



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

MARIO VENERANDO ALVES

**RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A ORGANIZAÇÃO DO
TRABALHO EM EQUIPE NO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Londrina
2023

MARIO VENERANDO ALVES

**RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A ORGANIZAÇÃO DO
TRABALHO EM EQUIPE NO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina - UEL, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Evelyn Secco Faquin.

Londrina
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

Alves, Mario Venerando.

Relações profissionais e a organização do trabalho em equipe no Sistema Único de Assistência Social / Mario Venerando Alves. - Londrina, 2023. 114 f. : il.

Orientador: Evelyn Secco Faquin. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social, 2023. Inclui bibliografia.

1. Relações profissionais - Tese. 2. Sistema Único de Assistência Social - Tese. 3. Interdisciplinaridade - Tese. 4. Proteção social - Tese. I. Faquin, Evelyn Secco. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social. III. Título.

CDU 36

MARIO VENERANDO ALVES

**RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO
EM EQUIPE NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina - UEL, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre.

Prof^ª. Dr^ª. Evelyn Secco Faquin
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof^ª. Dr^ª. Abigail Silvestre Torres
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo –
PUC-SP

Prof^ª. Dr^ª. Maria Luiza Amaral Rizzotti
Universidade Federal da Paraíba - UFPB

Londrina, 28 de novembro de 2023.

AGRADECIMENTOS

Agradeço minha orientadora, Evelyn Secco Faquin, que desde o primeiro ano da graduação foi em quem me espelhei e a quem devo muito minha trajetória profissional. Admiro você por sua inteligência, por sua capacidade de ensinar e orientar com acolhimento, respeito e compreensão, o que certamente tornou esse caminho mais leve e prazeroso. Aprendi e aprendo muito com você a cada dia, e por isso também sou eternamente grato.

Às queridas professoras Abigail Silvestre Torres e Maria Luiza Amaral Rizzotti, pelas indagações, questionamentos e valiosas contribuições na banca de qualificação que ampliaram meus olhares para os elementos inescapáveis que os dados revelaram, contribuindo para o aprimoramento deste estudo.

Aos amigos especiais que o mestrado me trouxe e que se tornaram companheiros de profissão e de vida: Fernanda dos Santos da Costa; Daniele Moro; Ana Karina G. Pansanato; José Lucas Januário e Vanessa Rocha. Compartilhamos ideias, questionamentos, angústias, risadas, muitos afetos e muitos cafés.

Aos amigos de Londrina que me receberam semanalmente com muito carinho, cuidado e acolhimento: Paulo Sérgio da Silva; Silvio Redon; Luciene Barreiros e Luana Konrad.

Pelo apoio e as trocas permanentes, agradeço aos meus amigos de Rio Preto com quem compartilho a vida dentro e fora do trabalho: Natália Miguel Bernardo; Lara Iara Gomes Borges; Pedro Henrique Barbarelli; Samira Fiorotto; Daniela Simioni; Kleber Navas; Diane Olympio; Wandreiany Pirani; Raíssa de Faria Junqueira.

Em especial, ao meu irmão Vitor Hugo e às amigas que tanto amo e admiro: Márcia Santos da Rocha; Bárbara Dias Soares de Souza e Ana Carolina Ferreira, que estiveram ao meu lado e em muitos momentos acolheram minhas inquietações e contribuíram para a realização dessa pesquisa com suas reflexões e saberes. E também ao Paulo Sérgio Ondeí, pelo companheirismo e apoio irrestrito desde o início deste processo.

Aos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social de São José do Rio Preto que participaram desta pesquisa e tornaram possível a sua realização.

Ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da UEL.

*“Quem tem consciência pra se ter coragem
Quem tem a força de saber que existe
E no centro da própria engrenagem
Inventa a contra mola que resiste
Quem não vacila mesmo derrotado
Quem já perdido nunca desespera
E envolto em tempestade decepado
Entre os dentes segura a primavera”*

(João Ricardo/ João Apolinário)

RESUMO

ALVES, Mario Venerando. **Relações profissionais e a organização do trabalho em equipe no Sistema Único de Assistência Social**. 2023. 114 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2023.

O estudo investiga as determinações constitutivas das relações profissionais construídas pelas equipes de referência que atuam na Proteção Social Especial de média complexidade, no Sistema Único de Assistência Social. O conjunto de publicações governamentais com orientações técnicas, bem como os documentos oficiais que configuram o arcabouço jurídico-normativo para o trabalho na política de assistência social indicam a necessidade do enfoque interdisciplinar para a operacionalização do trabalho das equipes de referência. Direcionar a centralidade das análises para o campo dos trabalhadores da assistência social, com ênfase nas relações profissionais construídas entre as diferentes áreas do saber, sugere o reconhecimento da importância do trabalho desses profissionais, exercido em resposta aos desafios que a política tem enfrentado na atualidade. Tendo como objetivo analisar as relações profissionais construídas pelas equipes de referência no SUAS, considerando a perspectiva de interdisciplinaridade, realizamos uma revisão bibliográfica e documental sobre os temas que constituem esse estudo. A pesquisa de campo foi composta pela aplicação de questionários via *Google Formulários* e realização de entrevistas semiestruturadas com assistentes sociais, psicólogos e educadores sociais que atuam na Proteção Social Especial de média complexidade em São José do Rio Preto. Em caráter conclusivo, este estudo identificou que as relações de trabalho são marcadas pelo paradigma técnico-burocrático dos processos de gestão do trabalho e pelas insistentes fragmentações operadas em um contexto ideológico neoliberal. Embora tenhamos um modelo de política de assistência social que caminha na direção de responsabilidade coletiva, convivemos com toda uma prática individualizada que atomiza tanto as vivências das pessoas nos territórios quanto o trabalho dos próprios profissionais. Destacamos que o trabalho em equipe requisita um compartilhamento e uma troca de poder, saber e afeto, que só é possível quando os profissionais se responsabilizam coletivamente com o objetivos e os princípios do SUAS. Identificamos um conjunto de determinantes que interferem e condicionam a forma como os diferentes profissionais organizam o trabalho em equipe e constroem as respostas profissionais no cotidiano dos serviços, caracterizando um conteúdo específico dessa entrega pública. Essas determinações envolvem as condições institucionais em que o trabalho social é realizado; bem como as concepções, discursos, valores, comportamentos, interações e decisões dos profissionais responsáveis pela implementação desta política pública. Seguramente, há uma potência nos trabalhadores e no trabalho em equipe no SUAS, contudo, a força desse coletivo só adquire materialidade e somente faz sentido quando a centralidade do trabalho são os cidadãos usuários da política. Entendemos que essa potência coletiva pode ser ampliada ou constringida dependendo de como as relações entre os profissionais são construídas no cotidiano dos serviços socioassistenciais.

Palavras-chave: Relações profissionais; Sistema Único de Assistência Social; Interdisciplinaridade; Proteção social.

ABSTRACT

ALVES, Mario Venerando. **Professional relationships and the organization of teamwork in the Unified Social Assistance System**. 2023. 114 f. Dissertation (Master's Degree in Social Work and Social Policy) – Center for Applied Social Studies, State University of Londrina. Londrina, 2023.

The study investigates the constitutive determinations of the professional relationships built by the reference teams that work in medium-complexity Special Social Protection in the Unified Social Assistance System. The set of government publications with technical guidelines, as well as the official documents that make up the legal-normative framework for work in the social assistance policy, indicate the need for an interdisciplinary approach to the operationalization of the work of reference teams. Directing the centrality of the analysis on the field of social assistance workers, with an emphasis on the professional relationships built up between the different areas of knowledge, suggests that the importance of the work of these professionals is being recognized. With the aim of analyzing the professional relationships built up by the reference teams in the SUAS, considering the perspective of interdisciplinarity, we carried out a bibliographical and documentary review of the themes that make up this study. The field research consisted of questionnaires via *Google Forms* and semi-structured interviews with social workers, psychologists and social educators who work in medium-complexity Special Social Protection in São José do Rio Preto. In conclusion, this study identified that work relations are marked by the technical-bureaucratic paradigm of work management processes and by the insistent fragmentations operated in a neoliberal ideological context. Although we have a model of social assistance policy that moves towards collective responsibility, we live with a whole individualized practice that atomizes both people's experiences in the territories and the work of the professionals themselves. We emphasize that teamwork requires a sharing and exchange of power, knowledge and affection, which is only possible when professionals take collective responsibility for the objectives and principles of SUAS. We identified a set of determinants that interfere with and condition the way different professionals organize teamwork and build professional responses in the day-to-day running of services, characterizing a specific content of this public delivery. These determinations involve the institutional conditions in which social work is carried out, as well as the conceptions, discourses, values, behaviors, interactions and decisions of the professionals responsible for implementing this public policy. There is certainly power in the workers and in teamwork in SUAS, but the strength of this collective only takes on materiality and only makes sense when the centrality of the work is the citizens who use the policy. We understand that this collective power can be amplified or constrained depending on how relationships between professionals are built in the day-to-day running of social assistance services.

Key-words: Professional relationships; Unified Social Assistance System; Interdisciplinarity; Social security.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Trabalhadores vinculados à proteção social especial de média complexidade... 15

Quadro 2 – Ocorrência dos termos: interdisciplinaridade/interdisciplinar nos documentos normativos do SUAS..... 50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNEP	Política Nacional de Educação Permanente
SEMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
UEL	Universidade Estadual de Londrina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	O TRABALHO NO SETOR DE SERVIÇOS E AS RELAÇÕES PROFISSIONAIS NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO: ELEMENTOS CANDENTES AO DEBATE.....	19
2.1	A DISCUSSÃO DO TRABALHO E DO PROCESSO DE TRABALHO NO CAPITALISMO.....	19
2.2	PREMISSAS BÁSICAS SOBRE O TRABALHO NOS SERVIÇOS.....	24
2.3	REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E O TRABALHO NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS	27
2.4	CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO EM EQUIPE E OS SUJEITOS RELACIONAIS.....	33
3	O TRABALHO E OS TRABALHADORES DO SUAS: ENTRE O INDIVIDUAL E O COLETIVO	39
3.1	AS EQUIPES DE REFERÊNCIA NO SUAS: RECONHECIMENTO E COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO SOCIAL	40
3.2	INTERDISCIPLINARIDADE E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO COLETIVO	45
3.2.1	A Perspectiva Interdisciplinar do Trabalho no SUAS.....	49
3.3	A DIMENSÃO RELACIONAL DO TRABALHO NO SUAS: SABERES E DIREITOS EM QUESTÃO	56
4	AS DETERMINAÇÕES CONSTITUTIVAS DAS RELAÇÕES PROFISSIONAIS CONSTRUÍDAS PELAS EQUIPES DE REFERÊNCIA NO SUAS.....	59
4.1	RELAÇÕES PROFISSIONAIS E AS CONDIÇÕES PARA O TRABALHO EM EQUIPE NO SUAS.....	60
4.2	RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A DINÂMICA INTERDISCIPLINAR NOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS.....	71
4.3	RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A PROTEÇÃO SOCIOASSISTENCIAL NO COTIDIANO DO SUAS.....	81
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
	REFERÊNCIAS	98

APÊNDICES	105
APÊNDICE A – Questionário aplicado via <i>Google Formulários</i>	106
APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada.....	109
APÊNDICE C – Modelo de TCLE entregue aos entrevistados.....	110
ANEXOS	112
ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética – CEP/UEL.....	113

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo buscou investigar, no âmbito particular da política de Assistência Social, as relações profissionais construídas pelos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que atuam nas unidades públicas responsáveis pela oferta dos serviços especializados da Proteção Social de Média Complexidade, na cidade de São José do Rio Preto – SP.

Essa pesquisa se constitui a partir das reflexões e sínteses teóricas elaboradas durante toda a trajetória acadêmica, desde o período da graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Londrina (2016). O interesse pelo tema ganhou força ao longo dos últimos cinco anos, após o ingresso, no ano de 2018, no serviço público municipal para o cargo de assistente social na Secretaria Municipal de Assistência Social de São José do Rio Preto – SP. Desde então, vivenciamos experiências profissionais na Proteção Social Especial, onde permanecemos durante três anos, compondo a equipe técnica do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) e atuando posteriormente como coordenador da mesma unidade; e também na Proteção Social Básica, atuando em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

O desenvolvimento do trabalho nestes espaços sócio-ocupacionais, em interação com profissionais assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, educadores sociais e auxiliares administrativos, conjugou dúvidas e inquietações a respeito das relações estabelecidas entre os diferentes trabalhadores no contexto institucional.

Considerando a política de assistência social enquanto uma arena de efetivação de projetos políticos, o cotidiano de trabalho tem demandado uma investigação acerca dos encontros estabelecidos entre os profissionais que atuam nas equipes de referência. Compreendemos, portanto, ser de extrema importância a problematização dessa conjuntura na qual esses sujeitos estão inseridos institucionalmente, o que significa considerar o lugar ocupado pelo conjunto dos trabalhadores na divisão social e técnica do trabalho.

Torna-se, portanto, fundamental a demarcação das determinações institucionais as quais estão submetidos e, além disso, do contexto em que são construídas as relações de trabalho, tendo em vista o adensamento e a reafirmação dos preceitos neoliberais, em um cenário que fragiliza e se opõe à construção de uma política de direitos a ser assegurada pela assistência social.

Na perspectiva de dirigir o foco investigativo para o universo heterogêneo de trabalhadores que operam a política de assistência social é que os objetivos desta pesquisa se definiram. Desse modo, propomos uma reflexão sobre a configuração das relações

profissionais construídas pelas equipes de referência no SUAS, problematizando os níveis de interação e complementaridade entre as ações profissionais, bem como o conjunto de determinações que constituem e materializam o trabalho coletivo, tendo como perspectiva a construção de diálogos interdisciplinares.

Afinal, como os profissionais agem, reagem e se movem no atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos usuários da política, considerando suas competências e atribuições? Quais os elementos presentes no cotidiano dos trabalhadores que incidem diretamente na forma como as relações profissionais são construídas?

Com isso, buscou-se analisar, entre outros aspectos, o conjunto de saberes e conhecimentos mobilizados pelas equipes, no sentido de identificar os elementos norteadores do trabalho; as condições macrodeterminantes e objetivas para o exercício profissional, materializadas em um contexto de crise capitalista que redefine os processos de trabalho; e as concepções dos profissionais a respeito do trabalho interdisciplinar enquanto uma possibilidade de construir estratégias e respostas profissionais alternativas.

Assim, pensar o cotidiano de trabalho no âmbito do SUAS, com a perspectiva de interdisciplinaridade sendo considerada no campo do exercício profissional, supõe considerar a existência de limites e potencialidades no processo do fazer-com-o-outro, à medida que a configuração deste trabalho coletivo, materializado em uma realidade comum, é constituído por perspectivas particulares de sujeitos individuais, que reúnem contribuições e olhares diversos. Portanto, trata-se de considerar a interface entre os trabalhadores do SUAS, considerados sujeitos ativos que acumulam saberes teórico-políticos específicos, enquanto uma estratégia capaz de ampliar o alcance da proteção social devida aos cidadãos usuários.

Em um contexto de desmonte dos direitos de cidadania, o debate promoveu um resgate do tema “trabalho e trabalhadores do SUAS”, no sentido de repensar o exercício profissional e ressignificar referências conceituais e procedimentos técnico-operativos. Em uma pesquisa preliminar, em periódicos da CAPES, do indexador *Scielo* e em sistemas de publicações eletrônicas de teses e dissertações dos programas de pós-graduação da área, verificamos uma quantidade reduzida de estudos que se debruçaram a compreender os processos relacionais nos serviços e entre as especialidades do conjunto de profissionais que compõem as equipes de referência no SUAS. Essa condição reafirma o intuito de fomentar a produção do conhecimento sobre o trabalho coletivo no campo da assistência social, com foco nas relações construídas e pactuadas entre os trabalhadores, inseridos nessa arena de efetivação de projetos políticos, ideologias e práticas profissionais.

Desse modo, o problema que atravessa a presente pesquisa consiste na

identificação de quais são as determinações constitutivas das relações profissionais construídas pelas equipes de referência que atuam na Proteção Social Especial de média complexidade. Como objetivo geral procuramos analisar as relações profissionais construídas pelas equipes de referência no SUAS, no âmbito da proteção social especial de média complexidade, tendo em vista a perspectiva de interdisciplinaridade.

Os objetivos específicos que nortearam a realização desta pesquisa versaram sobre: 1) apreender a configuração das ações profissionais desenvolvidas pelas equipes no âmbito da proteção social especial de média complexidade; 2) identificar as concepções dos profissionais acerca do processo de encontro e troca de saberes; 3) compreender os elementos presentes no processo de construção de estratégias e respostas profissionais dos trabalhadores, problematizando os desafios observados no processo de materialização do trabalho social coletivo.

Com relação à abordagem metodológica, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo exploratória, partindo das inquietações do pesquisador e fundamentando-se, inicialmente, no referencial bibliográfico que contempla o tema da pesquisa, além de outras bibliografias incorporadas ao longo deste estudo.

Ao referir-se às pesquisas qualitativas, Martinelli (1999, p. 25) esclarece que “muito mais do que descrever um objeto, busca-se conhecer trajetórias de vida, experiências sociais dos sujeitos”, tendo em vista que neste tipo de abordagem o pesquisador também se caracteriza como “um sujeito da pesquisa”. O percurso metodológico envolveu a realização de uma revisão bibliográfica e documental, em que nos utilizamos de diversos materiais de apoio, entre outros: documentos oficiais; livros; teses e dissertações produzidas nos programas de pós-graduação na área de estudo; capítulos de livros e artigos sobre temas relacionados à pesquisa.

Também foi realizada uma pesquisa de campo, a qual possibilitou aproximação aos sujeitos profissionais, identificando suas percepções e interpretações sobre a realidade do trabalho coletivo desenvolvido. Para Gonsalves (2001, p. 67), esse tipo de pesquisa intenciona uma busca por informação diretamente com os sujeitos partícipes da pesquisa, “ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...]”.

Com relação ao campo da pesquisa, São José do Rio Preto é um município de grande porte, localizado no interior do Estado de São Paulo, e fica a aproximadamente 445 km da capital paulista. Segundo o IBGE (2022) sua população estimada é de 480.439

habitantes. Dentro da gestão do SUAS, a cidade se enquadra na gestão plena, assumindo a responsabilidade de organizar a proteção social básica e especial. No âmbito da proteção social especial de média complexidade, a Secretaria Municipal de Assistência Social conta com 02 CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social e 01 CENTRO POP – Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua¹.

Considerando o conjunto de trabalhadores que atuam nos serviços municipais² vinculados à proteção social especial de média complexidade, temos:

Quadro 1 – Trabalhadores vinculados à proteção social especial de média complexidade.

	ASSISTENTES SOCIAIS	PSICÓLOGOS	PEDAGOGOS	EDUCADORES SOCIAIS	ADMINISTRATIVOS
CREAS 1	15	5	0	2	2
CREAS 2	6	6	0	2	2
CENTRO POP	5	2	1	10	3
TOTAL	26	13	1	14	7

Fonte: Secretaria Municipal de Assistência Social. Organização do próprio autor.

Ao todo, os respectivos serviços socioassistenciais contam com 61 trabalhadores, que compreendem o universo total dos sujeitos envolvidos na pesquisa³. Mediante prévia autorização da Secretaria Municipal de Assistência Social, o primeiro contato foi efetivado durante uma atividade coletiva, realizada presencialmente em um CREAS e no Centro POP, momento em que apresentamos a pesquisa e realizamos um convite para participação, a partir do preenchimento de um questionário via *Google Formulários* (APÊNDICE A), com o objetivo de caracterizar os trabalhadores. Com relação à outra unidade CREAS, realizamos contato com a coordenação do respectivo serviço e,

¹Além disso, a Secretaria Municipal de Assistência Social possui outras unidades físicas, sendo: 13 CRAS, 03 Centros de Convivência, 01 Departamento de Gestão do Cadastro Único, Benefícios e Transferência de Renda, 01 Casa dos Conselhos e 01 Almoxarifado (Semas, 2018).

²Nesta pesquisa, consideramos os seguintes serviços ofertados pela rede: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua; e Serviço Especializado em Abordagem Social (Brasil, 2014).

³Cabe destacar que no segundo semestre de 2022, portanto, após o levantamento para a pesquisa e da aplicação dos questionários junto aos trabalhadores, a Secretaria Municipal de Assistência Social firmou novas parcerias com duas entidades privadas, para a ampliação das equipes de proteção social básica e especial. Na ocasião, foram contratados, temporariamente, em regime CLT, trabalhadores de nível médio e superior que atualmente também integram as equipes. Embora esses trabalhadores não estejam vinculados ao universo empírico da pesquisa de campo, os trabalhadores entrevistados fazem referência a essas contratações, tendo em vista que as entrevistas foram realizadas após a chegada dos novos profissionais.

posteriormente, enviamos o *link*, via WhatsApp, para que os trabalhadores respondessem o respectivo questionário.

Do universo total de 61 trabalhadores, 34 responderam ao questionário⁴. Entre os participantes, 85,3% se identificam como gênero feminino e outros 14,7% com o gênero masculino. Com relação à cor, raça/etnia 73,5% se declaram brancos, 20,6% pardos e outros 5,9% pretos. A idade dos participantes varia de 22 a 56 anos, com uma média etária de 38 anos. Com relação ao serviço em que atuam, 38,2% estão no Centro POP; 35,3% no CREAS 1; e 26,5% no CREAS 2.

Destes, 82,4% são contratados sob regime estatutário, enquanto 17,6% são vinculados ao regime CLT. No que se refere ao tempo em que trabalham nos respectivos serviços, os dados variam entre 12 dias e 9 anos. A respeito da formação profissional, 100% estudaram na modalidade de ensino presencial, sendo que 78,8% se formaram em instituições privadas de ensino, e outros 21,2% em instituições públicas. Entre os participantes da pesquisa, a maioria possui ensino superior completo (52,9%), embora nem todos ocupem, nesse momento, um cargo referente a sua área de formação.

Ainda, entre os participantes, 38,4% indicaram que possuem especialização; 2,9% possuem mestrado; 2,9% possuem doutorado e 2,9% possuem o ensino médio completo. Considerando os cargos em que ocupam na SEMAS, 44,1% são assistentes sociais; 32,4% são psicólogos; 20,6% educadores sociais, além de uma pedagoga (2,9%). Nenhum profissional auxiliar administrativo respondeu ao questionário.

Para a continuidade da pesquisa, em um segundo momento, optamos pela realização de entrevistas semiestruturadas, através de um roteiro norteador (APÊNDICE B), sendo flexível para que o entrevistado pudesse discorrer subjetivamente sobre as questões colocadas. Desse modo, tendo como foco os objetivos deste estudo, seguimos o roteiro delineado, abrindo-se a possibilidade de novos questionamentos, de modo a aprofundar o relato do participante, demonstrando atenção sobre os detalhes importantes, contudo, sem influenciar a sua fala (Batista; Matos; Nascimento, 2017).

Como aponta Minayo (2008), a entrevista representa uma forma privilegiada de interação social, em que a fala dos sujeitos, material imprescindível para a pesquisa, soma-se a captação de dados relativos à dinâmica de relações, de práticas e subjetividades cotidianas que envolvem o entrevistado. Portanto, mediante aceite para participação da segunda etapa, os profissionais selecionados para a entrevista foram escolhidos de acordo com sua característica individual, no caso, sua profissão, além de sua experiência de trabalho.

⁴ O questionário foi disponibilizado para preenchimento no período compreendido entre junho e julho de 2022.

Utilizando-se o critério de tempo de atuação nos respectivos serviços, priorizamos aqueles que se encontram na instituição há mais tempo. O convite foi realizado via e-mail e/ou telefone de contato indicados nos questionários.

Para tanto, a pesquisa foi apresentada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos do campus da UEL, por meio do parecer 5.418,011 (ANEXO A). Foram entregues Termos de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE C) para todos os entrevistados, que assinaram concordando com o seus termos.

Foram realizadas 6 entrevistas presenciais, que foram gravadas e posteriormente transcritas para que a análise pudesse ser realizada, sendo: 2 profissionais assistentes sociais; 2 psicólogas e 2 educadoras sociais, distribuídos entre os três serviços selecionados na pesquisa. Os participantes foram identificados pela combinação de letras da profissão, sendo (Assistente Social: AS); (Psicólogo/a: Psi); (Educador/a Social: ES), seguidas de uma numeração quando da existência de mais de um/a profissional de uma mesma categoria funcional.

Ademais, foram utilizadas outras técnicas consideradas fundamentais no encontro e confronto com a realidade, como a observação sistemática, diário de campo, levantamento documental e levantamento bibliográfico. No tratamento dos dados obtidos, utilizamos a análise de conteúdo, tendo em vista que essa opção permitiu analisar de forma qualitativa o conjunto de dados reunidos, subsidiando a “descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado” (Minayo, 2008, p. 84).

No que concerne às etapas da análise de conteúdo, elas foram realizadas em três momentos: a) pré-análise – que consistiu na retomada do objeto e objetivos da pesquisa, bem como na escolha dos materiais e na construção inicial de indicadores para a análise; b) exploração do material – que se refere à decodificação do material obtido nas entrevistas, momento em que se torna possível sua decodificação, a partir da escolha estratégica de categorias de análise; c) tratamento dos dados e interpretação – realizados a partir das categorias analíticas definidas anteriormente e subsidiadas pela fundamentação teórica construída no decorrer do processo de pesquisa (Bardin, 2009). Cabe ressaltar que essas etapas da análise de conteúdo não se apresentam de maneira estanque, linear, e que, portanto, a análise comporta, por vezes, idas e vindas. Tendo como referência as relações profissionais construídas entre as equipes de referência, definimos três eixos de análise, sendo: 1) condições para o trabalho em equipe no SUAS; 2) dinâmica interdisciplinar nos serviços socioassistenciais; 3) proteção socioassistencial no cotidiano do SUAS.

Assim, a presente dissertação foi organizada em três capítulos. No primeiro, realizamos uma discussão a respeito do trabalho no setor de serviços, tendo como referência a organização do trabalho coletivo e os sujeitos relacionais no contexto de reestruturação produtiva. No segundo capítulo, colocamos em evidência os trabalhadores e o trabalho no âmbito do SUAS, buscando compreender os elementos presentes na organização do trabalho em equipes de referência, tendo como perspectiva a interdisciplinaridade. No terceiro capítulo, apresentamos a análise do conjunto das determinações constitutivas das relações profissionais construídas entre trabalhadores que atuam nos serviços socioassistenciais de proteção social especial de média complexidade.

2 O TRABALHO NO SETOR DE SERVIÇOS E AS RELAÇÕES PROFISSIONAIS NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO: ELEMENTOS CANDENTES AO DEBATE.

Diego não conhecia o mar. O pai, Santiago, levou-o para que descobrisse o mar. Viajaram para o Sul. Ele, o mar, estava do outro lado das dunas altas, esperando. Quando o menino e o pai enfim alcançaram aquelas alturas de areia, depois de muito caminhar, o mar estava na frente de seus olhos. E foi tanta a imensidão do mar, e tanto seu fulgor, que o menino ficou mudo de beleza. E quando finalmente conseguiu falar, tremendo, gaguejando, pediu ao pai: – Me ajuda a olhar!

Eduardo Galeano⁵

A proposição de uma análise sobre os determinantes envolvidos nos processos relacionais, construídos entre os sujeitos profissionais que atuam no SUAS, não é uma tarefa das mais simples. Um grande desafio neste caminho teórico-metodológico consiste, justamente, em abrir mão das nossas convicções envelhecidas e das obviedades às quais estamos acostumados a nos deparar no cotidiano das instituições. O texto de Eduardo Galeano nos recorda que nem tudo o que está em nosso campo de visão está sendo verdadeiramente capturado, significado em sua essência.

Nesse sentido, a compreensão sobre as relações profissionais construídas no âmbito da política pública de Assistência Social requer um olhar investigativo e ampliado para o estranhamento, capaz de revelar os *fiões invisíveis*, parafraseando Marx, que nossos olhos não são capazes de capturar para além dos limites do imediato. Essas relações profissionais estão inseridas no universo dos dilemas do trabalho; do processo de trabalho no capitalismo e, sobretudo, do trabalho no setor de serviços. Portanto, são justamente sobre esses elementos que nossos olhares serão lançados neste primeiro capítulo.

2.1. A DISCUSSÃO DO TRABALHO E DO PROCESSO DE TRABALHO NO CAPITALISMO

As elaborações desenvolvidas por Marx (2017), ao longo do capítulo V de “O Capital” nos fornecem elementos imprescindíveis para a elucidação do processo de trabalho no capitalismo. Nesse sentido, partimos de sua concepção ampliada do trabalho, considerando-o enquanto processo que se estabelece na relação do homem em interação com a natureza,

[...] processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. [...] ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeças e mãos. Agindo sobre

⁵ GALEANO, Eduardo. O Livro dos Abraços. 9. ed. – Porto Alegre: L&PM, 2002.

a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza (Marx, 2017, p. 255).

Cabe destacar que o estágio minuciosamente analisado pelo autor diz respeito ao momento histórico em que o homem se apresenta no mercado como um “livre” vendedor de sua própria força de trabalho e, com isso, realiza uma atividade puramente humana, dada sua dimensão teleológica, ineliminável do processo de trabalho. Trata-se, nesse sentido, de uma atividade orientada a um fim: a produção de valores de uso, necessários à satisfação das necessidades humanas (Marx, 2017).

Contudo, conforme nos aponta seus escritos, “o que diferencia as épocas econômicas não é ‘o que’ é produzido, mas ‘como’, ‘com que meios de trabalho’” (Marx, 2017, p. 257), questão que nos remete ao fato de que ao criar valores de uso, esse *metabolismo* entre o homem e a natureza reproduz uma determinada forma de sociabilidade, fundamentada nos princípios do capital.

A respeito do processo de reprodução das relações sociais na sociedade capitalista, Iamamoto (2015) destaca o processo histórico de autoalienação humana, intrínseco ao movimento autoreprodutivo do capital, produtor de um complexo de fetichismos capaz de afetar a vida social e transformar tudo o que há de mais humano em coisa; objeto; mercadoria, ao passo em que se ampliam os níveis de desigualdade social e exploração da força de trabalho. Sobre tais aspectos, observados sobretudo no estágio do capitalismo financeirizado, a autora argumenta que a reprodução das relações sociais de produção não está limitada a reprodução da força de trabalho, em outras palavras, não diz respeito unicamente a renovação dessa força motriz essencial para a manutenção do capital. Ocorre que

[...] as relações de produção envolvem contradições de classe (capital e trabalho) que se amplificam em contradições sociais (burguesia e proletariado) e políticas (governados e governantes). Toda a sociedade torna-se o ‘lugar’ da reprodução das relações sociais. Todo o espaço ocupado pelo capital transforma-se em ‘espaços de poder’ – a empresa, o mercado, a vida cotidiana, a família, a cidade, a arte, a cultura, a ciência, entre outros (Iamamoto, 2015, p. 50).

Trata-se de um movimento regressivo com relação ao conteúdo das relações humanas em seus diferentes níveis: as relações familiares; os vínculos de amizade e de trabalho; as relações estabelecidas com o meio ambiente; e tantas outras dimensões da vida humana que são continuamente degradadas para que os processos de produção e reprodução do capital se perpetuem em suas contradições. A subordinação de toda a sociedade aos ditames do capital e o resultado de todo esse movimento regressivo e depredativo também pode ser identificado nos efeitos que provoca na vida das pessoas, expressos “na descartabilidade das mercadorias, no rebaixamento da emoção e da tonalidade dos afetos que

dão lugar ao tédio, à repetição à insignificância emotiva, ao aumento do fosso das desigualdades de toda ordem” (Iamamoto, 2015, p. 53).

O que está em jogo nesse movimento do capital é justamente a sua livre acumulação e expansão em escala internacional, o que representa, para a classe trabalhadora, níveis cada vez mais intensos de exploração e desregulamentação do trabalho. A busca pela valorização do capital se confronta com os interesses do trabalho e, nesse jogo de forças, é predominante a banalização das demandas da classe trabalhadora, bem como das condições de subsistência a que essa classe está submetida.

Ainda, a autora nos convida a analisar o processo de trabalho a partir de sua perspectiva histórica, capaz de desvelar os dilemas da alienação e do movimento de lutas travadas entre capital e trabalho. A presente discussão compreende o fenômeno do estranhamento do homem com relação a si mesmo, aos outros homens e ao ambiente em que vive, em termos marxianos. Nesse sentido, a alienação se expressa na relação contraditória estabelecida entre o trabalhador, o ato de produção e o produto de seu trabalho (Marx, 2002), de modo que o trabalhador “torna-se tanto mais pobre quanto mais riqueza produz, quanto mais a sua produção aumenta em poder e extensão [...]. Com a valorização do mundo das coisas, aumenta em proporção direta a desvalorização do mundo dos homens” (Marx, 2002, p. 111).

Marx (2002) argumenta que o reinado da alienação se sustenta na capacidade que o capital encontra para separar o produto do produtor, de modo que a relação social engendrada pelo capital torna o trabalho e o modo de ser no mundo estranho ao próprio trabalhador. Nesse processo, o trabalho alienado transforma as relações humanas em relação entre coisas, entre mercadorias, colocando a busca do lucro, a concorrência e as disputas individuais no cerne dessas relações (Marx, 2002). Para o autor, a alienação se manifesta a partir do processo de divisão do trabalho, gerando por consequência uma ruptura, uma cisão do homem consigo mesmo, com o outro e com a história.

Iamamoto (2015, p. 67) destaca que “todo esse processo é encoberto por uma ampla mistificação do capital: como trabalho vivo está subsumido ao capital – dentro do processo de produção já está incorporado ao capital como seu elemento constitutivo”. A autora continua: “todas as forças produtivas sociais do trabalho manifestam-se ao reverso, como forças produtivas do capital, como propriedades inerentes ao trabalho materializado, como poderes que dominam o trabalhador” (Iamamoto, 2015, p. 67).

Se a complexidade que marca o processo de trabalho no capitalismo se estende a todos os aspectos da vida cotidiana, o decurso histórico não nos deixa dúvidas com

relação à capacidade autorreconfigurativa do capital no atendimento de seus próprios interesses políticos e econômicos, buscando novas formas de organização do trabalho adequadas à sua autovalorização.

Uma expressão deste processo de alienação reside no fato de que, no processo de trabalho, o trabalhador opera sobre um determinado objeto e se utiliza de diferentes meios para a materialização de um produto que não lhe pertence, trata-se de uma mercadoria pertencente exclusivamente ao capitalista. Ou seja,

o produto é propriedade do capitalista, não do produtor direto, do trabalhador. O capitalista para, por exemplo, o valor da força de trabalho por um dia. Portanto, sua utilização, como a de qualquer outra mercadoria – por exemplo, um cavalo – que ele aluga por um dia, pertence-lhe por esse dia [...]. Mediante a compra da força de trabalho, o capitalista incorpora o próprio trabalho, como fermento vivo, aos elementos mortos que constituem o produto e lhe pertencem igualmente (Marx, 2017, p. 262).

Portanto, um traço determinante do trabalho no capitalismo diz respeito à sua condição de trabalho assalariado, questão que nos remete à intrínseca relação entre a condição assalariada e os níveis de autonomia que os trabalhadores adquirem, afinal, “toda profissão no modo de produção capitalista está sob dominação do capital e, desse modo, em alguma medida, haverá interferências externas no exercício das profissões” (Silva; Trindade, 2020, p. 176).

As autoras acima referenciadas relacionam a condição assalariada ao processo de arrefecimento da capacidade de controle que os trabalhadores possuem sobre as condições de realização do próprio trabalho; ainda que determinados trabalhadores “com *status* profissional serem portadores de conhecimentos particulares, nem sempre exclusivos, não lhes garante esse extenso controle sobre o processo de trabalho” (Silva; Trindade, 2020, p. 177). Nesse sentido, a autonomia será sempre relativa, sendo determinada socialmente a partir do processo de compra e venda da força de trabalho e, em certa medida, depende das relações de trabalho construídas e do lugar que as profissões ocupam na divisão social e técnica do trabalho.

Não obstante, se determinadas profissões possuem um saber próprio, levando, em alguns casos, trabalhadores a ocuparem posições hierarquicamente superiores com relação aos demais, ainda sim estes estarão submetidos às condições de exploração, comum a todo e qualquer trabalhador assalariado no capitalismo, pois “nem as qualificações nem as oportunidades de caráter individual se sobrepõem à condição generalizada de assalariamento da sociedade” (Silva; Trindade, 2020, p. 180).

Cabe ressaltar a importância de uma formação específica, especializada e

qualificada, que as autoras tratam enquanto uma aquisição de autoridade interventiva e uma consequente responsabilidade profissional, legitimada, sobretudo, pelo conjunto de saberes e conhecimentos mobilizados pelos trabalhadores e pela experiência que estes constroem a respeito das suas ações, ainda que o trabalho seja realizado sob a mediação do assalariamento. A propósito,

As respostas institucionais às demandas sociais se concretizam através de ações das diversas profissões, requisitadas para contribuir com essas respostas, para as quais mobilizam conhecimentos, escolhas éticas, habilidades técnicas. Poder e autonomia profissional são questões necessárias aqui, pois, quando as profissões respondem às requisições definidas pela demanda institucional, acionam seu poder de interpretação da realidade e construção de alternativas aos problemas colocados. Quando o/a profissional exerce seu poder de análise, de proposição, ele/a também está interferindo na constituição das demandas institucionalizadas, pode estar reconhecendo demandas ainda não explicitadas, para que sejam alvo da ampliação de direitos, alargando-se as demandas legitimadas e institucionalizadas (Silva; Trindade, 2020, p. 179).

Isso significa que as ações profissionais construídas no cotidiano dos serviços estão assentadas no paradoxo estabelecido entre as atribuições institucionais de responsabilidade e a autonomia profissional que o trabalhador dispõe para a operacionalização do seu trabalho. Tendo como referência o campo da saúde pública, que historicamente apresenta um debate mais denso e solidificado a respeito do tema, Campos (1997) destaca que os níveis de qualidade na produção do cuidado em saúde dependem da combinação adequada de autonomia profissional com certo grau de definição de responsabilidade para os trabalhadores.

O fato é que todo trabalho exercido no âmbito de determinada política pública pressupõe parâmetros institucionais de atuação profissional, capazes de assegurar a oferta pública que sustenta e legitima sua implementação pelo Estado. O desafio apontado pelo autor consiste na construção de modos de gerenciamento público que sejam capazes de promover a iniciativa dos trabalhadores sem, ao mesmo tempo, deixar as instituições à mercê das diferentes corporações profissionais.

Nesse sentido é que o autor insiste que a autonomia profissional exige o debate sobre a responsabilização pública da oferta, de modo que os profissionais envolvidos sejam capazes de se envolverem coletivamente com a finalidade da política em que atuam. A subordinação do trabalho a interesses alheios aos da política pública e a recusa aos seus parâmetros normativos terminam por degradar a qualidade e os resultados de sua oferta, ao passo que a burocratização, as disputas de poder e a acomodação inercial dos trabalhadores limitam o alcance de sua finalidade (Campos, 1997).

Com isso, entendemos que ao construirmos as respostas profissionais no

âmbito das instituições, em atendimento as demandas da população usuária, mobilizamos nossa capacidade de exercício de autonomia para a definição de escolhas que, em política pública, interferem no maior e no menor alcance do direito dos cidadãos. É justamente esse aspecto que atribui essencialidade aos parâmetros reguladores desse trabalho, pois, ao contrário, a oferta e os resultados produzidos pela política pública estariam condicionados ao juízo individual de cada profissional⁶. Portanto, conforme aponta Campos (1997), por mais democráticos que sejam os mecanismos de definição e delegação das atribuições institucionais de responsabilidade pública, a sua materialização sempre ocorrerá com algum grau de externalidade em relação aos profissionais implicados.

Assim, tendo em vista os objetivos elencados nesta pesquisa, as discussões seguintes se darão no sentido de avançarmos na identificação e análise dos elementos estruturantes do mundo do trabalho, tendo como perspectiva analítica a sua realização no que se denomina “setor de serviços”.

2.2. PREMISSAS BÁSICAS SOBRE O TRABALHO NOS SERVIÇOS

Os estudos desenvolvidos por Raichelis (2018), sobre trabalho e profissão no capitalismo contemporâneo, demonstram que seu estágio monopolista é marcado pela ampliação e diversificação do setor de serviços. A autora destaca o expressivo aumento no contingente de trabalhadores assalariados neste setor, fenômeno decorrente do movimento de reestruturação capitalista em um contexto de consolidação do neoliberalismo e que têm continuamente “desencadeado um intenso debate entre analistas de distintas correntes teóricas que buscam explicitar o que são serviços e qual é a natureza desse tipo de atividade que cresce veloz e significativamente em todo o mundo” (Raichelis, 2018, p. 39).

O respectivo debate é marcado por polêmicas de todas as ordens, sobretudo, no que diz respeito à natureza do trabalho em serviços em sua forma específica de participação no processo de valorização do capital, quando comparadas aos processos de produção de mercadorias. Tendo como ponto de partida a teoria marxiana do valor-trabalho, Raichelis (2018) também destaca o aspecto incorpóreo do serviço e a sua característica enquanto valor de uso, que tanto pode representar um trabalho produtivo como improdutivo, a depender da forma social que assume⁷.

⁶ O debate sobre os dilemas que envolvem a relativa autonomia dos profissionais em relação aos parâmetros normativos da política de Assistência Social será retomado ao longo dos próximos capítulos.

⁷ No capítulo inédito de *O Capital*, Marx nos traz um exemplo que torna evidente a importância de considerarmos as condições em que o trabalho se realiza no capitalismo para que seja possível a identificação do seu caráter produtivo, ou seja, de sua capacidade de criar mais-valia: “Um trabalho de idêntico conteúdo pode

Portanto, reafirma que a definição sobre a produtividade ou improdutividade do trabalho não decorre do aspecto material do seu produto, mas sim da forma social que assume e das relações sociais de produção a que está submetido. Ainda, a autora ressalta que sob a hegemonia neoliberal, o capital tem recriado novas formas de extração de mais-valia, observadas as diferentes modalidades de trabalho no século XXI, que reduzem, cada vez mais, os limites que separam a produção de mercadorias e a prestação de serviços.

Nos interessa aqui a identificação das implicações que essa modalidade produz para o trabalho profissional no âmbito das diferentes instituições responsáveis pela prestação de serviços. Nesse sentido, apoiamo-nos nas análises elaboradas por Meirelles (2006), a respeito das características que marcam o trabalho no setor de serviços. A abordagem utilizada pela autora enfoca a prestação de serviços enquanto trabalho em processo e, no caso das políticas sociais, refere-se ao processo de trabalho puro⁸,

De acordo com a autora, diferenciando-se de outros ramos de atividades, o setor de serviços apresenta algumas características próprias, tais como: *Fluxo*, *Variedade* e *Uso intensivo de recursos humanos*. Com relação ao fluxo, são consideradas as propriedades de simultaneidade e de continuidade na prestação de serviços, ou seja, o trabalho é executado e consumido ao mesmo tempo, demandando do trabalhador colocar em movimento um conjunto de conhecimentos e propor variadas ações e atividades que expressam a prestação de serviços. A propósito, diferente de uma mercadoria, que pode ser encontrada em uma prateleira qualquer, o trabalho desenvolvido pelo profissional torna-se inestocável e intangível, não sendo o serviço passível de mensuração “nos moldes de um bem ou produto qualquer, como dúzias, quilos, metros, etc.” (Meirelles, 2006, p. 126).

Considerando a variedade que o setor de serviços representa, comportando inúmeras formas de organização, com distintos campos de atuação, alcance e objetivos, Kon (2015) destaca, entre outras características gerais, a interação *consumidor-produtor*. Segundo

ser, portanto, produtivo e improdutivo [...] os trabalhos que só se desfrutam como serviços, não se transformam em produtos separáveis dos trabalhadores – e, portanto, existentes independentemente deles como mercadorias autônomas – ainda que se os possa explorar de maneira diretamente capitalista. O mesmo trabalho, por exemplo, jardinagem, alfaiataria etc. pode ser realizado pelo mesmo trabalhador a serviço de um capitalista industrial ou de um consumidor direto. Em ambos os casos estamos ante um assalariado ou diarista, mas, num caso trata-se de trabalhador produtivo, e noutro improdutivo, porque no primeiro caso esse trabalhador produz capital, e no outro não; porque num caso seu trabalho constitui um momento do processo de autovalorização do capital, e no outro não” (Marx, 1978, p. 75).

⁸ Para Kon (2015), neste tipo de serviço se destacam as características de intangibilidade e interatividade, através de atividades de caráter único e exclusivo, baseadas, em geral, no uso e transferência de habilidades e conhecimentos do trabalhador. São exemplos as atividades desenvolvidas no âmbito do serviço doméstico, de entretenimento e lazer; de pesquisa e desenvolvimento de produtos; de saúde e educação; entre outros.

a autora, existe um alto contato entre produtor e consumidor, e com frequência este último participa do processo de produção do serviço. Portanto, essas atividades não seguem obrigatoriamente um padrão rígido estabelecido, pois podem variar de acordo com a demanda solicitada.

O fato é que o uso intensivo de recursos humanos constitui uma característica essencial do trabalho no setor de serviços. Meirelles (2006, p. 126) argumenta que os recursos humanos representam o fator produtivo predominante nesse processo, principalmente porque “serviço é uma atividade profundamente interativa e, portanto, a natureza relacional da atividade depende essencialmente de recursos humanos para realizar a interface com os consumidores/usuários”.

Cabe ressaltar que na prestação de um serviço a interatividade é uma característica indispensável, “condição *sine qua non* para a oferta de qualquer serviço entre prestadores e usuários de serviço, pois é impossível a existência de um fluxo contínuo de trabalho sem um canal interativo que lhe dê suporte” (Meirelles, 2006, p. 133). Desse modo, o aspecto relacional da prestação de serviços é um elemento essencial para compreendermos o conteúdo das atividades nesse setor, sobretudo, quando associamos o seu crescimento na atualidade às complexas alterações que o mundo do trabalho vem sofrendo nas últimas décadas, conforme destacaremos no próximo tópico.

Como consequência, Schutz e Miotto (2012, p. 92) ressaltam que os atributos imanentemente humanos envolvidos no trabalho em serviços requerem um saber qualificado do seu prestador, tendo em vista que o seu trabalho se apoia nos conhecimentos mobilizados pelo seu quadro de pessoal. Assim,

este trabalho não pode ser subsumido realmente, diferente da produção material, na qual se destacava a habilidade manual. [...] Essa postulação não nega à atividade de serviços os dilemas acentuados pelos processos de reestruturação produtiva e suas formas características de gestão do trabalho, que são perversamente sentidos por toda classe trabalhadora. [...] Entretanto, estes atributos humanos, indispensáveis na realização dos serviços, são considerados limites à captura total do trabalho vivo, e, portanto, são pertinentes para pensar os serviços socioassistenciais (Schutz; Miotto, 2012, p. 93).

Nessa perspectiva, tendo em vista a natureza relacional dos serviços, as autoras argumentam que o trabalho se realiza na relação direta entre profissionais e usuários, de modo que este fator humano, presente nesta interseção, é revelador de potencialidades de tais serviços. Trata-se, portanto, de um processo de trabalho “em aberto” e que encontra, nas indeterminações da sua prestação, possibilidades concretas para que os trabalhadores, ao mobilizarem sua relativa autonomia, construam respostas profissionais que ultrapassem a captura total do trabalho vivo.

De todo modo, não se pretende negar ao trabalho em serviços “os dilemas acentuados pelos processos de reestruturação produtiva e suas formas características de gestão do trabalho, que são perversamente sentidos por toda classe trabalhadora” (Schutz; Mioto, 2012, p. 93), razão pela qual não podemos pensar essa atividade em serviços deslocada do mundo do trabalho no sistema capitalista de produção. A propósito, o fenômeno de expansão desse setor possui relação direta com o processo de complexificação do capital, como parte de sua estrutura na contemporaneidade. No setor de serviços também se coloca a relação de compra e venda do trabalho, de modo que o capitalismo determina o conteúdo e a forma dessa relação, ao passo que a existência e continuidade de determinados “ramos” no setor depende de sua capacidade de contribuir com o processo de valorização do capital, sendo organicamente funcional aos seus anseios.

Portanto, consideramos necessário um breve debate acerca do processo de reestruturação produtiva, observado a partir dos anos de 1970, e que foi, e ainda tem sido, responsável por intensas transformações no mundo do trabalho. Esse processo repercute estruturalmente na forma como os serviços são organizados, possuindo a capacidade de provocar mudanças organizacionais e redefinir o conteúdo e a forma das relações de trabalho na atualidade. Portanto, alguns de seus aspectos serão situados a seguir, com especial ênfase na forma particular de como o trabalho em serviços no setor público se configura sob a lógica do capital.

2.3. REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E O TRABALHO NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS.

O termo “reestruturação produtiva” buscar traduzir, em linhas gerais, o complexo processo de conformação de um novo padrão de acumulação capitalista em nível mundial que, mediante um cenário de recessão econômica em meados da década de 1970⁹, foi responsável pelo amplo conjunto de transformações ocorridas na economia política e cultural do capitalismo mundial, que fazem eco até os dias atuais, no mundo do trabalho.

Segundo Alves (2011) o processo de mundialização do capital, que marca esse período histórico de crises de superacumulação, constitui o cenário da instauração e

⁹ O momento histórico do pós-guerra, em 1973, marca o início do período de crises do sistema do capital que, nas palavras de Mézaros (2002, p. 795), trata-se de uma crise fundamentalmente estrutural. Em sua obra “Para além do capital” o autor observa: “não há nada especial em associar-se capital a crise. Pelo contrário, crises de intensidade e duração variadas são o modo natural de existência do capital: são maneiras de progredir para além de suas barreiras imediatas e, desse modo, estender com dinamismo cruel sua esfera de operação e dominação. Nesse sentido, a última coisa que o capital poderia desejar seria uma superação permanente de todas as crises, mesmo que seus ideólogos e propagandistas frequentemente sonhem com (ou ainda, reivindicuem a realização) exatamente isso”.

imposição de um novo regime de acumulação do capital, que corresponde ao que se denomina regime de acumulação flexível, que “tende a debilitar o mundo do trabalho, promovendo alterações importantes na objetividade (e subjetividade) da classe dos trabalhadores assalariados” (Alves, 2011, p. 12), dada a intencionalidade do capital de, através de um dispositivo organizacional e ideológico, eliminar toda e qualquer barreira que impeça, dificulte ou limite a exploração intensa da força de trabalho, de modo a precarizar substancialmente as relações e condições de trabalho.

Nesse cenário, as dimensões do conhecimento do trabalhador, além de sua inteligência, controle e envolvimento emocional são explorados em proporções sem precedentes, para que sua capacidade criativa e de cooperação mútua sejam utilizadas como mecanismos potencializadores do processo de valorização do capital. Dal Rosso (2008) ressalta que devido o crescente desenvolvimento da divisão social do trabalho, a partir da imposição do método de produção toyotista, o capital articula uma transição do trabalho tipicamente manual, físico, para a constituição de um trabalho prevalentemente intelectual, emocional e relacional.

Em outras palavras, a dimensão essencial do espírito do toyotismo se localiza na imprescindibilidade da captura da subjetividade do trabalho vivo, de modo que o capital tende a mobilizar corpos e mentes para a organização de uma produção flexibilizada. Desse modo, em atendimento as exigências político-econômicas do capital mundial, “o trabalhador deve ser capaz de ocupar diferentes postos de trabalho, de intervir em diferentes tipos de materiais, de inserir-se em diferentes segmentos do processo de trabalho” (Alves, 2011, p. 50).

É possível considerar, portanto, que a imposição da acumulação flexível possui relação direta com a capacidade histórica do capital em repor os elementos que tornam possível a sua reprodução nos seus diferentes estágios de desenvolvimento, sobretudo, nos momentos agudos de crise. O que significa que, em um cenário de capitalismo financeirizado, tal flexibilidade torna possível formas alternativas de exploração da força de trabalho, manifestas, por exemplo, através da tendência legislativa de desregulamentação do trabalho em atendimento dos interesses do mercado financeiro.

Nos últimos anos, a consolidação desta tendência tem intensificado os ataques à classe trabalhadora. No Brasil, temos como exemplo as alterações nas leis do trabalho, aprovadas em 2017¹⁰, que objetivaram “adequar” a legislação vigente às novas

¹⁰ BRASIL. Lei nº 13.467, de Julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.453, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de

relações de trabalho. A regulamentação do trabalho intermitente e do teletrabalho são algumas dessas flexibilizações que marcam o trabalho no Brasil recente. Em termos gerais, o quadro apresentado compreende a nova morfologia do trabalho no capitalismo, que marca o surgimento de um novo e precário mundo do trabalho: complexificado, fragmentado e heterogeneizado (Antunes, 1995; 2009; 2018).

Sabe-se, conforme mencionamos anteriormente, que as últimas décadas foram palco de uma expressiva expansão do trabalho assalariado no setor de serviços. Antunes (2018) ao discutir o processo de ressignificação do trabalho no âmbito do setor de serviços conclui que mais do que nunca, “homens e mulheres dependem de forma exclusiva do trabalho para sobreviver e encontram, cada vez mais, situações instáveis, precárias, ou vivenciam diretamente o flagelo do desemprego” (Antunes, 2018, p. 24).

Nessa perspectiva, o capital se utiliza de uma variação significativa de formas perversas de superexploração da força de trabalho e de eliminação dos direitos trabalhistas conquistados historicamente. Como consequência dessa nova morfologia do trabalho, assistimos cotidianamente um contingente de trabalhadores vivenciando a informalidade; com retornos salariais degradantes; submetidos a rotinas intensivas de trabalho, assédios, adoecimentos e mortes.

Está claro que este processo de precarização do trabalho ultrapassa as barreiras da objetividade e, sistematicamente, atinge de modo significativo a subjetividade da classe trabalhadora. Como já é mais do que conhecido, nas últimas décadas o capital adquiriu uma densidade exploratória de maior envergadura, ao passo que para além da captura do “fazer” e do “saber” do trabalhador, como nos aponta Alves (2011), o capital se apropria da sua disposição intelectual-afetiva e a coloca em favor dos seus interesses financeiros. Complementando o raciocínio, Franco; Druck e Seligmann-Silva (2010) afirmam que, na verdade, essa precarização assume um caráter multidimensional que altera a vida dentro e fora do ambiente de trabalho, mediante “processos de dominação que mesclam insegurança, incerteza, sujeição, competição, proliferação de desconfiança e do individualismo, sequestro do tempo e da subjetividade” (Franco; Druck; Seligmann-silva, 2010, p. 231).

Em termos gerais, são incalculáveis os impactos que trabalho vivencia sob a lógica do capitalismo, dada sua complexa capacidade criar sempre formas de controlar, governar e administrar a vida em sociedade. Há que se reconhecer, entretanto, que ao

considerarmos o trabalho em serviços no âmbito do setor público, se colocam em evidência elementos particulares com relação à forma como o sistema capitalista produz seus impactos nessas estruturas.

Nesse sentido, convém ressaltar que esta pesquisa se propõe a analisar as relações construídas entre trabalhadores que, majoritariamente, são servidores públicos que contam com certo grau de regulamentação do seu trabalho, com direito a férias e licenças remuneradas; décimo terceiro salário; plano de progressão salarial; entre outros, razão pela qual o debate sobre o trabalho no serviço público nos coloca o desafio de identificarmos as formas específicas de como se expressa, nesses espaços ocupacionais, a racionalidade do capital, que tende a tencionar e reconfigurar de modo diferenciado as estruturas institucionais do trabalho nas políticas sociais¹¹.

Em primeiro lugar, um elemento crucial que se coloca no debate está relacionado ao conceito atribuído aos serviços sociais públicos. Ao instituir o Estado Democrático Social de Direito no Brasil, a Constituição Federal de 1988 tratou de introduzir e ampliar direitos sociais, expandindo as responsabilidades públicas com relação aos direitos de proteção social. Significa dizer que, fundada na dignidade da pessoa humana, a carta magna estabeleceu naquele momento uma direção para a organização dos serviços sociais públicos, cuja prestação foi condicionada à observância das normas constitucionais.

Como bem observa Chiachio (2011, p. 87), o setor de serviços destinado a coletivos sociais, como é o caso da Assistência Social, compõe a dimensão finalística de cada política, “embora cada uma das políticas sociais possua espaços de poder próprios, onde suas formulações, conquistas e recuos se processam e onde se constroem estratégias e alianças que podem ter repercussão na expansão e promoção de direitos sociais”. A autora destaca que para além do ato da oferta, a efetivação do direito requer a construção sistemática e contínua de um trabalho social criativo, qualificado e, no patamar da política social pública, vinculado as necessidades dos cidadãos e cidadãs que usufruem dos serviços públicos.

¹¹ São inegáveis os processos contínuos de disputa e apropriação do fundo público; a subordinação da economia nacional à internacional; as contradições entre o campo jurídico normativo e a forte inclinação econômica de privilegiamento do capital financeiro internacional; que se traduzem em mecanismos complexos, intimamente conectados ao projeto de consolidação do neoliberalismo, com claros objetivos de desestruturação da Seguridade Social brasileira. Em abril de 2016, uma Câmara de Deputados na qual mais da metade dos membros enfrentavam algum tipo de investigação criminal votou o *impeachment* da presidenta Dilma Rousseff. Assumindo o cargo interinamente, Michel Temer tratou rapidamente de implementar um plano econômico suficientemente convencional para atender aos interesses do mercado financeiro. Um conjunto de privatizações, reforma previdenciária, suspensão de gastos em saúde, assistência social e educação e, da forma mais perniciosa possível, aprovou a Emenda Constitucional 95 – *PEC do Fim do Mundo*, conduzindo o país para um abismo social de desproteção e altamente nocivo à classe trabalhadora, para que os interesses privados fossem preservados a qualquer custo. Dados do IPEA apontam que caso a EC 95 não seja revertida, somente na política de assistência social a perda de recursos representará a quantia de R\$ 868 bilhões de reais nas próximas duas décadas (Brasil, 2016).

Por outro lado, um olhar atento às estruturas institucionais nos permite a identificação de tensões presentes na dinâmica desse campo. A realidade é que as relações engendradas no interior das instituições públicas carregam uma dimensão política e, portanto, isentas de qualquer lógica de neutralidade e imparcialidade. Sobre o tema, Rizzotti (2020) argumenta que a dimensão política do trabalho no interior das estruturas institucionais, tendo como parâmetros de atuação o arcabouço teórico metodológico dos profissionais, associado aos seus compromissos éticos e políticos, se confronta cotidianamente com “as dificuldades ancoradas nos embaraços dessas estruturas, demarcadas por sua dimensão burocrática e tecnocrática” (Rizzotti, 2020, p. 89).

Em seus estudos a respeito dos impactos da burocracia sobre o trabalho no âmbito das instituições, a autora identifica o dilema que caminha entre a necessidade de aprimoramento da estrutura e gestão institucional e a forma burocratizada que esse processo assume, representando um reforço do poder, da alienação e do controle, dada sua interlocução com as determinações das estruturas de poder econômico, social e político. Fica evidente, portanto, a ausência de neutralidade nesses espaços institucionais onde as decisões são tomadas, de modo que os conflitos e as contradições ali presentes possuem um caráter político.

Sob essas condições, o trabalho profissional não permanece isento da racionalidade burocrática; o tema é complexo e envolve, no interior das instituições, a presença de sujeitos com saberes e práticas diferenciadas (profissionais da política e cidadãos usuários); a estrutura de regramento institucional; as definições de demandas e entregas da política social; e a regulamentação e saber intelectual que moldam os profissionais e disputam seu lugar e saberes (Rizzotti, 2020, p. 91).

De fato, as relações profissionais construídas entre esses sujeitos são perpassadas pelos fundamentos da burocracia e, sem a devida criticidade técnica e enfrentamento dos mecanismos de subordinação e de dominação institucionais, podem esses profissionais tornarem-se indistintamente meros reprodutores de suas regras, o que inviabiliza a construção do trabalho em política social na perspectiva do direito, da proteção e da cidadania. Concordamos com a autora de que o caminho de enfrentamento da burocracia e de seus efeitos nefastos para o trabalho profissional passa pela “emancipação como contraponto à dominação, a autonomia intelectual em contraposição ao adestramento do regramento, e a democratização das gestões como resposta ao modelo patrimonialista e burocrático” (Rizzotti, 2020, p. 106).

É importante levar em conta que a autonomia intelectual dos sujeitos

envolvidos, bem como o reconhecimento do saberes trazidos pelos usuários dos serviços, precisam ser considerados no processo de enfrentamento dos efeitos da burocracia nas instituições públicas, a partir do desmonte da hierarquização dos saberes. Afinal,

Esse caminho pode contribuir tanto para a construção de saberes transdisciplinares como para a compreensão das reais necessidades dos que buscam os serviços, levando às novas regras e práticas. Apostamos na possibilidade de construção de que outro produto, além dos serviços e benefícios que buscam, pode ser adquirido por todos os sujeitos das organizações – o exercício da democratização – favorecida pela instituição de espaços de participação. Trata-se, portanto, da forma como se estabelece a relação entre a organização e a sociedade civil (Rizzotti, 2020, p. 108).

De toda forma, é preciso recordar que na raiz dos processos de burocratização, assentados, em diferentes níveis, em mecanismos de divisão e separação do trabalho, estão presentes altos graus de alienação, fenômeno que destacamos anteriormente, o que denota a complexidade dos desafios que se colocam para o fazer profissional. Se faz necessário, portanto, indicarmos nesse momento a forma como a alienação se caracteriza no serviço público e de que modo ela compromete, sob a lógica capitalista, o trabalho e as relações profissionais construídas no âmbito das políticas sociais.

Ao analisar o trabalho em equipes de saúde, Campos (1997) destaca o quanto a fragmentação do trabalho em saúde é responsável pelos processos de alienação no âmbito dos serviços. Ocorre que, em tais condições, os profissionais não se sentem sujeitos ativos no processo do cuidado em saúde e tendem a se afastar dos elementos potencialmente estimuladores de sua criatividade e da capacidade de se responsabilizarem pelo objetivo final da própria intervenção, ou seja, no caso dessa política, promover a recuperação e promoção da saúde do público atendido (Campos, 1997). O autor aponta ainda que nesse cenário a tendência é que os profissionais se comprometam pontualmente com algum procedimento, prejudicando não somente os usuários dos serviços, mas o conjunto de profissionais envolvidos, pois ao fixar o seu conhecimento em fragmentos do fazer profissional, este processo os afasta do resultado de seu trabalho.

Devemos, conseqüentemente, estar conscientes de que os profissionais que atuam nos serviços sociais públicos participam da construção dos saberes do seu campo e se constituem enquanto principais tradutores dos princípios da política social a que se vinculam. Utilizando novamente o exemplo da política de saúde, Campos (1997) ressalta que

O grau de alienação dos trabalhadores em relação ao objetivo, objeto e meios de trabalho nos sistemas de saúde pode variar conforme a conjuntura e conforme a sua própria atuação como atores sociais que são. A alienação não é um dado exclusivamente estrutural, portanto, talvez a evidência mais marcante da alienação dos trabalhadores de saúde seja seu grau de afastamento do movimento em defesa da vida. O imperativo de agir sempre em defesa da vida marcaria a especificidade identificadora do ser ou não ser trabalhador de saúde (Campos, 1997, p. 238).

Em todo caso, sabe-se que o trabalho em políticas sociais é atravessado por outras lógicas. Complexas determinações capazes de modificar o resultado final das ações profissionais construídas, alterando o alcance dos seus resultados e criando, na prática, um trabalho que muitas vezes se coloca na contramão do direito. Em seus estudos sobre os significados e as manifestações da alienação no serviço público, Matos (1994) identificou que os processos de alienação no âmbito das instituições atuam no sentido de garantir os privilégios de uma elite política e econômica que se perpetua no poder, representando os interesses do capital. Desse modo, a redução do poder do Estado, a ineficiência dos serviços públicos e a alienação dos servidores tornam-se o objetivo central das instâncias superiores da hierarquia institucional.

Nessa perspectiva, o autor observou que a alienação se expressa de diferentes modos no serviço público, a exemplo do que se denominou de alienação das imagens, que se traduz no reforço à deterioração das imagens sociais dos serviços públicos e dos próprios servidores, comumente associados a estereótipos pejorativos. A alienação do trabalho em si também foi apontada como um elemento que compromete a produção do trabalho coletivo com significado social, o autor destaca que na medida em que a burocracia serve à desarticulação e ao esvaziamento do trabalhador, este se vê desapropriado simbolicamente do resultado das suas ações e, portanto, incapaz de enxergar e significar o início, o fim e a finalidade do seu trabalho (Matos, 1994).

Feitas estas considerações, dificilmente poderíamos desconsiderar que tais mudanças na esfera do trabalho se desdobram em consequências significativas para a organização do trabalho em equipe. A forma como os profissionais constroem as relações entre si é perpassada por um conjunto complexo de determinações, sejam elas consideradas em suas dimensões objetivas e/ou subjetivas. O fio condutor de nossas reflexões exige, nesse momento, um olhar acerca do trabalho em equipe, com enfoque na forma como as relações profissionais se materializam no contexto das instituições.

2.4. CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO EM EQUIPE E OS SUJEITOS RELACIONAIS.

A operacionalização do trabalho em equipe, enquanto uma forma específica de organização da produção de bens ou de prestação de serviços, pode ser identificada na articulação da categoria “trabalho” na sua relação com as características das atividades que os componentes de determinada “equipe” desenvolvem. Christófaró (2020) aponta que na atualidade, em substituição ao trabalho com enfoque departamental/divisional, organizados através de processos de trabalho tipicamente fragmentados e individualizados, a proposta de

trabalho em equipe tem sido reiteradamente incentivada como referência para a organização dos grupos de trabalho.

A autora ressalta que a modalidade de “equipe” possui a capacidade de resignificar o processo de trabalho, a partir da convergência de duas dimensões que se complementam: os *saberes* e a capacidade de *interação* dos trabalhadores, de modo que esse agente profissional torna-se parte da equipe e, desse modo,

obriga-se ao redesenho conceitual e operacional da relação desse sujeito (equipe) com o objeto e os meios de trabalho. Desse modo, formas e modos de interação e de articulação dos elementos constitutivos do trabalho (abstratos e concretos) tendem a acontecer em rede de trocas e em sequência contínua de tempo, de operações (atividades, atos, procedimentos) com pontos de tensão, impasses, compensação e recomposições advindos, próprios ou gerados na dinâmica dos processos de trabalho em equipe (Christófaró, 2020, p. 13).

Nesse sentido, para pensarmos os impactos e os elementos presentes na articulação desses profissionais em uma determinada equipe, sobretudo quando consideramos os aspectos relacionais envolvidos no processo de trabalho, é preciso situarmos três características básicas sobre o trabalho em equipe no cotidiano das instituições, apontados pela autora,

a. os trabalhos em equipe são expressivamente regulados, desde normativas de Estado (organização e gestão de serviços) e procedimentos e tarefas, previamente, esperados e definidos em protocolos, por níveis de complexidade das unidades de atendimento, até como especificidades técnicas de profissionais distintos; b. reúnem atividades, ações e procedimentos definidos no planejamento de determinado setor, unidade, equipe, trabalhador; c. constituem um produto (serviço) resultante de atividades, ações, procedimentos subsequentes ao trabalho de outro setor, de outra equipe, de outro trabalhador; logo, encerra, na sua natureza e dinâmica, um processo coletivo (Christófaró, 2020, p. 15).

De fato, é indiscutível que a prestação de serviços, materializada por uma diversidade de sujeitos profissionais, deve favorecer a organização sistemática de um fluxo contínuo de interação, comunicação e cooperação mútua, na perspectiva de um trabalho construído interdisciplinarmente. Apesar disso, seria um erro acreditar que essas relações se dão intuitivamente, de modo espontâneo.

Richard Sennett (2021) investigou em profundidade tais aspectos fundamentais do trabalho moderno, tendo como perspectiva o que o autor denominou de política de cooperação. O autor argumenta que, com as mudanças contemporâneas ocorridas no mundo do trabalho, criou-se uma tendência coletiva de evitar o envolvimento social com as pessoas que diferem de nós mesmos. Torna-se, portanto, um desafio imenso a convivência com outros trabalhadores que prescindem das nossas concepções, aspecto que revela a dificuldade de se conviver com a diferença, de completar-se na perspectiva do outro, limitando as possibilidades de construção de uma perspectiva comum para o trabalho.

Desse modo, um primeiro aspecto a ser destacado diz respeito a fragilidade das relações profissionais que tendem a se tornar superficiais, inviabilizando-se a construção de vínculos institucionais mais sólidos e, por conseguinte, as pessoas tendem a permanecer distanciadas entre si, o que confere ao trabalho um caráter individualista e de competitividade. Em síntese, atendo-se a uma análise mais subjetivista, a partir da psicologia social, esse processo no mundo real do trabalho pode ser traduzido no que o autor designou como “psicologia da retirada”, em que as novas formas de trabalho no capitalismo têm promovido o surgimento de um perfil de trabalhador incapaz de gerir formas complexas de envolvimento relacional (Sennett, 2021).

Um segundo aspecto de fundamental importância está relacionado ao processo de homogeneização da sociedade. Seus estudos demonstram que esse processo de homogeneização atinge desde o universo da cultura; da arquitetura moderna; do setor de vestuário e moda; da comida de rápido preparo e consumo; da música; até mesmo a constituição dos próprios sujeitos, que são levados a acreditarem que “todo mundo é basicamente igual”. Na verdade, “o desejo de neutralizar toda diferença, de domesticá-la, decorre de uma angústia em relação à diferença [...]. Um dos resultados é o enfraquecimento do impulso de cooperar com aqueles que se mantém teimosamente Outros” (Sennett, 2021, p. 19).

Como consequência, o autor também enfatiza um cenário atual de desabilitação social da capacidade relacional que as pessoas possuem de lidarem com as diferenças umas das outras, criando-se um cenário institucional avesso à atenção e receptividade ao outro. Ocorre que os momentos de interação não se traduzem na identificação de um terreno comum, de uma troca em que os confrontos de interesse são debatidos e as divergências e convergências postas à mesa; ao contrário, nesse contexto os sujeitos estão incessantemente indisponíveis para a capacidade de escuta do outro e, desse modo, demasiadamente preocupados com a reafirmação de seus próprios pontos de vista.

É explícito, conforme apontam Franco; Druck e Seligmann-Silva (2010), o processo de “desestabilização dos estáveis” no mundo do trabalho. A regra consiste em criar um cenário de competição desenfreada entre os trabalhadores, gerando insegurança, instabilidade e medo, mediante um processo que corrompe as possibilidades de identificação e construção de si mesmo, ou seja,

Consolida-se no imaginário social a noção de descartabilidade das pessoas, de naturalidade da insegurança e da competição de todos contra todos, ancorada na fragilização dos vínculos, nas rupturas das trajetórias profissionais, na perda da perspectiva de carreira. [...] aprofunda-se o processo de coisificação das relações humanas e de humanização das coisas, destrata-se a vida. Fragilizando-se o

reconhecimento social e a valorização simbólica, mina-se a autoestima, sendo atingidas as identidades individual e coletiva, bem como a dimensão ética e a dignidade – o cerne do ser humano (Franco; Druck; Seligmann-Silva, 2010, p. 231).

Com formas de trabalho tão humanamente restritas, ganham espaço no ambiente de trabalho as violências institucionais cotidianas. Especialmente no setor de serviços, trabalha-se com a ideia de “excelência” que, tomada como uma ideologia, impõe uma espécie de coerção à perfeição humana. Com isso, “a imposição dos paradigmas da excelência acontece juntamente com a imposição do medo de discordar, já que o dilema é aderir ou ser excluído” (Franco; Druck; Seligmann-Silva, 2010, p. 236).

Tendo como perspectiva a ideia de competitividade maximizada, nos termos acima discutidos, as possibilidades de trabalho em equipe no setor de serviços são afetadas substancialmente pelo incremento do individualismo, estímulo a onipotência e comportamentos profissionais narcísicos. Nesse sentido, observa-se, nas palavras das autoras,

[...] que uma ameaça de degradação paira sobre as instâncias coletivas nos ambientes de trabalho, que antes mantinham vivos, mesmo com esforço, a reciprocidade quanto ao respeito, à confiança, ao reconhecimento profissional e humano – esteios para a construção coletiva de normas consensuais que constituíam, ao mesmo tempo, marco ético e uma referência para a atividade de trabalho fundada na experiência do ofício. As práticas de gestão adotadas fomentam a indiferença pelo destino dos demais, que se transformam em rivais a serem derrotados ou mesmo excluídos (Franco; Druck; Seligmann-Silva, 2010, p. 236).

Importa, neste momento, e com base nas reflexões elaboradas pelas autoras acima referenciadas, apontarmos alguns dos elementos que incidem no trabalho no setor de serviços que consideramos essenciais para a discussão das transformações relacionadas ao conteúdo e a qualidade das relações profissionais, construídas no cotidiano das instituições.

Sendo eles: a) **perda de suportes sociais e afetivos**, de modo que as pessoas encontram dificuldade de reconhecerem, no outro, alguém capaz de compreender os seus sentimentos, seus posicionamentos, seu modo de compreender a realidade, etc.; b) **perda de confiança**, própria do caráter competitivo dos serviços, que tende a criar um cenário de iminente falsidade e incertezas sobre as reais intenções do outro; c) **impedimento do repouso e da recuperação do cansaço**, gerado por um estado permanente de alerta e exigência por um acima do esperado, ocasionando quadros de depressão, stress, ansiedade, irritabilidade e mal-estar, esse elemento possui relação direta com as relações precarizadas através de contratos terceirizados, em que os profissionais sentem a necessidade de demonstrarem sua produtividade a todo momento, para que seja possível a continuidade do vínculo trabalhista; d) **atividade impedida**, que se traduz na ausência de tempo para pensar e refletir sobre o próprio trabalho, sobre si mesmo e também a respeito do trabalho e da importância do outro, de modo que o profissional é impedido de entrar em contato com os próprios pensamentos,

sobretudo, quando dizem respeito a reflexões críticas que colocam em questão a dinâmica do serviço; e) **renúncia à ética**, em decorrência da priorização dos objetivos do serviço, no caso da política de Assistência Social, por exemplo, pode ser relacionado às questões do cuidado ético no sigilo das informações ou à cultura de fiscalização moral das famílias atendidas; f) **perdas relacionais e isolamento dos demais no ambiente de trabalho**, em que o contexto de precarização e os valores individualistas se sobressaem ao diálogo e à troca entre os profissionais; g) **silenciamento**, mediante o impedimento de manifestar-se, exercer crítica, fazer sugestões sobre o trabalho supostamente coletivo; h) **perda da possibilidade de autenticidade**, ao sentir-se ou ser explicitamente coagido à falsidade e à mentira, além da obediência estrita e incondicional, que muitas vezes será utilizada como mecanismo de avaliação e reconhecimento dos “bons” profissionais (Franco; Druck; Seligmann-Silva, 2010, p. 242).

A complexidade que resulta deste emaranhado de relações apresenta um desafio urgente a respeito dos desdobramentos que provoca na organização do trabalho em equipe no setor de serviços. Ao tomarmos como campo de análise a política de Assistência Social, para além das habilidades e competências técnicas exigidas do conjunto de profissionais em suas diferentes áreas de formação, a capacidade relacional e o envolvimento coletivo dos trabalhadores têm sido cada vez mais requeridos.

Evidentemente, o trabalho em equipe exige uma inevitável abertura para a diversidade dos pontos de vista, dos saberes, das opiniões, e de tudo o que reconhecidamente provoca pontos de conflito, enfrentamentos e nós sensíveis, considerados aqui necessários e desejáveis. Essa discussão é perpassada pelo modo como os próprios profissionais compreendem os componentes do trabalho que desenvolvem, suas competências; as responsabilidades éticas, técnicas e políticas envolvidas; a finalidade do seu trabalho; os objetivos das ações que desenvolvem; os instrumentos que utilizam e a compreensão que possuem sobre a natureza e o conteúdo do seu fazer profissional; entre outros determinantes que constituem o processo de trabalho no SUAS.

O conteúdo representativo deste trabalho, em sua perspectiva interdisciplinar, possui um aspecto relacional que abrange as dimensões interpessoais, ideológicas, afetivas, filosóficas, cognitivas e éticas do fazer profissional, tendo como horizonte a materialização da responsabilidade de Proteção de Assistência Social, questões essas que serão recuperadas no segundo capítulo.

No mais, concluindo essas primeiras reflexões, é relevante registrar que a discussão sobre o trabalho coletivo no SUAS, a partir de uma análise sobre as relações

profissionais construídas no cotidiano dos serviços, só encontra sentido quando tomadas na direção da profissionalização do trabalho social, na qualificação permanente dos trabalhadores do SUAS e nos compromissos de proteção que devem garantir aos cidadãos. Afinal, como bem destacado por Torres e Ferreira (2019), é urgente a construção de uma outra cultura institucional para a política de Assistência Social, de modo que a potência do trabalho coletivo seja evidenciada, traduzindo-se na ampliação da capacidade protetiva do Estado, devida aos cidadãos.

3 O TRABALHO E OS TRABALHADORES DO SUAS: ENTRE O INDIVIDUAL E O COLETIVO.

As últimas três décadas constituem um cenário de reconhecimento da política de Assistência Social como direito social e dever do Estado, incluída ao campo da Seguridade Social na Constituição Federal de 1988, e acompanhada de um contínuo movimento de lutas históricas para fortalecê-la enquanto uma área de política pública de responsabilidade estatal, provocado mediante a promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS/1993, e seguido de mudanças expressivas a partir da Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS/2006 e, mais recentemente, com as alterações introduzidas pela Lei 12.435/2011, que modificaram a LOAS.

Ao longo dos anos, a lentidão observada no processo de sua implementação se apoia em uma conjuntura historicamente adversa aos investimentos sociais propostos desde a Carta Magna. A propósito, esses avanços legais buscaram superar os padrões baseados na matriz do favor, do clientelismo, do apadrinhamento e do mando, que tradicionalmente demarcaram, para a Assistência Social, um lugar secundário e marginal no conjunto das políticas públicas (Couto; Yazbek; Raichelis, 2012).

A sua regulamentação, enquanto política pública, têm liberado em todo o território nacional o que as autoras definem como forças políticas, “que não sem resistência, disputam a direção social da assistência social na perspectiva da justiça e dos direitos que ela deve consagrar” (Couto; Yazbek; Raichelis, 2012, p. 54).

O conjunto de dispositivos legais e publicações com orientações técnicas para a operacionalização do trabalho no âmbito da política de Assistência Social coloca assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais e auxiliares administrativos em um lugar comum. De tal modo, direcionar a centralidade das análises para o campo dos trabalhadores da Assistência Social, com ênfase nas relações profissionais construídas entre as diferentes áreas do saber, sugere o reconhecimento da importância do trabalho desses profissionais, exercido em resposta aos desafios que a política tem enfrentado no atual estágio de consolidação do SUAS. Nesses termos,

[...] por ser uma área de prestação de serviços, cuja mediação principal é o próprio profissional, o trabalho da Assistência Social está estrategicamente apoiado no conhecimento e na formação teórica, técnica e política do seu quadro de pessoal, e nas condições institucionais de que dispõe para efetivar sua intervenção (Couto; Yazbek; Raichelis, 2012, p. 80).

Neste contexto, a dimensão relacional do trabalho no SUAS demanda a construção de um espaço em que a troca de experiências e o diálogo se façam presentes. Os níveis de interação entre os profissionais podem definir formas diversas de apreender e abordar a realidade do trabalho, e é justamente nesse espaço que a discussão sobre os aspectos relacionais se coloca. O esforço metodológico proposto nesse capítulo é o de recuperar algumas contribuições teóricas sobre o trabalho social coletivo, de formação interdisciplinar em nível superior, médio e fundamental, que compõem o arsenal operativo do SUAS, no intuito de produzir uma síntese que corresponda ao desafio de abordar o conjunto de determinações que incidem e caracterizam as relações profissionais que circunscrevem o trabalho social no SUAS.

3.1. AS EQUIPES DE REFERÊNCIA NO SUAS: RECONHECIMENTO E COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO SOCIAL.

A temática do trabalho e dos trabalhadores do SUAS consiste em um debate atual e necessário ao processo do seu fortalecimento enquanto um sistema público, comprometido com o direito constitucional à proteção social de todo cidadão. Nesse sentido, as discussões propostas têm como elemento basilar o fato de que estamos tratando de um trabalho coletivo, operacionalizado no âmbito de uma política social pública estatal e que, portanto, possui um vínculo orgânico com o campo do direito social, aspecto que, para Sposati (2021), representa a marca identitária comum a todos os trabalhadores do SUAS.

Com efeito, trata-se de uma ação estatal exercida por um conjunto diversificado de trabalhadores, o que deslegitima qualquer equívoco analítico que considere que a política de Assistência Social possui uma centralidade em determinada categoria profissional, como historicamente tende-se a atribuir aos profissionais assistentes sociais. Segundo a autora, “ao retirar uma profissão da dinâmica relacional de uma equipe interprofissional que compõem um sistema de atenção, pode ocorrer uma proposta contrária, de natureza separatista, desde a sua gênese” (Sposati, 2021, p. 9).

Portanto, um aspecto que nos parece de extrema importância para pensarmos o trabalho no SUAS está relacionado a construção do conceito de trabalhador coletivo, enquanto uma imagem representativa do produto do serviço prestado à população. Contudo, Paula (2014) nos alerta que a figura do trabalhador coletivo representa um elemento essencial para a construção dos processos de trabalho no SUAS, mas se apresenta como um desafio “que precisa ser cuidadosamente problematizada, pois esbarra, sobretudo, nas diversas formas de corporativismo presentes na organização contemporânea dos trabalhadores e em

uma multiplicidade de inflexões” (Paula, 2014, p. 267). Nesse sentido, destacamos alguns determinantes, apontados pelo autor, que podem afetar significativamente o modo como os trabalhadores se relacionam no ambiente do trabalho e, inclusive, na forma e no conteúdo de como o trabalho é prestado à população usuária:

Suas formas de organização: formação de categorias resultantes da divisão do trabalho (assistente social, psicólogo, pedagogo, etc.)[...]; Seus diferentes graus de autonomia: categorias com ou sem antecedentes de organização liberal; profissões antecedentes ou posteriores ao processo de organização para a produção em escala com divisão do trabalho (ou dito de outra forma, da produção em moldes capitalistas); Suas distintas representações no imaginário social: tanto a imagem de cada profissão ou ocupação construída pela coletividade, como aquelas autoprojeadas pelos próprios trabalhadores; Suas formas de validação educacional e legal: categorias com ou sem regulamentação específica, incluindo-se, no último caso, ocupações que simplesmente executam funções atribuídas por delegação de outra categoria de trabalhador, a qual detém posição de superioridade hierárquica na divisão do trabalho; Seus estatutos corporativos: categorias com diferentes graus de controle, tanto do exercício profissional dos seus pares, quanto da abrangência do seu campo de atuação no espectro da divisão do trabalho (Paula, 2014, p. 268).

Sob esta ótica, evidencia-se o fato de que o fortalecimento da dimensão coletiva do trabalho no SUAS é perpassado por uma multiplicidade de determinações que, na complexidade das relações, precisam ser analisadas levando-se em consideração tanto a dimensão subjetiva dos trabalhadores, como a direção social e os requisitos técnicos e institucionais assumidos pelos diferentes atores do trabalho social.

A formação de equipes de referência¹² responsáveis pela oferta dos serviços socioassistenciais, constituídas por meio da NOB RH/SUAS/2006, traduz a importância das especificidades dos trabalhadores do SUAS, e todo o arcabouço normativo procedente enfatiza a necessidade de articulação e diálogo entre as diferentes formações profissionais. Sobre o tema, Muniz (2011) ressalta que a complementaridade entre conhecimentos e habilidades distintas é capaz de gerar uma unidade de diversidades,

Isto significa que cada profissional contribui com suas visões particulares de observação na interpretação dos processos sociais e uma competência também distinta para o encaminhamento das ações. Assim, a equipe não cria uma identidade entre seus participantes que poderia levar a diluir suas particularidades profissionais. São as diferenças de saberes especializados que permitem atribuir unidade à equipe, enriquecendo-a e, ao mesmo tempo, preservando as diferenças (Muniz, 2011, p. 98).

Ao se ocupar da vida humana em seus diferentes estágios de desproteção, a complexidade deste trabalho social exige essa direção coletiva, capaz de promover as seguranças sociais de acolhida, convívio e sobrevivência (autonomia e renda), previstas na

¹² A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH/SUAS/2006 conceitua equipes de referência como “aquelas constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários”. (Brasil, 2006, p. 14).

Política Nacional de Assistência Social de 2004 (PNAS/2004). É justamente a partir desta perspectiva que se deram os processos de reconhecimento dos trabalhadores do SUAS, tanto das profissões de nível superior, por meio da Resolução CNAS nº17/2011, quanto dos trabalhadores de nível médio e fundamental, através da Resolução CNAS nº 9/2014. A propósito, conforme destaca Torres (2014),

O reconhecimento dos trabalhadores do SUAS, sejam eles de nível médio, fundamental ou superior, só tem sentido se associado às responsabilidades que esse trabalho tem na garantia dos direitos do cidadão usuário. Logo, reconhecer trabalhadores e o trabalho profissional, é também reconhecer usuários como cidadãos de direitos (Torres, 2014, p. 236).

Assim, pode-se compreender a importância deste processo de reconhecimento para a reconfiguração das relações profissionais construídas entre os sujeitos. A autora ressalta que “o autorrespeito decorrente do reconhecimento jurídico só é possível quando, ao olhar nos olhos dos outros, o indivíduo se sente respeitado e não subordinado ou inferiorizado” (Torres, 2014, p. 238). O termo aqui fundamental foi a visibilidade, tanto do processo de responsabilização mútua incorporado pelos profissionais, quanto do trabalho em seu caráter coletivo, o que atribui a cada trabalhador um espaço legítimo no processo de trabalho no SUAS¹³.

A tônica deste debate consiste na problematização sobre quais os conhecimentos se colocam como necessários para que o trabalho social produza seus efeitos protetivos na vida dos cidadãos usuários da política, ou ainda, como os diferentes profissionais se mobilizam, se articulam e se relacionam, tendo em vista que o trabalho social não pode produzir respostas profissionais no campo da individualidade, de modo que

O trabalho é coletivo também porque é resultante de uma intervenção em equipe e por distintos serviços, sabe-se de antemão que as demandas e violações apresentadas pelo cidadão não serão respondidas pela intervenção exclusiva e solitária desse ou daquele profissional, nem mesmo dessa ou daquela categoria profissional. A proteção integral requer complementariedades na intervenção dos profissionais (Torres, 2014, p. 245).

Portanto, não se promove proteção social apenas por uma política pública, nem tão pouco por uma exclusiva categoria profissional e, nesse sentido, se faz necessária uma discussão sobre as possibilidades de fortalecimento do projeto ético-político dos trabalhadores do SUAS, capaz de direcionar eticamente as ações profissionais, tendo como horizonte a expansão dos direitos da população trabalhadora atendida.

¹³ A autora destaca que este processo de reconhecimento da dimensão interdisciplinar do trabalho no SUAS foi fundamental para enfrentar a associação estabelecida entre Serviço Social e Assistência Social; “questão que, embora com menor incidência, ainda está muito presente, intensificando disputas cotidianas entre categorias profissionais que se sentem mais ou menos legítimas para atuar no Sistema” (Torres, 2014, p. 240).

A materialização desse projeto depende também da ampliação dos espaços coletivos de diálogo entre os trabalhadores, de modo que cada profissional possa contribuir efetivamente com os seus saberes e sua visão de mundo, buscando a superação da tendência de divisão do trabalho. Por outro lado, são muitos os desafios para a sua consolidação, com relação aos determinantes objetivos, os processos de desaparelhamento e fragilização de tudo o que é público representam outro entrave para a ampliação do alcance protetivo da política de assistência social, a insuficiência dos recursos materiais, financeiros e humanos são um exemplo deste processo.

Evidentemente, trata-se de um problema estrutural que atinge a toda a administração pública brasileira, contudo, Raichelis (2011) demonstra que na assistência social, pelo seu histórico próprio de desprofissionalização, com ações descontínuas, operacionalizadas muitas vezes sob o imprevisto e fortemente marcadas pelo autoritarismo e assistencialismo, os processos de precarização adquirem ainda mais complexidade. Com isso,

do ponto de vista da constituição dos quadros profissionais do SUAS, destaca-se ainda o universo heterogêneo composto por servidores e trabalhadores da esfera estatal nos três níveis de governo e pela extensa 'rede' privada de entidades de assistência social, com uma diversidade de áreas de formação, projetos profissionais, acúmulo teórico-prático, vínculo e condições de trabalho (Raichelis, 2011, p. 45).

Combina-se a esse cenário de precarização o problema prático de intensificação dos mecanismos de terceirização da força de trabalho no SUAS. Dados do Censo SUAS apontam que no ano de 2017 havia 239.262 trabalhadores vinculados às secretarias municipais de Assistência Social, sendo majoritariamente formado por trabalhadores de nível médio e fundamental (60,3%), em relação aos trabalhadores de nível superior (39,7%). Destes, 38% possuíam vínculo de trabalho estatutário, enquanto os outros 62% representavam os trabalhadores contratados sob o regime CLT, comissionados ou outros vínculos, sendo identificado também um aumento, quando comparado aos anos anteriores, no percentual de trabalhadores comissionados (Brasil, 2017, p. 64).¹⁴

Os efeitos nocivos deste processo de precarização, via terceirização da força de trabalho, podem ser sentidos no cotidiano dos serviços socioassistenciais, sobretudo, com relação a dimensão qualitativa do trabalho social. Os estudos de Raichelis (2011) apontam

¹⁴ Os dados apresentados referem-se à última publicação disponibilizada pelo Governo Federal. Observamos, nesse sentido, uma ausência de disponibilização de dados atualizados. Em uma análise histórica a respeito dos processos de construção e desmonte do SUAS, Carneiro; Araújo e Araújo (2019) destacam que uma das dimensões específicas deste desmonte, observado a partir do golpe de 2016, trata da “desconstrução da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), criada em 2004 com o objetivo de produzir, sistematizar e disponibilizar dados sobre o SUAS e sobre a PAS em todo o país, tornando-se uma referência nos estudos, pesquisas, informações, e práticas de avaliação e monitoramento do SUAS e de todas as políticas no MDS, sendo amplamente acessada por diferentes esferas do governo, da sociedade civil e do conjunto de trabalhadores do SUAS” (Carneiro; Araújo; Araújo, 2019, p. 39).

que a terceirização tende a desconfigurar o significado e a amplitude do trabalho social desenvolvido, ficando o trabalho subordinado a prazos contratuais e recursos financeiros controlados, o que resulta na descontinuidade da prestação do serviço e no rompimento de vínculos entre trabalhadores e usuários da política. Ainda, a autora ressalta que a fragilização dos vínculos trabalhistas provoca uma “cisão entre prestação de serviço e direito, pois o que preside o trabalho não é a lógica pública, obscurecendo-se a responsabilidade do Estado perante seus cidadãos” (Raichelis, 2011, p. 52).

Conforme problematizado no primeiro capítulo, no que tange as relações profissionais, a capacidade de organização coletiva dos trabalhadores também é afetada pelos mecanismos de precarização do trabalho. No SUAS, essa tendência se expressa também na divisão entre os trabalhadores, de modo que alguns tendem a ser considerados, equivocadamente, de menor ou maior relevância para o trabalho social, dilema estabelecido tanto pelas diferenciações entre os níveis de escolaridade quanto pelas alternativas formas de contratação e, conseqüentemente, de retornos salariais incompatíveis, mesmo entre profissionais que possuem a mesma responsabilidade e realizam o mesmo trabalho.

Trata-se de um processo de grande complexidade, pois cada uma das categorias profissionais envolvidas tem uma história particular de organização e de luta corporativa e sindical, com acúmulos e reivindicações específicas no que tange às condições de exercício do trabalho, aos conhecimentos e saberes e aos parâmetros ético-políticos orientadores do trabalho profissional (Raichelis, 2011, p. 57).

Desse modo, tal complexidade possui relação direta com o fato de que cada categoria profissional envolvida conta com uma trajetória particular e com especificidades próprias com relação às condições para organização do seu trabalho, aos conhecimentos e saberes mobilizados, bem como aos parâmetros ético-políticos que orientam a construção das ações profissionais em resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos usuários do SUAS.

É preciso ainda destacar que o caráter multifacetado da pobreza e da desproteção social exige cada vez mais a estruturação de um trabalho social que ultrapasse as barreiras da imediatividade, da eventualidade, para se debruçar sobre um trabalho sociofamiliar sistemático, que convoca o agir de diferentes profissionais. O grande desafio consiste na construção de uma aliança estratégica entre os trabalhadores do SUAS, que alcance e integre também os usuários da política, nos termos de Rizzotti (2011). A propósito,

No cotidiano do trabalho é necessário que haja mais dedicação à coletivização das demandas que, na maioria das vezes, apresentam-se de forma individual. Muito embora, grande parte das horas de trabalho fiquem submersas em tarefas individuais e burocráticas, far-se-ia imprescindível que os trabalhadores vivenciassem a suspensão desse cotidiano para caminhar na direção da não alienação, o que significaria retomar os fins últimos do SUAS e, com isso, buscar a construção da consciência resultante da coletivização e politização das demandas e de seus caminhos de superação (Rizzotti, 2011, p. 85).

Em resumo, o fortalecimento dessa consciência coletiva do trabalho no SUAS exige a construção de estratégias profissionais que, tendo em vista as prerrogativas legais, éticas e técnicas, incorporem a dimensão de coletividade, de participação mútua entre os trabalhadores. Pode-se perceber, então, que a ampliação do alcance protetivo na política de assistência social, bem como a sua consolidação enquanto uma política pública atenta as reais demandas da população estão também conectadas à capacidade organizativa dos trabalhadores do SUAS, no sentido da recusa de intervenções profissionais isoladas, individualizadas, autoritárias e disciplinadoras.

É nesse ponto que a discussão sobre a perspectiva do trabalho interdisciplinar no SUAS ganha relevância. A investigação das relações construídas entre os trabalhadores exige um olhar sob a forma como o conceito de interdisciplinaridade pode contribuir na construção do trabalho coletivo, identificando suas potencialidades, bem como os desafios e os limites de tal abordagem. Cabe ressaltar que além de se constituir enquanto um princípio de extrema importância da política nacional de educação permanente, a perspectiva interdisciplinar foi incorporada ao conjunto de publicações governamentais com orientações técnicas, bem como aos documentos oficiais que configuram o arcabouço jurídico-normativo para o trabalho na política de assistência social, enquanto uma exigência para a organização do trabalho em equipes no SUAS.

No próximo tópico, apresentaremos uma breve síntese sobre o conceito de interdisciplinaridade, de modo que seja possível problematizarmos a dinâmica estabelecida entre a perspectiva interdisciplinar do trabalho em equipe no SUAS e a forma como os trabalhadores constroem as relações profissionais nesse contexto.

3.2. INTERDISCIPLINARIDADE E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO COLETIVO.

Um obstáculo que se coloca para quem busca compreender o sentido da atividade interdisciplinar reside no fato de que, historicamente, as pesquisas assumem uma variedade de definições abstratas sobre o conceito de interdisciplinaridade, gerando debates intérminos sobre um tema que é polissêmico e apresenta diferentes possibilidades de operacionalização nos diversos campos. No caminho contrário da construção de um suposto marco teórico-metodológico definitivo para a interdisciplinaridade, buscamos, nesse momento, indicarmos alguns elementos que consideramos necessários para o entendimento desse conceito, enquanto uma prática em andamento, nos termos utilizados por Leis (2011).

Nesse sentido, para fins metodológicos, nos apoiamos nas discussões elaboradas por autores como Jantsch e Bianchetti (2011), que abordam o tema da

interdisciplinaridade a partir de uma perspectiva orientada na e pela materialidade histórica. Trata-se de considerar a interdisciplinaridade na sua relação com o modo de produção em vigor, “uma vez que esta demanda determinada produção de conhecimento (filosofia e ciência) e de tecnologia” (Jantsch; Bianchetti, 2011, p. 172.). Assim sendo,

podemos perceber, historicamente, o processo de fragmentação do conhecimento, caminhando lado a lado com o processo de fragmentação do trabalho (especialmente a divisão técnica do trabalho) [...]. Em síntese, queremos afirmar que o processo de fragmentação do conhecimento e do trabalho se impôs historicamente (Jantsch; Bianchetti, 2011, p. 173).

Os autores destacam, portanto, que no contexto de reestruturação produtiva o conceito de interdisciplinaridade adquire uma máscara de panaceia, ao ser capturado pelo capital, fornecendo a legitimidade necessária para a flexibilização e integração dos processos produtivos. Ainda, cabe destacar a relação estabelecida entre interdisciplinaridade, trabalho e educação, sendo esta última convocada a atuar em parceria com o mundo do trabalho ao formar trabalhadores compatíveis ao novo modelo produtivo.

Sobre o tema, Jantsch; Bianchetti e Mueller (2011) ressaltam que desde o início da década de 1970 a interdisciplinaridade passou a ser concebida e veiculada como um conceito salvador apropriado pelo capital, visando, “em termos de discurso e de prática, demandar da universidade um egresso cada vez mais adequado às características exigidas pelo atual mercado capitalista: flexível, maleável, adaptável, ajustável” (Jantsch; Bianchetti; Mueller, 2011, p. 188).

Portanto, para além da vontade dos sujeitos, a interdisciplinaridade se traduz em uma estratégia indispensável para a assimilação teórico-prática deste modelo de trabalhador ideal exigido pelo capital. Os estudos de Mueller (2006, p. 39) concluem que a interdisciplinaridade assume uma forma fetichizada no contexto do capital, atuando muitas vezes como “lobo em pele de cordeiro”, de modo a cumprir objetivos claros: ser operacional na obtenção de melhores resultados para o capital no ambiente de trabalho. Compreendemos que pensar a organização do trabalho em equipes interdisciplinares exige, portanto, considerarmos os trabalhadores no contexto da divisão social e técnica do trabalho a que estão submetidos.

De outro modo, dado o seu caráter ambíguo, ao analisarmos o trabalho interdisciplinar na perspectiva da totalidade social, reconhecendo a complexidade dos fenômenos, são ampliadas as possibilidades de sua efetivação como uma prática cotidiana capaz de promover a oferta de serviços mais qualificados no que diz respeito ao campo de atuação dos profissionais envolvidos, conforme problematizaremos adiante.

É justamente sob essa perspectiva que a interdisciplinaridade pode ser

apreendida tanto como uma necessidade, como algo que se impõe historicamente, quanto um desafio a ser decifrado (Frigotto, 2008). Nestes termos, a interdisciplinaridade se coloca como uma necessidade dada a sua importância no plano material, histórico e cultural, tendo em vista a forma como o homem produz a si mesmo enquanto ser social. Para o autor, a necessidade da interdisciplinaridade

fundamenta-se no caráter dialético da realidade social que é, ao mesmo tempo, uma e diversa e na natureza intersubjetiva de sua apreensão [...]. Delimitar um objeto para a investigação não é fragmentá-lo, ou limitá-lo arbitrariamente. Ou seja, se o processo de conhecimento nos impõe a delimitação de determinado problema isto não significa que tenhamos que abandonar as múltiplas determinações que o constituem (Frigotto, 2008, p. 48).

Por outro lado, a interdisciplinaridade também se apresenta como um problema, tendo em vista os limites do sujeito que busca compreender e agir sob determinado aspecto da realidade, dada sua complexidade. Afinal, “mesmo que se atinja um elevado nível de capacitação crítica nenhum sujeito individual dá conta de exaurir determinada problemática. Este esforço é sempre acumulativo e social” (Frigotto, 2008, p. 48), pois o conhecimento humano será sempre parcial, relativo e incompleto.

Certamente o trabalho interdisciplinar não se materializa na ausência de conflitos, antagonismos e relações de força. Por isso, uma concepção a-histórica da interdisciplinaridade tende a produzir relações marcadas pela alienação, exclusão e distanciamento do “diferente”, do “alheio”, assumindo interesses puramente instrumentais ao estimular a simples junção “harmônica” dos diferentes olhares disciplinares.

Em síntese, o caráter “interdisciplinar” é próprio da realidade, pois somos seres humanos interdisciplinares. O desafio consiste na busca por essa interdisciplinaridade, pois temos diferentes concepções de sociedade, de ser humano, de ciência e de conhecimento e, portanto, teremos uma postura e compreensões distintas sobre interdisciplinaridade. Com relação ao trabalho social, as instituições não são espaços de consensos, há inúmeros dissensos, o que demanda um debate sobre os referenciais sobre os quais trabalhamos, tendo em vista as demandas profissionais.

Nogueira (1998) destaca que a interdisciplinaridade impõe vínculos de integração mútua no processo de trabalho, ultrapassando as barreiras da simples comunicação entre os sujeitos e, dessa forma, abrindo espaços para a construção de novos saberes e novas práticas. Ainda, a autora afirma que a atividade interdisciplinar exige reciprocidade, relações profissionais e de poder, tendentes à horizontalidade e à definição de estratégias comuns entre os envolvidos.

Portanto, falar em interdisciplinaridade supõe conceber-se, subjacente a essa temática, a intersubjetividade, o que remete à necessidade de relação entre sujeitos,

isso porque as diferentes disciplinas/profissões se expressam no real, na prática, como singularidades, através de sujeitos [...]. O exercício da singularidade é que possibilita que profissões e disciplinas superem uma simples composição agregada de conhecimentos e ação para uma troca efetiva, uma nova construção onde valores, conceitos, métodos e estratégias sejam comunicados, reconstruídos, implicando em reciprocidade, respeito e alteridade reconhecida entre os distintos profissionais (Nogueira, 1998, p. 44).

Evidentemente, são muitos os entraves que se colocam para a operacionalização de práticas interdisciplinares. Não podemos desconsiderar o fato de que os saberes e as práticas profissionais sofrem influências diretas das instituições e das organizações corporativas, gerando tensões socioinstitucionais que afetam o comportamento e a abertura dos profissionais para o trabalho com o outro (Nogueira, 1998).

Sobre este aspecto, Vasconcelos (2002) nos recorda que tais organizações corporativas (sindicatos, associações e conselhos profissionais) possuem autonomia para o estabelecimento das fronteiras do saber e das competências assumidas pelos seus profissionais, controlando desde a formação até mesmo às práticas dos agentes por meio de suas normas éticas. Ainda, o autor acrescenta que outros três determinantes, que se colocam como barreiras e limites à prática interdisciplinar:

1) processo de inserção histórica na divisão social e técnica do trabalho e da constituição dos saberes como estratégias de poder: cada profissão, antes de sua formalização, foi se inserindo no mercado de trabalho gradativamente, conquistando espaço, sistematizando técnicas e saberes, produzindo verdades e rituais de poder, mostrando sua eficácia e se legitimando perante a sociedade; **2) Mandato social sobre um campo específico:** a formalização das profissões é acompanhada por um reconhecimento de reivindicações de um saber e competências exclusivos, no qual as esferas dominantes daquela sociedade específica ou Estado atribuem um mandato social para tomar decisões, realizar tarefas específicas, controlar recursos e para atribuição de responsabilidade legal em caso de problemas, cristalizando um patamar específico de divisão social e técnica do trabalho. Nas democracias modernas esse processo é formalizado pelas esferas legislativas, através de legislações profissionais e assistenciais, mas o mandato social das profissões sofrerá também forte influência da forma como se estruturam as políticas sociais, na esfera do executivo e da sociedade civil; **3) Cultura profissional:** em cada sociedade ou país, cada grupo ou subgrupo profissional tende ir assumindo um conjunto de valores culturais, imaginários, e identidades sociais específicos, preferências teóricas e técnicas, estilo de vida, padrões de relação com a clientela, com a sociedade mais ampla e com a vida política (Vasconcelos, 2002, p. 52).

Desse modo, a proposta de interdisciplinaridade convive na prática com a conjugação dessas relações de saber e poder, de competitividade e de complexos processos institucionais e socioculturais significativos com relação à sua capacidade de afetar e inviabilizar a construção de ações profissionais interdisciplinares. De fato, interdisciplinaridade implica tempo, sentar junto, debater junto, concordar, discordar e, essencialmente, compreender que a aproximação com o outro não se dará unicamente por uma simples decisão, mas sobretudo porque a complexidade do real exige o encontro com outros campos do conhecimento, implicando na relação “entre” disciplinas.

E nessa relação *inter* é imprescindível o respeito as diferentes visões de mundo e às percepções, muitas vezes diferenciadas entre os integrantes da equipe. Tais aspectos nos convida ao questionamento sobre como as profissões, com seus aportes, podem contribuir na construção e compreensão das respostas e demandas profissionais.

Se é fato que o conceito de interdisciplinaridade foi, desde sua origem, estrategicamente apropriado pelo capital, sendo a organização do trabalho em equipes interdisciplinares incentivada para fins puramente instrumentais e econômicos, compreendemos também que ao assumir uma perspectiva interdisciplinar, o trabalho em equipe pode produzir respostas profissionais mais qualificadas, através de uma construção plural entre os trabalhadores e de relações e ações que se atentem as demandas sociais dos cidadãos, para além das exigências puramente institucionais.

3.2.1. A PERSPECTIVA INTERDISCIPLINAR DO TRABALHO NO SUAS

Ao propormos uma análise sobre as relações profissionais construídas no âmbito dos serviços socioassistenciais de média complexidade, tendo como referência o trabalho social em uma perspectiva interdisciplinar, é necessário retomarmos dois elementos que consideramos legítimos para a escolha do caminho teórico-metodológico adotado nesta pesquisa.

O primeiro se refere ao fato de que as relações profissionais construídas entre os trabalhadores do SUAS só podem ser verdadeiramente analisadas sob a ótica de um trabalho coletivo, realizado por profissionais com diferentes formações, tendo em vista que o saber necessário para a operacionalização do trabalho social se encontra na interseção de várias disciplinas do conhecimento, ultrapassando os saberes de uma única profissão. Portanto, esse olhar integrado é necessário para que o objeto de intervenção seja contemplado em suas muitas faces, dado seu caráter complexo e multidimensional.

Um segundo elemento está relacionado a expressiva produção teórica, técnica e normativa que tem buscado direcionar os rumos político e conceitual do campo profissional e do trabalho na área. Embora exista uma lacuna com relação as discussões teórico-conceituais sobre o tema nestes documentos, o termo predominantemente utilizado para se referir ao trabalho em equipe no SUAS é a interdisciplinaridade.

Nesse sentido, realizamos uma consulta aos principais documentos que orientam o trabalho no SUAS e que guardam uma maior relação com a Proteção Social Especial de Média Complexidade, com o propósito de destacarmos a ocorrência dos termos: interdisciplinar/interdisciplinaridade, de forma a identificar o modo como estes documentos

absorvem o conceito de interdisciplinaridade, conforme apresentado a seguir:

Quadro 2 – Ocorrência dos termos: interdisciplinaridade/interdisciplinar nos documentos normativos do SUAS

Documento	Destaque de alguns trechos	Qtd.
LOAS (1993)	–	0
PNAS (2004)	–	0
NOB – RH/SUAS (2006)	<p>“De outro lado, uma vez que a prestação de serviços aos usuários se faz por uma equipe de referência interdisciplinar, [...] é necessário definir parâmetros comuns, válidos para (e entre) os profissionais responsáveis pela proteção das famílias e de seus membros, demandando elaboração e negociação em torno do que é “estritamente necessário” e “relevante para qualificar o serviço prestado”. p.21 (faz referência ao sigilo profissional);</p>	4
TIPIFICAÇÃO (2014)	<p>“TRABALHO SOCIAL ESSENCIAL AO SERVIÇO: acolhida; estudo social; [...] trabalho interdisciplinar...”. p.30 (refere-se ao PAEFI);</p> <p>“TRABALHO SOCIAL ESSENCIAL AO SERVIÇO: acolhida; estudo social; [...] trabalho interdisciplinar...”. p.35 (refere-se a LA e PSC);</p>	4
PNEP/SUAS (2013)	<p>“[...]orientar o planejamento e a oferta das ações de formação e capacitação sob a perspectiva político-pedagógica da Educação Permanente e sob os princípios da interdisciplinaridade, da aprendizagem significativa e da historicidade”. p.25</p> <p>“Ela também não admite a hierarquização e a fragmentação disciplinar do conhecimento e dos saberes. Diversamente disso, se esforça por instituir um processo de ensino, aprendizagem, investigação e construção de conhecimento fundamentado na valorização da interdisciplinaridade”. p.36;</p> <p>“Esse esforço de incorporar a interdisciplinaridade é essencial a uma perspectiva pedagógica que pretende qualificar trabalhadores que atuam no contexto de equipes multidisciplinares e que cotidianamente mobilizam processos laborais e práticas profissionais que lidam com contextos de vida experimentados por indivíduos e famílias, cuja compreensão não é possível por meio da perspectiva de disciplinas isoladas”. p. 36;</p> <p>“Nesse sentido, a interdisciplinaridade permite a ampliação do foco da visão profissional, favorecendo maior aproximação das equipes profissionais à integralidade das situações experimentadas por usuários e beneficiários do Sistema, podendo, por isso mesmo, contribuir na formulação de respostas às questões, demandas, problemas e dificuldades que emergem dos processos de trabalho e das práticas profissionais”. p.36.</p>	7
	<p>“O trabalho social especializado ofertado pelo CREAS exige que a equipe profissional seja interdisciplinar, contando com profissionais de nível superior e médio, habilitados e com capacidade técnica para o desenvolvimento de suas funções”. p.28;</p> <p>“o trabalho interdisciplinar, base da atuação do CREAS, requer a adoção de estratégias que possibilitem a participação e o compartilhamento de concepções por todos os componentes da equipe. Ao compartilhar diretrizes e</p>	

<p>ORIENTAÇÕES TÉCNICAS CREAS (2011a)</p>	<p><i>princípios, o trabalho interdisciplinar não dilui as competências e atribuições de cada profissional. Nesse sentido, é fundamental considerar os distintos olhares e contribuições das diferentes áreas de formação, além da experiência profissional de cada integrante e sua função no CREAS</i>". p.54;</p> <p><i>"A troca de conhecimentos entre os profissionais e o estudo intersorrial das situações atendidas potencializa a capacidade de responder às demandas complexas, observada no cotidiano da Unidade. Dessa forma, o trabalho em equipe interdisciplinar, tendo por base objetivos comuns, poderá integrar os profissionais e contribuir para qualificar e dinamizar as ações e as rotinas de trabalho da Unidade. A atuação em equipe, deve considerar os princípios éticos de cada profissão e o respeito ao sigilo profissional no CREAS</i>". p.55;</p> <p><i>"O desenvolvimento do trabalho em equipe interdisciplinar, o efetivo funcionamento da Unidade e a operacionalização da execução dos serviços especializados demandarão também a coordenação dos recursos humanos. Nessa direção, é importante que os profissionais tenham clareza quanto ao papel e competências do CREAS, bem como dos Serviços ofertados</i>". p.55;</p>	<p>14</p>
<p>ORIENTAÇÕES TÉCNICAS CENTRO POP (2011b)</p>	<p><i>"Conhecimentos e desejável experiência em trabalho em equipe interdisciplinar, trabalho em rede e no atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos</i>". p.57 (sobre o perfil e atribuições dos técnicos de nível superior da equipe do Centro POP);</p> <p><i>"a qualificação do atendimento exige um olhar e uma atuação interdisciplinar, fundamental para possibilitar a construção de respostas mais efetivas às demandas desse público [...]"</i>. p.69;</p>	<p>4</p>

Fonte: Brasil, 1993; 2004; 2006; 2009; 2011a; 2011b; 2013. Organização do próprio autor.

Desta respectiva sistematização, podemos assinalar alguns aspectos que nos chamam a atenção. Inicialmente, identificamos que os termos não aparecem na LOAS/1993 e na PNAS/2004. Constam, na NOB-RH/SUAS, quatro menções ao termo interdisciplinaridade, ao indicar que a prestação dos serviços socioassistenciais se dará mediante a organização do trabalho em equipes interdisciplinares, a partir de parâmetros de atuação comuns, estabelecidos entre os profissionais. Cabe ressaltar que a NOB-RH/SUAS representa um marco político e institucional que orienta a organização e gestão do trabalho na política de assistência social, contudo, a aplicabilidade de suas normativas, definições e regras ainda não é uma realidade observada no conjunto de municípios.

No caderno de orientações técnicas para o trabalho no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, o termo é mencionado quatorze vezes, e o documento considera a interdisciplinaridade como a base de atuação do trabalho social neste serviço, incentivando a participação coletiva e o compartilhamento de concepções, de modo que as competências profissionais não sejam diluídas. O documento menciona ainda a importância da troca entre os profissionais que possuem formas distintas de olhar e compreender as demandas de trabalho e, ainda, aborda o conceito de interdisciplinaridade em

sua dimensão ética e política ao exigir dos trabalhadores a definição clara do seu papel e de suas competências no trabalho desenvolvido.

Na Política Nacional de Educação Permanente do SUAS, a interdisciplinaridade é mencionada enquanto um princípio para o trabalho social, no sentido de combater a fragmentação disciplinar e a hierarquização entre os saberes. No documento a atividade interdisciplinar é considerada em sua capacidade de promover a qualificação do trabalho, na perspectiva de um trabalho social que contemple as demandas e a realidade das famílias atendidas. Ainda, a PNEP indica a importância da valorização de cada área do conhecimento, estimulando a complementaridade entre as ações profissionais.

No documento com orientações técnicas para o trabalho social ofertado no Centro POP (Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua), o termo é indicado em quatro momentos, em geral para apontar a importância da atividade interdisciplinar para uma maior efetividade do trabalho social ofertado às famílias atendidas, referindo-se, neste caso, exclusivamente aos profissionais de nível superior.

Em resumo, boa parte dos documentos normativos mencionam o termo “interdisciplinaridade”, destacando, entre outros elementos, a sua importância para a qualificação do trabalho em equipe; as suas possibilidades com relação a ampliação do foco de visão dos profissionais; a troca e o compartilhamento de conhecimentos sem a diluição das especificidades de cada profissão; a definição de parâmetros comuns para a oferta dos respectivos serviços. Cabe destacar que os documentos incorporam o conceito de interdisciplinaridade enquanto um “dever”, ou seja, uma perspectiva para o trabalho em equipe.

Nesse sentido, um olhar investigativo direcionado a compreender as determinações constitutivas das relações profissionais, construídas no interior das instituições, nos ajudará também a desvelar de que modo e em que medida a interdisciplinaridade é incorporada no trabalho social desenvolvido, razão pela qual nos debruçamos, neste espaço, em uma revisão teórica a respeito da perspectiva interdisciplinar no SUAS.

O trabalho interdisciplinar pressupõe novas formas de relacionamento entre os componentes da equipe, são considerados, entre outros elementos, as diferentes atribuições e competências profissionais; a divisão e a organização do trabalho; os vínculos que os sujeitos constroem entre si; bem como a compreensão acerca dos componentes do processo de trabalho, sua finalidade, objetivo, instrumentos e a própria força de trabalho.

Na política de assistência social, o trabalho tem como finalidade a garantia de proteção social aos cidadãos e essa proteção envolve diversas dimensões complementares

da vida dos sujeitos: psicológica, social, cultural, ética e política, razão pela qual se demanda, para a operacionalização desse trabalho complexo e especializado, o fortalecimento das equipes técnicas compostas por trabalhadores de diferentes áreas profissionais com seus respectivos aportes político, ético e teórico.

Neste sentido, a dimensão sociorrelacional do trabalho no SUAS abrange tanto o processo de reconhecimento profissional mútuo, quanto do reconhecimento dos cidadãos usuários enquanto sujeitos de direitos e elo essencial para o direcionamento das ações profissionais, tendo em vista as demandas profissionais, as ofertas institucionais disponíveis, além dos limites interpostos ao trabalho social. Portanto, a horizontalidade das relações e saberes entre os profissionais torna-se um requisito para o trabalho em equipe, Raichelis e Nery (2014) afirmam que o trabalho interdisciplinar no SUAS

deve ser pautado no estabelecimento de elos comunicantes entre os saberes específicos de forma a ampliar a capacidade de leitura e proposição de respostas coletivas e mais assertivas às demandas da população. Processo que se constitui em espaço para o debate e reflexão, para a explicitação de divergências, enfrentamentos de conflitos, mas também para aprendizado mútuo e construção de consensos (Raichelis; Nery, 2014, p. 226).

Como mencionado anteriormente, a dinâmica deste processo não anula as especificidades com relação ao campo de conhecimento de cada profissão, ao contrário, a construção da unidade na diversidade se torna possível somente quando não se diluem as competências e atribuições profissionais, em uma espécie de trânsito entre o individual e o coletivo, respeitando-se a natureza da contribuição de cada um dos sujeitos. Para as autoras, os esforços para o fortalecimento da dimensão coletiva do trabalho social, capaz de considerar as diferentes interpretações e ângulos particulares na análise dos fenômenos sociais, contribuem para o enriquecimento da equipe profissional e, por consequência, para a consolidação do trabalho no SUAS (Raichelis; Nery, 2014).

Outro elemento relacionado a configuração do trabalho interdisciplinar diz respeito à constituição permanente e continuada dos serviços socioassistenciais. Reafirmamos o posicionamento das autoras ao indicarem que o trabalho interdisciplinar no SUAS não pode ser pontual, focalizado em uma única atividade, a exemplo de quando equivocadamente se relaciona a prática interdisciplinar unicamente às atividades grupais ou de reunião de equipe. Afinal,

assegurar continuidade na prestação de serviços socioassistenciais rebate diretamente na organização do trabalho interdisciplinar da equipe, além de favorecer a ruptura com o improviso, descontinuidade e 'urgência social' enquanto descritores da natureza do trabalho na assistência social. Evidencia-se, portanto, que a construção interdisciplinar de leituras e respostas socioassistenciais exige uma ancoragem contínua, articulada e institucionalizada de forma a configurar o campo de profissionalização do SUAS (Raichelis; Nery, 2014, p. 227).

Compreende-se, então, que a proteção social devida aos cidadãos usuários exige a superação do caráter improvisado e descontínuo da ação profissional, ao passo que o caráter continuado da prestação pública permite os processos de referência estabelecidos entre os serviços e a população atendida, constituindo-se enquanto uma das condições institucionais necessárias ao trabalho interdisciplinar.

Ampliando as discussões acerca do tema, Rizzotti (2011) ressalta a importância da organização do trabalho interdisciplinar a partir da construção de um lugar comum para os trabalhadores do SUAS, pautado na ampliação e na defesa da proteção social. A autora pontua que para além da livre iniciativa dos trabalhadores, a sua construção exige “uma convergência em torno de um projeto político agregador” (Rizzotti, 2011, p. 79). Certamente, a construção desses caminhos interdisciplinares é uma tarefa que desafia a todos os trabalhadores do SUAS; a ampliação do alcance protetivo desta política, para além das limitações burocráticas, demandará esforços em uma luta contínua de todos os trabalhadores para, conforme sistematiza a autora:

- a) a negação intransigente do corporativismo entre as categorias profissionais; b) respeito às condições dignas de trabalho o que inclui vínculos, salários e condições de trabalho; c) aprimoramento profissional através de um sistema de capacitação continuada e do envolvimento da esfera acadêmica com esse projeto; d) construção da intersetorialidade e da interdisciplinaridade; e) a integração dos profissionais no SUAS com a perspectiva de coadunar seus projetos éticos-políticos com os princípios e diretrizes da política de assistência social em vigor (Rizzotti, 2011, p. 85).

Nesta linha, a construção de ações profissionais coletivas que privilegiem a totalidade e a unidade do real possuem como alicerce a dimensão ideopolítica do trabalho em equipe no SUAS, realizado, sobretudo, através da cooperação intelectual entre os trabalhadores. Por isso, insistimos no fato de que a análise das relações profissionais, estabelecidas em uma perspectiva interdisciplinar, exige o reconhecimento das determinações estruturantes do SUAS, o lugar ocupado pela política social (contexto institucional do trabalho); suas estruturas burocráticas, de alienação e hierarquização; as relações de poder e autonomia; entre outras, que redefinem as possibilidades da ação profissional para além da vontade individual dos sujeitos.

De fato, “os trabalhadores só construirão objetivos comuns se comungarem também ideologicamente e convergirem conceitualmente” (Rizzotti, 2014, p. 55). Contudo, “os profissionais nas equipes sofrem o reflexo de se constituírem profissões determinadas social e historicamente pelo processo da divisão sociotécnica do trabalho, portanto, têm condições definidas para o exercício de sua ação” (Rizzotti, 2014, p. 59), embora se faça presente a dimensão intelectual do trabalho, atribuindo-lhe um caráter ideológico, político e

técnico, “o que significa dizer que não há determinação total sobre os profissionais de uma equipe e que sempre existirá um campo de liberdade intelectual” (Rizzotti, 2014, p. 60).

O que queremos destacar é o nexo estabelecido entre o trabalho profissional coletivo e a ética que se materializa no cotidiano dos serviços, à luz dos objetivos e compromissos assumidos pela política de assistência social. Essa dimensão ideopolítica pode contribuir com o trabalho coletivo na medida em que os valores éticos dos trabalhadores do SUAS se “convergem com os princípios de ampliação de direitos e democratização na e da política de assistência social” (Rizzotti, 2014, p. 62).

Ainda, a autora destaca que no interior dos serviços a mescla entre conhecimento e compromisso ético pode e deve influenciar os trabalhadores, tanto na elaboração das respostas profissionais quando na capacidade de articulação e integração interdisciplinar entre seus membros. Nesse sentido,

A luta entre o conformar-se e o transformar-se, torna-se concreta pela construção de novos saberes capazes de articular conceitos e cotidiano; pela capacidade de trabalhar cooperadamente a partir de objetivos pautados em valores éticos convergentes, cuja difusão e a solidificação desses valores incluindo, sobretudo, o debate desse direito com os usuários desses serviços, pode ser um caminho que solidifica a equipe, integrando-a pelos seus saberes e preceitos éticos e, portanto, construindo, ainda que em passos lentos, um novo olhar sobre o direito de proteção, seguridade coletiva e o dever do Estado (Rizzotti, 2014, p. 63).

Sem dúvidas, a promoção do avanço qualitativo no campo das relações profissionais e do trabalho social dependem do reconhecimento da autonomia intelectual de todos os trabalhadores do SUAS e da capacidade que estes agentes possuem para a elaboração de estratégias coletivas atinentes à defesa intransigente da proteção social. A propósito, os avanços conquistados nos últimos anos possuem direta relação com a construção profissional interdisciplinar dos subsídios teórico-metodológicos que orientam o trabalho na área.

É necessário, nesse sentido, reafirmarmos a importância da presença heterogênea de profissionais de nível superior e das ocupações com escolaridade de ensino médio e fundamental para a construção de um trabalho, no âmbito do SUAS, capaz de articular e complementar profissões, funções e saberes, elementos esses necessários ao cumprimento do compromisso ético assumido pelos trabalhadores da assistência social.

3.3. A DIMENSÃO RELACIONAL DO TRABALHO NO SUAS: SABERES E DIREITOS EM QUESTÃO

Em um lugar em que uns são homens, outros mulheres, alguns crianças e velhos. No qual, uns são médicos, outros agentes de saúde, alguns enfermeiros, ou psicólogos, ou odontólogos, ou fono, ou terapeuta ocupacionais, ou nutricionistas, ou fisioterapeutas, ou assistentes sociais, ou..., ou...Onde alguns gostam de jogar bola, outros de ver e falar sobre cinema, ou novelas, ou de notícias de jornais [...]. Aonde há famílias com papai, mamãe, filhos, vovôs, vovós, ou famílias ampliadas que tem duas mães, 6 avós, dois pais, irmãos pelas metades. Lugar que tem grupos heteronormativos e não heteronormativos. Lugar que é de modo evidente marcado por diferenças e diferentes, por múltiplos e multiplicidades. Um lugar que podemos chamar de lugar-multidão de viveres e existires. Neste lugar, não resta a mínima dúvida que há uma certa tensão de como viver o dia a dia no mesmo, entre os vários grupos e pessoas que estão, ali, fabricando seu modo de ser, encontrando o outro, abrindo-se nesses mesmos encontros para situações e coisas interessantes e ricas, no que toca o reconhecimento do outro diferente e o disparo de novidades na produção da vida de cada um, de cada coletivo (Merhy, 2013, p. 1).

As palavras da epígrafe são um bom ponto de partida para assimilarmos a complexidade que há no encontro e nas relações construídas com os outros. Ao colocar em questão a cena do cotidiano dos encontros no âmbito dos serviços públicos de saúde, o autor argumenta que o encontro entre os trabalhadores da política e, do mesmo modo, destes com os usuários dos serviços, também produzem coisas não tão interessantes do ponto de vista da finalidade da política de saúde. O fato é que, em muitos casos, os encontros entre diferentes são marcados pela produção de tensões e desigualdades, isto é, o outro diferente é visto como ameaça e nessas condições a convivência só pode ser estabelecida a partir de uma relação de poder, de controle, de domínio sobre o outro.

Construindo um paralelo com o trabalho na política de Assistência Social, podemos identificar que muitos desses elementos estão presentes no campo de atuação do SUAS. Nas diferentes equipes socioassistenciais essas tensões cobram passagem e a forma como os profissionais se posicionam, em termos ético-políticos, é determinante para a qualidade da oferta de proteção social aos cidadãos usuários. Trata-se, sobretudo, de compreendermos o lugar que ocupamos na política e, a partir de um olhar mais aguçado, percebermos que no encontro entre trabalhadores e destes com os usuários, está em jogo muita coisa, para além de um simples encontro entre diferentes, o que exige atitudes que possam operar de modo relacional e em simetria (Merhy, 2013).

Assim, o debate sobre as relações profissionais construídas na política de assistência social repõe a reflexão sobre o real significado de se trabalhar, em política pública, no campo dos direitos. Afirmamos, nesse sentido, a necessidade de se considerar o *caldo de cultura*, nas palavras de Couto (2015), presente no processo contraditório de constituição da assistência social enquanto política pública e que produz, ainda na atualidade, condições

complexas para o desafio de proteger socialmente os cidadãos usuários, dada a trajetória diversificada com relação ao seu conteúdo, forma e alcance.

A autora destaca a incorporação da noção de política residual, compensatória e focalizada no trato da assistência social, atrelando seus serviços à reafirmação da não política, criando-se um campo fecundo para o pensamento conservador (Couto, 2015). A manifestação desse pensamento está presente na reiterada contraposição entre assistência social e trabalho, de modo que o trabalho, mesmo em condições adversas,

tem sido considerado campo do reconhecimento social em contraponto com a política social e o benefício assistencial que materializa uma relação de indignidade, de um suporte transitório que deve ser logo superado. Nesse debate é preciso reafirmar a centralidade do trabalho e seu valor para a constituição do ser social. Transformar o trabalho em mercadoria e superexplorá-lo é uma realidade da sociedade capitalista, principalmente no quadrante da América Latina, que ao instituir as formas de opressão e acumulação exigiu que a classe trabalhadora fosse em busca de proteção contra os efeitos dessa superexploração. Esse é o campo da proteção social, que ao se referir ao trabalho protegido associa-se ao seguro social, e ao dirigir-se àqueles que não estão contemplados nessa relação pode criar mecanismos de reiteração da subalternidade (Couto, 2015, p. 668).

Portanto, do ponto de vista do trabalho interdisciplinar na política de assistência social, tendo como um dos seus parâmetros o conhecimento sobre os impactos contemporâneos do neoliberalismo no mundo do trabalho, é preciso que os profissionais reconheçam o conjunto de mazelas e desproteções, nas vivências da classe trabalhadora que acessa essa política, e que precisam ser consideradas no debate sobre sua oferta pública.

Cotidianamente, observamos no âmbito dos serviços socioassistenciais um número significativo de trabalhadores usuários que exercem atividade remunerada como empregadas domésticas, trabalhadores ambulantes, entre outras experiências informais com rendimentos mais baixos, insuficientes para sua sobrevivência. O reconhecimento dos usuários do SUAS enquanto trabalhadores superexplorados e precarizados, permite a ultrapassagem da visão estigmatizada que os caracteriza unicamente como “beneficiários”, visão essa que, como bem aponta Couto (2015), recorrentemente vem acompanhada da ideia associada a vagabundagem, displicência e falta de empenho. Nesse sentido, a autora nos alerta:

É preciso escapar do pragmatismo, da empiria que tem alimentado as análises apressadas que são realizadas no campo da assistência social. Fugir das armadilhas que apontam esse campo como do adestramento da população usuária, construindo modelos ideais de famílias, de serviços, de territórios, sem considerar as condições de vida, de luta e de resistência dessa população. É preciso garantir um serviço de qualidade, conectado com as necessidades sociais da população. E ao realiza-lo reafirmar a condição de classe, que se expressa também na pobreza imposta à classe trabalhadora, com a destituição do direito de usufruir da riqueza socialmente produzida (Couto, 2015, p. 672).

Nesse sentido, é preciso considerarmos a relevância da temática

interdisciplinar no SUAS, bem como das relações profissionais construídas entre as equipes tendo como referência para o trabalho social a entrega do direito. Portanto, a profissionalização e qualificação do trabalho, no sentido da ampliação do alcance protetivo da política, se coloca no horizonte das nossas reflexões, tendo como objetivo a construção de um trabalho coletivo que responda ao direito da população atendida. Afinal, não por acaso, em seu artigo 5º o decálogo dos direitos socioassistenciais indica que ser atendido por uma equipe composta por profissionais qualificados, capacitados e permanentes é um direito dos cidadãos usuários da política (CNAS, 2005).

Essas observações demonstram a fundamental importância do papel a ser exercido pelos trabalhadores, bem como dos desafios para a elaboração e efetivação de respostas profissionais conectadas com o projeto ético-político do SUAS. Do contrário, “a consolidação do SUAS poderá se configurar de modo frágil, inconcluso e, no horizonte não se viabilizar na acepção que está sendo proposta e nos moldes idealizados” (Nery, 2009, p. 20). A autora ressalta que o adensamento organizativo, político, conceitual e metodológico do SUAS somente poderá ser implementado por equipes qualificadas técnica e quantitativamente instaladas em espaços ocupacionais condizentes com as demandas dos cidadãos usuários e com a complexidade do trabalho a ser desenvolvido.

Em tal conjuntura, a forma como os profissionais assimilam a política e a visão que possuem sobre o próprio trabalho são refletidas na construção das práticas profissionais, individuais e coletivas, no cotidiano dos serviços socioassistenciais, definindo dessa maneira os rumos da área. Como nos recorda Vânia Nery, a agenda a ser construída pelo coletivo profissional do SUAS “requer considerar o leque das escolhas que transitam entre metodologias, instrumentos e concepções afirmadoras do direito, à perpetuação de práticas ancoradas na tutela, no patrimonialismo e no clientelismo” (Nery, 2009, p. 22).

Esses são alguns dos elementos essenciais para uma análise como a que propomos. O olhar sobre as relações profissionais nos convida a identificar a dinâmica coletiva que está se viabilizando nos espaços institucionais do SUAS e que envolve, necessariamente, tanto as demandas, atribuições e repostas profissionais comuns no cotidiano de trabalho, quanto a dimensão subjetiva desses encontros, sobretudo, quando consideramos as dimensões teórica, política e ideológica do trabalho desenvolvido pelos profissionais; sem desconsiderarmos, evidentemente, as reais condições institucionais para o exercício da autonomia e iniciativa, tendo em vista a dinâmica complexa do trabalho no setor de serviços públicos.

4 AS DETERMINAÇÕES CONSTITUTIVAS DAS RELAÇÕES PROFISSIONAIS CONSTRUÍDAS PELAS EQUIPES DE REFERÊNCIA NO SUAS.

O presente capítulo apresenta análise do conjunto das determinações constitutivas das relações profissionais construídas entre trabalhadores que atuam nos serviços socioassistenciais de proteção social especial de média complexidade, no município de São José do Rio Preto.

Submetidos à análise de conteúdo, os dados coletados através da aplicação dos questionários e das entrevistas junto aos profissionais participantes da pesquisa, são aqui trabalhados na perspectiva de identificação do conteúdo relacional do trabalho no âmbito do SUAS, tendo em vista os processos em movimento, os procedimentos metodológicos e as condições de trabalho que marcam a implementação desta política pública na vida dos cidadãos usuários.

Nesse sentido, colocamos em questão os processos diversificados de trabalho no cotidiano dos serviços socioassistenciais, que se traduzem em distintos modos de fazer e pensar a política de assistência social. Com isso, sem a pretensão de formular generalizações, a análise proposta tem como objetivo uma imersão nos dados qualitativos na perspectiva de organizar e descrever padrões acerca do modo como os profissionais constroem suas relações e o conteúdo que a proteção socioassistencial adquire nesse contexto.

Cabe destacar que a proposta metodológica exigiu um movimento analítico de idas e vindas com relação aos dados obtidos nos questionários e entrevistas, além das anotações e rascunhos realizados no diário de campo. Com o objetivo de facilitar a compreensão do leitor, as reflexões foram agrupadas em três temas abrangentes, de modo que algumas discussões propositalmente transitam entre os diferentes eixos temáticos. No primeiro momento analisamos as relações profissionais a partir das condições em que o trabalho social se concretiza no cotidiano dos serviços socioassistenciais; em seguida, colocamos em questão os elementos que circunscrevem a dinâmica interdisciplinar nesses espaços, para que, em um terceiro momento, possamos desvelar as relações profissionais na perspectiva da proteção socioassistencial que os diferentes sujeitos constroem no cotidiano do SUAS.

4.1. RELAÇÕES PROFISSIONAIS E AS CONDIÇÕES PARA O TRABALHO EM EQUIPE NO SUAS.

As discussões sobre as condições de trabalho no SUAS, materializadas em um conjunto extenso de publicações em teses, dissertações e artigos científicos da área (Hora, 2015; Nery, 2009; Raichelis, 2010, 2011, 2011b), têm abordado, recorrentemente, as condições em que o trabalho profissional se concretiza nos diferentes serviços socioassistenciais. É indiscutível a legitimidade dos debates que colocam em questão as dificuldades para a realização do trabalho social e sobre a necessidade urgente de fortalecimento das condições de sua operacionalização no âmbito da política de assistência social.

Com isso, neste momento identificamos a necessidade de posicionarmos o debate sobre as condições de trabalho no SUAS a partir de uma perspectiva que não se restrinja a discutir o respectivo tema tomando como centralidade do debate os próprios trabalhadores da política. Embora represente uma questão estratégica para pensarmos os processos de trabalho na área, existem outras dimensões e variáveis que interferem no alcance da proteção social; a problematização de alguns desses determinantes identificados ao longo da pesquisa é o nosso objetivo neste momento.

Portanto, neste eixo, ao colocarmos em questão as condições de trabalho no SUAS, temos como perspectiva analítica a identificação dos determinantes que interferem e condicionam a forma como os diferentes profissionais se relacionam e constroem respostas profissionais no cotidiano dos serviços, o que permitirá a identificação sobre o conteúdo da entrega do trabalho social para os cidadãos atendidos por esta política pública.

Buscamos, dessa forma, a ultrapassagem com relação aos debates que posicionam as questões próprias dos trabalhadores do SUAS como antecedentes à discussão sobre o patamar de proteção social que os cidadãos contam quando acessam um serviço socioassistencial, pois a atenção dos serviços, a sua oferta e a entrega aos cidadãos usuários é o próprio trabalho profissional, de modo que a proteção no SUAS constitui a expressão deste trabalho, e este deve ser o ponto de partida para a construção de um sistema único de proteção. Nesse sentido, ao discutir o trabalho “exclusivamente na perspectiva das precárias condições em que ele se dá, deixamos de refletir sobre os compromissos de proteção que ele deve traduzir para o cidadão e, por consequência, adiamos a oportunidade de qualificá-lo” (Torres; Ferreira, 2019, p. 298).

Não queremos com isso desconsiderar o conjunto de ausências e limitações que marcam o trabalho no SUAS; reafirmamos que as condições de exercício profissional tem complicações de muitas naturezas, a baixa cobertura do SUAS é uma delas, a exemplo, em

São José do Rio Preto a Secretaria Municipal de Saúde conta com 29 Unidades Básicas de Saúde para a oferta da atenção primária em saúde, enquanto para o atendimento nos territórios, em nível de Proteção Social Básica, a Secretaria Municipal de Assistência Social conta com 13 CRAS¹⁵. Contudo, para além da discussão das faltas que marcam o SUAS, é preciso situar o debate a respeito do conteúdo da entrega do trabalho social, que tem nos diferentes agentes que atuam nesta política a responsabilidade coletiva por fazer avançar os direitos dos cidadãos usuários.

De fato, são as condições de trabalho um dos determinantes que constituem as relações estabelecidas entre os profissionais considerados nesta pesquisa. As suas contribuições, por meio das falas e do preenchimento dos questionários, evidenciam a pertinência de se pensar o “chão” institucional em que são construídas as relações entre os diferentes sujeitos. Sem a pretensão de esgotar o conteúdo das reflexões disparadas pelos profissionais, buscamos nesse eixo colocar em destaque os aspectos mais relevantes que envolvem as condições objetivas para o trabalho social coletivo.

Um primeiro elemento diz respeito da dinamicidade dos fluxos e das exigências institucionais, marcados pela imediaticidade e imprevisibilidade do trabalho no âmbito dos serviços socioassistenciais, como expresso na fala de algumas profissionais:

Psi/1: “A nossa rotina é de atendimento técnico, de acompanhamento de caso, visita, planejamento, atividades de grupo e também os atendimentos individuais. [...] é certo também que a rotina sempre nos surpreende, são situações de urgência que muitas vezes a gente está programado para uma atividade interna de acompanhamento ou planejamento e acaba tendo que fazer um atendimento emergencial de alguma situação que nos seja requisitado”.

Psi/2: “A gente já teve vários planejamentos de reunião, de estudo, reunião de discussão de caso com todo o serviço que nem sempre a gente consegue cumprir porque a gente tem demandas de trabalho que acabam atravessando isso. A gente teria reuniões com todo o serviço as sextas-feiras de manhã, mas nem sempre acontece, nessa por exemplo não aconteceu, e aí normalmente está ligada as demandas mesmo”.

Tendo como referência os estudos de Agnes Heller, Lacerda (2014) destaca que é no cotidiano dos serviços que os profissionais atendem, fazem grupos, reuniões, planejam o trabalho, emitem relatórios e recomeçam tudo no dia seguinte. É, portanto, na vida cotidiana que são requeridas as respostas imediatas, criando-se um campo fértil aos processos de alienação, ao cumprimento de rotinas e atividades muitas vezes irrefletidas e limitadas à superficialidade e ao senso comum. Para a autora,

¹⁵De acordo com o Diagnóstico Socioterritorial de São José do Rio Preto (2022), durante o ano de 2021 os 13 CRAS foram responsáveis pelo atendimento de 24.968 famílias no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Nos CREAS, através do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos – PAEFI, as duas unidades socioassistenciais atenderam 882 família/indivíduos.

O pensamento limitado pela pressão do dia a dia se restringe a dar respostas automáticas e superficiais por meio de instrumentos de gestão de políticas sociais pautados em um arcabouço jurídico-burocrático e dessa forma organizam a rotina dos serviços que possuem impacto no cotidiano da família trabalhadora (Lacerda, 2014, p. 23).

Somado a esse cenário, estão dadas as características e as condições próprias do trabalho no setor de serviços, já debatidas anteriormente. Sabemos que o conteúdo do trabalho social adquire nesse contexto baixa previsibilidade diante da complexidade das demandas postas às equipes de referência, o que limita objetivamente o cumprimento linear e total das ações previamente planejadas. Contudo, mesmo diante do inescapável redimensionamento que o trabalho social requer no seu fazer cotidiano, o que colocamos em questão é a necessidade de superação da cultura histórica do pragmatismo e das ações improvisadas, ainda tão presentes no cotidiano dos serviços socioassistenciais.

As ações profissionais construídas pelos diferentes agentes institucionais possuem a capacidade de corroborar tanto com a manutenção do instituído, ao reforçarem a naturalização e a criminalização da pobreza e das variadas formas de desproteção a que estão submetidos os cidadãos usuários da política; quanto com um exercício profissional crítico, capaz de compreender os processos sociais em sua dinâmica de produção/reprodução e atender as reais necessidades humanas de proteção.

Nesse sentido, não recorremos a uma leitura ingênua da realidade, que desconsidere os processos históricos nos quais se desenrola o exercício profissional, bem como do caráter parcial do alcance que uma política pública como a assistência social pode atingir no modo de produção capitalista, tendo em vista que a oferta dos serviços será sempre aquém do necessário à classe trabalhadora. Somado a isso, como indicado no segundo capítulo, através do diálogo com Couto (2015), a política de assistência social é historicamente marcada pelo ainda presente “caldo de cultura”, capaz de redefinir as ações profissionais, situando como parâmetro de atuação os diagnósticos prontos, as receitas homogêneas e, no limite, o campo do moralismo; aspectos que representam um desafio premente ao conjunto de trabalhadores comprometidos com a luta política pelo SUAS. A falas das trabalhadoras reafirmam esse cenário:

Psi/3: “A dificuldade é que as vezes a gente é engolida pela demanda e também pelas relações de poder que a gente tem dentro da política de assistência, a gente está dentro de uma política que ainda é muito assistencialista, tem muita politicagem e a gente que está na ponta também é engolido por isso”.

Ao mesmo tempo, Lacerda (2014, p. 27) ressalta que embora tais limites devam ser reconhecidos, “ainda assim a leitura que o profissional faz dos elementos constitutivos do seu exercício profissional é fundamental para o alargamento das

possibilidades de atenção de necessidades do cidadão”. Nesse sentido,

Aprender o usuário dentro das suas condições materiais e perceber as refrações da ‘questão social’ é a única forma de superar preconceitos e a psicologização da ‘questão social’, possibilitando recobrar a perspectiva de totalidade da questão em tela, procedendo os encaminhamentos e intervenções mais adequadas; perceber o Estado e as políticas sociais no âmbito da luta de classes enquanto se domina a burocracia e a técnica são fundamentais para gerar respostas criativas (Lacerda, 2014, p. 27).

De fato, quanto melhor reconstituímos as demandas dos cidadãos usuários da política na perspectiva da totalidade, maiores serão as possibilidades de um atendimento qualificado, pautado em um modelo de política com direção de responsabilidade coletiva, pois lida com demandas coletivas e, portanto, deve ser construído em uma perspectiva contrária à atomização das vivências das pessoas, muitas vezes descontextualizadas de territórios e de famílias, e também da atomização do próprio trabalho dos profissionais, o que fragmenta as ações e destitui o SUAS de coletivos, tornando-o, por exemplo, um sistema marcado pela individualização das demandas oriundas das situações de desproteção social.

Essas determinações que marcam a dinâmica institucional colocam em evidência a necessidade do fortalecimento da capacidade de construção coletiva no cotidiano dos serviços. Em tais condições de trabalho, entendemos que a troca interdisciplinar poderá contribuir para um trabalho mais potente e que metodologicamente responda ao direito.

Outro elemento apontado pelos profissionais e que tem produzido implicações para a construção do trabalho em equipes está relacionado a ausência de profissionais vinculados à áreas específicas do saber, bem como a redução no número de profissionais que compõem as equipes:

AS/1: *“O serviço social na assistência social, você não executa sem outros profissionais, sem o psicólogo, sem pedagogo, sem educador social, sem o advogado que não tem e deveria ter na equipe, está previsto isso, e quando não tem a gente sente o peso de não ter. Então tem casos que a minha formação não alcança, certas providências que eu devo tomar, mas pra eu chegar nelas é só através do trabalho do outro, senão eu não chego, eu não alcanço”.*

AS/2: *“Eu acho que poderiam agregar outros profissionais de outras áreas, para ter outros olhares. A gente sente falta de um advogado, porque a gente tem situações que envolvem o âmbito jurídico, e as vezes aquele linguajar a gente tem que ficar tentando traduzir as coisas [...] Eu sinto falta de outros profissionais, outros conhecimentos para agregar”.*

Psi/2: *“Eu acho que dentro da política de assistência social eu tenho muito a contribuir enquanto psicóloga, mas só psicóloga eu acho que não é suficiente, inclusive se houvesse a possibilidade de outros profissionais que estão previstos na política, por exemplo, a gente não tem o educador social hoje no PAEFI, eu acho que o educador era importante, a gente não tem o advogado e o advogado era importante, porque eu acho que tem dimensões dos nossos atendimentos que precisam de outras formações”.*

Ao instituir as equipes de referência para os serviços socioassistenciais, a NOB-RH/SUAS destaca a Gestão do Trabalho enquanto uma das bases de organização do SUAS, reconhecendo a natureza e a especificidade de cada trabalhador e o conteúdo interdisciplinar da sua atuação, razão pela qual as equipes de referência devem contar com diferentes formações profissionais. A propósito, além dos assistentes sociais, psicólogos e advogados definidos na NOB-RH/SUAS, as resoluções n. 17/2011 e n. 9/2014, do CNAS, reconheceram outras categorias que podem integrar as equipes do SUAS, conforme as especificidades dos diferentes serviços socioassistenciais, a exemplo dos antropólogos; sociólogos; pedagogos; terapeutas ocupacionais; trabalhadores de ensino médio; entre outros.

Segundo Muniz (2011), uma das mais significativas mudanças na gestão do trabalho contemporânea é a valorização da equipe em oposição à predominância histórica do trabalho individualizado. Para a autora, “ao partilhar conhecimentos e ações, a equipe condensa uma unidade de diversidade. Isto significa que cada profissional contribui com suas visões particulares de observação na interpretação dos processos sociais” (Muniz, 2011, p. 97). Nesse sentido,

No trabalho social, muitos instrumentos são comuns, como a entrevista, a reunião, a visita domiciliar, o relatório, o prontuário, entre outros, e muitas vezes são utilizados em conjunto. O que caracteriza cada uma, com efeito, é o conjunto de saberes específicos que somados e multiplicados aos saberes dos outros profissionais enriquecem a leitura da realidade, do contexto, do território e o planejamento das intervenções. A ênfase, reiteramos, não é atribuída aos procedimentos, mas às aquisições dos usuários e aos impactos produzidos na sua convivência, na sua autonomia, nas suas condições de vida, na sua cidadania (Muniz, 2011, p. 98).

Contudo, a inadequação das equipes de referência do SUAS com relação a composição dos recursos humanos ainda é um problema observado em todo o país. Couto (2015) evidencia que na assistência social, dada sua tradição de não-política, observa-se um reduzido investimento na formação de equipes profissionais permanentes e qualificadas, capazes de romper com a subalternidade que historicamente marcou o trabalho nessa política pública.

Somado a esse contexto, tem-se a redução com relação ao quantitativo de profissionais que compõem as equipes, bem como a ausente equiparação entre as diferentes categorias, predominando entre as equipes, por exemplo, um número mais expressivo de assistentes sociais com relação as outras áreas do saber. Determinantes que, conforme apontado pelas profissionais, interferem nas possibilidades de organização do trabalho interdisciplinar:

AS/1: “Eu acho que interfere muito. Por exemplo, se você coloca uma equipe reduzida você vai sobrecarregar a equipe, sobrecarregar as pessoas, e isso interfere diretamente na relação, em tudo”.

Psi/2: *“Existe falta de equipe, acho que existe uma questão muito mais da gente não conseguir executar aquilo que está dado”.*

Psi/1: *“A gente teve bastante dificuldade porque entre exonerações e transferências nossa equipe ficou reduzida a um terço, mas a demanda de trabalho não, e não teve reposição, só se deu agora, nos últimos dois, três meses”.*

Inicialmente, é certo que os recursos humanos na política de assistência social constitui matéria-prima e processo de trabalho fundamental, de modo que o SUAS não é capaz de operar tecnologias substitutivas do trabalho humano. Nesse sentido, os trabalhadores representam o principal “recurso” para a que as ofertas socioassistenciais sejam concretizadas na vida da população usuária.

A adoção de quadros profissionais condizentes com as realidades socioterritoriais é condição essencial para a organização do trabalho em equipe, contudo, quadros profissionais reduzidos não somente dificultam os processos de trabalho, mas diluem as ações profissionais em meio as “emergências” que chegam nos serviços cotidianamente. Nesse sentido, a mudança almejada “não se viabilizará somente pela intencionalidade e compromisso profissional; é preciso construir e sedimentar, de forma continuada e com todos os recursos governamentais, inclusive os legais, a estrutura institucional para a efetivação da política” (Nery, 2009, p. 79).

Outro aspecto identificado nas falas das profissionais diz respeito às diferenças relacionadas a carga horária entre os trabalhadores, enquanto um fator gerador de inúmeras tensões e conflitos:

Psi/2: *“Me veio uma questão muito pessoal agora, existem umas coisas que são segregatórias, que estão relacionadas, por exemplo, a questão da carga horária, as diferenças de carga horária prejudicam o trabalho, então em alguns momentos eu vou agendar uma reunião e minha dupla diz assim ‘mas eu não estou aqui...’; porque eu fico oito horas e ela fica seis, aí em outros momentos eu me sinto muito sobrecarregada, porque eu estou oito horas e ela seis, então essa é uma questão que atrapalha o funcionamento da dupla”.*

Psi/3: *“A gente tem uma diferença de carga horária, o assistente social trinta, e as vezes eu não encontro tanto minha parceira, às vezes dá uma raivinha de não ir embora também [...] Às vezes aparece uma emergência e você está lá sozinho naquele atendimento, porque o profissional já foi embora, e aí vem uma bucha, que você queria fazer o atendimento em conjunto e você vai ter que atender sozinho”.*

A luta pelas trinta horas dos profissionais assistentes sociais representa um movimento político de extrema relevância com relação à ampliação dos direitos do trabalho, conquista essa obtida mediante intensa articulação política e pressão coletiva por condições éticas e técnicas de trabalho. As falas das profissionais demonstram que a diferenciação que se estabelece com relação à jornada de trabalho é considerada um desequilíbrio que reforça divisões entre os membros da equipe, gerando situações de conflito que tendem a prejudicar a

organização do trabalho coletivo¹⁶.

Contudo, entendemos que a luta por melhorias nas condições e relações de trabalho exige enfrentamentos coletivos, de modo que pautas requeridas isoladamente encontram pouca possibilidade para sua concretização, sobretudo quando consideramos os intensos ataques aos direitos trabalhistas. Trata-se, portanto, da necessidade de fortalecimento da luta coletiva no SUAS, na perspectiva de ampliação desse direito a outras profissões que desempenham funções semelhantes no SUAS, no sentido de tornar equânime as relações institucionais e promover uma melhor organização dos processos de trabalho¹⁷.

Conforme discutimos nos capítulos anteriores, as transformações contemporâneas vêm afetando o mundo do trabalho significativamente, inclusive redefinindo profundamente as políticas sociais no âmbito do Estado, e submetendo a atividade profissional aos dilemas da alienação, às novas requisições, demandas e possibilidades de realização do trabalho. Um elemento que merece destaque nesses contexto diz respeito a alta rotatividade dos trabalhadores e à substituição de quadro técnico permanente por contratos de trabalhos por tempo determinado, via processos de terceirização.

Ao nos apoiarmos, no segundo capítulo, nas análises de Raichelis (2011) para a discussão sobre as consequências que a terceirização provoca no serviços socioassistenciais, identificamos o quanto a divergência na forma de contratação é capaz de provocar uma dicotomia entre os “estáveis” e os demais trabalhadores; criando-se diferenciações em termos de remuneração e de benefícios trabalhistas, que afeta indiscutivelmente as relações profissionais:

Psi/2: “A gente tem uma questão do vínculo empregatício também, enquanto você tem um servidor e um terceirizado, existe diferença no vínculo empregatício, existe diferença na remuneração, existe diferença na estabilidade do trabalho, então eu acho que essas coisas atrapalham muito o trabalho em equipe, porque traz condições desiguais”.

ES/1: “Eu preferia quando éramos todos concursados, eu acho complicado trabalhar com os terceirizados, muda muito a relação [...]. O pessoal da terceirizada como estão na mesma situação ali, eles ganham menos que a gente, não tem direito a insalubridade, então eles se juntam para falar da situação deles, e eu sinto isso porque às vezes fica de um lado eu e o outro educador concursado e o pessoal em um círculo”.

As falas das profissionais indicam a fluidez com relação aos vínculos

¹⁶ Essa diferenciação com relação a jornada de trabalho se expressa tanto entre assistentes sociais e psicólogos, considerando a carga horária semanal de 30h e 40h, respectivamente; quanto entre os educadores sociais, tendo em vista que os profissionais concursados trabalham 40h semanais, enquanto os educadores sociais com vínculo terceirizado cumprem uma jornada semanal de 44h.

¹⁷ No dia 15/08/2023 foi aprovado em sessão da câmara legislativa o projeto que garante jornada de trabalho de 30 horas aos psicólogos de São José do Rio Preto, contudo, o projeto depende da sanção do poder executivo.

profissionais estabelecidos mediante as formas flexíveis de contratação. Nesse cenário, acentua-se o caráter transitório das relações de trabalho, situação que contrasta com o caráter estável, com relação ao vínculo de servidor que outra parte dos trabalhadores possuem. No cotidiano dos serviços, a convivência entre profissionais vinculados a diferentes modalidades de contratação tende a criar situações de tensões que acabam por fragilizar o ambiente organizacional, bem como a capacidade de cooperação que os sujeitos estabelecem entre si.

As gestões municipais ainda não incorporaram as diretrizes da NOB-RH/SUAS com relação a forma de ingresso via concursos públicos. Segundo dados da Secretaria Municipal de Assistência Social de São José do Rio Preto¹⁸, a pasta conta com 232 profissionais concursados e outros 201 integrados via contratos com OSC. Um dos contratos, o qual se vinculam profissionais que atuam nos CRAS e CREAS, tem previsão de encerramento em novembro de 2023, contudo, com a justificativa de déficit orçamentário¹⁹, algumas demissões estão sendo antecipadas, o que levou a gestão da pasta a criar um esquema de remanejamento de profissionais entre os serviços do SUAS.

Segundo Nery (2009),

A impermanência dos quadros profissionais reproduz a fragmentação e a descontinuidade histórica da Assistência Social. Não é excessivo afirmar que as precárias relações de trabalho entre os profissionais e as gestões municipais reverberam na incompletude e inconsistência da afirmação dos direitos socioassistenciais do usuário (Nery, 2009, p. 177).

A fala de uma profissional reafirma as fragilidades dos vínculos de trabalho e coloca em evidência a descontinuidade nas relações que o trabalhador estabelece com a população usuária dos serviços:

Psi/1: “Em relação ao usuário sempre foi um fato dificultador porque o terceirizado não tem um vínculo empregatício permanente e a qualquer momento ele pode ser substituído, principalmente com a visão que se tem, que o terceirizado é útil para fazer aquilo a que for proposto independente do objetivo daquilo que for proposto [...]. Então é comum a gente ouvir trabalhador dizer ‘eu vou fazer o que for pedido, porque eu sou grata a esse trabalho, então eu vou fazer qualquer coisa para mantê-lo’. Isso é muito perigoso, né? Porque esse ‘qualquer coisa’ pode ser inclusive qualquer coisa que não esteja de acordo com de fato o direito do usuário e isso me preocupa muito”.

O trecho em destaque nos permite algumas reflexões. A fala da profissional faz referência a possíveis interferências no trabalho realizado pelos profissionais, o que nos

¹⁸ Dados referentes a maio de 2023.

¹⁹ Sposati (2018) aponta o processo de destituição dos recursos direcionados à garantia da integralidade da proteção social prevista constitucionalmente. A autora expõe os mecanismos políticos e econômicos de reforço às políticas de austeridade e radicalização do projeto liberal, funcionais à justificativa de implantação do Estado mínimo liberal, e sustentado por um discurso neoliberal de que não há alternativa ao corte de gastos com as políticas sociais. Trata-se de uma estratégia “asfixia financeira” no campo social, promovida através do redirecionamento dos recursos orçamentários para o atendimento de interesses privados e alheios a concepção e aos princípios de proteção social estatal, pública e universal.

leva a considerar a permanência, nos dias atuais, de práticas clientelistas que historicamente estiveram vinculadas à política de assistência social. De fato, é um tema que exige debate e convoca os trabalhadores do SUAS a refletirem sobre os diferentes mecanismos institucionais e legais capazes de confrontar os ainda presentes mandos e desmandos políticos. Afinal, conforme destaca Raquel Raichelis,

Por isso a luta pela qualificação e capacitação continuadas, por espaços institucionais coletivos de estudo e de reflexão sobre o trabalho desenvolvido, o debate sobre as concepções que orientam as práticas e os efeitos por elas produzidos nas condições de vida dos usuários, é parte da luta pela melhoria das relações de trabalho e direito da população de acesso a serviços sociais de qualidade. Quanto mais qualificados os trabalhadores sociais, menos sujeitos a manipulação e mais preparados para enfrentar o assédio moral no trabalho, os jogos de pressão política e de cooptação nos espaços institucionais (Raichelis, 2011b, p. 436).

De todo modo, o desafio que se coloca a todos os trabalhadores do SUAS consiste no seu fortalecimento enquanto equipes dentro do sistema. É preciso ressaltar que em suas normativas, o SUAS atribui uma relevância inescapável para a defesa dos direitos dos cidadãos enquanto alicerce do trabalho, o que significa que os direitos das pessoas precisam ser defendidos incondicionalmente dentro do sistema, essa é uma responsabilidade coletiva que compete aos diferentes agentes, sob o risco de gerarmos uma perspectiva fracionada entre o SUAS descrito no ordenamento legal, e o SUAS real que a população acessa cotidianamente nos serviços socioassistenciais.

Nesse sentido, são os princípios éticos para os trabalhadores da assistência social, definidos na NOB-RH/SUAS, que devem subsidiar o trabalho social coletivo e potencializar as possibilidades de enfrentamento das diferentes pressões políticas a que o SUAS e seus trabalhadores estão sujeitos. Entre eles, destacamos a defesa intransigente dos direitos socioassistenciais; e o compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais.

Sabe-se que o trabalho desenvolvido no contexto da política de assistência social se insere em uma arena de disputas de projetos políticos, de modo que a perspectiva de garantia dos direitos dos cidadãos atendidos por esta política é confrontada cotidianamente por diferentes forças e agentes, em uma disputa por quais recursos e direcionamentos que esta política deve assumir. Aspecto que evidencia a necessidade de problematizarmos o trabalho no SUAS a partir da gestão da política, no sentido de desvelarmos em que medida a estrutura e a própria gestão da política de assistência social dificultam a operacionalização do trabalho coletivo nos serviços socioassistenciais.

Cumprido destacar que a presente discussão tem como ponto de partida as

responsabilidades públicas da gestão da assistência social, enquanto um campo de trabalho com competências técnicas, éticas e políticas que, entre outras responsabilidades, deve viabilizar a direção técnica e política para os trabalhadores na implementação do trabalho socioassistencial e promover mecanismos de gestão que favoreçam à sua democratização. Segundo Rizzotti,

O processo de consolidação do SUAS tem demonstrado o desafio de construir solidez na estrutura de oferta de serviços, de benefícios e de gestão, para resistir às intempéries das alternâncias de governo e à visão tradicional desprovida da lógica republicana que ainda ronda ou norteia muitas gestões municipais (Rizzotti, 2011, p. 75).

De modo geral, os trabalhadores participantes da pesquisa fizeram referência à estrutura e direcionamento da gestão da política enquanto um determinante que também produz diferentes implicações para a organização do trabalho em equipes. As falas das profissionais carregam o sentimento de exterioridade com relação à organização e direcionamento da própria política que atuam cotidianamente:

Psi/1: “Eu percebo que quem está na ponta não é ouvido [...]. Todo o processo é pensado em detrimento de quem está na ponta, não são levadas em consideração sequer os usuários do serviço, eles não participam desse projeto”.

O trecho em destaque traduz uma tendência que pode ser observada em diferentes municípios, que se refere a centralização, em gabinetes, dos processos de planejamento e decisões da política de assistência social; decisões essas construídas por supostos detentores do saber, sem a participação dos demais trabalhadores e cidadãos usuários da política, sob o risco de que os serviços sejam organizados tendo como perspectiva a facilitação de seu manejo pela gestão e não o acesso dos usuários referenciados. Para Rizzotti (2010),

Soma-se a este aspecto a permanência de um modelo de gestão estatal que ainda guarda características do burocratismo, cujos efeitos podem ser identificados na falta de mobilidade da máquina administrativa para a adoção de novas condutas; na hierarquização de funções e atribuições existentes nas estruturas antigas dos Órgãos Gestores nas três esferas de governo; na dificuldade de socializar informações e no apego às normas mais do que ao que elas poderiam representar em termos de resultados (Rizzotti, 2010, p. 179).

Com efeito, criam-se limitações institucionais para que os trabalhadores elaborem um sentimento de unidade com relação ao trabalho socioassistencial desenvolvido. Ao contrário, cria-se um ambiente operado em uma perspectiva fragmentada, subdividida entre os trabalhadores “da ponta” e os que se encontram nos departamentos de gestão da política. A fala de uma educadora social demonstra o distanciamento sentido pelas equipes:

ES/1: “Por exemplo, vamos falar em um todo, desde a gestão até aqui, eu acho que a gente fica muito sozinho, sabe? Principalmente o nosso serviço, não tem esse olhar diferenciado, este serviço é diferente, é complicado, mas ninguém vê isso. [...]

não é uma visão só minha, todo funcionário se você for perguntar eles vão falar que se sentem mais sozinhos, mais solitários nesse lugar que é tão mais delicado, tão mais conflitante. [...] mesmo quando a gente foi mudar para cá, disseram: ‘ah, vai ter isso, vai ter aquilo, vocês não vão estar sozinhos...’; e a gente está sozinho sim”.

Como se pode perceber, a oralidade e os métodos discursivos têm sido marcas presentes na construção da política de assistência social, contudo, é preciso fazer avançar as vivências concretas de horizontalidade no SUAS. Uma política articulada e organizada coletivamente adquire maior capacidade de compromisso e impacto na vida das pessoas, redefinindo o alcance e a qualidade da atenção. Afinal, a construção do trabalho socioassistencial não diz respeito unicamente aos métodos, as ferramentas, aos padrões técnicos, ou às metodologias de planejamento, avaliação e inovação; mas refere-se também, essencialmente, às escolhas políticas que os seus agentes públicos fazem.

Ocorre que, do ponto de vista ético e político, muitas vezes são feitas escolhas que conflitam com a finalidade e a direção da própria política. Todavia, a ética em política pública se materializa na ação, na postura dos agentes responsáveis pela sua implementação; de modo que o êxito de sua atuação pode ser medido pela coerência entre os discursos e as ações produzidas, mesmo diante de contradições inerentes à política.

Não há dúvida de que este contexto é revelador do ainda frágil e inconcluso processo de construção da aliança estratégica entre os trabalhadores e os usuários do SUAS, de que trata Rizzotti (2011)²⁰. Na verdade, observamos que nem mesmo o elo entre os trabalhadores e a gestão tem sido construído democraticamente, em uma perspectiva dialógica. A fala de uma educadora social ilustra este contexto de modo mais detalhado:

ES/1: “Aí já aconteceu uma loucura porque a gente foi pedir coisas para a gestão que a gente achava que tinha direito e aí nós fizemos uma carta e essa carta acabou trazendo várias demissões e isso foi uma ruptura que impactou muito, perdemos um pedaço de nós em cada pessoa que foi, e eu converso muito com o educador sobre isso, parece que não acaba, foi um processo muito doloroso para a gente”²¹.

Vê-se, assim, a urgência pela ressignificação das bases em que são

²⁰ A autora destaca que a ampliação do alcance protetivo do SUAS perpassa pela compreensão de que somente um coletivo, formado por usuários, trabalhadores e gestores, carrega a capacidade de fazer avançar a política, desde que firmado sob sólidas bases de compromissos éticos e políticos em torno de uma direção comum: os cidadãos destinatários da política de assistência social.

²¹ A profissional faz referência a uma carta elaborada pelos trabalhadores de uma unidade socioassistencial de proteção social especial de média complexidade, em agosto de 2022, e direcionada ao órgão gestor da política de assistência social, solicitando providências com relação as condições de trabalho, diante da mudança predial do respectivo serviço, ocorrida naquele momento, sob forte pressão política dos comerciantes da região central. O serviço foi transferido de uma rua localizada no quadrilátero central da cidade, aspecto que facilitava o acesso da população usuária, e passou a ser ofertado em um espaço construído sob um viaduto, marcado pela presença do tráfego e da violência urbana, colocando em situação de risco os trabalhadores e os usuários do serviço, tendo em vista a ausência de apoio efetivo da segurança pública. Ainda, o documento apontava um conjunto de limitações estruturais para o pleno funcionamento do serviço, pois na ocasião da mudança a obra ainda não havia sido concluída. O conteúdo da carta veio à público, inclusive sendo noticiada em jornais de referência na cidade e, nos dias subsequentes ao ocorrido, três trabalhadores terceirizados que integravam a equipe foram demitidos.

construídas as relações no âmbito da política de assistência social, redefinindo as formas de organização e gestão institucional mediante critérios e mecanismos de democratização, profissionalização e qualificação do trabalho social. Nesse sentido,

A adoção de modelo de gestão mais compatível com as proposições de políticas sociais, no âmbito público, ancora-se na proposição da gestão social. Os pressupostos desse modelo apontam para a ampliação de direitos sociais e para o esgarçamento do Estado na proposição e execução das políticas sociais, por responder à lógica da articulação do desenvolvimento econômico e social. Associa-se a este propósito o escopo de garantir transparência e democratização nos processos de gestão empreendidos (Rizzotti, 2010, p. 179).

Nesse sentido, entendemos que a adoção de uma postura democrática contribui para a o fortalecimento da coletividade no SUAS, na medida em que os mecanismos de gestão da política são usados para tanto. Tal postura exige que os diferentes agentes públicos assumam a esfera política de suas ações e posicionem os direitos da população atendida no horizonte do seu exercício, superando dessa forma hierarquias desnecessárias no cotidiano dos serviços.

Em suma, a complexidade dos problemas a serem enfrentados no SUAS, no âmbito das intervenções profissionais das equipes, aponta a necessidade da interdisciplinaridade. Desse modo, as discussões desenvolvidas no próximo eixo tem como objetivo identificar as concepções dos profissionais a respeito da dinâmica interdisciplinar estabelecida nos serviços socioassistenciais, de modo a traçar um panorama sobre as trocas e conexões construídas entre os profissionais. Ainda, pretendemos abordar alguns dos problemas e atravessamentos que afetam a materialização de uma metodologia interdisciplinar para o trabalho no SUAS.

4.2. RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A DINÂMICA INTERDISCIPLINAR NOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS.

No processo de aplicação dos questionários, solicitamos que os participantes da pesquisa descrevessem a sua opinião sobre a organização do trabalho entre profissionais com diferentes áreas de formação. Apresentamos abaixo algumas das respostas obtidas:

ES/1: *“Pessoas e profissionais diferentes podem ter opiniões diferentes, mas com diálogo e respeito às divergências podemos chegar a um consenso que seja positivo para atingir o objetivo que ambos os lados almejam”.*

Psi/4: *“Acredito ser imprescindível que a construção de conhecimentos e planejamento de ações e intervenções se dê por meio de uma equipe interdisciplinar, de forma conjunta. No meu entendimento, a equipe e direção têm adotado constantemente uma postura que reitera a importância de se construir um trabalho que se fundamenta no diálogo e colaboração entre múltiplos saberes, conhecimentos, formações e técnicas”.*

AS/5: “O trabalho desenvolvido no SUAS deve ser pautado no diálogo entre as áreas profissionais dentro e fora do equipamento, baseado nos princípios éticos de cada profissão. A forma em que essa organização se dará não deve ser baseada em níveis hierárquicos, a não ser pelo lugar ocupado pelo coordenador ou técnico de referência do serviço. Independente da categoria profissional, seja trabalhador de nível médio, seja superior, o diálogo e a divisão das atividades devem acontecer de maneira linear”.

Os trechos acima destacados nos dão algumas pistas acerca das concepções que os trabalhadores expressam a respeito do trabalho coletivo no SUAS. Inicialmente, identificamos que a abertura ao “diálogo” é apontada por boa parte dos profissionais como um mecanismo essencial para a construção do trabalho coletivo. Diálogo esse capaz de articular os diferentes saberes na construção da intervenção.

Contudo, conforme veremos adiante, no cotidiano dos serviços o diálogo entre os profissionais é mais raro e menos presente que nas normativas da política de assistência social e na intencionalidade dos trabalhadores. De fato, como vimos anteriormente, o trabalho em equipe sob a égide do modo capitalista de produção impõe limites à capacidade de cooperação e diálogo entre os sujeitos e, nesse contexto, somam-se as diferenciações com relação à formação profissional; aos conhecimentos e saberes mobilizados; bem como às posições políticas dos agentes, de modo que a interatividade entre os mesmos, característica do trabalho no setor de serviços, é marcada também por conflitos quando os objetivos e compromissos do trabalho profissional não estão consensualmente definidos entre a equipe; aspecto que desafia os diferentes profissionais a pensarem a prática interdisciplinar a partir das responsabilidades compartilhadas e dos elementos comuns que se apresentam na leitura da realidade.

Psi/1: “Por isso que o trabalho interdisciplinar deve existir, para que na troca com o outro, na multiplicidade dos olhares a gente perceber exatamente aquilo que eu não consegui enxergar. Então nós temos óticas de formações diferentes e ainda bem que existe. Então a minha especialidade me deixa cega para a sua especialidade, porque eu fico tão focada naquela leitura que eu aprendi a fazer de uma situação que eu deixo de perceber aquilo que as vezes está tão óbvio, e é isso que eu penso que é o maior ganho, a maior riqueza de um atendimento interdisciplinar [...]”.

Psi/2: “Então, aprender a lidar com o ‘eu faço e você também faz, e a gente faz junto, depois a gente faz separado e junta’, com essas dimensões do trabalho, ‘eu tenho um jeito, você tem outro, eu tenho uma formação e você tem outra, eu ocupo um lugar e você outro’, eu acho que é um eterno desafio. Só que é extremamente rico, porque é alguma coisa que você está o tempo todo olhando para o outro, olhando para você, e eu não consigo ver um trabalho na dimensão do que a gente faz, fazendo sozinho sem equipe, sem trabalhar juntos, porque não é uma soma que eu faço e o outro vai lá e faz, é fazer junto”.

Rizzotti (2014) destaca que o trabalho em equipe representa a capacidade de cooperação entre os diferentes sujeitos que, no caso do trabalho social, diz respeito à cooperação no campo do trabalho intelectual, pautado no saber especializado. A autora alerta

que “mesmo no interior das unidades prestadoras de serviços, os trabalhadores sofrem os efeitos das contradições das relações de trabalho e do próprio fetichismo da equipe interdisciplinar” (Rizzotti, 2014, p. 53); aspecto que impõe dificuldades para a reorganização da dinâmica do trabalho coletivo tendo como referência a construção de objetivos comuns.

Para Nery (2009),

É indiscutível que o trabalho na Assistência Social tem um caráter multiprofissional, supondo ‘olhares’ de diferentes matrizes, o que, por um lado, constitui fator de ampliação das práticas profissionais, sem a diluição das especificidades de cada profissão. Todavia, em outra medida, em decorrência da fragilidade ou mesmo ausência de clareza quanto aos objetivos a serem alcançados com as famílias, os feixes desses ‘olhares’ podem vir a se deslocar em trajetórias paralelas. Em um cenário de inconsistente convergência conceitual e teórico metodológica dos profissionais envolvidos, o cotidiano de trabalho é demarcado por frágil resolutividade e impacto para a população” (Nery, 2009, p. 232).

A resposta de uma profissional ao questionário aplicado evidencia a complexidade do desafio:

Psi/1: “A organização do trabalho entre profissionais de diferentes áreas e níveis de formação me parece essencial, visando uma necessária consciência coletiva frente à realidade social. Entretanto, o que muitas vezes vivenciamos na prática, trata-se da reprodução da ordem capitalista, ou seja, impera o raciocínio fragmentado, a competitividade, o individualismo também se faz muito presente nos equipamentos do SUAS. São necessários muito mais do que momentos pontuais para que o trabalho interdisciplinar se materialize, no sentido de possibilitar a construção gradativa de aprendizados coletivos e, assim, um contínuo processo que incrementa formas de compreender e agir complexamente”.

É preciso destacar que a dinâmica dos serviços socioassistenciais, a exemplo de um CREAS ou um Centro POP, é definida, em um plano formal, por um conjunto de leis e normas que estabelecem as regras, diretrizes e características de seu funcionamento. Ocorre que para além desse plano formal, o processo de produção de uma política pública, no cotidiano das instituições, é marcado também por processos de subjetivação²².

Tendo como referência a política de saúde, Merhy *et al.* (2019) analisam esses processos identificando as forças que operam no cotidiano dos serviços, instauradas nos atos relacionais entre os sujeitos, no campo da micropolítica, nas relações de poder e nas relações intersubjetivas, moldando, assim, diferentes modos de estar no encontro com o outro.

O diálogo com os autores nos permite a problematização dessa interseção, desse mútuo “afetamento” que emerge nos encontros entre os diferentes sujeitos no contexto institucional. Um ponto em destaque está relacionado à necessidade do reconhecimento da

²² Para Merhy *et al.* (2019), processos de subjetivação são processos contínuos de tensionamento, produzidos pelas forças em disputa, que conformam os sujeitos no cotidiano da vida. Eles são marcados pelas histórias de vida, pelos efeitos da composição das equipes de trabalho ou de distintos coletivos, pelos encontros com a população de um território e sua história, pelas convicções político-religiosas de cada um e pelo encontro, a cada dia, com os usuários e seus contextos.

legitimidade dos diferentes saberes, valores e desejos que movimentam os agentes. Os autores denunciam os dispositivos de controle e padronização do trabalho utilizados para valorizar determinados saberes, definir e fixar lugares e papéis, reforçando dessa forma um padrão hierárquico entre as equipes.

As falas das profissionais apontam uma cisão que se estabelece entre a perspectiva de interdisciplinaridade, reconhecida pelos trabalhadores do SUAS, e a materialidade do trabalho no cotidiano dos serviços, cujos profissionais se reconhecem muitas vezes isolados uns dos outros:

Psi/1: “A importância de se favorecer o trabalho e as discussões interdisciplinares, eu lembrei disso agora porque em alguns momentos em nossas reuniões eu tinha uma divergência de um grupo falar assim ‘ah, mas isso porque você é técnico e você não vivencia o que a gente vive’ [...]. Esses dias eu estava comentando com outros profissionais do quanto a gente também não consegue transitar muito com os nossos educadores, a própria organização do serviço, a gente tem poucos espaços de interação até para discutirmos coisas mínimas, pequenas coisas, e ir criando uma sintonia nos papéis [...]. Veja, eu não me sinto trabalhando em equipe, a gente fala assim ‘a equipe técnica’, nós não trabalhamos em equipe, nem na equipe técnica, quem dirá com os outros trabalhadores do serviço”.

ES/1: “Mas eu acho assim, vou te falar do fundo do coração o que eu acho, eu acho que toda técnica tinha que sentar na recepção e conhecer o nosso trabalho, sem achar que ‘ah, ela só está anotando os atendimentos’; não é nada disso, a gente está atendendo aquele usuário, e são muitos todos os dias [...]. Mas assim, basicamente, eu não sei como é o trabalho da equipe técnica, eu não participo de nada disso”.

A hierarquização das relações profissionais é evidenciada nas falas das trabalhadoras; as supostas diferenciações entre “quem pensa e quem faz” são apresentadas como pontos que afetam a organização do trabalho no interior das equipes. Ainda, a diferenciação a respeito dos profissionais de nível médio e superior, sentida pela educadora social, expressa esse distanciamento que inviabiliza o sentimento de pertença e acolhimento entre os sujeitos, de modo que a profissional se veja, em alguns momentos, “de fora” com relação à posição ocupada pelos profissionais de nível superior, não se reconhecendo como parte da equipe.

Por isto mesmo, o trabalho em equipe exige uma construção ativa, que implica a construção de um comum, capaz de fazer frente às diferenças e relações de poder presentes no cotidiano dos serviços. A propósito, para além de se reunirem em um mesmo espaço uma diversidade de trabalhadores, atribuindo a eles tarefas que em certa medida se entrecruzam, conforme estabelecido normativamente, é necessária uma mobilização desses encontros para além do plano formal e da hierarquia, na perspectiva de superação das tensões, conflitos e da burocratização (Merhy *et al.*, 2019).

Mais exatamente, colocamos em questão a necessidade de abertura aos

espaços coletivos, produtores de novas conversas capazes de colocarem em questão as diferentes afetações experimentadas pelos profissionais frente às situações complexas vivenciadas no cotidiano dos serviços socioassistenciais. Contudo, essas conversas exigem a capacidade dos profissionais de revisitarem os processos de trabalho ainda cristalizados pela burocracia tão presente nas instituições, abrindo-se, dessa forma, espaços para os incômodos, à criatividade e a produção de novos coletivos. É, portanto, a partir dos encontros entre os profissionais que estão dadas as possibilidades para a construção de uma política com significado e continuidade de proteção social para os cidadãos atendidos, de modo que ao atuarem em uma perspectiva de troca entre saberes e modos de agir, os profissionais produzam sentido ético e político para o seu fazer cotidiano.

No entanto, são também esses encontros marcados por desconfortos, disputas, negociações, imprevisibilidades e conflitos que atravessam a construção do trabalho social. Desse modo, se por um lado os encontros carregam a possibilidade de um agir coletivo implicado com a proteção e o cuidado, podem também ser operados por protocolos e condutas pouco permeáveis às diferenças. A fala de uma profissional expressa o quanto esses encontros são desafiadores na construção do trabalho em equipe:

Psi/3: “A dificuldade de você encontrar profissionais que não tem escuta, de entrar em uma batalha, isso acontece muito, não vou falar que não acontece [...]. Eu tive algumas experiências assim, às vezes para discutir um caso aí tinha uma assistente social que tinha muita dificuldade de escuta, me atropelava toda vez que fazíamos atendimento em conjunto, então isso é ruim, quando você não consegue saber também o limite de quando o outro entra, quando o outro pode falar, quando eu tenho que respeitar o que o outro fala, por mais que eu discorde, talvez ali não seja o momento de discordar na frente do usuário, é depois sentar e conversar, então acontece, não é mil maravilhas, já peguei atendimento que a pessoa não conseguia ter essa troca. Na equipe é muito difícil quando você vai falar sobre alguma situação e a pessoa leva para o pessoal, como se você estivesse atacando o profissional dela, e às vezes isso é muito difícil quando você não consegue dialogar e a outra pessoa se sente ofendida como se você estivesse falando mal do trabalho, e às vezes você está falando de uma situação que você não concorda com o posicionamento dela”.

Um aspecto muito presente nas falas das profissionais entrevistadas diz respeito às tensões na comunicação entre os membros da equipe, que em muitos momentos não se reconhecem como parceiros corresponsáveis pelo trabalho que desenvolvem. Entendemos que essas tensões podem ser interpretadas, por um lado, como uma dificuldade de compreensão e convívio com a singularidade, com as limitações, e com as diferenças nos modos de ser do outro, criando-se fragmentações e indisponibilidade ao trabalho interdisciplinar.

Anteriormente, apoiamo-nos nas análises de Sennett (2021) para demonstrarmos o quanto esses contextos podem ser marcados por dificuldades para o

envolvimento relacional e a construção de vínculos profissionais mais sólidos. Contudo, de modo mais expressivo, observamos que essas tensões dizem respeito a existência de projetos distintos em disputa com relação aos objetivos e ao modo como o trabalho social deve ser operacionalizado nos serviços socioassistenciais.

Evidentemente, a construção de um trabalho coletivo e corresponsável pela proteção das pessoas demanda dos profissionais tempo, investimento e disponibilidade para a construção de desenhos metodológicos que favoreçam a cidadania das pessoas, identificando conscientemente as formas de abordagens, as ferramentas e instrumentos técnico-operativos, os recursos disponíveis, os padrões e modos de fazer necessários à oferta do trabalho de modo qualificado e ancorado nos objetivos e princípios da política de assistência social, embora nem todos se movimentem da mesma forma:

AS/2: “A gente trabalha com pessoas bem diferentes, por mais que a gente tem muitas coisas em comum, a gente tem personalidades diferentes, temperamentos diferentes, pessoas que tem vivências diferentes, e algumas pessoas que elas têm mais dificuldade de trabalhar em equipe, que traz certo egocentrismo para o trabalho, de não ter escuta para o outro, de não conseguir agregar [...]”.

AS/1: “Uma coisa que eu sempre defendi foi dupla e foi trabalho multiprofissional, mas eu sempre falei: ‘vocês me irritam’, eu não gosto. Vou falar para você que tem horas que eles vêm falar umas coisas que você sente um incômodo imenso, e isso é bom, é aí que você vai ser obrigado a estudar o seu posicionamento, a sua visão, a sua parte, o que te cabe, escutar o outro, compreender o que não é da sua seara e que o outro tem propriedade para falar, então ali quem ganha é a família. Eu falo que as vezes a gente não ganha, você estressa, mas a família ganha com certeza”.

É neste complexo processo de trabalho com o outro, entre conflitos e discussões, que os coletivos se montam e desmontam cotidianamente, onde as divergências, as convergências e a trama das relações de poder se tornam mais ou menos visíveis (Lima, 2016). É, também, nestes mesmos espaços que os profissionais se fortalecem, colocam em questão os seus saberes e as bases da própria formação, produzem novos arranjos e constroem outras possibilidades de intervenção.

Portanto, em meio as disputas e tensões constitutivas do trabalho, é primordial que os profissionais posicionem suas práticas tendo como referência as necessidades da população atendida e os “ganhos”, conforme a fala da profissional, que suas ações produzem na vida das pessoas. De todo modo, um serviço socioassistencial só pode ser verdadeiramente materializado na vida das pessoas através de não somente um, mas vários agentes que, implicados enquanto coletivo, dão sustentabilidade à política e conseguem intervir na realidade. Afinal,

A clareza e coerência na caracterização do itinerário das ações profissionais somente é possível quando ele conhece as necessidades da população que atende, reunindo informações qualificadas sobre as demandas e o contexto particular da realidade

social que expressam as condições de vida dos usuários (Mioto; Lima, 2020, p. 144).

Trata-se, portanto, da responsabilidade e do desafio de se estruturarem as ofertas no âmbito do SUAS tendo como referência o direito socioassistencial, a partir de processos decisórios e coletivos; de interação entre os valores e comportamentos dos profissionais envolvidos; de enfrentamentos, estratégias e resistências; negociações e construção de acordos e pactos em comum. Referimo-nos a uma postura que privilegie a construção de relações profissionais em que se compartilha e se responsabiliza pela proteção social, que, mesmo diante das tensões próprias dos serviços, seja capaz de analisar, indagar e recriar o instituído.

Se este movimento representa, por si só, um desafio imenso para as equipes socioassistenciais, não podemos deixar de lembrar o contexto institucional de degradação das instâncias coletivas nos ambientes de trabalho, identificadas por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) e referenciadas nos capítulos precedentes, sobretudo, quando consideramos a complexidade que marca o processo de trabalho no setor de serviços no capitalismo.

Ao analisar os impactos da degradação do trabalho na saúde mental dos trabalhadores e nas relações profissionais marcadas pelas atuais contradições do mundo do trabalho, as autoras evidenciam, entre outros elementos, a perda da reciprocidade quanto ao reconhecimento profissional e humano; ao respeito e à confiança entre os sujeitos, bases para a construção coletiva (Franco; Druck; Seligmann-Silva, 2010). As falas destacadas a seguir corroboram com as análises:

Psi/1: “E um profissional que não confia no outro, qual a possibilidade de um trabalho interdisciplinar acontecer de fato? Pode até ter dois na sala e no mesmo campo de atuação, mas se eu não confiar naquela pessoa com quem eu estou interagindo, com quem eu estou buscando trocas, com quem eu estou procurando aprender, não vai rolar. Nem vou me sentir à vontade de dizer para ela ‘me ajuda aqui, eu não sei tudo, eu não estou conseguindo encontrar o caminho’. Quando a gente se perde no meio da rua para quem a gente tenta pedir informação? Para quem oferece o mínimo de possibilidade de confiança. Dentro das relações de trabalho isso é muito forte.

Ao referir-se sobre as possibilidades para o trabalho interdisciplinar neste contexto, a profissional complementa:

Psi/1: “Agora do ponto de vista técnico, relacional, que são outras questões, o que eu percebo é que são raríssimos, dentro do nosso serviço, profissionais que busquem essa troca. E que ela é muito difícil de se dar, então hoje eu atuo com uma profissional que assim, em alguns momentos até compartilho com ela, em forma de gratidão mesmo, porque é uma profissional que favorece o tempo todo esse encontro, essa troca de olhares, essa composição e compreensão dos casos. E isso acontece de uma forma natural com a gente, o que eu não encontro, sinceramente, em outros profissionais”.

Os depoimentos da profissional colocam em evidência dois aspectos

relacionados à dinâmica interdisciplinar estabelecida no âmbito dos SUAS. O primeiro deles diz respeito a potência do trabalho coletivo em si, em termos do que essa troca com o outro pode promover quando as relações são pautadas pela reciprocidade, acolhimento, respeito e escuta do outro, elementos essenciais para que o trabalho profissional seja realizado na perspectiva de uma *unidade de diversidades*, nos termos de Muniz (2011). Esse mútuo reconhecimento entre os pares é extremamente importante para a qualidade do trabalho, pois quando os profissionais se mantêm afastados, em recuo com relação ao outro, a ausência de sintonia e diálogo pode comprometer as possibilidades reais de que o trabalho seja realizado interdisciplinarmente.

Por outro lado, o segundo aspecto observado está relacionado a uma tendência de que o trabalho social seja construído sobre bases pessoais, em que prevalece, no cotidiano das instituições, a proximidade estabelecida entre os profissionais, em contraposição à possível definição institucional de procedimentos técnicos adequados à perspectiva interdisciplinar. Nesse sentido, o conteúdo relacional do trabalho apresenta certa inconsistência, de modo que os fluxos e protocolos de trabalho ficam em um segundo plano quando as ações profissionais são construídas tendo destacadamente como referência a proximidade pessoal e os vínculos de afeto entre os sujeitos.

Não se trata de desconsiderar a importância e a potência dos afetos e dos vínculos entre os profissionais. Afinal, como destaca Cordeiro, Thomaz e Carvalho (2018),

Sem dúvida, qualquer trabalho envolve emoções – sentimos raiva de nossas(os) chefes, ficamos felizes quando reconhecem nosso trabalho, nos angustiamos com prazos curtos, transformamos colegas em grandes amigas(os) – algumas(ns) em ‘inimigas(os)’ –, nos entristecemos quando somos criticadas(os) etc. Mas no trabalho social, o afeto, muitas vezes, ocupa outro lugar: ele é tido não só como um efeito de qualquer relação social, mas como uma condição necessária para que haja intervenção, operando como uma espécie de ‘instrumento de trabalho’ (Cordeiro; Thomaz; Carvalho, 2018, p. 203).

O que queremos destacar neste momento é o fato de que a interdisciplinaridade não pode ser uma escolha, uma possibilidade à mercê dos níveis de proximidade entre os profissionais. A conjugação dos conhecimentos de diferentes áreas do saber para a leitura da realidade é uma obrigação de qualquer equipe que trabalha lidando com essa realidade. Evidentemente, as pessoas são diferentes umas das outras e em muitos momentos a convivência pode representar um desafio para os profissionais, contudo, o cotidiano de trabalho exige o desenvolvimento de habilidades capazes de criar pontes de aproximação e não distanciamento, sob o risco de se estabelecerem divisões e descontinuidades no interior das equipes de trabalho.

Cabe ressaltar que apesar dos inevitáveis dilemas, tensões e conflitos

observados no cotidiano das equipes de trabalho no SUAS, bem como das concepções que cada profissional carrega e das condições objetivas e subjetivas para o trabalho interdisciplinar, este trabalho acontece, e acontece a partir do fazer cotidiano das equipes que precisam lidar com as dicotomias, ambiguidades e diferenciações com relação a forma como os profissionais percebem e enfrentam os desafios para a implementação desta política pública; razão pela qual consideramos necessário uma contextualização a respeito do modo como o trabalho coletivo está organizado nestes espaços.

Quando interrogados, via questionários, sobre a dinâmica do trabalho em equipe no cotidiano dos serviços, obtivemos as seguintes respostas dos profissionais: 35,3% indicaram que suas ações **sempre** são construídas juntamente com outros profissionais; outros 55,9% apontaram que suas ações são **frequentemente** construídas em parceria com outros profissionais; já para 8,8% dos participantes suas ações **raramente** são construídas com outros trabalhadores. Portanto, mais de 90% dos profissionais que responderam à pesquisa consideram que o trabalho que realizam é, na maior parte das vezes, construído em conjunto com outros membros da equipe.

A partir das respostas obtidas com os questionários e as entrevistas realizadas, constatamos a coexistência de diferentes padrões relacionais e de organização do trabalho entre as equipes. Observamos, em um determinado serviço, uma relação de maior proximidade entre os profissionais envolvidos, de modo que o trabalho tende a ser organizado metodologicamente a partir de acordos definidos coletivamente, sem que isso represente a delimitação rígida e inflexível das funções a serem desempenhadas no processo de trabalho:

Psi/2: “A gente tem uma lista, a dupla tem uma quantidade de famílias acompanhadas, é uma lista comum, às vezes a gente divide, ‘olha, as ações dessa família você faz, as dessa eu faço...’, mas não tem uma regra sobre isso, a referência da família são os dois técnicos [...]. Às vezes a gente divide, ‘ah, precisa ligar aqui, precisa ligar para essa pessoa, precisa fazer esse relatório...’, eu faço isso, você faz aquilo, a gente não tem uma coisa muito marcada. A gente planeja junto, às vezes a gente faz um diário junto das coisas que precisam ser feitas, das pendências, que estão ali em razão do atendimento [...]”. Em relação ao assistente social é uma coisa que não tem muita separação, é como se a gente tivesse que funcionar juntos, de uma forma mais contínua, só que o tempo todo precisa ter um olhar diferente, eu acho que nas nossas discussões, nas demandas que a gente enxerga na família vem os conhecimentos técnicos. Eu tenho certeza que a minha dupla, por conta da formação dela tem percepções, planeja ações, pensa em coisas que são mais fáceis para ela e não são da minha formação, acho que contribui por conta disso”.

AS/2: “O dia inteiro, o tempo inteiro, a gente está na sala juntos e a gente está conversando o tempo inteiro, caso a caso, situação por situação, dinâmico, troca aqui, troca ali, ‘o que eu faço?’, ‘o que você acha?’. No atendimento, na visita, as vezes você percebe que o psicólogo conduz mais, dependendo da demanda o assistente social consegue conduzir melhor, depende da demanda trazida ali”.

Por outro lado, em outros serviços observamos que o trabalho adquire outra configuração, sendo organizado predominantemente de modo mais fragmentado, ao passo que a cooperação e os diálogos, quando ocorrem, são muitas vezes motivados pela complexidade que uma demanda pode, excepcionalmente, representar:

Psi/3: “A gente divide por território lá, então eu e a assistente social não fazemos o plano individual juntas, a gente separa os casos por território, então cada uma fica como técnica responsável por aquele caso, aí a gente discute e quando a gente vê a necessidade a gente faz atendimento em conjunto, então a gente faz uma visita, ela me chama para um atendimento, eu chamo ela, dependendo da complexidade [...]. E às vezes quando o caso é muito complexo a gente acaba fazendo o atendimento em conjunto, então às vezes eu peço ajuda para a assistente social para fazer o atendimento”.

AS/1: “Infelizmente a gente não consegue atender em dupla, o que pra mim é muito ruim, porque seria um sucesso se conseguíssemos de fato atender em dupla, mas é difícil por conta da demanda mesmo, e acaba cada um atendendo os seus e a gente só se junta quando sente necessidade, em casos específicos [...]. Eu acho que como está sendo operacionalizado ali, de cada um ter os seus casos é difícil a gente perceber, porque tem hora que a demanda é tanta, que se você é assistente social, se você é psicólogo, se você é trapezista...você vai fazendo no automático, e é muito perigoso”.

Psi/1: “Eu queria ter mais oportunidade de troca, mais espaço de troca, que os cronogramas priorizassem isso. A pensar no cronograma, com quem você trabalha quanto tempo você consegue deixar com horário comum, com tempo de planejamento, acompanhamento comum e até visita? Porque já teve dia da gente fazer até em horário de almoço para conseguir conciliar os horários de visita para que um consiga acompanhar o outro, não é oficial, veja bem, nós não temos nenhum caso que oficialmente a gente acompanha juntos, porque não há essa possibilidade, institucionalmente não há essa possibilidade, não é nem priorizado”.

ES/1: “Mas muitas vezes a experiência que a gente acaba tendo é de estar todo mundo fazendo o trabalho do SUAS sem pensar na interdisciplinaridade, de você ficar fazendo as mesmas coisas”.

É relevante destacar, ao se discutirem os processos de trabalho no SUAS, a pouca presença dos educadores sociais nas falas dos profissionais de nível superior. De modo geral, estes últimos geralmente se referem às “duplas psicossociais” quando tratam do trabalho cooperado. A importante e indispensável atuação dos educadores sociais, em suas diversas atribuições e responsabilidades no cotidiano dos serviços socioassistenciais, reforça a urgência de ampliação do diálogo sobre o significado do trabalho coletivo e em equipe na política de assistência social, sobretudo, quando nos referimos a esses profissionais responsáveis pela linha de frente do SUAS, que muitas vezes representam a *fase visível* do sistema para o cidadão usuário, conforme destaca Torres (2014).

Esses aspectos do trabalho social tornam visível a necessidade de retomada e ampliação das discussões sobre a forte hierarquia nas relações profissionais dentro do SUAS, expressa inclusive entre trabalhadores de nível médio e trabalhadores de nível

superior, ainda que a maioria dos educadores sociais que participaram da pesquisa também possuem nível superior, embora não sejam contratados em cargos relacionados à sua área de formação.

Sobre o tema, Torres (2014) afirma que para além das normativas do SUAS, o reconhecimento dos trabalhadores de nível médio e fundamental como membros das equipes de referência no SUAS exige o diálogo sobre a produção de horizontalidade e complementaridades no cotidiano dos serviços socioassistenciais. Tendo como referência o trabalho de Ricardo Cecinn²³, a autora nos convida a pensarmos a hierarquia proposta no SUAS enquanto uma figura de mandala,

na qual várias linhas se cruzam, estabelecem pontos de contato e diferentes camadas, entretanto esses distintos e múltiplos movimentos têm um ponto central, de onde partem todas as ações e esse ponto central é o direito do usuário do serviço. Logo, a medida decorrente do processo de reconhecimento é afirmar que é fundamental reconhecer trabalhadores para reconhecer direitos a serem assegurados na sua intervenção (Torres, 2014, p. 248).

Nesse sentido, o fato é que toda essa organização do trabalho no interior dos serviços socioassistenciais, reúne um conjunto de dilemas e atravessamentos relacionados à dinâmica interdisciplinar; às relações, conexões e trocas construídas entre os trabalhadores do SUAS, influenciando, de tal forma, nos resultados da política e, conseqüentemente, na formatação e alcance do trabalho social.

Portanto, no próximo eixo colocamos em perspectiva de análise a proteção socioassistencial dirigida aos cidadãos usuários da política de assistência social, com enfoque na forma como os diferentes profissionais, ao se relacionarem, agem e reagem diante das demandas apresentadas, e nas respostas profissionais construídas pelas equipes de referência nos serviços socioassistenciais.

4.3. RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A PROTEÇÃO SOCIOASSISTENCIAL NO COTIDIANO DO SUAS.

Conforme indicamos anteriormente, neste eixo trataremos das relações profissionais tendo como referência o trabalho em equipe e a especificidade da intervenção profissional no campo da assistência social, em sua indissociabilidade com a responsabilidade de proteção dos cidadãos usuários desta política.

A instituição da assistência social na condição de política pública responde a um pacto social que significou “elevar e alargar o estatuto da proteção social brasileira

²³ CECCIM, Ricardo. “Onde se lê ‘Recursos Humanos da Saúde’, leia-se ‘Coletivos Organizados de Produção de Saúde’: Desafios para a Educação”. In: Construção social da demanda: direito à saúde, trabalho em equipe, participação e espaços públicos, p. 161-181, 2005.

tornando-a acessível a novas situações e a mais cidadãos” (Brasil, 2013b, p. 24). Tal expansão, no sentido coletivo da atenção, exige a delimitação do conteúdo próprio de responsabilidade dessa política dentro do sistema de proteção social brasileiro, “o que por óbvio não significa que possa ter condições de suportar todas as desproteções de diferentes cidadãos. Essa necessária delimitação é que define o ângulo da proteção social sobre o qual ela exerce responsabilidade pública” (Brasil, 2013b, p. 25).

Portanto, sem desconsiderar a importância das respostas estatais articuladas através das diversas políticas no processo de enfrentamento às situações de desproteção social, o âmbito singular da proteção social de assistência social está relacionado a:

Ampliar a capacidade protetiva da família e de seus membros, o que supõe construir respostas desde a ausência dessa proteção, a presença de abandono, de agressões, produzindo ações de fortalecimento de laços e de capacidade de exercício dessa proteção que insere quer benefícios como serviços; **ampliar a densidade das relações de convívio e sociabilidade dos cidadãos** desde a esfera do cotidiano até atingir os diversos momentos do ciclo de vida do cidadão e cidadã em que ocorrem fragilidades que os tornam mais sujeitos a riscos sociais e a violação de sua dignidade; **instalar condições de acolhida e processos de acolhimento como parte do trabalho de atenção e cuidados; reduzir as fragilidades da vivência e da sobrevivência**, através de meios capacitadores da autonomia, das condições de dignidade humana, provocados inclusive pela ausência de renda em suma sociedade de mercado; **reduzir e restaurar os danos sociais e de vitimizações** causados por violência, agressões, discriminações, preconceitos (Brasil, 2013b, p. 36).

Cabe ressaltar, conforme discutimos no capítulo anterior, que o processo de efetivação e consolidação da política de assistência social como direito dos cidadãos e dever do Estado se vincula a “um campo de força social, que demanda processos político-institucionais, tomada de decisões, medidas e estratégias de gestão e de sua democratização e, sobretudo, diálogos e disputas entre concepções, alocação de recursos e definição de prioridades” (Brasil, 2013b, p. 28), exigindo dos trabalhadores do SUAS ações profissionais “fincadas em bases conceituais segundo postulados éticos, qualificados aportes teóricos e manejo de novas e criativas estratégias, procedimentos e ferramentas de trabalho, condizentes com os requisitos da política pública” (Brasil, 2013b, p. 28).

Ao colocarmos em evidência as relações profissionais construídas entre os trabalhadores do SUAS, na sua interlocução com a capacidade protetiva do trabalho social que desenvolvem, um dos aspectos que buscamos identificar, a partir dos questionários e entrevistas aplicados, diz respeito ao ponto de partida comum, na visão dos diferentes profissionais, necessário para a construção do trabalho em equipe. De modo expressivo, os dados coletados indicam que para os profissionais a disponibilidade de estar aberto ao outro no processo de pensar, decidir, fazer e avaliar o trabalho realizado, deve orientar a construção de uma nova relação entre os sujeitos, capaz de promover a troca interdisciplinar:

Psi/1: *“A disponibilidade de buscar o outro, a busca tem que ser minha, se eu ficar esperando o outro, não. Eu tenho fazer isso, ‘você pode me acompanhar nesse atendimento?’. A disponibilidade de ambos, porque às vezes a gente está dentro da sala com outro profissional e estar na sala com um profissional de outra área não significa que ali vai ocorrer um atendimento interdisciplinar. A primeira coisa é a disponibilidade de estar, a gente ter a consciência de que a minha área de conhecimento não dá conta de compreender a complexidade social do outro”.*

AS/2: *“Eu acho que você estar disponível. Porque tem algumas profissões e até mesmo alguns profissionais que tem dificuldade de trabalhar em equipe, de estar disponível, estar aberto, de ouvir a opinião do outro, o que o outro tem a trazer, e tem que estar aberto, tem que estar disponível [...]. A gente tem que estar disponível e aberto para aprender e ouvir o outro”.*

Psi/2: *“Então a gente precisa as vezes abrir mão de um preciosismo, ou de uma coisa meio de apego que ‘isso é meu, eu que tenho que fazer’, ou ‘porque você não fez?’, a gente precisa entender que o trabalho precisa transcender isso, a formação precisa estar presente, mas o trabalho precisa construir uma coisa a mais que ‘essa’ e ‘essa’ formação. E isso precisa se dar em todos os níveis, se dá na nossa relação de técnico de nível superior e técnico de nível médio, desde o administrativo até o educador, e aí se dá com a coordenação também, porque a gente precisa entender que faz parte de uma unidade, que não é segmentado”.*

Tem-se que a construção do trabalho interdisciplinar parte de um reconhecimento coletivo do grau de complexidade das desproteções com que trabalhamos na política de assistência social, pressupondo a necessária articulação de saberes para a ampliação da capacidade protetiva que exerce. Nesse sentido, ao consideramos que o trabalho interdisciplinar convoca uma outra disposição dos sujeitos na relação que estabelecem entre si, a partir de um trabalho coletivo que reconheça a importância das diferenças de cada “um” na construção dos “nós”, estamos também colocando em evidência as dimensões técnicas, éticas e políticas que orientam o trabalho no SUAS e que para os trabalhadores também representam o ponto de partida comum para o trabalho em equipe:

AS/1: *“Eu acho que a ideologia do trabalho, ela tem que ser compartilhada, senão eu acho que aí começa a dar errado se não rolar isso. Ideologia de acreditar naquilo em comum, no que está acontecendo ali. A política de assistência social, o serviço social, a psicologia, tem diretrizes muito claras, a gente tem um código de ética muito claro, princípios muito claros. Então se os profissionais estão desalinhados com isso, aí já fracassou, não vai rolar, isso tem que estar alinhado”.*

ES/1: *“Eu acho que a gente tem que acertar os pontos juntos, acho que tem que estar juntos, bem alinhados [...], porque o ponto de partida é esse, a gente tem que estar falando a mesma língua, a gente tem que estar muito alinhado e muito juntos”.*

Psi/2: *“Enquanto serviço eu acho que a gente precisa ter clareza do que é a política de assistência social, e quando digo ter clareza eu acho que é para além de só ler ou estudar, mas desenvolver um pensamento crítico a respeito também, porque a gente tem muitas limitações, também tem muitas dificuldades, e também muitas coisas que precisam ser aprimoradas”.*

Contudo, conforme discutimos no primeiro capítulo, existe uma tradição política e econômica de que o trabalho seja organizado na sociedade sobre bases do Taylorismo, contribuindo em muitos aspectos para a construção de relações de trabalho

marcadas pela fragmentação, pelas hierarquias e por certos fluxos de poder. As falas dos profissionais também são reveladoras de uma realidade cotidiana em que a organização do trabalho no SUAS pouco tem promovido um processo de compartilhamento, disponibilidade e abertura entre sujeitos no que diz respeito as responsabilidades coletivas de proteção socioassistencial.

Ocorre que os relatos indicam uma certa indisponibilidade para o trabalho interdisciplinar, justificada, entre outros motivos, pela insegurança para a realização do trabalho; medo de julgamento e pelo sentimento de fragilidade perante o outro profissional, além de uma suposta necessidade de se autoprotegerem da análise que o outro elabora sobre o seu trabalho; determinantes que acabam por deslocar, sob diversos aspectos, os objetivos da ação profissional e o foco de proteção do trabalho realizado, como pode ser observado na fala de uma profissional:

Psi/3: “Às vezes eu percebo que os critérios de atendimento são muito mais para o profissional se proteger, às vezes a gente vê isso no trabalho, não que eu também não esteja sujeita a fazer isso, de ‘ai vou me proteger, vou fazer tudo, vou ofertar tudo, pra falar que eu fui uma boa profissional’. Ai se vier um pedido de relatório do juiz aí fala: ‘Não, olha...eu fiz de tudo já, a família que não quis’. Isso me incomoda muito, tanto olhando dentro de mim quanto na dinâmica do trabalho. Eu tento fazer essa discussão, do quanto a gente está se preservando, cutuco a ferida um pouco, e aí o pessoal não aguenta mais, às vezes eu entro em uns embates. E às vezes as pessoas levam pro pessoal, e aí você não consegue ter uma troca legal, porque sempre a pessoa vai achar que você está lá para criticá-la e não para trocar, isso acaba minando”.

O relato da profissional evidencia a pouca porosidade para o diálogo e para a elaboração de análises compartilhadas entre os profissionais sobre os processos de trabalho que desenvolvem no âmbito do SUAS e, conseqüentemente, sobre os resultados de proteção social construídos. Dito isso, reafirmamos que os diferentes serviços socioassistenciais existem para atender as necessidades humanas de proteção, razão pela qual devemos nos responsabilizar permanentemente pelos cidadãos usuários, sem que uma orientação profissional se traduza, por exemplo, na espera de que o usuário resolva por si as desproteções que vivencia. Afinal, se os serviços não estiverem orientados pelas demandas da população atendida, por suas histórias de violências e injustiças, não estaremos efetivando um trabalho com conteúdo que expresse a proteção social pública.

A fala de outra profissional a respeito da organização das ações profissionais da equipe traduz a complexidade do debate sobre os objetivos e as referências que em muitos momentos são considerados para a construção do trabalho interdisciplinar:

ES/2: “A visita domiciliar para uma pessoa só é muito delicada, o ideal é ir mais de um técnico, ou educador, pelo fato de você entrar na casa de uma pessoa. Tem técnico que só gosta de fazer visita sozinho, e chama uma outra pessoa no momento

que tem um receio de ir na casa porque tem um agressor, ou tem lugares bem insalubres mesmo, então a pessoa mesmo gostando de ir sozinha, às vezes precisa de uma outra pessoa, é muito delicado. E outras questões, às vezes a família traz uma informação e depois diz 'ah, eu não falei isso', então é delicado e tenso em alguns momentos [...]. É extremamente importante em uma visita a presença do outro, é uma segurança, uma outra visão”.

Em seus estudos, Jaccoud e Abreu (2019) ressaltam que o processo de colocar em funcionamento um SUAS com dimensão e escala nacional, atendendo aos dispositivos constitucionais de estruturar ofertas a partir da referência ao direito socioassistencial, depende de um complexo processo de interações, incluindo valores e comportamentos dos profissionais envolvidos na execução da política. Nesse sentido, as decisões de planejamento da equipe “convertidas em ações que buscam alcançar resultados específicos respondem não somente as regras, orçamentos e instituições, mas também a elementos cognitivos, concepções e interações entre os atores que atravessam o campo da política” (Jaccoud; Abreu, 2019, p. 486).

Segundo o respectivo estudo, as análises a respeito dos valores e representações dos profissionais responsáveis pela oferta dos serviços socioassistenciais revelam, em alguma medida, a existência de perspectivas conservadoras e tradicionalistas que atravessam a atuação destes agentes públicos e sua interação com os cidadãos usuários, com potencial de “afetar decisões e influir na execução da política, restringendo ou alterando critérios de acesso, adaptando atenções, e impondo barreiras ao alcance dos objetivos de proteção, inclusão e promoção que organizam as ofertas públicas no campo da assistência social” (Jaccoud; Abreu, 2019, p. 488).

Observamos, do ponto de vista da intencionalidade ética da prática profissional, que muitas vezes as respostas profissionais são forjadas em bases ideológicas em que o direito não assume centralidade no processo de trabalho, apoiando-se, inclusive, na ambiguidade de objetivos e na pouca clareza a respeito da potencialidade que a cooperação entre diferentes profissionais dentro de uma equipe de referência pode desencadear. Complementando o debate, Nery (2009) ressalta:

Os entraves relativos à frágil ou ausente aproximação entre a vocalização e a prática do decálogo dos direitos socioassistenciais possuem condicionantes de distintas ordens. Do ponto de vista do trabalhador, destaca-se o incipiente acervo de conhecimentos dos trabalhadores, capaz de subsidiar procedimentos teórico-metodológicos, nos quais a prestação de serviço socioassistencial articule-se de modo afirmativo ao campo do direito, ou ainda, que o profissional conceba a Assistência Social enquanto direito (Nery, 2009, p. 147).

O fato é que a depender do modo como o profissional posiciona sua atuação, e da maneira como as relações são construídas entre os diferentes sujeitos, a organização e oferta do trabalho tende a produzir uma proteção descontextualizada dos

territórios e da realidade das famílias atendidas. Quando a lógica que orienta a construção de uma ação interdisciplinar é a necessidade de proteção mútua dos profissionais, ou até mesmo de uma outra presença que exerça a funcionalidade de contraprova a possíveis informações lançadas pelos usuários, conforme exemplo em destaque, essa realidade nos leva a questionar a quem a política pública tem protegido no cotidiano dos serviços.

Ao ser questionada sobre os momentos de cooperação com os profissionais de nível superior, a fala de uma educadora social indica outro aspecto deste contexto:

ES/1: “Ah, quando a gente tem troca de informação do usuário, que é bem pouca, né? A gente passa para o atendimento e dá mais ou menos um resumo do que é, se às vezes o usuário é mais complicado a gente até aconselha a atenderem em duas se ele já deu um pouco de trabalho lá na recepção”.

O trecho em destaque revela uma limitação, do ponto de vista do trabalho interdisciplinar, com relação a capacidade de diálogo e ao conteúdo das trocas estabelecidas entre os profissionais, de modo que em alguns momentos os educadores sociais, quando na linha de frente para a acolhida dos usuários, acabam por serem responsabilizados em traduzir, para os demais trabalhadores de nível superior, a situação inicialmente identificada e os possíveis “problemas” que serão objeto de atenção no atendimento particularizado.

Por outro lado, a fala da profissional também pode ser analisada enquanto uma expressão da hierarquia institucional presente no cotidiano dos serviços, uma vez que embora a trabalhadora certamente também possua seus medos, incertezas, muitas inseguranças com relação a complexidade do trabalho, é colocada, inclusive subjetivamente, em uma posição em que não lhe é permitido expressar o sentimento de receio mediante a realidade do conflito. Hierarquia essa que se expressa inclusive no projeto arquitetônico da unidade, conforme aponta a educadora social:

ES/1: “Eu achei ruim também essa separação, nos dá a impressão que separou o nível superior do resto, sabe? Ponto de vista meu, acho que essa grade assim, ‘ah, vamos separar os técnicos, dar mais segurança para eles’. E quem ficou jogado no pátio, que ficou lá a própria sorte? Mas tudo bem, pode ser uma loucura da minha cabeça mas foi uma visão que eu tive. Muito complicado isso, e pra nós que somos educadores sociais que ficam ali naquele posto sabemos o quanto isso faz a diferença. Pode parecer bobagem para quem planejou, para o engenheiro, mas para nós é muito importante [...]. Porque tem essa diferença, eu falo com uma educadora social, ‘olha, se conforma, por mais que a gente tenha feito faculdade, tem uma escada e o pessoal está lá e nós estamos na de baixo”.

A complexidade dos elementos apontados pela profissional nos convida a retomarmos a discussão sobre a hierarquia presente no cotidiano dos serviços. A “escada” a que a educadora social se refere traduz, para além do ambiente de trabalho, a representação de uma sociedade assentada em desigualdades e privilégios. A discussão sobre as relações profissionais e o trabalho interdisciplinar no âmbito das equipes de referência exige a

problematização das relações de poder que estruturam a sociedade brasileira e marcam, conseqüentemente, não somente a organização das suas instituições, como as trajetórias de vida dos cidadãos usuários que acessam a política pública e que por ela devem ser protegidos.

Por esta razão insistimos no debate posicionado a partir das realidades vivenciadas pelos usuários da política de assistência social; afinal, atendemos cotidianamente populações submetidas aos fluxos migratórios; mulheres negras descendentes de pessoas que foram escravizadas; adolescentes a quem se atribui ato infracional e se pune rigorosamente por serem negros; população LGBTQIA+; entre outros grupos submetidos cotidianamente às mais perversas injustiças e violações:

Psi/2: “E a gente tem um recorte econômico, não tem nenhuma família que eu não tenha um recorte econômico, então inclusive eu costumo falar que a gente precisa limpar um pouco para conseguir chegar na violência, porque a gente não alcança. Porque você chega para fazer um atendimento mas não tem renda, não tem comida, não tem projeto, não tem escola, não tem...É uma ausência de várias coisas e a gente não consegue avançar se a gente não começar por aí”.

AS/1: “A gente atende adolescente que está inserido no tráfico que é extremamente vulnerável, que normalmente está com defasagem escolar, isso quando está estudando. E de saúde também, adolescente não acessa saúde pública, não acessa, não tem pra eles. Eles vão quando estão assim...‘no quebra’, quando estão morrendo, então você vê que a saúde não chega até eles”.

Psi/3: “Então a gente percebe várias demandas, educação, muitos trazem a questão do racismo, da exclusão [...]. Então a gente percebe um ‘não espaço’ desses adolescentes em qualquer lugar, se ele vai para a praça conversar com um amigo o policial está lá, a guarda municipal está lá abordando”.

Chauí (2000) argumenta que embora no Brasil exista a crença generalizada de que vivemos em um país livre de preconceitos, em uma suposta “democracia racial”, em que prevalecem discursos falaciosos e meritocráticos; a realidade cotidiana nos revela que a nossa vivência é, em todos os aspectos, a da desigualdade. A autora destaca que embora esses discursos insistam em criar uma representação de que neste país “tudo é maravilhoso”, o fato é que

a sociedade brasileira é marcada pela estrutura hierárquica do espaço social que determina a forma de uma sociedade fortemente verticalizada em todos os seus aspectos: nela, as relações sociais e intersubjetivas são sempre realizadas como relação entre um superior, que manda, e um inferior, que obedece [...]. As diferenças e simetrias são sempre transformadas em desigualdades que reforçam a relação mando-obediência. O outro jamais é reconhecido como sujeito, nem como sujeito de direitos (Chauí, 2000, p. 93).

Enquanto traço marcante dessa sociedade, a autora analisa que são dessas relações hierárquicas que decorre a recusa aos direitos, prevalecendo as diferentes formas de opressão social e econômica: “para os grandes, a lei é privilégio; para as camadas populares, repressão” (Chauí, 2000, p. 94). Com isso, sob o manto do neoliberalismo, naturaliza-se

socialmente a existência da exploração do trabalho; dos altos índices de desemprego; da desigualdade salarial entre homens e mulheres, entre brancos e negros; de pessoas vivendo em situação de rua; da desigualdade na distribuição de renda.

Como vemos, o caráter hierárquico da sociedade brasileira é ocultado por uma representação cujo discurso se fundamenta na defesa de que a sociedade é una e indivisa, quando na realidade é historicamente marcada pela determinação da exploração, da discriminação e da dominação (Chauí, 2000). Nesse sentido, é preciso que estejamos atentos para compreendermos o modo como essa hierarquia se expressa nos serviços socioassistenciais, considerando que são elementos estruturantes que nos formam e, portanto, determinam as nossas relações éticas e políticas.

Conforme menciona Barroco e Terra (2012, p. 77), trata-se de “entender o profissional como sujeito ético-moral e tratá-lo como um sujeito dotado de certos atributos que lhe permitem agir eticamente: vontade, racionalidade, consciência, senso moral”. Segundo as autoras, “dizemos que as ações ético-morais são conscientes quando o sujeito assume que os demais podem sofrer as consequências dos seus atos, se responsabilizando por eles” (Barroco; Terra, 2012, p. 77).

Por sua vez, reafirmamos que a ética profissional não se estabelece nos códigos normativos, mas sim na ação, na atitude, na forma de receber ou não um usuário, na forma de estabelecer fluxos relacionais que acolham ou expulsam as pessoas dos serviços. É no cotidiano profissional que diferentes trabalhadores se deparam com histórias de vida, com demandas, requisições e interesses contraditórios, sobre os quais as suas intervenções se realizam e, portanto, os desafiam a construir reflexões que ultrapassem o nível do senso comum, da prática fragmentada e irrefletida:

AS/1: “Porque um exemplo, tem gente que atua com medida socioeducativa e não concorda com o ECA, que acha que com 16 anos tem que ser punido, que olha pro adolescente e acha que ele deveria estar preso e não ali. E isso não é uma pequena parte, é um problema em uma equipe de trabalho”.

ES/1: “É isso que eu te falo, o não julgamento, eu cresci muito nessa perspectiva aqui no serviço, porque quando eu cheguei eu vim de um sistema penitenciário, pensa, então na minha cabeça essas pessoas que usam drogas, que ficam nas ruas são tudo bandidos, eu até vejo a polícia massacrar essas pessoas de rua e eu penso nisso, na formação que a gente tem quando a gente trabalha. Então você vê a pessoa que usa drogas como um bandido, mas aí você vai trabalhando com eles, conversando com eles, ouvindo as histórias deles e você descobre, o tempo faz a gente ver que eles não estão ali porque querem, não é uma escolha”.

É inegável, portanto, que as ações profissionais construídas pelas equipes de referência são atravessadas por categorias discursivas, percepções, valores heterogêneos e, em alguns casos, até mesmo divergentes ou em disputa (Jaccoud; Abreu, 2019). O fato é que é

neste emaranhado subjetivo que as relações profissionais se consolidam e o trabalho interdisciplinar opera, assumindo distinto conteúdo, materialidade e consequências.

Mudanças qualitativas no SUAS dependem de novas formas de organização do trabalho coletivo, de ressignificação do trabalho social no cotidiano dos serviços. Afinal, a defesa da interdisciplinaridade no SUAS traduz a ideia de que quanto mais saberes estiverem à disposição da equipe, mais assertivas serão as ações profissionais construídas e menores serão as probabilidades de que as intervenções sejam pautadas em julgamento de valor, em princípios moralistas, a exemplo do depoimento de uma educadora social que teve a oportunidade, em um dado momento, de dentro da equipe ser a estranha na tendência a uma violência institucional:

ES/1: “Essa semana eu fui chamada para participar de uma reunião em que o pessoal queria dar uma suspensão para um usuário, e nem todas técnicas pensavam da mesma forma, então decidiram me chamar para eu falar o que eu achava. Aí eu disse ‘gente, como assim? Vão punir agora um usuário que causou lá atrás?’, eu falei ‘eu não tenho a visão técnica de vocês, mas eu acho que nesse momento é como chutar cachorro morto’. Sabe, o menino já estava mega pra baixo, com as questões dele, estava super deprimidinho lá fora e tal, e aí uma outra usuária tinha causado aquele dia e como deu suspensão pra ela as outras técnicas julgaram por bem dar suspensão para aquele menino também, que ele tinha causado lá atrás. Aí eu falei ‘é sério que vocês vão fazer isso? Vocês vão falar hoje pra ele que ele está suspenso pelo que ele fez lá atrás? Então espera, quando acontecer alguma coisa vocês colocam isso, ou então vocês deveriam ter feito no dia em que ele bateu na porta e xingou todo mundo, que ele tinha usado, aí depois ele ia refletir, mas agora...’. Então assim, nesse dia elas me chamaram para ouvir minha opinião, nem sei porque, mas enfim, é isso que eu falo, essa é a troca que a gente tem com elas”.

São justamente situações como essa que convocam a este debate a dimensão ideopolítica do trabalho no SUAS, pois o diálogo e a cooperação precisam estar implicados eticamente com a proteção das pessoas. Defendemos, portanto, relações interdisciplinares que promovam discussões capazes de avançar as pautas burocráticas e regras institucionais, somente dessa forma serão produzidas coletividades que de fato dão sustentabilidade ao direito socioassistencial.

Contudo, como demonstra o relato de uma profissional, alguns dilemas ainda se fazem presentes no processo de construção do trabalho interdisciplinar:

Psi/1: “Hoje chegou uma família para o atendimento, um casal com filhos pequenos. Há algum tempo isso não acontecia neste serviço, às vezes é muito frequente, mas hoje em específico eu estava na sala de grupos e um educador veio dizer ‘olha, chegou uma família aí para atendimento, quem vai atender?’; aí eu disse, olha quando chega um caso mais complexo, inclusive família, a gente costuma fazer esse atendimento com uma dupla, um assistente social e um psicólogo, justamente para a gente ampliar as possibilidades de compreensão das necessidades dessa família no caso. E aí o que eu senti das assistentes sociais que estavam comigo naquele momento: ‘ah, não...então eu vou atender outro caso e vão dois psicólogos’. Eu falei ‘gente, seria legal uma dupla interdisciplinar’, e aí a resposta foi a mesma. Então assim, não dava eco o que eu estava dizendo, não deu eco, acabaram indo para a sala três psicólogos para atender a família; então eu

fiquei me perguntando, foi uma falha de comunicação minha? Ou uma fuga delas de não querer se expor diante de uma situação? Ou falta de compreensão do que de fato um trabalho interdisciplinar é capaz de mover diante de uma situação?

Os elementos expostos ao longo deste trabalho fornecem indicações do quanto o trabalho interdisciplinar, em particular no SUAS, pode mobilizar potências de conexões e compartilhamentos mútuos, no sentido de construir coletivamente as intervenções profissionais para as desproteções que a política de assistência social busca responder. Assim, não se trata de uma discussão a respeito dos resultados e desempenhos de determinado profissional, mas de um compromisso coletivo em entender, cada vez mais e melhor, a realidade vivenciada pelos usuários e construir um sistema que proteja as pessoas e acolham as violações e sofrimentos que decorrem da desigualdade social.

Disto resulta a necessidade de refletirmos sobre a diferença que a complementaridade dos saberes provoca nos resultados produzidos pelas equipes de referência. Seguramente, não há espaço para a construção de um SUAS que se constitua enquanto um lugar de acolhimento e de direito quando os profissionais envolvidos e responsáveis pela sua execução não colocam os seus saberes em cooperação, em diálogo.

Como apontado pela profissional, seja por uma possível falha de comunicação; pelo movimento de fuga e medo de se expor diante de uma situação complexa; ou mesmo pela falta de compreensão sobre a potencialidade do trabalho cooperado; o fato é que muitas vezes as equipes adotam metodologias impróprias ao trabalho social, demonstrando desconhecimento acerca de suas responsabilidades e pouco domínio dos processos de trabalho e das ferramentas e instrumentos de suas profissões, como é possível observar na passagem que segue:

Psi/3: “Tinha profissionais que pegavam o relatório que chegava do conselho tutelar de violência e faziam check-list, do tipo: ‘agrediu? Agrediu de que forma?’; e eu como psicóloga, na minha concepção, eu tenho que falar para o usuário ‘não, você chegou aqui por causa dessa denúncia do conselho tutelar, mas eu quero ouvir de você’, eu vou deixar mais aberto, porque às vezes isso vai mais assustar a família e você tem que ser muito mais cuidadoso na forma que você vai acolher essa pessoa, e aí como vem essa urgência gritante você já vai com o pé na porta, e eu falo ‘gente, vamos escutar a família’ [...]. Então é ter esse olhar, ‘vamos com calma, vamos esperar um pouco o tempo da família’, porque às vezes eu percebo que o assistente social vai na praticidade, mais objetivo, e às vezes eu digo ‘vamos tentar observar e perguntar por outro viés...’, então vamos pensar ‘o que a mãe está dando conta?’, por mais que a violência está ali gritante e tem que socorrer, mas o que ela dá conta, além da demanda que a gente está demandando? E às vezes ela dá conta de dar um café da manhã e levar na porta da escola para que ele não fique na rua”.

A partir do trecho em destaque, revela-se a necessidade de construção de relações profissionais que dialoguem sobre o cotidiano dos serviços na perspectiva de um entendimento comum sobre o que se faz, para que se faz e como se faz o trabalho social. Caso

contrário, corre-se o risco de as equipes se afastarem de reflexões que incluam o modo como os cidadãos usuários constroem suas vivências, resultando em ações profissionais marcadamente tecnicistas, capturadas pela necessidade de cumprimento das normas e pelo instituído.

Para que o SUAS responda por proteção socioassistencial é preciso que as equipes de referência escutem as pessoas, para que as demandas da população estejam visíveis e orientem as ações em política pública. Ao não se ampliarem os espaços de escuta as equipes acabam formulando idealizações a respeito das pessoas; do modo como vivem; de suas necessidades; e da forma como vivenciam as diferentes desproteções. Nas palavras de Torres e Ferreira (2019),

Entendemos que o modo de conhecer a realidade e as perguntas que orientam a intervenção das equipes são, por si, uma intervenção. Perguntas podem (e devem) deslocar lugares cristalizados do ‘pobre’, da ‘negligente’ e todas as formas pseudocientíficas de rotulação e estigmatização dos cidadãos que demandam proteção da assistência social. Fazer novas perguntas, para ouvir outras narrativas que os sujeitos fazem de si, dos seus limites e das suas possibilidades é uma forma de acolhida em referências mais humanizadas. Essa postura desestabilizadora, curiosa e responsável com o sofrimento ético-político do cidadão é das formas mais potentes para criar e sustentar vínculos de confiança entre as equipes e os cidadãos. Ao mesmo tempo, obriga olhar o que a sociedade (re)produz, e ao mesmo tempo esconde e silencia. São escolhas e modos de intervenção que, no ato em si de proteger indivíduos e grupos que vivem as desproteções em suas trajetórias individuais e coletivas, traduzem a função de proteção social stricto sensu, ou seja, protege quem as vive (TORRES; FERREIRA, 2019, p. 289).

Nesse sentido, um fazer profissional que desconhece a realidade e a vivência das pessoas se limita a construir intervenções fincadas em um conhecimento antecipado, pré-elaborado sobre a realidade em que atua, sob o risco de que sejam reproduzidas visões fragmentadas e muitas vezes preconceituosas sobre as famílias atendidas, tidas em algumas situações como negligentes, descompromissadas e pouco interessadas nas propostas oferecidas pelas equipes. São justamente essas “novas perguntas” que quando realizadas na perspectiva do direito, são capazes de acolher respeitosamente a autonomia das pessoas para que elas possam, ao reconhecer o contexto em que estão inseridas, tomarem decisões sobre suas vidas. Na contramão desse raciocínio, a fala de uma profissional evidencia a densidade dos desafios a serem enfrentados no âmbito do SUAS:

Psi/3: “O que eu percebo, às vezes a delegacia pede relatório nosso, a defensoria pede relatório nosso e eu digo ‘gente, se você fizer um relatório para esses órgãos ele vai ser composto em uma das partes e você vai virar prova, e o nosso trabalho não é esse, você não pode ser uma prova, você não pode compor a prova de uma das partes, você atende toda a família, e aqui como não tem esse respaldo de um advogado, e se não tem advogado deveria ter um respaldo por parte da gestão barrando esse tipo de relatório, eu já tive que responder relatório do ministério público pedindo avaliação para internação compulsória; isso não deveria chegar na minha pessoa.

Ocorre que na área social são recorrentes situações e requisições como essa, que quando não problematizadas criticamente, reforçam o modo restrito com que o trabalho sociassistencial se concretiza. Essa fragilidade do trabalho social é evidenciada quando as equipes de referência tomam decisões sobre a vida das pessoas sem que essas participem; reafirmando, dessa forma, as desproteções que se propõem a combater. Ao mesmo tempo, determinados fluxos institucionais corroboram para que muitas vezes os relatórios elaborados pelos profissionais, e disparados para a rede intersetorial, se antecedam à chegada dos usuários nos serviços, um relatório que antecipadamente os classifica, inviabilizando a possibilidade de que este cidadão tenha voz, fale por si, e expresse a sua versão sobre a própria história. Com isso,

A resistência ao pleno reconhecimento do direito no âmbito da assistência social pelos profissionais que têm a missão de garanti-lo potencializa o risco de reprodução e reforço de desigualdades sociais por meio da ação do próprio Estado. Ao influenciarem na implementação, este conjunto variado de percepções, leituras e valores introduzem uma diversidade de atuações que pode interferir na consistência, na regularidade e nos resultados da intervenção pública em assistência social (Jaccoud; Abreu, 2019, p. 502).

Por fim, embora a atuação no âmbito do SUAS esteja intimamente conectada com um conjunto de parâmetros normativos que regulam o trabalho social na área, necessários para que as ações profissionais não se desenvolvam a partir do juízo individual de cada profissional envolvido, Bronzo; Costa e Guimarães (2022) elucidam-nos que a política de assistência social se caracteriza como uma política pública que concentra relevante discricionariedade²⁴ nos agentes implementadores frente à entrega dos serviços, se constituindo “como uma política com alto grau de incerteza sobre os meios e fins, no qual ganham centralidade as ações dos implementadores que interpretam e traduzem as normativas em ação” (Bronzo; Costa; Guimarães, 2022, p. 4).

A discricionariedade dos profissionais, denominados pelas autoras de “burocratas de nível de rua”²⁵, representa um elemento central para pensarmos a organização coletiva do trabalho social no âmbito do SUAS, pois ela se manifesta a partir da produção de novos sentidos elaborados pelos profissionais na medida em que os mesmos traduzem e reelaboram o arcabouço normativo que orienta o trabalho na área, tendo em vista os interesses pessoais e as relações profissionais construídas entre as equipes de referência.

²⁴Discricionariedade entendida aqui como a tomada de decisões e a definição de meios e estratégias mais adequados para a operacionalização da política pública, tendo em vista os seus objetivos.

²⁵Termo utilizado para representar os profissionais que atuam na linha de frente da entrega direta de políticas e serviços públicos aos cidadãos, como exemplo dos assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais e demais profissionais que atuam no SUAS, capazes de transformar, adaptar e conformar os resultados dessas políticas, uma vez que realizam, no trabalho cotidiano, a mediação necessária entre o acesso aos direitos por parte dos usuários e a estrutura estatal (Bronzo; Costa; Guimarães, 2022).

A partir de definições amplas, ambíguas e imprecisas, os profissionais da ponta, em seu exercício discricionário frente ao cotidiano imediato e a interação com o usuário da política, vão tecendo os significados e construindo alternativas a partir da síntese que elaboram entre o que se encontra prescrito, o que trazem enquanto conjunto de valores pessoais e profissionais e os sujeitos reais que se colocam em sua frente, em territórios singulares e marcados por dinâmicas específicas e constrangidos por diferentes contextos institucionais (Bronzo; Costa; Guimarães, 2022, p. 13).

Em seus estudos sobre o tema, Costa (2016) acrescenta um outro parâmetro analítico que nos interessa para a continuidade das reflexões. A autora ressalta o cenário institucional no qual se desdobram os jogos de interesses e as múltiplas interações dos profissionais envolvidos com a implementação do SUAS. A propósito, para além das decisões sobre a aplicação ou não do conjunto de regras e normas previstas, o trabalho social implica no julgamento sobre o seus significados e os resultados que produzem; ou seja, “quanto mais imprecisa a definição dos objetivos e dos meios para alcança-los, maior será o exercício discricionário por parte do funcionário encarregado da operacionalização dos mesmos” (Costa, 2016, p. 48); razão pela qual reafirmamos a importância de que as decisões tomadas pelas equipes de referência tenham sua centralidade no direito socioassistencial.

Desse modo, o processo de construção das intervenções profissionais se associa aos fatores relacionais que envolvem o cotidiano de trabalho das equipes de referência. A interação que se processa entre os diferentes profissionais tende a influenciar, em meio às negociações, pactos e conflitos, nas decisões individuais e coletivas. Em síntese, essa dinâmica relacional estabelecida entre os diferentes trabalhadores do SUAS, e entre estes e os cidadãos usuários da política de assistência, define um cenário em que, concomitantemente, os profissionais constroem as intervenções e redefinem os processos de trabalho e os resultados no cotidiano dos serviços e na vida das pessoas. Como nos faz lembrar Costa (2016, p. 53):

As referências que os implementadores utilizam para desempenhar suas funções se constroem a partir da interação entre valores e distintas fontes de conhecimento oriundas não só das suas trajetórias individuais, como também dos espaços organizacionais aos quais pertencem e da interação que emerge das ideias, valores, regras e relações interpessoais presentes nos processos de implementação de políticas. Essas relações são elementos importantes na produção dos referenciais e se dão a partir do público atendido, dos atores políticos e dos próprios burocratas.

Esse é um desafio premente para o conjunto de trabalhadores do SUAS, e exige um esforço comum e contínuo na direção de transformação, em política pública de direito, das diferentes intencionalidades profissionais em face das demandas apresentadas pelos cidadãos usuários, na perspectiva de integração entre trabalhadores, projetos ético-políticos e os princípios e diretrizes da política de assistência social. Certamente, não há outro caminho que não seja pelo estabelecimento de relações democráticas que se traduzam no

fortalecimento da dimensão coletiva do trabalho no SUAS.

Assim, retomando as reflexões de Rizzotti (2011, p. 68), defendemos que não há possibilidade de pensarmos os avanços que o SUAS necessita sem a compreensão de que eles dependem essencialmente da construção de uma aliança estratégica formada pelos usuários, trabalhadores sociais e gestores, e firmada sob sólidas bases de compromissos éticos e políticos em torno da ampliação de direitos. Em resumo,

trata-se de fazer prevalecer um novo conceito e uma nova cultura que substitua a meritocracia pelo direito, o voluntarismo e amadorismo pelo profissionalismo. Um compromisso ético tornou-se imprescindível e, no caso da Política de Assistência Social, indicam a mesma direção: os seus destinatários. A linha invisível que demarca a presença das dimensões do técnico e do político no cotidiano se apresenta pela confiança na força de fazer e modificar a história (Rizzotti, 2011, p. 86).

É nesta direção, a do fazer com o outro, ao lado do outro, que identificamos possibilidades concretas para a reinvenção do trabalho no SUAS. Se a realidade vivida no cotidiano dos serviços socioassistenciais coloca em evidência inúmeros desafios às equipes de referência, os encontros, as conexões e os modos de trabalhar compartilhados podem se configurar enquanto uma potência coletiva para a construção concreta das práticas profissionais, desde que articulados na direção de proteção aos cidadãos usuários da política de assistência social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A produção desta pesquisa teve como ponto de partida a defesa e o compromisso com o processo de construção de uma base científica para pensar o trabalho no âmbito do Sistema Único de Assistência Social; não através de uma idealização deste trabalho, mas a partir de uma leitura dos desafios concretos e cotidianos vivenciados pelas equipes de referência que atuam nos serviços socioassistenciais. Entendemos, portanto, que a análise das potências e vulnerabilidades do trabalho social, a partir dos elementos que os próprios trabalhadores trazem como questões, permite a construção de reflexões em uma perspectiva de fortalecimento da capacidade protetiva deste sistema.

A temática das relações de trabalho em políticas públicas, na perspectiva de um saber interdisciplinar, é um debate ainda muito influenciado pelo paradigma técnico-burocrático dos processos de gestão do trabalho, marcada pelas insistentes fragmentações operadas em um contexto ideológico neoliberal. Nesse sentido, embora tenhamos um modelo de política de assistência social que caminha na direção de responsabilidade coletiva e que lida, portanto, com demandas coletivas diante da complexidade das situações vivenciadas pelos cidadãos usuários, convivemos cotidianamente com toda uma prática particularizada, individualizada, que atomiza tanto as vivências das pessoas nos territórios quanto o trabalho dos próprios profissionais. Essa contradição entre uma direção mais coletiva de olhar para a realidade e o modo como a política de assistência social tem sido implementada é uma questão muito presente neste debate.

Entendemos que o trabalho em equipe requisita um compartilhamento e uma troca de poder, saber e afeto, que só é possível quando os profissionais se responsabilizam coletivamente com os objetivos e os princípios do SUAS. E que a partir do reconhecimento das diferenças, o que significa muitas vezes um encontro tenso com o outro, possam construir propostas interventivas que levam em conta as especificidades dos saberes em seu cruzamento.

Ao analisarmos as relações profissionais construídas pelas equipes de referência no SUAS, identificamos um conjunto de determinantes que interferem e condicionam a forma como os diferentes profissionais organizam o trabalho e constroem as respostas profissionais no cotidiano dos serviços, caracterizando um conteúdo específico dessa entrega pública.

Inicialmente, analisamos essas relações a partir de um debate acerca das condições para o trabalho em equipe no SUAS, em que a dinamicidade dos fluxos e das exigências institucionais, marcados pela imediaticidade e imprevisibilidade próprias do

trabalho, convivem ainda, em alguns momentos, com a marca histórica do conservadorismo e do moralismo que tradicionalmente marcaram a política de assistência social. A ausência de profissionais de específicas áreas do saber; a redução e inadequação das equipes de referência; as diferenciações com relação a carga horária de trabalho; ao salários e às formas de contratação representam alguns dos determinantes que fragilizam o ambiente de trabalho e afetam a construção coletiva do trabalho no SUAS.

A presença de práticas clientelistas, vinculadas ao assistencialismo, ao partidarismo, ainda constituem uma realidade na política de assistência social, o que exige dos trabalhadores um enfrentamento coletivo que só é possível com o seu fortalecimento enquanto equipes dentro do sistema. Trata-se, nesse sentido, do compromisso urgente de resgate dos princípios éticos do SUAS, posicionando as ações individuais e coletivas na direção da defesa intransigente dos direitos socioassistenciais.

Outro determinante identificado está relacionado a necessidade de democratização das relações de gestão da política. Os trabalhadores que se encontram na execução dos serviços e atuam no atendimento direto à população expressam um sentimento de distanciamento e exterioridade com relação às instâncias de decisão e gestão do SUAS, muitas vezes centralizadas em gabinetes e distantes da realidade que os profissionais “da ponta” lidam cotidianamente; contexto que convoca à ressignificação das bases em que são construídas as relações na política de assistência social.

A análise das relações profissionais à luz da dinâmica interdisciplinar nos serviços socioassistenciais revelaram que as concepções dos profissionais acerca do trabalho coletivo convivem com uma realidade em que a afirmativa da necessidade de abertura ao diálogo e à cooperação se deparam com um processo de trabalho fragmentado, individualizado, muitas vezes marcado pela competição e quebra de alianças coletivas, em um ambiente verticalmente hierarquizado. Nesse contexto, quando não discutidas e postas à mesa, as tensões na comunicação entre os profissionais acabam por colaborar na tendência à construção do trabalho social sobre bases pessoais, em que o conteúdo relacional do trabalho fica à mercê dos vínculos pessoais entre os sujeitos, resultando em inconsistências no que diz respeito aos fluxos e protocolos institucionais.

Ao posicionarmos o debate sobre as relações profissionais tendo como parâmetro de análise a proteção socioassistencial enquanto uma responsabilidade das equipes de referência, identificamos um deslocamento, operado pelos profissionais, com relação aos objetivos do trabalho que executam. Em um ambiente marcado pela pouca porosidade ao diálogo, o trabalho social interdisciplinar tem sido pautado, muitas vezes, em uma lógica que

caminha na contramão do direito, descontextualizado dos processos estruturais de uma sociedade assentada em desigualdades e privilégios e construído a partir de concepções, discursos, valores, comportamentos, interações e decisões desalinhadas dos objetivos, princípios e dos referenciais próprios da política de assistência social.

Evidentemente, não há predeterminações absolutas nos processos relacionais estabelecidos entre os diferentes sujeitos, a realidade indica que essas relações vão se engendrando e sendo tecidas em meio à complexidade das situações de trabalho, exigindo que os trabalhadores (re)pensem cotidianamente o trabalho social em suas dimensões individual e coletiva, em uma perspectiva de construção, mesmo diante de muitas dificuldades, de respostas profissionais cada vez mais coletivas e interconectadas aos diferentes saberes inscritos nas formas de pensar a realidade.

Portanto, se é na concreticidade das práticas que estão dadas as possibilidades de construção de relações profissionais capazes de fortalecer o conteúdo coletivo do trabalho no SUAS, este debate precisa considerar a dimensão ético-política do trabalho social. Afinal, tratamos de uma política pública movimentada por profissionais que carregam certa autonomia e são corresponsáveis pelo direito de proteção dos cidadãos usuários.

Entendemos, neste estudo, que o trabalho social é marcado por diferentes determinações, expressas no cotidiano das equipes de referência, de modo que a potência do coletivo no SUAS pode ser ampliada ou estrangida dependendo de como as relações entre os profissionais são construídas no âmbito dos serviços socioassistenciais.

Por fim, ao nos debruçarmos sobre essas relações identificamos um duplo desafio que se coloca aos trabalhadores. O primeiro deles diz respeito à necessidade de democratização das relações institucionais enquanto um princípio das equipes de referência e da gestão da política, o que exigirá a problematização sobre a forma como lidamos com a hierarquização dos saberes no ambiente de trabalho, incluindo os saberes dos cidadãos usuários da política, diante das estruturas burocráticas próprias dos serviços.

O segundo desafio consiste em atribuir às ações profissionais uma centralidade no direito dos cidadãos usuários do SUAS. Afinal, são os diferentes trabalhadores, em seu exercício discricionário, que decidem, para além das leis e normativas, a direção que o trabalho social assume. Seguramente, há uma potência nos trabalhadores e no trabalho em equipe no SUAS, contudo, a força desse coletivo só adquire materialidade e somente faz sentido quando é a chegada dos usuários nos serviços socioassistenciais que comandam esse nosso encontro.

REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **Os sentidos do trabalho**. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARROCO, Maria Lúcia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do/a Assistente Social comentado**. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (org.). São Paulo: Cortez, 2012.

BATISTA, E. C; MATOS, L. A. L; NASCIMENTO, A. B. A. A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 11, n. 3, p. 23-38, TRI III, 2017.

BOURGUIGNON, Jussara Ayres. **A centralidade ocupada pelos sujeitos que participam das pesquisas do Serviço Social**. Revista Textos e Contextos, Porto Alegre, v.7, n.2, p.305-315. jul./dez. 2008.

BRASIL, Lei Orgânica da Assistência Social. **Lei n. 8.742**, de 7 de dezembro de 1993. Presidência da República, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 17 set. 2021.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, SUAS: **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS**. Brasília, 2006.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**. Reimpressão 2014. Brasília: MDS, 2014.

_____, **Caderno de Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social, Brasília, 2011a.

_____, **Caderno de Orientações Técnicas**: Centro de Referência para População em Situação de Rua – Centro POP. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social, Brasília, 2011b.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS**. 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013a.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Proteção de Assistência Social**: segurança de acesso a benefícios e serviços de qualidade. Coord. Aldaíza Sposati e Rosangela Paz. Capacita SUAS – Caderno 2; MDS, 2013b.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social. **Censo SUAS 2017**: Análise dos componentes sistêmicos da Política Nacional de Assistência Social. Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2017.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS. **Decálogo dos Direitos Socioassistenciais**. Brasília, 2005.

_____, **O Novo Regime Fiscal e suas Implicações para a Política de Assistência Social no Brasil**. Nota técnica n. 27. Brasília, setembro de 2016. Disponível em: http://sinteps.org.br/images/fiquepordentro/pec_55/Caderno%20do%20IPEA_regime_fiscal_a_sistencia_social.pdf. Acesso em: 24 jan. 2022.

BRONZO, Carla; COSTA, Eliete Cristina Rezende; GUIMARÃES, Flávia. A burocracia de nível de rua na implementação do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF): percepções e traduções de normativas nas políticas públicas. **Revista Administração Pública e Gestão Social**, Universidade Federal de Viçosa. Vol.14, n. 2, 2022.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. Subjetividade e administração de pessoal: considerações sobre modos de gerenciar o trabalho em equipes de saúde. In: MERHY, E.E.; ONOCKO, R. (Org.). **Agir em saúde**: um desafio para o público. São Paulo: Hucitec, p. 229-266, 1997.

CARNEIRO, A. M. F; ARAÚJO, C. C; ARAÚJO, M. S. S. Política de Assistência Social no período 1988-2018: construção e desmonte. **Revista SER Social**. Brasília, v. 21, n. 44, jan./jun;2019.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte; MAEDA, Angela Naomi. O trabalho do assistente social e a efetivação de direitos sociais. **Revista Libertas Online**, Juiz de Fora, v.19, n.1, p. 104-123, jan./jul. 2019.

CHAUÍ, Marilena de Souza. **Brasil: Mito Fundador e Sociedade Autoritária**. 1ª edição. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2000.

CHIACHIO, Neiri Bruno. **A construção dos Serviços de Assistência Social como Política Social Pública**. Tese (Doutorado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011.

CHRISTÓFARO, Maria A. Córdova. **Trabalho em equipe**. Belo Horizonte: Nescon/UFMG, 2020.

CISLAGHI, Juliana F. A categoria “serviços” na tradição marxista e o debate sobre os serviços na atualidade. In: **Marxismo, política social e direitos**. BOSCHETTI; BEHRING;

LIMA (orgs.). 1. ed. – São Paulo: Cortez, 2018.

CORDEIRO, Mariana Prioli; THOMAZ, Juliana; CARVALHO, Sthefânia. Proteção social especial: apresentação da política e a efetivação do trabalho em um serviço de república jovem. In: CORDEIRO, Mariana Prioli; SVARTMAN, Bernardo; SOUZA, Laura Vilela (orgs.). **Psicologia na Assistência Social: um campo de saberes e práticas**. São Paulo: Instituto de Psicologia, 2018.

COSTA, Eliete Cristina Rezende. **A implementação de serviços socioassistenciais: uma análise do PAIF e seus desafios para garantia das seguranças sociais**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro: Belo Horizonte, 2016.

COUTO, Berenice Rojas. Assistência Social: direito social ou benesse? **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 665-677, out./dez., 2015.

COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; RAICHELIS, R. A política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, Berenice Rojas et al. (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2012.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho!** A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 35, nº122, p. 229-248, Dez, 2010.

FRIGOTTO, Gaudêncio. A interdisciplinaridade como necessidade e como problema nas ciências sociais. **Revista Ideação** – Centro de Educação e Letras da Unioeste. Campus Foz do Iguaçu, v. 10, n. 1 – p. 41-62, 1º sem., 2008.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Loyola, 17ª edição, 2008.

HORA, Senir Santos. O serviço social e as condições de trabalho no SUAS: tensões e desafios à materialização do projeto profissional. **Revista Em Pauta**, n. 36, v.13, p. 155-177, Rio de Janeiro, 2015.

IAMAMOTO, Marilda. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 9. ed. – São Paulo: Cortez, 2015.

JACCOUD, Luciana; ABREU, Maria Cristina. Entre o direito e a culpabilização das famílias: o que pensam os trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) sobre as ofertas e os beneficiários. In: Pires, Roberto Rocha (Org.). **Implementando desigualdades: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) – Rio de Janeiro, 2019.

JANTSCH, Ari Paulo; BIANCHETTI, Lucídio. Universidade e Interdisciplinaridade. In: JANTSCH, Ari Paulo; BIANCHETTI, Lucídio (orgs.). **Interdisciplinaridade: para além da filosofia do sujeito**. 9 ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2011, p. 172-182.

JANTSCH, Ari Paulo; BIANCHETTI, Lucídio; MUELLER, Rafael Rodrigo. Interdisciplinaridade, pesquisa e formação de trabalhadores: as interações entre o mundo do trabalho e da educação. In: JANTSCH, Ari Paulo; BIANCHETTI, Lucídio (orgs.).

Interdisciplinaridade: para além da filosofia do sujeito. 9 ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2011, p. 183-208.

KON, Anita. **Nova economia política dos serviços**. São Paulo: Perspectiva, 2015.

LACERDA, Lélica Elis Pereira de. Exercício profissional do assistente social: da imediatividade às possibilidades históricas. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 117, p. 22-44, jan./mar. 2014

LEIS, Héctor Ricardo. Especificidades e desafios da interdisciplinaridade nas ciências humanas. In: PHILIPPI JUNIOR, Arlindo; SILVA NETO, Antonio. **Revista Interdisciplinaridade em Ciência, Tecnologia e Inovação**. Barueri, São Paulo: Manole, 2011.

LIMA, J. V. C. et al. Produção de coletivos. In: MERHY, Emerson Elias et. al. (orgs). **Avaliação compartilhada do cuidado em saúde:** surpreendendo o instituído nas redes. Rio de Janeiro: Hexis, 2016, p. 390-393.

MARTINELLI, Maria Lúcia. (org.). **Pesquisa qualitativa:** um instigante desafio. Série do núcleo de estudos e pesquisa sobre identidade: NEPI (1). São Paulo: Veras, 1999.

MARX, Karl. **O capital:** crítica da economia política: livro 1. – 2. ed. – São Paulo: Boitempo, 2017.

MARX, Karl. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Martin Claret, 2002.

MATOS, Aécio Gomes de. Alienação no serviço público. **Revista Ciência e Profissão**, Brasília, v. 14, n. 1-3, p. 28-33, 1994.

MEIRELES, Dimária Silva. O conceito de serviço. **Revista de Economia política**. São Paulo: Centro de Economia Política, 2006, v. 26, n. 01, jan/mar, 2006.

MERHY, Emerson Elias. As vistas dos pontos de vistas. Tensão dos programas de Saúde da Família que pedem medidas. **Revista Brasileira Saúde da Família**, Brasília, n.15, p. 1-7, 2013.

MERHY, Emerson Elias *et al.* Rede básica, campo de forças e micropolítica: implicações para a gestão e cuidado em saúde. **Revista Saúde em debate**. Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 70-83, dez.; 2019.

MERHY, Emerson Elias *et. al.* (orgs). **Avaliação compartilhada em saúde:** surpreendendo o instituído nas redes. 1 ed. Rio de Janeiro: Hexis, 2016.

MÉSZAROS, István. **Para além do capital:** rumo a uma teoria da transição. Campinas, Editora Unicamp; São Paulo: Boitempo, 2002.

MINAYO, M. C. S. (Org). **Pesquisa Social:** teoria, método e criatividade. 27 Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

MIOTO, Regina C. T.; SCHUTZ, Fernanda. O trabalho em serviços: contribuições para o debate do Serviço Social. **Revista Em Pauta**, Rio de Janeiro, 2012, n.30, v.10, p. 83 – 101.

MIOTO, Regina C. T.; LIMA, Telma Cristiane Souza de. Ação profissional: processos e características técnico-operativas. In: NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro et al. **Estado, políticas públicas e a ação profissional de Assistentes Sociais**. Cascavel, PR: Edunioeste, 2020.

MUNIZ, Egli. Equipes de referência no SUAS e as responsabilidades dos trabalhadores. In: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília, DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011, p. 89 – 123.

NERY, Vânia Baptista. **O trabalho de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social: saberes e direitos em questão**. Tese (Doutorado em Serviço Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

NERY, Vânia Baptista. A Psicologia no SUAS: interdisciplinaridade nos cotidianos de trabalho. In: CORDEIRO, Mariana Prioli; SVARTMAN, Bernardo; SOUZA, Laura Vilela e. **Psicologia na Assistência Social: um campo de saberes e práticas**. São Paulo: Instituto de Psicologia, 2018.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. A importância da equipe interdisciplinar no tratamento de qualidade na área da saúde. **Revista Katálysis**, n. 3, UFSC, Florianópolis, 1998.

PAULA, Renato Francisco dos Santos. Reflexões acerca dos processos de trabalho no SUA: entre a (in)visibilidade e o protagonismo. In: BRASIL, **Gestão do Trabalho e Educação Permanente do SUAS em Pauta**. CRUS et al. (orgs). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. Brasília: MDS, 2014, p. 252-270.

RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018, p. 25 – 65.

RAICHELIS, Raquel. O trabalho e os trabalhadores do SUAS: o enfrentamento necessário na Assistência Social. In: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília, DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011, p. 41 – 66.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011b.

RAICHELIS, Raquel; NERY, Vânia. A inserção do assistente social e do psicólogo no SUAS: uma contribuição ao debate. In: ROMAGNOLI, Roberta; MOREIRA, Maria Ignez (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: a articulação entre Psicologia e o**

Serviço Social no campo da proteção social, seus desafios e perspectivas. 1 ed. Curitiba, PR: CRV, 2014.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. O processo de implantação do SUAS: uma reflexão sob a ótica da gestão. **Revista Argumentum**, Vitória, v. 2, p. 174-188, jul./dez. 2010.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. A aliança estratégica entre os trabalhadores e os usuários do SUAS. In: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília, DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011, p. 67 – 88.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. A ética como princípio das equipes de referência no SUAS: concepção e o desafio da interdisciplinaridade. In: BRASIL, **Gestão do Trabalho e Educação Permanente do SUAS em Pauta**. CRUS et al. (orgs). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. Brasília: MDS, 2014.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. Burocracia e tecnocracia: impactos sobre as ações profissionais. In: NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro et al. **Estado, políticas públicas e a ação profissional de Assistentes Sociais**. Cascavel, PR: Edunioeste, 2020.

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Plano Municipal de Assistência Social 2018-2021**. São José do Rio Preto: SEMAS, 2018. Disponível em: <https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/PMAS-2018-2021-S%C3%A3oJos%C3%A9-do-Rio-Preto.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2022.

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Diagnóstico socioterritorial de São José do Rio Preto 2021-2022**. Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS, 2022. Disponível em: <https://www.riopreto.sp.gov.br/inscricao diagnostico/>. Acesso em: jul. 2023.

SENNETT, Richard. **Juntos: os rituais, os prazeres e a política da cooperação**. 6ª ed. – Rio de Janeiro: Record, 2021.

SILVA, Jaqueline Lima da; TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. Autonomia profissional e trabalho assalariado. **Revista Argumentum**. Vitória, v. 12, n. 1, p. 174-185, jan./abr. 2020.

SPOSATI, Aldaíza. Descaminhos da seguridade e desproteção social no Brasil. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, n. 23 (7), jul; 2018.

SPOSATI, Aldaíza. Suas e trabalho profissional: Frágeis gritos e muitos sussurros. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, v. 20, n. 1, p. 1-13, 2021.

TORRES, Abigail Silvestre. Reconhecimento dos profissionais do SUAS: (RE)significado para o trabalho social no SUAS. In: BRASIL, **Gestão do Trabalho e Educação Permanente do SUAS em Pauta**. CRUS et al. (orgs). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. Brasília: MDS, 2014, p. 234-250.

TORRES, Abigail Silvestre; FERREIRA, Stela da Silva. Trabalho Profissional: responsabilidade de proteção nos serviços socioassistenciais. **Revista O Social em Questão**. Ano XXII – nº45, set./dez., 2019.

VASCONCELOS, Eduardo Mourão. Serviço Social e Interdisciplinaridade: o exemplo da saúde mental. In: ROSA, Lucia Cristina dos Santos; GARCIA, Ivana Carla; BISNETO, José Augusto; VASCONCELOS, Eduardo Mourão (orgs.). **Saúde Mental e Serviço Social: o desafio da subjetividade e da interdisciplinaridade** – 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE A
Questionário aplicado via *Google Formulários*

QUESTIONÁRIO

Relações profissionais e a organização do trabalho em equipe no SUAS

Este questionário tem como objetivo coletar informações sobre os trabalhadores e o trabalho na política de assistência social, especificamente nos seguintes serviços: CREAS 1; CREAS 2 e Centro POP de São José do Rio Preto. As questões estão relacionadas a uma pesquisa, desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social - nível Mestrado, da Universidade Estadual de Londrina, que tem como objetivo compreender as relações profissionais construídas pelas equipes no âmbito do Sistema Único de Assistência Social. A realização desta pesquisa foi previamente aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos - CEP/UUEL, sob número 5.418.011.

Quaisquer dúvidas e/ou sugestões poderão ser encaminhadas para o e-mail: mavealves.1991@uel.br

Atenciosamente,
Mario Venerando Alves / Pesquisador

1. Qual sua idade?

2. Qual sua cor/raça?

- Branca
- Preta
- Parda
- Amarela
- Indígena
- Outra: _____

3. Qual seu gênero?

- Feminino
- Masculino
- Outro: _____
- Prefiro não dizer

4. Em qual serviço você atua?

- CREAS 1
- CREAS 2
- Centro POP

5. Há quanto tempo você trabalha neste serviço?

6. Qual seu vínculo de trabalho?

- Estatutário
- CLT
- Cargo Comissionado

Outro: _____

7. Qual cargo você ocupa neste serviço?

- Assistente Social
- Psicólogo
- Pedagogo
- Educador(a) Social
- Outro: _____

8. Em qual modalidade de ensino você se formou?

- Ensino presencial
- Ensino à distância

9. Em que tipo de instituição você se formou?

- Instituição de ensino pública
- Instituição de ensino privada

10. Qual seu nível de escolaridade?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Outro: _____

11. Considerando as ações profissionais realizadas no serviço em que você atua, assinale a alternativa que mais se relaciona com o seu cotidiano:

- Minhas ações nunca são construídas com outros profissionais
- Raramente minhas ações são construídas com outros profissionais
- Frequentemente minhas ações são construídas com outros profissionais
- Minhas ações sempre são construídas com outros profissionais

12. Indique os principais desafios que você vivencia para a realização do trabalho em equipe (assinale até 3 alternativas):

- Tempo limitado para construir o trabalho com outros profissionais
- Dificuldades para dialogar com profissionais de outras áreas
- Saberes, conhecimentos e habilidades diferentes de outros profissionais
- Ausência de momentos que possibilitem reflexões coletivas
- Divergências sobre o modo de pensar como o trabalho deve ser realizado
- Dificuldade para reconhecer a especificidade do meu trabalho
- Dificuldade para reconhecer a especificidade do trabalho dos outros profissionais
- Ausência de espaço físico adequado para o trabalho em equipe
- Diferenças entre o modo de analisar a realidade social
- Divergências com relação ao modo de compreender as demandas profissionais
- Valores e princípios éticos distintos
- Outros: _____

() Não encontro dificuldades para trabalhar em equipe

13. Descreva a sua opinião sobre a organização do trabalho entre profissionais com diferentes áreas de formação (ex: Serviço Social; Psicologia; Ensino médio; etc.)

14. Você se disponibilizaria a participar, eventualmente, de uma segunda etapa da pesquisa, mediante realização de entrevista?

() Sim

() Não

15. Se sim, como gostaria de ser contatado? (Inserir e-mail e/ou telefone).

16. Espaço livre para comentários, dúvidas e/ou sugestões.

APÊNDICE B
Roteiro de Entrevista Semiestruturada

1. Qual é a sua rotina de trabalho na instituição?
2. Quais as principais demandas identificadas no seu trabalho?
3. No atendimento a essas demandas, quais conhecimentos você considera importantes para a realização do seu trabalho?
4. Como e em que momentos os profissionais com outra formação participam do seu trabalho? Exemplifique esses momentos.
5. Você entende que trabalhar com profissionais de outras áreas de formação pode contribuir com o trabalho que você realiza? Por quê?
6. Quando você atua com profissionais que possuem uma formação diferente da sua, você consegue identificar as especificidades do seu trabalho? Fale um pouco sobre isso.
7. Na sua opinião, qual deve ser o ponto de partida comum para a construção do trabalho em equipe?
8. De que modo as condições de trabalho no serviço em que você atua interferem na realização do trabalho em equipe? Especifique.
9. Para você, como é trabalhar em equipe?
10. Você considera que existe um trabalho interdisciplinar no SUAS?
11. Como foi o processo de trabalho coletivo na pandemia (rodízio) e como está sendo esse reencontro entre os profissionais?
12. Você gostaria de indicar sugestões/contribuições sobre o trabalho em equipes no SUAS?

APÊNDICE C

Modelo de TCLE entregue aos entrevistados

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO “**INTERDISCIPLINARIDADE NO ÂMBITO DO SUAS: RELAÇÕES PROFISSIONAIS E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM EQUIPES**”

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo (a) para participar da pesquisa “**Interdisciplinaridade no âmbito do SUAS: relações profissionais e a organização do trabalho em equipes**”, a ser realizada em “**São José do Rio Preto/SP**”. O objetivo da pesquisa é “**Analisar as relações profissionais construídas pelas equipes de referência, no âmbito da proteção social especial de média complexidade, tendo em vista a perspectiva de interdisciplinaridade**”. Sua participação é de extrema importância e ela se dará mediante a concessão de uma entrevista semiestruturada, com perguntas relacionadas ao trabalho realizado no serviço em que atua, com enfoque na forma como as ações profissionais são construídas nesse espaço sócio-ocupacional, bem como sobre os desafios observados no processo de materialização de um espaço institucional interdisciplinar.

Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo você: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos, também, que suas informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade. Ainda, os dados serão coletados com o auxílio de gravador de voz, mediante autorização dos envolvidos, que serão armazenados e posteriormente transcritos de forma minuciosa visando a preservação das informações, sendo todos esses materiais destruídos após a conclusão da pesquisa. Cabe ressaltar que o tempo previsto para a realização da entrevista é de 1 hora, e será conduzida pelo próprio pesquisador, em local, dia e horários previamente acordados com o participante, de modo não interferir em sua rotina de trabalho. Esclarecemos ainda, que você não pagará e nem será remunerado(a) por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação.

Os benefícios esperados são fomentar o debate sobre o exercício profissional no âmbito da Política de Assistência Social, visando compreender as determinações constitutivas das relações profissionais construídas pelas equipes que atuam na proteção social especial de média complexidade; socializar as experiências profissionais; contribuir com o debate sobre o

trabalho coletivo no Sistema Único de Assistência Social, tendo em vista a perspectiva de interdisciplinaridade; propiciar espaço de reflexões e diálogos sobre o exercício profissional; contribuir para a ampliação da produção científica acerca da temática.

Quanto aos riscos que podem ocorrer no desenvolvimento da entrevista, acredita-se que sejam baixos, considerando que o teor das perguntas não difere da rotina de diálogos sobre o exercício profissional e demais pesquisas que tenha participado. Contudo, quando por quaisquer razões o entrevistado não se sentir apto para continuar a entrevista, ou caso seja identificado qualquer risco aos participantes da pesquisa, a mesma será interrompida imediatamente. Ainda, se porventura o participante da pesquisa considerar quaisquer impedimentos e de qualquer natureza (distância, comodidade, dispêndio de tempo, dentre outros) em relação ao tempo-espaço na concessão da entrevista, caberá ao pesquisador se adequar às exigências do participante, resguardando e suprimindo suas ressalvas.

Caso você tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos poderá nos contatar: Mario Venerando Alves, Rua Irmã Heloisa Helena de Campos Melo, nº 505, Residencial Santa Filomena, São José do Rio Preto/SP telefone (17) 99669-7241, e-mail: mavealves.1991@uel.br ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, situado junto ao prédio do LABESC – Laboratório Escola, no Campus Universitário, telefone (43) 3371-5455, e-mail: cep268@uel.br.

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue a você.

São José do Rio preto, ____ de _____ de 20__.

Mario Venerando Alves

Pesquisador Responsável

Eu, _____ (NOME POR EXTENSO DO PARTICIPANTE DA PESQUISA), tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar voluntariamente da pesquisa descrita acima.

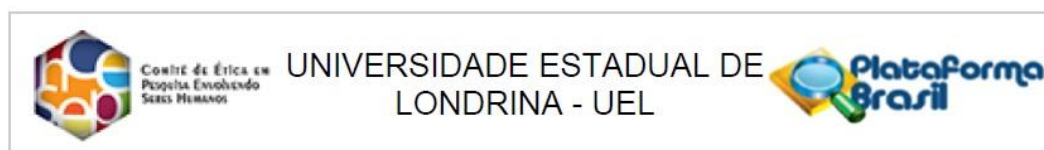
Assinatura (ou impressão dactiloscópica): _____

Data: _____

ANEXOS

ANEXO A

Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos – CEP/UEL



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Interdisciplinaridade no âmbito do SUAS: relações profissionais e a organização do trabalho em equipes

Pesquisador: MARIO VENERANDO ALVES

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 57899922.9.0000.5231

Instituição Proponente: CESA/SERVIÇO SOCIAL/Prog. de Pós-Graduação em Serviço Social e Política

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.418.011

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas foram retiradas do arquivo Informações Básicas da Pesquisa "PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1880353.pdf" em 18/05/2022.

Considerações Finais a critério do CEP:

Prezado(a) Pesquisador(a),

Este é seu parecer final de aprovação, vinculado ao Comitê de Ética em Pesquisas Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina. É sua responsabilidade apresenta-Lo aos órgãos e/ou instituições pertinentes.

Ressaltamos, para início da pesquisa, as seguintes atribuições do pesquisador, conforme Resolução CNS 466/2012 e 510/2016:

A responsabilidade do pesquisador é indelegável e indeclinável e compreende os aspectos éticos e legais, cabendo-lhe:

- conduzir o processo de Consentimento e de Assentimento Livre e Esclarecido;
- apresentar dados solicitados pelo sistema CEP/CONEP a qualquer momento;
- desenvolver o projeto conforme delineado, justificando, quando ocorridas, a sua mudança ou interrupção;
- elaborar e apresentar os relatórios parciais e final;
- manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa;
- encaminhar os resultados da pesquisa para publicação, com os devidos créditos aos pesquisadores e pessoal técnico integrante do projeto;
- justificar fundamentadamente, perante o sistema CEP/CONEP, interrupção do projeto ou a não publicação dos resultados.

Coordenação CEP/UEL.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1880353.pdf	16/05/2022 21:30:23		Aceito
Outros	CartaResposta.docx	16/05/2022 21:29:41	MARIO VENERANDO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoDetalhado_Brochura.docx	16/05/2022 21:28:10	MARIO VENERANDO ALVES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_PrimeiraEtapa.docx	16/05/2022 21:27:53	MARIO VENERANDO ALVES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	16/05/2022 21:27:41	MARIO VENERANDO ALVES	Aceito
Outros	TermoConfidencialidadeeSigilo.pdf	13/04/2022 19:18:36	MARIO VENERANDO	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto.pdf	01/04/2022 23:54:41	MARIO VENERANDO	Aceito
Declaração de concordância	DeclaracaoConcordancia.pdf	27/03/2022 17:52:24	MARIO VENERANDO	Aceito



Continuação do Parecer: 5.418.011

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

LONDRINA, 19 de Maio de 2022

Assinado por:
Adriana Lourenço Soares Russo
(Coordenador(a))