

# O PROJETO PROFISSIONAL E OS ESPAÇOS OCUPACIONAIS DO ASSISTENTE SOCIAL NA ATUALIDADE

**The professional project and occupational areas of social worker in the present**

Kátia Leide dos Santos da Silva<sup>1</sup>

Jaciane Geraldo dos Santos<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente trabalho relata a prática profissional do assistente social nos espaços ocupacionais como primeiro, segundo, terceiro setor e, em específico, na área da saúde. Ressaltando todo o trabalho que envolve o assistente social em cada setor, assim como a relação do mesmo com outros profissionais na mesma instituição empregatícia, seus projetos e ações mediante a necessidade da intervenção profissional devido a uma cultura distorcida, seletiva, exigindo muito mais do assistente social, que tem como objeto de trabalho a questão social, independente do seu setor de atuação. Foi realizada uma análise em livros e manuais com base em seminários e congressos realizados por assistentes sociais na atualidade. Ficou evidente que o projeto ético-político e as atribuições privativas do assistente social ainda são pouco reconhecidos e o seu trabalho se confunde com outras ocupações que não fazem parte da sua atribuição profissional. Isto exige a abertura para novos debates e discussões para esclarecer as verdadeiras atribuições do assistente social. Conforme o projeto ético-político e o Código de Ética, o profissional já tem base para atuar em valores e princípios morais e sociais que o instiguem em seu trabalho.

Palavras-chave: Projeto Ético-político. Assistente social. Atuação profissional.

**Abstract:** This study is reporting the professional practice of social workers in occupational areas such as first, second, third sector and specific in healthcare. Highlighting all the work that involves the social worker in each sector, as well as the relationship of the same with other professionals in the same institution employment, its projects and actions by the need for professional intervention because a distorted culture, requiring much more selective social worker. They have as object of work the independent social issue of its industry. Conducted a review in books and manuals based on seminars and congresses held by social workers today. Evidencing that the Political Ethics Project and Private Functions of the social worker there are few recognized and their work is indistinguishable from other occupations that are not part of their professional assignment. Requiring openness to new debates and discussions to clarify the true duties of the social worker. For as the Political Ethics Project and the professional Code of Ethics already has support for work in values and moral and social principles that instigate the same forward your work stop.

Keywords: Political Ethics Project; Social Worker; Professional Practice.

## Introdução

O trabalho inicialmente aborda a profissão do assistente social com base no projeto ético-político, que define a atuação deste profissional perante as tomadas de ação nas camadas mais emergentes da sociedade, desde o amadurecimento do projeto, assim como suas dimensões que materializam e o compõem na atualidade.

Na sequência, apresenta-se o espaço ocupacional, no qual encontramos o profissional em atuação, assim como sua capacidade mediante outros profissionais na mesma área.

Em um terceiro momento, identificamos a atuação do assistente social nos três setores específicos: no setor público, no setor privado e nas ONGs, assim como as instituições empregatícias e a sua interferência em cada um dos setores.

No setor público, encontramos uma demanda grande de campos de atuação para o as-

---

<sup>1</sup> Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSSELVI. Rodovia BR-470 - Km 71 - nº 1.040 – Bairro Benedito – Caixa Postal 191 – 89130-000 – Indaial/SC Fone (47) 3281-9000 – Fax (47) 3281-9090 – Site: [www.uniasselvi.com.br](http://www.uniasselvi.com.br)

---

sistente social na atualidade, em que relatamos a necessidade de maiores esclarecimentos mediante outros profissionais na área da saúde sobre o verdadeiro papel do assistente social, pois este não deve se ocupar de outras funções que não estejam estabelecidas em suas atribuições privativas como profissional, assim como o que definem o seu Código de Ética e a Lei de Regulamentação da profissão.

### **Surgimento do projeto ético-político do serviço social**

Em meados dos anos 70, o projeto profissional foi sendo costurado na sociedade brasileira com base nos interesses das classes trabalhadoras. O que deu impulso para essa renovação do Serviço Social foi o movimento de Reconceitualização ocorrido nos países latino-americanos devido ao reflexo da redemocratização da sociedade (REIS, 2005).

O ápice ocorreu com o conhecido Congresso da Virada no III CBAS, em 1979, em São Paulo, quando os nomes oficiais da ditadura foram trocados por nomes do movimento dos trabalhadores na mesa de abertura (REIS, 2005).

Pode-se localizar a gênese do projeto ético-político na segunda metade da década de 70. Este mesmo projeto avançou nos anos 80, consolidou-se nos anos 90 e está em construção, fortemente tensionado pelos rumos neoliberais da sociedade e por uma nova reação conservadora no seio da profissão na década que transcorre (REIS, 2005, p. 1).

O projeto de renovação foi construído nos anos 80, assim como a questão da metodologia, as políticas sociais e os movimentos sociais, como Código de Ética, que interligou o assistente social às classes trabalhadoras, sendo dirigido pelo Conselho Federal de Assistentes Sociais (CFAS). O amadurecimento desse projeto ocorreu na década de 90, quando tivemos uma participação incontestável dos assistentes sociais através da área do conhecimento (REIS, 2005). E a cada passo dessa construção do projeto ético-político já encontramos obstáculos que nos vêm afrontar com o neoconservadorismo profissional.

Em suma, o projeto articula em si mesmo os seguintes elementos constitutivos: uma imagem ideal da profissão, os valores que a legitimam, sua função social e seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas etc. (REIS apud NETTO, 1999, p. 98).

### **Características do projeto ético-político na profissão**

A característica do trabalho profissional do assistente social vincula-se a um processo ético-político, para recriar propostas que estejam voltadas para as vítimas do capitalismo e também para aqueles que lutam diariamente, sem desistir. Recriar propostas na esperança de soluções em comum acordo entre o Estado e a sociedade exige um esforço árduo e contínuo.

“Em 1980, a profissão estava voltada para o Estado e menos para a sociedade, num cenário visto apenas como objeto social” (IAMAMOTO, 2011, p. 75). O trabalho do assistente social enquanto não política era visto como uma ação social fundamentada pelo Estado e, após sua posição como política pública, passou a instigar não só as ações tomadas, mas a estudar os casos de vulnerabilidade, exploração, criando projetos que eliminem, que previnam a sociedade a essas situações.

Essa reforma que o trabalho do assistente social sofreu foi de grande valia para reconceituar os fundamentos da emergente necessidade da profissão, pois não adiantava só reverter

---

aquilo que já estava feito, tinha que criar projetos que impedissem de acontecer os mesmos problemas de novo.

Além da solução ofertada, deve-se estudar caso a caso, investigar o porquê a vítima sofreu a exploração, sua vida social, o que a fez desistir de algo melhor (IAMAMOTO, 2011). Com esse passo, o trabalho do assistente social sai de uma zona de conforto, de um simples atendimento a uma busca de informações que, reunidas, trazem o conhecimento, a experiência e a solução.

Muitas vezes, o assistente social pode ser considerado como um estranho por aqueles que são atendidos por ele, pois se ele se envolver até o ponto de dar a solução e não acompanhar cada caso com a intenção de descobrir as situações que levaram a pessoa ao estado de vulnerabilidade, ou que possam voltar novamente a acontecer, o trabalho não será realizado com êxito (IAMAMOTO, 2011).

Segundo Ernesto Cardenal (1980, p. 66 apud IAMAMOTO, 2011, p. 77), é este o papel do intelectual: “devolver claramente às massas o que delas recebeu”. E cada caso tem sua especificidade, pessoas com os mesmos problemas não significam que o obtiveram do mesmo modo, ou vão ter a mesma resposta na solução, por isso precisam ser abordadas, investigadas e esclarecidas todas as informações obtidas.

O Código de Ética nos indica um rumo ético-político, um horizonte para o exercício profissional. O desafio é a materialização dos princípios éticos na cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos, descolados do processo social (IAMAMOTO, 2011, p. 77).

Atuar como assistente social é fazer um trabalho democrático social com base nos direitos já legalizados; lutar pelos direitos que ainda não foram adquiridos devido às controvérsias persuasivas do poder capitalista. No Código de Ética encontramos os compromissos acordados e assumidos pela profissão que não podem ser esquecidos, e sim utilizados no desempenho da atuação (IAMAMOTO, 2011).

A luta é constante para aqueles que assumem esse compromisso profissional, pois alguns direitos já foram alcançados, mas a cada passo um novo caso exige mais aprofundamento, informação e direitos ainda não estabelecidos.

O assistente social deve tornar-se um agente da mudança pela garantia dos direitos humanos que, interagindo com a sociedade, formam pessoas questionadoras pela verdade, clareza das informações. Não importa o campo de atuação em que o assistente social atuará, ele sempre deverá agir com ações claras e objetivas no campo da política, pois é dela que provêm os projetos que transcendem o exercício da função após muito trabalho em campo, apresentado pelo profissional (IAMAMOTO, 2011).

A política social é uma ferramenta com suas alienações por onde percorre o trabalho do assistente social, com dificuldades, mas direito também já adquirido. “O Estado brasileiro foi historicamente privatizado por coronéis, grupos econômicos com interesses particularistas, fazendo com que o máximo de Estado tenha convivido com o mínimo da esfera pública” (IAMAMOTO, 2011, p. 79).

O profissional deve ser informado, crítico, culto e competente, para desfazer aos poucos uma mentalidade histórica privatizadora e os enlaces que criam obstáculos no processo social e nas estratégias de ação. Deve ser novo, ousado, inadequado nas atitudes que acomodam a política pública social (IAMAMOTO, 2011).

A profissão de assistente social é provocar revoluções com tomadas de decisões, propostas que venham a ser o antes, o durante e o depois dos casos estudados, que possam inserir

---

as pessoas abordadas novamente na sociedade com uma nova perspectiva de qualidade de vida. Chamar a atenção da sociedade, tornando-a mais crítica e questionadora da própria política.

### **Componentes que materializam as dimensões do projeto ético-político**

Para dar efetividade ao trabalho do assistente social no projeto ético-político, tem-se como base três dimensões, como especifica-se a seguir.

A dimensão da produção de conhecimento no interior do Serviço Social é fazer um processo não conservador, muito menos comodista, e sim articulado e com atuação investigativa no processo (REIS, 2005).

Na dimensão político-organizativa da profissão encontram-se as entidades que tecem o papel da profissão, como o Conselho Federal e Regionais do Serviço Social (CFESS/CRESS), a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), os Centros (CAs) e Diretórios Acadêmicos (DAs) das Escolas de Serviço Social e a Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO). Eles reafirmam seus compromissos com o projeto ético-político e seus princípios diante da sociedade (REIS, 2005).

Na dimensão jurídico-política da profissão encontra-se o aparato das leis que consolidaram o projeto ético-político. No aparato da primeira dimensão profissional, encontram-se o Código de Ética Profissional, a Lei de Regulamentação da Profissão e as Novas Diretrizes Curriculares aprovadas pelo MEC. No aparato da segunda dimensão, mais abrangente, encontram-se as leis do capítulo da Ordem Social da Constituição Federal de 1988, que envolveram os assistentes sociais com o resultado do seu trabalho na construção da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (REIS, 2005).

Com essas três dimensões, tem-se a composição do projeto ético-político, construído coletivamente através de compromissos e valores sociais que, por mais que sejam discutidos, são o caminho ainda percorrido pelos assistentes sociais.

### **Projeto político na atualidade e seus princípios**

O projeto ético-político profissional do Serviço Social é agregar na profissão do assistente social a teoria crítica das questões a serem abordadas. Na atualidade, o desempenho do profissional de Serviço Social encontra muitas adversidades perante as políticas sociais, por serem intermediadas pela política neoliberal.

A falta de argumento com base no fundamento teórico-metodológico deixa a atuação do profissional a desejar, dando espaço e força para atitudes contraditórias. Isto enfraquece o papel do projeto ético-político, que tem como base a defesa da liberdade e da emancipação social.

Por isso, a constante atuação do assistente social deve ser fortalecida no projeto ético-político, desvelando todas as discriminações com argumentos fortes, que não sejam vencidos pela alienação capitalista burocrática.

Um dos primeiros autores a escrever sobre o projeto ético-político foi Netto (2001), que esclarece a profissão do assistente social e todo o processo que envolve as ações de assistência, com base no propósito do projeto ético-político. (MOTA, 2011)

O autor sinaliza também que, em sua concepção, o projeto adota princípios e valores baseados no reconhecimento da liberdade, no reconhecimento da autonomia, emancipação e plena conquista dos direitos sociais, defesa intransigente dos direitos humanos contra todo o tipo de arbítrio e autoritarismo; defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia, socialização da participação política e da riqueza produzida; posicionamento a favor da equidade e da justiça social, universalidade no

---

acesso a bens e serviços e a gestão democrática; empenho na eliminação de todas as formas de preconceito e a garantia do pluralismo; compromisso com a qualidade dos serviços prestados na articulação com outros profissionais e trabalhadores, dentre outros princípios e valores que aparecem elencados em várias publicações e documentos normativos do Serviço Social (MOTA, 2011, p. 58).

O assistente social, quando atua, independente do espaço profissional que ele ocupa, usando como base os princípios e os valores do projeto ético-político, torna-se capaz de lidar com diversas situações contraditórias, desde que seu perfil já seja investigativo e inovador, pois não adianta ter a base desses fundamentos, se o assistente não se envolver e querer criar espaços que se confrontem à realidade em busca da mudança, da renovação.

Apesar de ser atuante numa sociedade com cenário desfavorável, ele não deve ser o mais fácil, e sim o mais ardiloso e discutível, pois na atualidade esses princípios são preciosos aos olhos do assistente, que busca derrubar as muralhas impostas por um processo capitalista já antigo, defasado, que só cria desigualdade e aumento do índice da pobreza não assistida.

### **O trabalho do assistente social e o espaço ocupacional**

O Serviço Social é uma profissão que pode atuar em organismos governamentais e não governamentais com o intuito de ajudar a classe mais empobrecida da sociedade (GENTILLI, 2006). Diversas são as áreas de atuação do assistente social, campos de atuação antigos, campos de atuação novos, independente do setor, todos esperando uma solução-resposta que se confronte com a realidade e que obtenha um retorno do governo ou dos órgãos responsáveis pela administração de instituições governamentais e não governamentais. “[...] No jargão profissional, essas formas são geralmente denominadas “campos de atuação”, cujos recortes são realizados em organizações públicas e privadas” (GENTILLI, 2006, p. 40).

Além desses, podem estar também enfrentando novos desafios em outras atividades – consideradas emergentes –, como nas novas especializações médicas; nos sindicatos e associações trabalhistas; em atividades de meio ambiente; em educação especial de deficientes; na formação e administração de recursos humanos; em assessoria de programas de administração para a qualidade total de serviços; no estabelecimento de estratégias de planejamento; nas entidades assistenciais ou filantrópicas; nos conselhos de representação; em organismos de defesa de direitos diversos etc. (GENTILLI, 2006, p. 41).

Hoje temos muitas áreas de atuação, todas com o mesmo intuito, e o que faz a diferença é a capacidade de o assistente social buscar e encontrar soluções, de investir no conhecimento, de chamar a atenção para aquilo que infelizmente resiste mascarado na sociedade, aumentando a pobreza, a miséria e a exploração.

A linha de raciocínio de um assistente social é encontrar meios em que ele possa ajudar a quem o busca com aquilo que ele já tem para oferecer, criando com isso uma imagem positiva, fazendo quem procura a assistência social baixar a guarda e adentrar a fundo em detalhes que farão a diferença na abordagem do assistente social, pois as pessoas que serão abordadas trarão consigo diversas dificuldades, sejam elas pessoais, profissionais, emocionais, tudo o que faz parte do cotidiano do indivíduo (GENTILLI, 2006).

O trabalho do assistente social é desenvolver projetos que tragam um retorno positivo, não só para o indivíduo, mas também para a sociedade, uma vez que cada indivíduo que é atendido requer um encaminhamento, amenizando a questão social: emprego, adoção, exploração, vício.

---

Cada indivíduo orientado trará para a sociedade uma nova realidade de mudança, de comportamento, de relacionamento, de atitudes que possam ser bem produzidas num grupo já existente, em que a pessoa se sinta inserida novamente na sociedade e no processo cotidiano.

No espaço governamental, o Serviço Social se estende às políticas sociais nas áreas de saúde, assistência, previdência, educação etc.[...]. No espaço não governamental, o Serviço Social realiza funções em atividades de proteção à criança e ao adolescente, prevenção de Aids, educação social etc. (GENTILLI, 2006, p. 43).

### **A atuação do assistente social na saúde**

No primeiro setor, destaca-se a atuação dos assistentes sociais em uma das áreas: a saúde. Todo o trabalho realizado pelo assistente social na área da saúde deve ser bem planejado, bem elaborado, em que estejam explícitos seus deveres e obrigações na sociedade, contidos no Código de Ética (CFESS, 2009).

[...] O perfil do assistente social para atuar nas diferentes políticas sociais deve afastar-se das abordagens tradicionais funcionalistas e pragmáticas, que reforçam as práticas conservadoras que tratam as situações sociais como problemas pessoais que devem ser resolvidos individualmente (CFESS, 2009, p. 31).

Na atualidade, a atuação do assistente social deve confrontar-se com novas situações que fogem do habitual, mas, para isso, ele deverá estar informado e pronto para criar projetos que venham a mudar a cultura existente.

Com base nos princípios e atribuições do Código de Ética Profissional, na Lei de Regulamentação da Profissão e as Diretrizes Curriculares da ABEPSS de 1996, a questão social deve ser bem abordada de uma forma ativa, capaz de tomar novas ações que alavanquem processos parados ou ainda não idealizados pelos assistentes (CFESS, 2009).

As competências e as atribuições dos assistentes sociais, nessa direção e com base na Lei de Regulamentação da Profissão, requisitam do profissional algumas competências gerais que são fundamentais à compreensão do contexto sócio-histórico em que se situa sua intervenção. Como apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade, entre outros (CFESS, 2009, p. 35).

Com toda essa bagagem de informação e definição no processo de atuação do assistente social, ficam claros seus objetivos e sua função perante a sociedade.

O conceito de saúde contido na Constituição Federal de 1988 e na Lei nº 8.080/1.990 ressalta as expressões da questão social ao apontar que a “saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (CF, 1988, artigo 196), e indica como fatores determinantes e condicionantes da saúde, “entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do país” (CFESS, 2009, p. 40).

A área da saúde tem sido um grande espaço de atuação do assistente social, pois nela encontram-se muitos desafios a serem defendidos, investigados, compreendidos, pois não se trata

---

apenas de apoiar a saúde do trabalhador já doente, deve-se criar projetos que delimitem novas doenças do trabalhador ainda saudável (CFESS, 2009).

O campo de atuação dos assistentes sociais exige uma atenção especial na área da saúde, mas esse é apenas um dos campos. Entretanto, devido à saúde ser hoje considerada um empecilho nos processos de ajuda ao trabalhador, ao idoso, à criança que se encontra doente, criou-se a necessidade de um olhar mais atento, projetos mais precisos, planos mais eficazes devido à situação emergente em que se encontra esse setor. [...] Exige o desenvolvimento de ações de atendimento, prevenção e promoção da saúde, de fiscalização do ambiente e condições de trabalho, defesa das condições ambientais, de acesso aos direitos previdenciários e trabalhistas envolvendo diferentes atores (CFESS, 2009, p. 40).

Observa-se, conforme o cotidiano do assistente social, que este tem trabalhado na assistência da saúde perdida para muitos trabalhadores, que sucumbiram sua vida, no esforço árduo da sobrevivência numa sociedade capitalista. E nessa busca de solução para tantas situações adversas, que oprimem e determinam o tempo de vida de um trabalhador já doente, em busca dos seus direitos, é que o assistente social já consegue antecipar projetos que previnem novas doenças ao trabalhador. Mudanças que tragam o bem-estar da população mais carente e menos atendida pela saúde.

O objeto de trabalho para qualquer assistente social é a questão social, voltada para o setor da saúde, encontrando-se aí uma grande complexidade, devido à grande demanda de situações emergentes que afetam este setor na atualidade, exigindo uma atenção mais que especial do assistente social que atua nessa área.

O atendimento dos assistentes sociais na área da saúde ocorre [...] a partir dos postos e centros de saúde, policlínicas, institutos, maternidades e hospitais gerais, de emergência e especializados, incluindo os universitários, independente da instância à qual é vinculado, seja federal, estadual ou municipal (CFESS, 2009, p. 20).

Então é nesses espaços citados que encontramos o trabalho dos assistentes sociais, em contato com o usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) e outras instituições privadas. Na atualidade, a tendência é aumentar o trabalho do assistente social na saúde. Quanto mais projetos forem realizados, aprovados pelos órgãos competentes e administrativos de forma clara e objetiva aos usuários desse setor, mais ainda será exigido desse profissional, que ainda não é tão bem reconhecido e requisitado como deveria. “Hoje encontramos a ação dos profissionais da seguinte maneira na saúde: [...] assistencial, em equipe; socioeducativa; mobilização, participação e controle social; investigação; planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional” (CFESS, 2009, p. 21).

### **Ações assistenciais**

É no tecer da história da saúde no Brasil que se insere a profissão do assistente social. Com margem à implementação do SUS em 1990, criaram-se novos espaços e novas formas do atuar na profissão. Entretanto, no cotidiano encontramos diversas barreiras no setor saúde, isso desde postos de saúde, hospitais, no atendimento ao usuário que busca auxílio por direito e muito mais por necessidade.

É nesse contexto que o assistente vai atuar, por isso seu trabalho deve ser claro, não se basear apenas em uma avaliação socioeconômica, ir além das aparências e dos conceitos pre-estabelecidos. “As principais ações a serem desenvolvidas pelo assistente social são: prestar orientações (individual e coletiva). Identificar a situação socioeconômica (habitacional, traba-

---

lhistas e previdenciária). Realizar abordagem individual e/ou grupal” etc. (CFESS, 2009, p. 22).

Independentemente da posição em que se encontra o usuário, o assistente social tem que atendê-lo, avaliá-lo, investigá-lo, procurar ajuda de outros profissionais competentes que têm o intuito de ajudar os usuários que recorrem ao SUS.

### **Ações em equipe**

O assistente social, ao participar do trabalho em equipe na saúde, dispõe de ângulos particulares de observação na interpretação das condições de saúde do usuário e uma competência também distinta para o encaminhamento das ações, que o diferencia do médico, do enfermeiro, do nutricionista e dos demais trabalhadores que atuam na saúde (CFESS, 2009, p. 23).

Apesar do assistente social atuar com outros profissionais, ele não pode deixar de expor suas ideias, projetos, avaliações dos casos abordados perante a equipe de saúde. Acima de tudo, ele deverá observar os seus princípios éticos e políticos existentes nos diversos documentos legais.

Os profissionais que atuam na saúde com os assistentes devem ter o conhecimento dos princípios dessa profissão, pois, apesar de não terem os mesmos princípios, eles não podem confundir o trabalho do assistente como marcação de consultas, exames, comunicação de óbitos, pesagem e medição de crianças e gestantes etc.

Por mais pressão que tenham todos os profissionais que trabalhem na saúde, que tenha a necessidade de se ocupar todos no trabalho conjunto, independente do seu cargo e setor, devido à grande demanda de usuários que recorrem aos postos de saúde.

Os assistentes sociais devem ter como parâmetros de ação na equipe de saúde: esclarecer as suas contribuições e competências, elaborando com a equipe propostas de trabalho. Elaborar com a equipe de saúde a organização e a realização de treinamentos e capacitação do pessoal técnico-administrativo etc. (CFESS, 2009, p. 27).

### **Ações socioeducativas**

“Estas ações consistem em orientações reflexivas e socialização de informações realizadas através de abordagens individuais, grupais ou coletivas ao usuário, família e população de determinada área programática” (CFESS, 2009, p. 28).

O profissional em assistência social não deve apenas atuar informando os usuários que procuram os postos de saúde, ele deve esclarecer as dúvidas que esse usuário tem e deixá-lo ciente dos seus direitos, fazendo-o buscar por si próprio, mudando a cultura já implantada por um processo burocrático e sem muita perspectiva de receber assistência.

Dentre as principais atividades a serem efetivadas, destacam-se: criar grupos socioeducativos e de sensibilização com os usuários, sobre direitos sociais, princípios e diretrizes do SUS; desenvolver ações de mobilização na comunidade, objetivando a democratização das informações da rede de atendimento e direitos sociais; realizar debates e oficinas na área geográfica de abrangência da instituição etc. (CFESS, 2009, p. 29).

É através da educação que se busca aprimorar o trabalho não só dos assistentes sociais, mas de toda a equipe, pois é mobilizando o usuário do serviço público que se consegue conscientizá-lo de seus direitos, como também a fazer as escolhas certas para manter uma vida



---

saudável.

### **Ações de mobilização, participação e controle social**

Estas ações estão voltadas prioritariamente para a inserção dos usuários, familiares e trabalhadores de saúde nos espaços democráticos de controle social e construção de estratégias para fomentar a participação e a defesa dos direitos pelos usuários e trabalhadores nos conselhos, conferência e fóruns de saúde e de outras políticas públicas (CFESS, 2009, p. 30).

Como uma forma de inserir o usuário no atendimento ao SUS, buscando ao mesmo tempo prestar uma boa resposta, foi criada a ouvidoria do SUS. “[...] É um canal de articulação entre o cidadão e a gestão pública de saúde. Entre suas atribuições estão: receber as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões encaminhadas pelos cidadãos e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes” (CFESS, 2009, p. 30).

Apesar de esse canal de ouvidoria não ser uma das atribuições do assistente social, ele está sendo muito requisitado nos setores públicos de saúde para implantar essa ouvidoria e analisar os relatórios já respondidos pelo usuário, por este profissional ter na sua condição de atuação um olhar mais crítico e diferencial das outras profissões.

Esse trabalho, de certa maneira, é importante para o assistente social, pois assim ele analisa relatórios e descobre o que está errado, o que pode ser mudado, ou a forma de atender aos usuários prontamente, evitando situações distorcidas no meio burocrático.

As principais ações desenvolvidas nesse âmbito são: socializar as informações e mobilizar os usuários e os familiares para a luta por melhores condições de vida, de trabalho e de acesso aos serviços de saúde. Contribuir para a discussão democrática e a viabilização das decisões aprovadas nos espaços de controle social. Estimular a participação dos usuários e trabalhadores de saúde nos diversos movimentos sociais (CFESS, 2009, p. 31).

Escutar para entender, planejar para responder, é nesse contexto que o assistente social se prepara para criar ações de melhoria no atendimento aos usuários do serviço público, com os órgãos aos quais compete disponibilizar recursos que façam trafegar os atendimentos de uma forma eficaz e tranquila.

### **Ações de investigação, planejamento e gestão**

Estas ações têm como perspectiva o fortalecimento da gestão democrática e participativa capaz de produzir, em equipe e intersetorialmente, propostas que viabilizem e potencializem a gestão em favor dos usuários e trabalhadores de saúde, na garantia dos direitos sociais (CFESS, 2009, p. 32).

Com base nos estudos realizados pelo assistente social no perfil dos usuários que buscam auxílio no sistema público de saúde, é possível agregar melhorias através de processos relacionados ao atendimento e à prestação de serviços nesse setor.

Por isso, o trabalho do assistente social não pode ser confundido como simples atendimento ao usuário, realizando marcação de consultas, exames etc. O trabalho é muito mais conciso, pois precisa ser abordado, investigada a fundo a situação de cada usuário, o que o levou a ficar dependente do setor da saúde, o que poderia melhorar para ele não ter que procurar tanto esse setor, às vezes, uma nova perspectiva de vida. Se há necessidade de ser amparado pelo se-

---

tor público de saúde, de que maneira ele poderá ser atendido para encontrar solução para o seu problema? O assistente social não pode ser mais um ocupando um espaço no setor público, ele tem que fazer a diferença no meio de tantos profissionais.

Considera-se importante a ocupação desses espaços pelos assistentes sociais, tendo como diretriz o projeto ético-político, com vistas às seguintes ações: elaborar a participação dos profissionais; utilizar a documentação técnica, a fim de produzir conhecimento no âmbito do SUS; registrar as ações realizadas com a elaboração de relatórios periódicos, a fim de possibilitar a análise e a avaliação do plano de ação (CFESS, 2009, p. 33).

### **Ações de assessoria, qualificação e formação profissional**

“As atividades de qualificação profissional consistem em treinamento, preparação e formação de recursos humanos voltados para a educação permanente de funcionários, representantes comunitários, chefes intermediários e conselheiros” (CFESS, 2009, p. 34).

Propositalmente, o assistente social já formado em sua área, registrado no órgão correspondente CREA de sua região, ao atuar na área de assessoria, qualificação e formação profissional, busca trazer para a sua mesma realidade outros profissionais que visem a uma nova perspectiva no setor público, pois todos, independentemente de sua formação, buscam um melhor desempenho de suas atividades perante os usuários do setor público.

As principais ações a serem realizadas neste âmbito e intervenção são: prestar assessoria aos conselhos em todos os níveis na perspectiva de fortalecimento do controle democrático; garantir assessoria aos assistentes sociais na busca de qualificação do seu trabalho; organizar e coordenar seminários e eventos para debater e formular estratégias coletivas para a política de saúde tanto nas instituições como nas outras esferas (CFESS, 2009, p. 35).

Escutar para entender, planejar para responder, capacitar o seu meio, para que todos falem a mesma língua e tenham uma nova visão crítica e humana no seu trabalho, tendo como resposta excelentes projetos realizados na comunidade, no bairro, no meio em que está inserido o assistente social.

### **A atuação do assistente social no setor privado**

No segundo setor, podemos destacar a atuação dos assistentes sociais na área privada. O espaço profissional no setor privado tem aumentado muito nos últimos tempos, e devido a esse aumento também tem-se exigido muito do assistente social, como a capacitação perante outros profissionais atuando na mesma área (REISDÖRFER, 2011).

Na área empresarial, o assistente social tem sido requisitado para trabalhar nos setores de recursos humanos e gestão das empresas. Para isso, o profissional necessita de qualificação e especialização nas questões de planejamento, gerenciamento e coordenação de programas e projetos que são oferecidos pela instituição na qual trabalha (REISDÖRFER, 2011, p. 149).

Pode-se afirmar que o campo de atuação para o assistente social atuar, mais burocrático e mais questionável, é o segundo setor, pois, além de atuar com outros profissionais no mesmo setor, com intuítos diferentes, deve estar atualizado em seu meio e capacitado frente às situa-

---

ções adversas que possa vir a enfrentar.

[...] em programas de “qualidade de vida no trabalho”, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas (IAMAMOTO, 2004, p. 130 apud REISDÖRFER, 2011, p. 150).

O setor privado contrata os assistentes sociais para a realização de vários trabalhos dentro da instituição com sua cultura já estabelecida. Cabe ao profissional desempenhar seu papel, interferindo nas relações que contradizem a profissão, sendo claro, objetivo, atual em suas tomadas de ação que venham a mudar aos poucos a cultura já preestabelecida pela instituição (REISDÖRFER, 2011).

Neste vínculo empregatício, vemos a importância de se estender o trabalho do assistente social, pois é nas relações de trabalho entre os assalariados e seus patrões que encontramos às avessas questões a serem repensadas e tratadas sob um aspecto e abordagem diferentes. Isso também vale para as relações de trabalho entre os assistentes sociais e outras profissões atuantes nos setores privados. Com muito trabalho, pesquisa e informação cria-se a legitimidade da atuação profissional.

### **A atuação do assistente social nas ONGs**

Podemos destacar a atuação dos assistentes sociais em uma das áreas do terceiro setor, as Organizações Não Governamentais. O terceiro setor é conhecido como não governamental e não lucrativo, tendo como intuito a ação da área social, sendo constituído por organizações da sociedade civil de interesse público (CFESS, 2012).

“No marco legal do terceiro setor estão incluídas entidades de natureza mais variada, que estabelecem um termo de parceria entre entidades de fins públicos de origem diversa (estatal e social) e de natureza distinta (pública ou privada)” (CFESS, 2012, p. 58).

É nesse aspecto que o terceiro setor percorre, dando as mãos aos dois lados da moeda, tanto para a sociedade e todo o seu segmento de exploração e negação e ao setor privado e suas limitações burocráticas. Então, pode-se dizer que é o campo de atuação para o assistente social mais bem visto.

O trabalho quando projetado pelo assistente social no âmbito privado é passível de seleção, condicionada ao limite burocrático. E quando projetado pelo Estado tem como ordem prioritária a sociedade que tanto necessita de auxílio, mesmo com seus impasses que ainda não correspondem ao número de casos em questão na atualidade (CFESS, 2012).

Portanto, ainda que o trabalho concreto do assistente social seja idêntico – no seu conteúdo útil e formas de processamento, - o sentido e os resultados sociais desses trabalhos são inteiramente distintos, visto que presididos por lógicas diferentes: a do direito privado e do direito público, alterando-se, pois, o significado social do trabalho técnico-profissional e o seu nível de abrangência (CFESS, 2012, p. 59).

O terceiro setor, então, foge dessas limitações impostas e condicionadas a um sistema capitalista arcaico, que já vem assumindo diversas formas em diversas áreas. E não poderíamos deixar de relatar o espaço criado pelas ONGs, as quais são organizações que criam espaços de atuação para o assistente social trabalhar, desde que ele tenha um legítimo conhecimento de

---

qual intuito se propõe a organização e seus objetivos (REISDÖRFER, 2011). Reisdörfer (2011, p. 146) ratifica com suas palavras: “Essas organizações assumem a responsabilidade de desenvolver ações sociais com o apoio da sociedade civil”.

O trabalho das ONGs é criar projetos com base em ações concretas que venham aplacar as necessidades da sociedade que ainda não foram respondidas pelo Estado. Como o combate à fome, à desnutrição, ao abandono dos animais, à destruição do meio ambiente, a tudo o que engloba a corrente humana e sua evolução.

Pode-se constatar investimentos nas áreas sociais que são oriundos da participação de diversas fundações, empresas ou instituições ligadas ao ramo industrial ou comercial (IAMAMOTO 2004). A exemplo disso, podemos citar: Fundação Abrinq, Fundação Bradesco, Natura Cosméticos, O Boticário, Fundação Banco do Brasil (AABB Comunidades), Fundação Roberto Marinho, entre outras, que prestam atendimento a comunidades em situação de vulnerabilidade econômica e social e/ou ainda investem recursos em programas e projetos ligados à educação, à cultura, ao meio ambiente, à pesquisa etc., buscando a garantia de direitos sociais (REISDÖRFER, 2011, p. 148).

É nessa junção do Estado com a sociedade civil que se busca ampliar a atuação do assistente social em ações de parcerias com esses dois setores, em que um emprega e outro investe em ações de responsabilidade social. Por mais que se busque uma margem de retorno positiva para a instituição ou empresa privada, ainda se pode ter apoio em grandes casos emergentes que assolam a sociedade, como temos visto nos últimos tempos.

### **Considerações finais**

Após pesquisar os temas abordados, nota-se a importância do espaço profissional do assistente social. O amadurecimento do projeto ético-político deu margem ampla à profissão, definindo o processo que o materializa perante a sociedade, como também controla e cobra as ações do assistente social em atuação.

Nos três setores constatamos a presença do assistente social em atuação, interferindo no processo com outros profissionais, deixando evidente que o seu espaço ainda é pouco reconhecido e que deve explorar seu ofício, conforme determinam seu Código de Ética e as atribuições que identificam seu trabalho em questão.

Numa análise mais aprofundada, no setor público é que encontramos um número elevado da contratação dos assistentes sociais, ficando claro que devem ser abertos novos debates e discussões na área da saúde, acentuando que o espaço do assistente social é atuar na abordagem relacionada à condição de vida do usuário que utiliza o setor público, e não ser apenas mais um elemento ocupando um cargo no setor público. Devido ao grande contingente de usuários que recorrem a esse setor na atualidade, ficou evidente que a mão de obra dos profissionais da área da saúde é insuficiente, sendo que o próprio assistente social se vê na obrigação de interagir com outras funções no mesmo espaço de atuação.

### **Referências**

CONSELHO FEDERAL (CFESS). **Atribuições privativas do assistente social em questão**. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. **Parâmetros para a atuação de assistentes sociais na saúde**. Brasília, 2009.

---

GENTILLI, Raquel. **Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social**. 2. ed. São Paulo: Veras, 2006.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 20. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MOTA, Alessivânia Márcia Assunção. Projeto Ético-Político do Serviço Social: limites e possibilidades. **Textos & Contextos**. Porto Alegre. v. 10, n. 1, p. 56-68, jan./jul. 2011.

NETTO, J. P. **A construção do projeto ético-político contemporâneo**. Brasília, 1999.

\_\_\_\_\_. **A construção do projeto ético-político do serviço social**. Brasília, 2001.

REIS, Marcelo Braz Moraes dos. **Notas sobre o projeto ético-político do serviço social**. 2002-2005.

REISDÖRFER, Lara Aparecida Lissarassa. **Fundamentos e História do Serviço Social**. 2. ed. Indaial: Uniasselvi, 2011.

---

Artigo recebido em 15/06/15. Aceito em 17/08/15.