modo de produção e a visão dos sujeitos. Na construção de um cenário no qual possam movimentar-se na sua inteireza em busca da cidadania, consideram-se tanto as condições objetivas advindas do modo capitalista de produção, quanto as situações subjetivas dos sujeitos, decorrentes, dentre outros aspectos, dos diferentes modos de se colocarem diante da realidade.

O Serviço Social é uma profissão da área de Ciências Sociais Aplicadas. Pautado em valores e princípios éticos¹, desenha sua ação a partir do reconhecimento das condições sócio-históricas² presentes nas diversas faces da questão social.

O objeto de trabalho do Assistente Social é a questão social. É ela, em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher; a luta pela terra, etc. Essas expressões da questão social são a matéria prima ou o objeto de trabalho profissional. (LAMAMOTO, 1999, p. 62).

No Brasil, cujo sistema tem como base formas de acumulação capitalista, a questão social pode ser considerada um problema de equidade, uma vez que a concentração de renda torna mais grave as desigualdades econômicas, políticas e culturais nas classes sociais.

A reflexão sobre o processo de trabalho e o Serviço Social traz grandes desafios, pois em sua história recente essa profissão sofreu profundas transformações, as quais, por sua vez, repercutiram no cotidiano das práticas profissionais. Essas repercussões abalaram condutas e ações cristalizadas no Serviço Social tradicional, questionando o que até então legitimava solida-

¹ Estes princípios são entendidos conforme prescrito no código de ética da profissão: compromisso com os usuários, com base na liberdade, democracia, cidadania, justiça e igualdade social.

² Fundamenta-se aqui no pensamento hegeliano, segundo o qual a sociedade tem o seu devir, suas contradições e crises, não sendo, portanto, reduzidas a um modelo único e imutável – formas novas são criadas, pois não há civilizações eternas nem ideologias definitivas.

mente a profissão³.

É importante entender a questão social em uma dimensão coletiva, emergente do contexto de uma sociedade dividida em classes, com objetivos e visões antagônicas, que trazem no seu bojo a produção e a reprodução das suas desigualdades. Não se trata de sobrepor o objeto ao sujeito, já que, como afirma Cardoso (1995, p. 50), “o homem é um hólon: um todo que se identifica consigo mesmo como um ser autônomo e, igualmente, como um elemento essencialmente participante de totalidades maiores”. Nessa perspectiva, exigem-se efetivas mudanças no interior do processo de trabalho do Assistente Social, tendo em vista a construção e a reconstrução dos conhecimentos e as ações que levem em conta o sujeito em todas as suas dimensões, na sua inteireza. O processo de trabalho no Serviço Social não trata o ser humano de forma fragmentada ou isolada de seu contexto, ao contrário, reconhece a importância e a influência das dimensões indivisíveis da pessoa humana⁴.

CAPACITAÇÃO PARA A CIDADANIA

O Serviço Social é uma especialidade profissional dentro da divisão sócio-técnica do trabalho, cujas funções são compreender a realidade socialmente contextualizada, produzir conhecimento acerca dessa realidade, e, ao mesmo tempo, intervir para transformá-la. O conhecimento e a ação concretizam-se nas políticas sociais, no cotidiano das relações, na melhoria da qualidade de vida, tanto na execução quanto na formulação e planejamento de políticas sociais públicas ou privadas. Ao desenvolver seu processo de trabalho, o Serviço Social tem em vista a efetivação e consolidação dessas políticas e a transformação da questão social presente no cotidiano dos diversos espaços ocupacionais. Sendo assim, o processo de trabalho do Assistente Social se

³ Em especial o movimento de reconceituação que questionou e colocou em dúvida o embasamento teórico utilizado pelo Serviço Social, chamado tradicional, a importância e adequação da metodologia, Caso, Grupo e Comunidade.

⁴ Fundamentado aqui, numa visão holística: corpo, intelecto, sentimento e espírito. É inegável a importância da compreensão de todos esses aspectos no cotidiano da prática profissional do Assistente Social. No dizer de Crema, todos os ângulos do ser humano são igualmente acolhidos, a inclusividade significa um olhar abrangente e não-excludor, uma atitude acolhedora de todas as polaridades e uma ampla consideração dos múltiplos aspectos e inúmeras facetas do ser humano e da realidade.

materializa no planejamento de programas sociais e na sua execução.

A especificidade da profissão é resultante de diversos fatores, dentre os quais ressaltam-se a forma de inserção do profissional na divisão social do trabalho e a maneira como imprimiu visibilidade à dimensão política no processo de institucionalização da atividade profissional.

A profissão e os profissionais do Serviço Social vêm construindo respostas aos desafios e às demandas do contexto adverso, buscando instrumentos que sejam efetivos no processo de trabalho. Esses são entendidos como “um conjunto de princípios, procedimentos, métodos, técnicas, habilidades e atitudes que adquirem seu sentido, coerência e integração face às finalidades próprias e específicas do Serviço Social”. (CARVALHO, 1977, p. 5).

Se a teleologia do Serviço Social se define na direção da cidadania, na perspectiva dos direitos, da participação, da democratização dos bens e serviços, da distribuição da renda, enfim, da emancipação e da independência dos sujeitos, o processo de trabalho do Assistente Social também caminha nessa direção. Assim, mudam-se o olhar e o modo de fazer, de acordo com a história recente e a regulamentação da profissão. Tal regulamentação⁵ traduz, em suas definições, essa nova postura, expressando-se no arrolamento das principais competências do Assistente Social no seu processo de trabalho:

- formular e executar políticas sociais em órgãos da administração pública, empresas e organizações da sociedade civil;
- elaborar, executar e avaliar planos, programas e projetos na área social;
- contribuir para viabilizar a participação dos usuários nas decisões institucionais;
- planejar, organizar e administrar benefícios e serviços;
- realizar pesquisas, que vão fundamentar as ações profissionais;
- prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública, empresas privadas e movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais e à garantia dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;
- orientar a população na identificação de recursos para atendimento e defesa de seus direitos;
- realizar estudos sócio-econômicos para a identificação de demandas e

⁵ Versão atual pela lei nº 8662 de 7 de Junho de 1993.

- necessidades sociais;
- realizar visitas, executar perícias técnicas, elaborar laudos, pareceres e disseminar informações e conhecimentos sobre matéria do serviço social;
 - assumir o magistério de Serviço Social e coordenar cursos e unidades de ensino;
 - supervisionar diretamente estágios e profissionais da área;
 - dirigir entidades sociais;
 - administrar setores de serviço social na área de saúde, educação, habitação, assistência social;
 - planejar, coordenar e executar programas, projetos e pesquisas na área social,
 - atuar junto a organizações populares;
 - atender individualmente ou em grupos;
 - realizar mediações familiares;
 - trabalhar com grupos sócio-educativos na perspectiva coletiva e comunitária;
 - promover orientações sócio-políticas, psicossociais e sócio-econômicas;
 - realizar diferentes intervenções nas expressões da questão social;
 - identificar redes sociais de proteção e serviços onde elas existem e articular a sua dinâmica;
 - organizar redes sociais de proteção e serviços, onde não existem, articulando suas ações.

Observa-se que os valores e princípios humanistas são encontrados e expressos na própria regulamentação da profissão e no código de ética do Assistente Social: ambos tratam da defesa dos direitos humanos, do aprofundamento da gestão democrática, da participação, do acesso universal a bens e serviços, da equidade, da justiça social e consolidação da cidadania. Nesse sentido, é desafiante o processo de trabalho dos Assistentes Sociais, que, pelo próprio projeto ético-político, tem na sua prática cotidiana princípios e valores comprometidos não só com a emancipação do ser humano, enquanto singular, mas também com as classes trabalhadoras, enquanto coletivo. O Assistente Social tem compromisso com a defesa intransigente dos direitos humanos, da democracia, da liberdade, da justiça social, ou seja, da cidadania,

porquanto considera o homem sujeito de direitos. Para esse profissional, é no exercício desses direitos que o sujeito interfere, influi e modifica as suas relações sociais, o seu modo de existir, estabelecendo novas formas de ocupar espaços, emancipando-se para a oportunidade de ser cidadão. Marshall (1987) refere-se à cidadania no sentido de garantia de direitos civis, políticos e sociais. No Brasil, em 1988, os direitos sociais são considerados e inseridos na Constituição Federal. “A noção de cidadania possui uma interface com o Serviço Social da qual este não tem como dissociar-se.” (GENTILLI, 1998, p. 172). Assim, a profissão produz conhecimentos e ações, considerando a participação dos sujeitos envolvidos no processo de trabalho e facilitando a estes o acesso aos direitos civis enquanto possibilidade de tomarem decisões e gerenciarem suas vidas com liberdade de ação e de expressão dos seus pensamentos. Esses direitos são universais e se apóiam nas instituições do sistema judicial. A garantia de direitos políticos “[...] integrantes da cidadania giram em torno do direito de participar no exercício do poder político, na qualidade de eleitor ou de membro do Estado, investido então de autoridade política”. (VIEIRA, 2004, p. 191). A ênfase nos direitos sociais agrega elementos fundamentais do desenvolvimento do processo de trabalho no Serviço Social, incluindo-os não só como parte para a sobrevivência, mas também como condição essencial à emancipação dos sujeitos. Almeja-se o acesso ao bem-estar econômico, à segurança e ao usufruto dos bens e serviços, possibilitando à população, com a qual se trabalha, viver com dignidade, de acordo com os padrões de educação, saúde, habitação, segurança, assistência, previdência, cultura, lazer, concebidos pela sociedade.

Focar a cidadania no processo de trabalho do Assistente Social é expandir a sua atuação, visando ao exercício igualitário dos direitos civis, políticos e sociais e, ainda, contribuir para a construção de homens livres e autônomos. Cidadão é aquele que usufrui os bens e serviços produzidos socialmente e participa, de forma livre, consciente e autônoma das decisões sobre a vida de seu município, estado e país. Além disso, participa das dimensões política, econômica, cultural, ética e das diversas esferas do poder. Cidadania constitui-se no alcance da autonomia por parte do sujeito ativo e participante, que tem consciência das desigualdades e é capaz de trabalhar na construção coletiva de uma sociedade humana mais justa e solidária.

Referindo-se ao processo de trabalho e Serviço Social, há de se pensar

em instrumentos e procedimentos técnicos que priorizem ações para implementar e fortalecer canais de participação, em que a democracia e a cidadania sejam categorias que alicercem as bases do processo de trabalho. O instrumental técnico-operativo é o meio pelo qual o trabalho se realiza. Portanto, é essencial a coerência nas escolhas para possibilitar aos indivíduos acesso às informações e decisões que lhes dizem respeito ou que lhes propiciem acesso aos seus direitos. Democracia e participação demonstram a dimensão do processo decisório, da real distribuição do poder. Nesse mesmo sentido, são vias para a garantia do acesso à justiça, à cultura, à educação, ao trabalho, à saúde, à habitação, às distribuições de riqueza e de renda, ou seja, à cidadania.

A constituição de 1988, chamada de constituição cidadã, acrescentou, aos direitos civis e políticos, os sociais. Porém uma grande parte da população continua sem acesso à renda e, conseqüentemente, a bens e serviços. A desigualdade e a pobreza estão presentes no núcleo da questão social.

São inegáveis os avanços da constituição de 1988, em especial no campo dos direitos sociais, definindo como objetivos da República Federativa do Brasil, dentre outros, a construção de uma sociedade livre, justa e solidária. É possível, por conseguinte, dizer que são necessárias transformações sociais, na nossa realidade, para que a cidadania se cumpra. O indivíduo não pode ser livre e autônomo, se imerso nas desigualdades sociais, políticas e econômicas.

O acirramento da questão social, ou seja, das desigualdades sociais, políticas e econômicas, aprofunda a exclusão na realidade urbana e rural. Na atualidade, embora com um governo eleito, comprometido com a classe trabalhadora e com os excluídos, as políticas ainda não se efetivaram nessa direção. “No governo Lula, ainda que vinculado macroeconomicamente ao capitalismo global, as forças de pressão de baixo abrem alternativas de mudanças.” (FALEIROS, 2005, p. 34). Mas são visíveis as altas taxas de desemprego, miséria, fome, violência, dificuldade de acesso a serviços de saúde, educação, manifestações da questão social, expressando desigualdade e exclusão social. Verificam-se políticas sociais impregnadas de ações assistencializadas em detrimento de ações emancipatórias, ações prescritivas e regulatórias da pobreza. Essas, também, são resultantes que emergem dos sistemas capitalistas, em suas contradições, pois, conferem poder e riqueza, de um lado, e submissão e pobreza, de outro, dividindo a população em classes, com diferentes objetivos e interesses. Da mesma forma, estruturam-se as organizações

dos proprietários, dos dirigentes e dos trabalhadores. E é nesse contexto de relações sociais com interesses e objetivos antagônicos que se dá o exercício do Serviço Social e o processo de trabalho do Assistente Social.

A cultura predominante nas classes proprietárias e dirigentes permeia e influencia a cultura das classes trabalhadoras de tal sorte que, em muitos momentos, os trabalhadores defendem os interesses daquelas classes como se fossem seus. Do mesmo modo, o profissional, em seu processo de trabalho, precisa atentar-se para não imprimir a reprodução dessa cultura, impondo aos sujeitos necessidades que não são suas. E, nesse mesmo sentido, esse profissional deve estar atento à implementação de políticas sociais conservadoras e disciplinadoras, apresentadas em novas roupagens, como inovações sócio-educativas. As políticas sociais atuais se caracterizam por ações básicas, seletivas e focalizadas, e nem sempre contemplam os indivíduos, as famílias na sua totalidade. É necessário pensar o ser humano inteiro, pois ele traz a sua realidade de forma conjunta, sendo impossível compartimentá-lo ou retirá-lo do seu contexto social, econômico, familiar, como também deixar de considerar a importância da influência das condições impostas pelo sistema capitalista e da sua subjetividade.

Unidades complexas, como o ser humano ou a sociedade, são multidimensionais: dessa forma, o ser humano é ao mesmo tempo biológico, psíquico, social, afetivo, racional. A sociedade é composta das dimensões histórica, econômica, sociológica, religiosa [...]. O conhecimento pertinente deve reconhecer esse caráter multidimensional e nele inserir esses dados: não se poderia isolar uma parte do todo, nem as partes umas das outras. (MORIN, 2000, p. 38).

Nesse sentido, o processo de trabalho reconhece o caráter multidimensional dos sujeitos e de suas ações, considerando a complexidade do contexto e da questão social nas suas redes de relações expressas, no seu conjunto, na vida em sociedade. Ao entender a questão social como seu objeto de intervenção, o profissional vê-se na mediação dessas relações. Mediação entendida aqui como uma ação ético-política e tecnicamente qualificada, que oportuniza acordos em que os conflitos e as disputas são traduzidos em possibilidades de resultados igualmente satisfatórios para as partes. Para isso, o exercício profissional do Serviço Social proporciona condições para fortalecer a capacidade

de segurança, autonomia e independência na relação em pauta. Nessa trama, viabilizam-se conhecimentos e informações sobre direitos.

Ao longo da história da profissão, os espaços sócio-ocupacionais sofreram significativas mudanças, com a redução de algumas áreas, implementação de outras, reconfiguração de demandas tradicionais, reestruturação de espaços públicos e privados, alterando, assim, a própria prática profissional. Assim, para intervir na realidade, buscando acompanhar o movimento e as demandas da sociedade – as mudanças no movimento do capital e do trabalho, do Estado e da Sociedade Civil –, o Serviço Social altera-se, reestrutura-se e transforma-se em função das modificações e da dinâmica da realidade social, bem como da apreensão de seus processos históricos, sociais e culturais, ao mesmo tempo em que reflete sobre o significado social da profissão. “A partir da ótica no Serviço Social, assumido como profissão interventiva, o conhecimento a ser construído pela investigação tem como horizonte não apenas a compreensão e a explicação do real, mas a instrumentação de um tipo determinado de ação sobre esse real.” (BAPTISTA, 2006, p. 29). Nessa direção, a dimensão investigativa é intrínseca ao processo de trabalho, não só para conhecer o seu objeto, mas também para refletir sobre as ações que incidem sobre ele. As demandas tradicionais e emergentes, apresentadas ao Serviço Social, ora pelo mercado de trabalho, ora pela classe trabalhadora, desvelam-se à medida que a pesquisa e o conhecimento da realidade se desenvolvem como inerentes ao próprio processo de trabalho do Assistente Social. O conhecimento do objeto de trabalho é essencial para sua concretização. O exercício profissional realiza-se por meio da gestão e execução de projetos sociais, que nascem do desejo de transformar esse objeto, embasando-se em um diagnóstico social que possibilite o reconhecimento e a compreensão das necessidades, competências e possibilidades-alternativas de ação presentes no contexto da realidade em análise.

A ação profissional tem como atributo o conhecimento da realidade, ou seja, o processo de investigação está implícito na abordagem do profissional no campo de trabalho, no reconhecimento da questão social, tal como ela se apresenta. “O conhecimento é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado.” (IAMAMOTO, 1999, p. 63). Assim, a dimensão investigativa no Serviço Social, utilizando-se dos procedimentos e técnicas concernentes com a realidade – entrevistas, obser-

vações, pesquisa de maneira geral – possibilita a percepção e a compreensão dos principais aspectos a serem construídos e trabalhados, direcionando o conhecimento e as ações. A investigação sobre o ser humano em seus múltiplos aspectos – social, econômico, emocional, espiritual, físico – e a consideração da teia de relações vividas objetiva e subjetivamente pelos indivíduos, por grupos ou comunidades são de grande importância na identificação e compreensão da questão social nas suas diversas expressões e das possibilidades alternativas de transformação.

Em todas as ações do Serviço Social, o objetivo do Assistente Social é a capacitação para a cidadania – emancipação política, social e econômica – e, para isso, ele trabalha com a formação e implementação de redes de atenção ao cidadão, em suas diversas dimensões. Nessas ações o Assistente Social contribui, ainda, para a democratização das informações fundamentais à consecução de direitos e serviços e para a identificação de competências e ações potenciais que respondam às manifestações da questão social.

A INSERÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA SOCIEDADE

A reestruturação dos processos de trabalho e a ênfase na municipalização das políticas públicas dão origem a novas formas de inserção desse profissional nos espaços sócio-ocupacionais, exigindo dele novas competências de atuação.

Verificam-se novas possibilidades para a profissão na ampliação de espaços ocupacionais; tais inserções trazem exigências de qualificação, domínio de conhecimentos para leitura e análise das realidades e da questão social. Percebe-se que o mercado de trabalho para o Serviço Social é bastante diversificado, sendo o Assistente Social requisitado para atuar em empresas industriais, comerciais e de serviços, órgãos públicos em geral, hospitais, escolas, universidades, entidades sociais e organizações não-governamentais (ONGS). Sua atuação está fortemente presente, ainda, em programas das diversas áreas da assistência social, como as que trabalham com crianças e adolescentes, idosos, portadores de necessidades especiais, bem como nos programas de segurança e cidadania que cuidam em dar atenção a pessoas vítimas de violência e, por fim, nos programas de saúde. Nesses últimos a atuação expande-se para as ramificações dessa área, tais como saúde mental, saúde da família, saúde

ocupacional, saúde em nível de ambulatorios, com a realização projetos de atenção a determinados segmentos – mulher, criança, idoso, portadores de dependência química, portadores de doenças crônico-degenerativas, saúde comunitária. Em todas as áreas mencionadas, o processo de trabalho se efetiva na construção de canais de comunicação, na criação de serviços sociais, na organização das redes de proteção e de atenção, na mudança de hábitos e atitudes que contribuam para a melhoria da qualidade de vida, nas ações que envolvam os aspectos preventivos, curativos e promocionais das manifestações da questão social, identificadas nos diversos espaços e contextos de trabalho.

A atuação política, com foco na formulação e implementação de políticas sociais de habitação, educação, meio ambiente, previdência, assistência social e nas suas subdivisões, possui o mesmo grau de importância que as ações desenvolvidas em outros níveis. Ressalte-se, ainda, a condição de profissional liberal. Muitos dos profissionais optaram por processos de trabalho autônomos, em que individualmente ou em equipe desenvolvem modalidade de ação específica em clínicas sociais, consultórios, cooperativas, prestação de serviços sociais, entre outros. Os espaços ocupacionais do Assistente Social merecem discussão e reflexão aprofundadas em outro momento, portanto, não serão tratados com detalhes nesse artigo.

Em consonância com a finalidade da profissão, os Assistentes Sociais têm um perfil articulador, acolhedor e propositivo que lhes possibilita participar, muitas vezes, de equipes multidisciplinares, como coordenadores, dirigentes de grupos ou de projetos. O exercício profissional realiza-se por meio de atividades de planejamento e de assessoria, de gestão e execução de projetos sociais junto a indivíduos, grupos, comunidades, populações, bem como na formulação, implementação, supervisão e avaliação de planos, programas e projetos sociais.

A TÍTULO DE CONCLUSÃO

Entende-se que, tendo como objeto as múltiplas faces das manifestações sociais expressas na sociedade, o Serviço Social busca contribuir para a alteração e transformação da questão social e da sociedade como um todo. Para tanto, utiliza instrumentos de trabalho coerentes com a sua finalidade, a cidadania dos sujeitos. O Assistente Social desempenha suas funções nas

diversas áreas, tais como saúde, judiciário, habitação, educação, assistência, cultura, previdência, empresas, executando o seu trabalho com uma atitude investigativa, por meio de pesquisas, em diferentes graus de complexidade. Os procedimentos do Assistente Social são condizentes com a expectativa de uma sociedade onde a democracia, a participação e a cidadania sejam seus alicerces. No exercício profissional apresenta um olhar inclusivo, acolhedor, imprimindo à sua ação estratégias articuladas na direção da consecução da cidadania. A leitura crítica da realidade e dos processos sociais – numa perspectiva de totalidade, apreendendo o movimento histórico da sociedade em suas particularidades, acopladas à atitude investigativa – capta as demandas presentes no contexto de trabalho, possibilitando a canalização de potencialidades e de ações em níveis individuais, grupais e comunitários.

No instigante processo de investigação permanente, são necessários conhecimentos específicos para atuar e encontrar os instrumentos-técnicos propícios para desenvolver ações que respondam aos interesses da coletividade com a qual se trabalha. Para compreender a realidade em foco e direcionar a ação, avaliam-se e comparam-se padrões, reconhecem-se dados para desvendar e elucidar pontos de conflitos ou dificuldades que emperram as possibilidades de alternativas de ação.

A atuação do Serviço Social centraliza-se na sua finalidade e não no instrumental em si, mas, evidentemente, há necessidade de coerência entre a definição teleológica e a escolha dos instrumentos, das técnicas e do conjunto de procedimentos do processo de trabalho do Assistente Social. A atuação se ampliou à medida que, sem perder o caráter interventivo, trouxe para si o atributo da produção de conhecimento sobre o objeto e a ação incidente sobre ele. Ambos os aspectos trazem maiores possibilidades e dão visibilidade à ação do profissional. Conseqüentemente, produzem chances de resultados bem sucedidos, pois, na seqüência do diagnóstico social, em que se levantam alternativas possíveis de ação, realizam-se atividades de transformação com e sobre o objeto do seu trabalho, como se nota nas diversas manifestações da questão social. Questão social essa resultante da relação capitalista de produção.

O processo de trabalho do Assistente Social também introduz ações para estabelecer parcerias, vínculos e redes de apoio, fortalecendo e ampliando os canais de acesso aos direitos. O resgate da participação do indivíduo e dos grupos na vida social ou na vida organizacional é característica presente

Maria Guimarães da Silva

em todas as etapas do processo, tornando-se, pois, extremamente importante para a capacitação, a autonomia e a realização dos objetivos. Trata-se de uma forma de trabalhar com o reconhecimento das forças internas e externas que envolvem e interferem nas relações dos sujeitos, permitindo a atenção aos seus aspectos coletivos, sem, contudo, perder de vista a sua dimensão individual. Enfim, o fazer profissional do Assistente Social supõe uma ação reflexiva e dialógica envolvendo os diversos atores e cenários presentes no contexto social.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Myrian Veras. *A investigação em Serviço Social*. São Paulo: Veras Editora/ Lisboa Portugal/CPIHTS- Centro Português de Investigação em História e Trabalho Social, 2006.

CARDOSO, Clodoaldo Meneguello. *A canção da inteireza: visão holística da educação*. São Paulo: Summus, 1995.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant. *Serviço Social: uma nova visão teórica*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1977.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL, 6ª Região-Minas Gerais. *Coleção de Leis*. Belo Horizonte: CRESS, 2004.

CREMA, Roberto. *Saúde e plenitude: um caminho para o ser*. São Paulo: Summus, 1995.

FALEIROS, Vicente de Paula. *Reconceituação do Serviço Social no Brasil: uma questão em movimento?* Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez, ano 26, n.84, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e Formação profissional*. São Paulo: Cortez, 2000.

GENTILLI, Raquel de Matos Lopes. *Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no Serviço Social*. São Paulo: Veras, 1998.

MARSHALL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1987.

MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo: Cortez/ UNESCO, 2000. (Relatório feito à pedido da UNESCO).

VIEIRA, Evaldo. *Os direitos e a política social*. São Paulo: Cortez, 2004.