

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DAIANE CORRÊA

**OS REBATIMENTOS DA SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA
AUTONOMIA RELATIVA DO ASSISTENTE SOCIAL**

FLORIANÓPOLIS-SC
2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DAIANE CORRÊA

**OS REBATIMENTOS DA SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA
AUTONOMIA RELATIVA DO ASSISTENTE SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a. Dra. Mariana Pfeifer Machado

FLORIANÓPOLIS-SC
2015

DAIANE CORRÊA

**OS REBATIMENTOS DA SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA
AUTONOMIA RELATIVA DO ASSISTENTE SOCIAL**

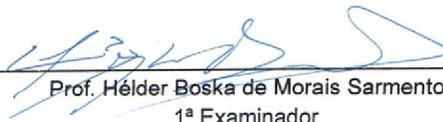
Monografia apresentada como requisito para obtenção título de Bacharel
em Serviço Social. Qualquer citação atenderá as normas da ética científica.

Monografia aprovada em 21/10/2015

BANCA EXAMINADORA



Prof.ª. Dra. Mariana Pfeifer Machado
Orientadora



Prof. Hélder Boska de Moraes Sarmiento
1ª Examinador



Assistente Social Lilian Mann dos Santos de Oliveira
2ª Examinadora

*Dedico este trabalho a meu marido,
namorado e amigo Sérgio André Gomez
Gorgetta e a minha linda filha Elisa
Corrêa Gomez Gorgetta que faz parte
desse caminho e se dispuseram estar ao
meu lado.*

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço aos meus familiares e amigos grandes incentivadores nos estudos, que me apoiaram e me incentivaram a não desistir apesar de todas as dificuldades, dando todo o apoio emocional e sentimental no decorrer desse processo.

Agradeço à minha filha, que sempre me surpreendeu com suas travessuras me trazendo risos no fim de cada dia difícil. Entendeu as minhas dificuldades de não poder estar ao seu lado em momentos importantes da sua vida.

Agradeço imensamente à professora e orientadora Mariana Pfeifer Machado, que me escolheu entre tantas alunas dedicadas. Agradeço pelas orientações que foram de suma importância para meu aprendizado e também para minha formação profissional.

Agradeço à Fernanda Rosário da Silva minha supervisora de campo que acompanhou o processo desse trabalho e foi fundamental na formação profissional. Proporcionou bons momentos de reflexão sobre a profissão que escolhi para seguir.

Agradeço a todos os professores que fizeram parte dessa trajetória. Agradeço a banca examinadora em aceitar o convite para participar desse processo de avaliação tão especial na vida de quem tem a oportunidade de chegar até este momento.

Agradeço a todos os colegas que participaram deste processo de formação acadêmica. Agradeço a todos, de direita ou de esquerda, que estiveram junto comigo nesse processo...

Obrigado!

“Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”.

Paulo Freire

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso tem por objetivo entender os rebatimentos da superexploração e flexibilização na autonomia profissional dos assistentes sociais. Tem por objetivos específicos: entender as mudanças em tempo de flexibilização do trabalho e superexploração; resgatar o conceito e o significado da palavra autonomia e de relativo; e analisar a concepção das assistentes sociais do Setor de Benefícios Eventuais da Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis acerca de sua autonomia profissional no contexto de superexploração do trabalho. Partindo disto, compreender como é dado o enfrentamento dos profissionais no campo de atuação. A pesquisa teve a intenção primeira de identificar as categorias importantes no conhecimento de Marx, função social do trabalho e sua historicidade; exploração; superexploração e flexibilização, dialogando com outros autores relacionados, para apreender a importância dessas categoriais no processo de trabalho e atuação dos assistentes sociais. No segundo momento propomos classificar as palavras *autonomia* e *relativo* buscando quais suas diferenciações e como são utilizadas em várias áreas do conhecimento. O que possibilita abranger e relacionar as categorias acima citadas com o trabalho dos assistentes sociais. Por fim sistematizar e pesquisar junto a Secretaria Municipal de Assistência Social da cidade de Florianópolis, mediante realização de entrevistas semiestruturadas, o que possibilitou a participação dos profissionais colaborando para identificar, como os rebatimentos da superexploração do trabalho na contemporaneidade se revela e como as especificidades da profissão são entendidas na sua relativa autonomia. Observamos que a historicidade da profissão ainda enraizada nos campos de atuação impacta o processo de trabalho e a vida dos atores envolvidos, além de observar que as mudanças no mundo do trabalho são refletidas diretamente na atuação dos assistentes sociais.

Palavras-chave: Trabalho, autonomia relativa, serviço social.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
1. TRABALHO E SUPEREPLORAÇÃO	12
1.1 Trabalho em Marx.....	12
1.2 Flexibilização, precarização e capitalismo contemporâneo.....	17
2. CONCEITUAÇÃO DOS TERMOS	23
2.1 Autonomia, seus conceitos e significado	23
2.2 Quando a autonomia é relativa?	27
2.3 Autonomia relativa e o trabalhador do Serviço Social	29
3. O ESTUDO EMPÍRICO ACERCA DA AUTONOMIA RELATIVA NO CONTEXTO DE SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO	33
3.1 Contexto Institucional.....	33
3.2 Indicações metodológicas da pesquisa.....	36
3.3 A concepção das assistentes sociais do Setor de Benefícios Eventuais da Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis acerca da autonomia relativa no contexto de superexploração do trabalho.....	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
ANEXOS	60

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem por objetivo geral entender os rebatimentos da superexploração e flexibilização na autonomia profissional dos assistentes sociais.

Seus objetivos específicos: entender as mudanças em tempo de flexibilização do trabalho e superexploração; resgatar o conceito e o significado da palavra autonomia e de relativo; e analisar a concepção das assistentes sociais do Setor de Benefícios Eventuais da Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis acerca de sua autonomia profissional no contexto de superexploração do trabalho.

Sendo o Serviço Social uma profissão de caráter interventivo e que seu maior empregador a esfera do Estado, o tema se torna pertinente para entender como o processo de trabalho dos assistentes sociais e suas intervenções podem se tornar mais ou menos autônomas. Considera-se a relativa autonomia destes sujeitos sociais, trabalhadores assalariados que dependem de condições de trabalho para sua atuação profissional entendendo os rebatimentos que enfrentam no campo de atuação.

O tema ganhou relevância a partir no Grupo que discute autonomia relativa junto ao Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social (GEPSS) e assim percebeu-se que discutir o tema no âmbito da academia faz observar com distanciamento do campo profissional, proporcionando a busca por respostas nos autores, nas discussões, nos projetos de pesquisa, nas aulas e até mesmo nos corredores da universidade. Isto muitas vezes é dificultado no campo de trabalho dos assistentes sociais, levados a burocratização e exigências pertinentes à profissão, não permitindo que este distanciamento traga deliberações importantes para a categoria.

O sistema capitalista influencia a todos e, nesse contexto, pensar a profissão é também buscar novos caminhos para fortalecer o código de ética e o projeto ético-político da profissão, assim contribuindo com os campos de atuação e o reconhecimento do profissional.

O profissional de serviço social responde as demandas da “Questão Social” e intervém na sociedade, como trabalhador assalariado, mas também é impactado pelas alterações nas relações que interfere direta ou indiretamente na sua ação profissional.

O trabalho investiga os autores que discutem esses temas e proporciona a reflexão entre eles, sobre os significados e conceitos pertinentes a proposta. Os rebatimentos das categorias apresentadas por Marx levam a ampliar o entendimento e trazem para contemporaneidade suas novas expressões.

A metodologia de pesquisa utilizada é qualitativa, e visa responder as indagações colocadas nos capítulos que segue a proposta.

A técnica escolhida para a coleta de dados é o Grupo Focal, com a intenção de ampliar a concepção a respeito do tema de pesquisa e materializar esse trabalho, a fim de garantir a participação democrática dos atores envolvidos.

Utilizando-se questões estruturadas e respostas espontâneas, a fim de possibilitar a captação de informações amplas sobre o tema escolhido. Sendo analisadas as informações qualitativas são analisadas com riqueza de ideias revelando as percepções dos participantes sobre o tema proposto.

Os temas que serão pertinentes a essa pesquisa são apresentados da seguinte forma:

No primeiro Capítulo a pesquisa aponta as categorias pertinentes ao estudo de Marx, como: função social do trabalho e sua historicidade; exploração; superexploração e flexibilização; trazendo essa discussão para a contemporaneidade, com a intenção de entender de que forma a categoria

Serviço Social é impactada e como suas intervenções vêm respondendo as mudanças em tempo de flexibilização do trabalho, terceirização, estagnação econômica e superexploração.

No segundo momento, investiga na literatura o entendimento do conceito e significado da palavra autonomia e de relativo, e como são utilizados nas várias áreas de conhecimento. No âmbito do serviço social, profissão legitimada como profissional liberal e com autonomia, busca aprimorar o conceito para entender os rebatimentos que intervenções objetivas trazem ao profissional de serviço social no seu espaço de atuação.

O terceiro e último momento apresenta os resultados da pesquisa realizada na Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis/SC, no Setor de Benefícios Eventuais, com grupo focal formado por Assistentes Sociais. Neste espaço busca-se entender os rebatimentos da superexploração e flexibilização do trabalho na contemporaneidade e a demanda, tanto institucional como específica da profissão de Serviço Social apresentada hoje no município, com seus impactos no processo trabalho dessa categoria.

A importância desse trabalho é proporcionar ao leitor um panorama de conceitos possibilitando o entendimento do processo de mudanças do mundo capitalista e das relações de trabalho e como os Assistentes Sociais de um determinado espaço coletivo profissional vêm sendo afetados com essas mudanças. Dessa forma observa-se de que forma a profissão busca o fortalecimento da coletividade, reconhecendo sua condição de trabalhador assalariado que atua diretamente nas expressões da Questão Social.

1. TRABALHO E SUPEREPLORAÇÃO

O importante deste capítulo é entender como o capitalismo vem gerando as transformações no mundo do trabalho e quais consequências estas mudanças causam na vida do ser social. Entendo o capitalismo como:

Denominação do modo de produção em que o capital, sob suas diferentes formas, é o principal meio de produção. O capital pode tomar a forma de dinheiro ou de crédito para a compra da força de trabalho e dos materiais necessários à produção, a forma de maquinaria física (capital em sentido estrito), ou, finalmente, a forma de estoques de bens acabados ou de trabalho em processo. Qualquer que seja a sua forma, é a propriedade privada do capital nas mãos de uma classe, a classe dos capitalistas, com a exclusão do restante da população, que constitui a característica básica do capitalismo como modo de produção (BOTTOMORE, 1983, p. 90).

1.1 Trabalho em Marx

Todo esse processo se dá a partir de uma ação chamada *trabalho*, e nesse capítulo o significado dele e seu conceito será analisado na contemporaneidade para entender como as novas formas de exploração e acúmulo de riquezas vem afetando o Serviço Social e sua ação interventiva.

Entre a união, a amizade, a igualdade e a solidariedade, de um lado, e o conflito, a política, a fofoca, a inveja, de outro, entre o trabalho incessante para prover o grupo doméstico e a revolta expressa na recusa em trabalhar, os trabalhadores pobres constroem suas identidades e vivem a experiência de uma classe em formação. A classe é também um campo em que diferentes tendências culturais e políticas estão em luta (ZALUAR, 1986 p. 127).

O Dicionário Online de Português Dicio traz o seguinte significado para a palavra trabalho: “As atividades realizadas por alguém para alcançar um determinado fim ou propósito.” As avaliações com relação ao trabalho podem trazer diversas formas de definir a atividade laboral. Mas qual real significado social e crítico da atividade trabalho?

O trabalho expressaria a atividade de transformação da natureza e serviria exclusivamente para produção e reprodução da existência humana, em que garante sua sobrevivência através da ação do homem no meio em que vive. Nesse contexto, o trabalho institui o ser social que diferente do animal irracional produz condições para sua própria existência. Essas condições se referem não só a alimentação, mas condições de moradia, vestimenta, lazer, segurança, questões ideológicas, políticas e culturais, proporcionando para além da sobrevivência a permanência deste ser no planeta. A configuração apresentada vai muito além da subsistência do ser, o trabalho perpassa a vida de todos em sociedade e leva os homens a ter em suas relações o trabalho como principal mediador dessas relações.

Nesse sentido, Antunes (2002, p. 125), utilizando-se das ideias de Luckás, diz que o trabalho “é o ponto de partida para humanização do ser social e o motor decisivo do processo de humanização do homem”. Dessa forma o trabalho ganha no homem um significado atrelado e unilateral a sua própria existência. Luckás (Apud ANTUNES, 2002, p. 125) em suas reflexões menciona o trabalho da seguinte forma:

A única lei objetiva e ultra-universal do ser social, que é tão ‘eterna’ quanto o próprio ser social; ou seja, trata-se também de uma lei história, a medida que nasce simultaneamente com o ser social, mas que permanece ativa apenas enquanto esse existir.

A transformação social trouxe ao ser sua própria degradação e ascensão, pois ao descobrir que o trabalho pode gerar valores de seu produto realizado e, assim, usufruir da força de trabalho para gerar a dominação nas relações sociais, acaba impactando o ser na sua totalidade o que transforma o trabalho e sua ação em produto. A atividade trabalho transforma-se ao longo da história, e além de movimentar as mudanças de sua atividade em si, altera-se também o meio em que este trabalho foi desenvolvido.

O consumo dos produtos do trabalho humano (valores de uso) é a maneira pela qual os seres humanos se mantêm e se reproduzem como indivíduos e como indivíduos sociais, isto é, tanto no sentido físico e mental (como seres humanos com uma determinada personalidade), como num contexto sócio-histórico (como membros de uma formação social, num período histórico específico) (BOTTOMORE, 1983 p. 133).

As mudanças foram significativas e as formas de produção, o crescimento da industrialização e o investimento em novas tecnologias perpassaram os séculos, e

assim a criação manufatureira e o feudalismo leva ao capitalismo, que se estrutura na compra e venda de produtos e serviços. A diferença desse processo e dessas mudanças foram as formas que o trabalho obteve ao longo dos períodos históricos da sociedade.

Partindo do pressuposto da compra e venda de produtos, serviços e força de trabalho no mundo do capital que gera a alienação e mais-valia no trabalho, toma-se como ponto central entender a real transformação social que o trabalho e sua ação geraram na vida dos atores envolvidos.

Com o surgimento e transformações propostas pelo capitalismo, as mudanças sociais e o significado irrestrito do trabalho o transfere a uma nova ordem. O estranhamento da atuação do ser na natureza o leva a não reconhecer sua transformação e sua intervenção por meio do trabalho realizado. Antunes cita o estranhamento do trabalhador na sua atividade produtiva, causando o afastamento da ação transformadora. É nesse contexto que o trabalhador se torna alienado, definição usada por Marx da seguinte forma:

No sentido que lhe é dado por Marx, ação pela qual (ou estado no qual) um indivíduo, um grupo, uma instituição ou uma sociedade se tornam (ou permanecem) alheios, estranhos, enfim, alienados [1] aos resultados ou produtos de sua própria atividade (e á atividade ela mesma), e/ou [2] à natureza na qual vivem, e/ou [3] a outros seres humanos, e – além de, e através de, [1], [2] e [3] –também [4] a si mesmos (às suas possibilidades humanas constituídas historicamente) (ANTUNES, 2002, p. 127).

Sendo assim, a atividade de transformação, de reconhecimento e de construção social produzida pela atividade trabalho ofusca-se, pois ganha outro sentido, o que gera repúdio da atividade vendida a um terceiro, para assim reproduzir sua subsistência. Ao invés do sujeito trabalhar para sua própria produção e reprodução social, ele vende sua força de trabalho para comprar produtos produzidos por outros trabalhadores que também vendem sua força de trabalho ao capital e dessa forma se mantém socialmente vivos. Esse não reconhecimento o afasta das lutas importantes para a transformação democrática de um sistema que poderia ser igualitário, entendendo que a produção social é coletiva.

A força de trabalho vendida é visivelmente adaptável ao capitalismo, pois essa inversão de valor que foi construída ao longo do tempo, proporcionou ao capitalismo sua promoção de forma camuflada.

Ao invés de *trabalho como atividade vital*, momento de identidade entre o indivíduo e o ser genérico, tem-se na sociedade regida pelo capital, uma forma de objetivação do trabalho, onde as relações sociais são estabelecidas entre os produtores assumem, conforme disse Marx, a forma de relação entre os produtos do trabalho. A relação social estabelecida entre os homens adquire a forma de uma relação entre coisas (ANTUNES, 2002, p. 129 - grifos do autor).

Entendendo esse processo de compra da força de trabalho e que o capital utiliza dela como forma fundamental de enriquecimento, essa camuflagem se dá ao gerar lucro injustamente da compra da força de trabalho, o que gera a mais-valia e estimula o desenvolvimento da produção do capital. Essa forma de acumular valor por extração da força de trabalho é o que motiva o acúmulo de mais valor ao produto produzido. Esse valor agregado ao produto retirado da força de trabalho comprada pelo capitalista e impulsionada pelos meios de produção fornecidos pelo capital, estimula as vendas e as forças produtivas. Nesse contexto o trabalhador é produtor de seu próprio pagamento ou *salário*, não se reconhecendo nessa teia. BOTTOMORE (1983, p. 82) define essa acumulação e apresenta:

O capital é uma relação social coercitiva que aparece como coisa, seja essa coisa mercadoria ou dinheiro, e, na sua forma dinheiro, compreende a mais-valia não paga acumulada do passado e apropriada pela classe capitalista no presente. É, assim, a relação dominante na sociedade capitalista.

Esse processo adotado pelo capital é fundamentado na ampliação do tempo de trabalho exigido do trabalhador, no qual a produção de seu trabalho, paga sua própria mão de obra mediante “o salário”, e parte do trabalho restante é apropriado pelo capital. Reconhecida por Marx como mais-valia absoluta, sendo essa jornada adotada como trabalho necessário e mais- trabalho, e assim, a jornada de trabalho e o prolongamento dela como fator que determina a acumulação absoluta do capital.

Com o desenvolvimento da maquinaria e da produção mecanizada, o PROCESSO DE TRABALHO é continuamente transformado pelos esforços do CAPITAL de aumentar a MAIS-VALIA (ver MAQUINARIA E PRODUÇÃO MECANIZADA). A mecanização permite a produção de uma quantidade maior valores de uso por trabalhador num mesmo período de tempo determinado, o que significa que o VALOR de cada VALOR DE USO produzido diminui. Mas a produção de mais valores de uso só pode ocorrer se houver aumento da quantidade relativa de meios de produção que um trabalhador, num tempo determinado, transforma em produtos, o que, por sua vez, significa uma redução do número de trabalhadores necessário por unidade de meios de produção para levar a termo uma determinada produção (BOTTOMORE, 1983, p. 90).

Apreender esses conceitos torna esclarecida a intensificação do tempo de trabalho na contemporaneidade, as reestruturações produtivas que por diversas formas tiveram impacto no mundo do capital e, principalmente, na vida dos sujeitos, apresentando sempre uma nova forma de exploração intensificando a acumulação.

O sistema fabril proporcionou ao capital mais intensificação da produção, ou seja, o trabalhador tem menor envolvimento com o processo de trabalho, não levando em consideração só a linha de montagem, mas a vida do sujeito, que passa a ser voltada diretamente a esse modo de produção capitalista.

A forma como a sociedade recebe essa intensificação voltada ao consumo de produtos, visando que o trabalhador só poderá consumir se obtiver emprego e salário, nasce também uma nova forma de pensar dos sujeitos. As inserções profissionais passam a determinar ideologicamente e definir a distribuição das classes, pois é nesse contexto de classes que se podem observar as diferenças entre os trabalhadores. É nesse processo de compra e venda de mercadorias que se reconhecem as mudanças provocadas no desenvolvimento humano e social.

Ao longo desse processo o trabalhador passa a fazer parte de uma “roleta” ou “roda” em que a produção e o trabalho são sua engrenagem principal, e o consumo produto desse processo.

É possível nesse contexto ver a intensificação da exploração e como esse processo é refletido no ser social e nas relações estabelecidas, a partir desse modelo de produção. A intervenção que esse sujeito proporciona na sociedade se torna ideológica e simbólica. Quanto maior a intensificação do trabalho mais explorado esse sujeito é e menos interventivo socialmente ele se torna, assim o acesso a direitos conquistados, a vida familiar, o lazer e sua vida fora do contexto do trabalho passa a ser mais individualista ideal para manter o capital no poder. O que possibilita a criação das classes, sendo uma contraposta a outra, mas inexistentes sem uma delas.

A contemporaneidade apresenta uma nova forma de acumulação entendendo que o aumento do mercado e da competitividade entre as empresas não comporta mais os modelos estabelecidos no século XIX e XX o que será discutido no próximo

item é justamente qual a nova forma que vem impactando a categoria trabalho e a classe que a compõe.

1.2 Flexibilização, precarização e capitalismo contemporâneo

A exploração torna-se parte importante dessa discussão para refletir sobre trabalho e superexploração nos dias atuais. Sendo assim, vamos buscar apreender como o processo de mudanças do sistema capitalista influenciou e influencia a vida do trabalhador e suas relações sociais. Propondo dois conceitos importantes para fundamentar a discussão deste estudo e que se tornam pertinentes na contemporaneidade, sendo eles a flexibilização e precarização no mundo do trabalho.

A partir da exploração que tem um sentido violento na linguagem coloquial e recorrente do dia a dia dos trabalhadores, além de influenciar os discursos revolucionários que visam um novo sistema econômico e ideológico mais justo e menos opressivo. O Dicionário do Pensamento Marxista trás que a exploração:

É um conceito básico do MATERIALISMO HISTÓRICO. Em que qualquer sociedade em que as forças produtivas se tenham desenvolvido além do mínimo necessário a sobrevivência da sua população capacitando-a assim, pelo menos potencialmente para crescer, transformar-se e sobreviver as vicissitudes da natureza, a produção de um excedente torna possível a exploração, que é o fundamento da sociedade de classes (BOTTOMORE, 2001, p. 144).

O capitalismo encontra em suas oscilações e crises diversas formas de se superar. O que foi vivenciado ao longo das últimas décadas, o fordismo e o taylorismo causaram grandes transformações no mundo do capital, originando novas formas de produção e inovando a forma de envolvimento do trabalhador na divisão sócio técnica do trabalho, o que torna o momento fundamental para explicar as grandes mudanças ocorridas pós década de 1930 que são refletidas até a contemporaneidade.

O método fordista analisado por Gramsci consiste numa forma de organização do trabalho baseada em esteiras de montagem de produção em massa, que introduzem mecanismos para a aceleração do trabalho, onde o trabalhador é submetido a movimentos ininterruptos e repetitivos comportando-se de forma mecânica e passiva. Em outras palavras, a reorganização dos processos produtivos de acordo com as esteiras de montagem (fordismo) aliado à redefinição dos tempos, movimentos e

funções no processo de trabalho (taylorismo), possibilitou grande aumento da produtividade na indústria (PFEIFER, 2008, p. 19).

As mudanças do sistema econômico que envolve todas as nações e planifica um novo sistema de produção mais mecanizado e tecnicamente mais produtivo, gera ao capital mais lucro e mais produção. Isto é, a produção em massa instituída por uma linha de montagem em que o trabalhador passa a atender um segmento específico da produção, criando o distanciamento do produtor (o trabalhador) de seu produto. O que mais impacta a sociedade são as formas de exploração do trabalho que intensifica as jornadas diárias e fragmenta as funções de cada trabalhador, afastando-o do produto final e colocando-o em uma posição de alienação¹. Esse procedimento gera mais exploração, perda da força sindical e aumento das expressões da Questão Social. Antunes, (2002 p. 23) apresenta a seguinte citação:

A década de 1980 presenciou, nos países de capitalismo avançado, profundas transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva, nas formas de representação sindical e política. Foram tão intensas as modificações, que se pode mesmo afirmar que a *classe-que-vive-do-trabalho* sofreu a mais aguda crise deste século, que atingiu não só a sua *materialidade*, mas teve profundas repercussões na sua *subjetividade* e, no íntimo inter-relacionamento destes níveis, afetou a sua *forma de ser* (Grifos do Autor).

Essa introdução do Fordismo e Taylorismo no sistema de produção interferiu diretamente na vida dos sujeitos livres, as ideologias passam a ter outros significados e a maçante ideia de consumo transforma as relações entre trabalho e trabalhador. As condições de vida e o modelo americanizado de consumo e de relação com o produto oferecido no mercado passam a fazer parte fundamental da vida do sujeito que trabalha. Os modelos conservadores de família, de lazer, de cultura e, principalmente, de consumo são maciçamente incentivados pela publicidade, por políticas públicas, campanhas partidárias, entre outras formas de intervenção do mercado e do Estado na vida do sujeito.

O trabalho e seu significado social ganham outras proporções e sua essência transformadora e interventiva passa a ser fundamental na vida do sujeito. Para suprir suas necessidades, que por influência do mercado deixam de ser somente as

1 No sentido que lhe é dado por Marx, ação pela qual (ou estado no qual) um indivíduo, um grupo, uma instituição ou uma sociedade se tornam (ou permanecem) alheios, estranhos, enfim, alienados [1] aos resultados ou produtos de sua própria atividade (e à atividade ela mesma), e/ou [2] à natureza na qual vivem, e/ou [3] a outros seres humanos, e – além de, e através de, [1], [2] e [3] – também [4] a si mesmos (às suas possibilidades humanas constituídas historicamente). (BOTTOMORE, 2001, p. 19).

básicas, o consumo de produtos e serviços supérfluos oferecidos tornam-se cada vez mais essenciais e ganham dimensões ideológicas.

Sendo assim, “sem o trabalho nada será, ou nada terá”. Os “moribundos” e “bêbados” passam a ser considerados vadios e o incentivo ao fim do alcoolismo, a valorização do casamento e a higienização dos centros urbanos, transparecem com o novo sistema de produção. A competitividade e o sonho de melhores salários fortalece o espírito competidor em meio às classes trabalhadoras.

Na contemporaneidade esse processo é contraposto pelo Toyotismo, que busca uma nova forma de produção, em que os gastos com os processos devem ser reduzidos e a importância de profissionais mais qualificados e envolvidos no processo exige dos trabalhadores um maior conhecimento para assim ter melhores salários. Essa transformação é descrita por Labor (2012, p. 107) baseado em Antunes:

Antunes (2000) considera que o referido processo de mudança possui uma face quantitativa e outra qualitativa. Quantitativa quando se observa a redução do trabalho operário, fabril e “estável”, ou ainda a redução dos empregos. Qualitativamente, a alteração do mundo do trabalho foi bipolar: em um extremo existem ramos de maior qualificação do trabalhador, os quais detêm cargos de chefia, supervisão e “vigias” do processo de produção. Em outro, houve intensa desqualificação de outros ramos e diminuição de outros tantos, como metalúrgicos e mineiros.

Essa conjuntura que intensifica o processo e a relação do trabalhador com a atividade em si, apresenta também novas categorias de análise trazidas para discussão, sendo elas, a precarização e flexibilização no mundo do trabalho.

Dessa forma, o trabalho flexibilizado se torna cada vez mais precário, qual na língua Portuguesa significa *difícil, minguado, estreito. Escasso, raro, pouco, insuficiente. Incerto, vário, contingente; Inconsistente. Pouco durável insustentável. Delicado, débil* (FERREIRA, 1987, p. 1379). O aumento da industrialização e informatização transforma o trabalhador em peças descartável e substituíveis, tornando-o manobra de mercado e estimulando a competição entre os atores. O aumento do contingente de desempregados reconhecidos por Marx como *exército industrial de reserva*², e que regula o mercado, e retrata uma inclusão precária para

2. Uma elevação dos salários reduz o crescimento do capital e, portanto, do emprego, e juntamente com a escassez do trabalho, intensifica o ritmo de mecanização e, portanto, de dispensa de trabalhadores. Dessa forma, a acumulação de capital reabastece automaticamente o exército industrial de reserva. (BOTTOMORE, 2001, p. 234).

o trabalho, arrocha os salários em categorias diversas. Isto provoca maior exigência de qualificação dos trabalhadores e aumento da exclusão social, que se dá a partir do processo de acumulação em que prevê mais lucro e mais exploração.

Diante disso, as categorias profissionais se alargam em fragmentos de especialidades, podendo assim, gerar maior número de trabalhadores concorrentes no mercado e menores salários pagos. O que transforma as especialidades em técnicas diversas e o aumento da oferta de serviços, afastando os trabalhadores com baixa qualificação e aumentando o número de inserções em atividades laborais de manutenção diária dos serviços como: limpeza, vigilância, manutenção, etc.

Diante de uma planta produtiva constituída por maquinários, supostamente, capazes de substituir habilidades humanas, o empresariado viu-se diante de trabalhadores que precisavam ser redirecionados às atividades laborais. É nesse contexto que encontramos o trabalho precário com características peculiares na contemporaneidade (LABOR, 2012, p. 107).

Sendo assim, o aumento de pessoas que necessitam trabalhar em dois ou mais empregos, aumenta o índice da informalidade, o que afasta esses trabalhadores de suas garantias de direitos. Esse processo, interfere diretamente a vida social do trabalhador afastando de suas atividades de lazer, cultura, espaço familiar ,amigos passando a ser em tempo esporádico e o trabalho em tempo integral.

O mercado de profissionalização com cursos básicos, técnicos, a distancia e de curta duração, incentiva trabalhar e se profissionalizar.

Outro processo importante que deve ser lembrado é o adoecimento desse trabalhador e o surgimento de novas doenças fruto desse processo como estresses, síndromes diversas e graves acidentes de trabalho.

É um erro grosseiro supor que intensificação ocorre apenas em atividades industriais. Em todas as atividades que concentram grandes volumes de capital e que desenvolvem uma competição sem limites e fronteiras, tais como nas atividades financeiras e bancária, [...] saúde, lazer e em outros serviços imateriais o trabalho é cada vez mais cobrado por resultados e por maior envolvimento do trabalhador (DAL ROSSO, 2008, p. 31).

A intencionalidade de gerar mais lucro adotado pelo mercado afasta o trabalhador do processo e torna-o cada vez mais alienado, a ponto de não participar de discussões importantes para transformação social. Esse afastamento se dá, pois o tempo de trabalho ultrapassa sua vida social e livre, e há o enfraquecimento dos processos de lutas. Raichellis (2011 p. 430) apresenta algumas configurações

importantes de mudanças discutidas por Druck (2009), mudanças essas nas formas de:

a) *Das formas de mercantilização da força de trabalho* — que produzem um mercado de trabalho heterogêneo e marcado por uma vulnerabilidade estrutural, configurando formas precárias de inserção dos trabalhadores, explícitas ou disfarçadas, em todos os setores, atividades e regiões, produzindo desestabilização dos trabalhadores estáveis com perda de direitos e vínculos, por um lado, e uma condição “provisória” de precarização que se torna permanente, de outro.

Esse exemplo é observado hoje nos setores de atendimento ao público, e órgãos governamentais. As atividades-meio como limpeza, manutenção e atendimento são realizadas por trabalhadores terceirizados não concursados.

b) *Do processo de construção das identidades individual e coletiva* — a desvalorização e descartabilidade das pessoas aprofunda o processo de alienação e estranhamento do trabalho, radicalizando a coisificação das relações humanas e fragilizando as identidades individual e coletiva e a dimensão ética do trabalho, principalmente pela situação de desemprego estrutural.

É possível observar esse processo nas grandes filas de agências de emprego, mas principalmente no aumento das expressões da Questão Social, que amplia os índices de atendimento pelo tripé da seguridade social brasileira.

c) *Da organização e das condições de trabalho* — ampliação do ritmo do trabalho, metas inalcançáveis, extensão da jornada, polivalência, rotatividade, multiexposição aos agentes físicos, químicos, ergonômicos e organizacionais conduzem à intensificação do trabalho, potencializada pelo desenvolvimento tecnológico da microeletrônica.

A nova concepção de cargos de gestão e acompanhamento de processo industrial e de serviços, produto de muitas chefias e o distanciamento do empregado com o empregador sendo ele gerenciado por também empregados.

d) *Das condições de segurança no trabalho* — fragilização das condições de segurança no trabalho, diluição de responsabilidades entre estáveis e instáveis, precárias condições de trabalho implicam maior exposição a riscos e sujeição a condições aviltantes de aumento da produtividade, gerando precarização da saúde e da segurança no trabalho.

O auto índice de multiempregos e busca por melhor qualificação profissional entre os trabalhadores reflete nas más condições físicas do trabalhador, pois se

intensifica o processo mas não se melhora as condições de vida do sujeito. Esse processo também é percebido na seguridade social e na área da saúde.

e) *Das condições de representação e de organização sindical* — aumento da fragilidade sindical e dos efeitos políticos da terceirização, que produz discriminação, pulverização e competição entre os próprios trabalhadores, enfraquecendo a representação política da classe trabalhadora.

O fragmento nos serviços e nas categorias profissionais proporciona o distanciamento do reconhecimento de classe, que coloca o trabalhador em uma “espécie de bolha” em que sua família é o máximo que deve ser protegido, não reconhecendo o processo de transformação social pelas lutas de classe.

Buscando entender esse processo no campo do serviço social e como ele impacta o profissional e seus usuários, o próximo capítulo apresenta a pesquisa realizada de forma a introduzir dados acerca dos impactos no processo de trabalho de uma categoria em um setor específico, que porventura pode ser refletido em tantas outras profissões.

Prosseguindo, o próximo capítulo analisa duas outras categorias importantes que compõe o entendimento no impacto do trabalho, mais precisamente no campo do serviço social sendo, autonomia e relativo. Estas vêm para sistematizar o processo de entendimento e assim garantir melhor entendimento da temática do trabalho e sistematização da pesquisa.

2. CONCEITUAÇÃO DOS TERMOS

O conceito de autonomia e de relativo é observado em várias áreas de conhecimento, tentando entender qual a importância que estas palavras têm na nossa sociedade e como é pensado no âmbito do processo de trabalho do Serviço Social, assim identificar suas várias configurações e o impacto que elas difundem na sociedade tanto na vida social e individual do sujeito.

Esse debate se apresenta importante para que se possa entender como a autonomia e a relativa autonomia vêm sendo percebida por seus atores sociais e como a literatura entende esse conceito.

Entende-se que, *conceito* busca analisar o comportamento do homem em sociedade sua organização social e política no âmbito de suas relações com o outro, e *significado*, de modo geral é utilizado para definir a palavra e diferenciando-a de outras.

2.1 Autonomia, seus conceitos e significado

O conceito de autonomia perpassa diversas áreas de conhecimento tanto no campo da cultura, política, história, áreas como biologia, psicologia, matemática, física, assim como categorias profissionais, utilizando-se do conceito como base para estudos e definições diversas. Nesse contexto é preciso compreender a autonomia e traçar um caminho para encontrar suas inúmeras configurações tanto no campo individual do sujeito quanto no campo das relações humanas, levando em consideração sua ação individual, que intervém diretamente no coletivo.

A autonomia geralmente é lembrada em seus significados, como sentido de liberdade de expressão perante a um governo ou posição livre das ideias, algo independente e único do ser pensante que se utiliza da autonomia para assim expressar suas opiniões ou atitudes. Enquadrada na liberdade, gera a legitimação individual, mas impactam todos a sua volta. Esse conceito pode ser traduzido na língua Portuguesa como:

1. Qualidade ou estado de autonomia 2. social e polít. auto-determinação político administrativo de que podem gozar, relativamente, grupos (partidos, sindicatos, corporações, cooperativas etc.) em relação ao país ou comunidade política dos quais fazem parte. 3. liberdade moral ou intelectual 4. biol. Independência funcional de partes do organismo ou do organismo inteiro (MICHAELIS, 1998, p. 266).

Essa interpretação do significado é estrito, puramente burocrático, de forma que a palavra está quase vinculada a uma ação do ser humano em que pode ou não ser utilizada não levando em considerações que ela também é construída gradativamente.

Ao pensar a autonomia como parte integrante da ação do homem em suas relações, Kant, 1983, traz a inovação da palavra introduzindo a liberdade no pensamento e dando a autonomia um sentido maior. Hupffer escreve que “Kant interioriza o conceito de liberdade desenvolvido por Rousseau, mas se propõe a ir mais além, transformando-o em autonomia da vontade. Como pensador e fundador da filosofia crítica, convida os homens a pensar com liberdade e a agir com autonomia” (HUPFFER, 2011, s/p.).

Dessa forma a autonomia começa a ganhar destaque na utilização para garantia da formação democrática de espaços onde grupos que se interagem possam assim se expressar com autonomia, podendo contribuir com as diversas opiniões. Por isso, se pensarmos como Kant, a autonomia se torna fundamental para discussão de opiniões e ações de um sujeito social e livre.

Por outro lado, a história e o contexto trazem a questão da autonomia como ação ambígua, podendo ser confundida com autoritarismo, autoridade, abuso de poder e até mesmo falsa liberdade, pois, “a ideia da autonomia e da responsabilidade de cada um por sua [própria] vida pode facilmente tornar-se mistificação se a separarmos do contexto social e se a estabelecermos como resposta que se basta a si mesma” (CASTORIADIS, 1991, p. 131).

A palavra autonomia tem um significado político e tem contribuição e força nas relações sociais. Por outro lado, o fato do sujeito ser portador de autonomia não implica que suas ações sejam portadoras de uma autonomia e liberdade irrestritas. Sendo utilizada para contextualizar a liberdade em um sistema que segrega suas classes, a autonomia entra como palavra-chave de uma nova ordem social e parte integrante das ações revolucionárias se tornando um espaço de

discussão sobre a liberdade dos indivíduos. Nesse paradigma, a autonomia passa a ter um significado ambíguo dependendo de quem dela necessita, isto é, o sentido da autonomia pode ser para “classe operária³” o sinônimo de liberdade e para “os burgueses⁴” o sinônimo de libertinagem. Esse duplo sentido foi um fio condutor na história das grandes revoluções e, dessa forma, como traz Martins, “como relação e prática social, portanto, a autonomia será sempre o produto de uma conjuntura histórica e nunca a resposta definitiva para contradições e conflitos sociais, insondáveis e imprevisíveis” (MARTINS, 2002, p. 220).

O livro “História e Dialética: pensamento sobre a Dialética marxista” apresenta justamente essa ideia de que se os burgueses controlam tudo, e a autonomia dos sujeitos operários sempre será aparente e parcial, a ideia é que permaneçam ignorados em suas ações autônomas (KOFLER, 2010, p. 163).

A autonomia como parte do processo de construção dos sujeitos é muito utilizado pelas teorias educacionais, empregada na formação do cidadão como artifício das decisões de governo, na formação crítica dos sujeitos, no processo de construção do ser pensante e atuante da sociedade. Isto faz com que a autonomia e suas ações estejam sempre ligadas às decisões, e dessa forma coloca o espaço escolar como formador de opinião e parte importante na democratização de conhecimentos básicos para se atuar com ação autônoma na sociedade. As teorias e projetos educacionais sempre tem como eixo central a formação de um sujeito autônomo e responsável por suas ações, ressaltando sempre a responsabilidade do sujeito cidadão. Segundo Rego (2008, p. 55), a partir de sua inserção num dado contexto cultural, de sua interação com membros de seu grupo e de sua participação em práticas sociais historicamente construídas, a criança incorpora ativamente as formas de comportamento já consolidadas na experiência humana.

Rego (2008, p. 56) analisa os estudos de Vygotsky o qual “atribui enorme importância ao papel da interação social no desenvolvimento do ser humano”. Perceber assim a relevância que o espaço escolar tem na vida do sujeito em

3 Para Marx e Engels a classe operária, engajada em sua luta contra a BURGUESIA, era a força política que realizaria a destruição do CAPITALISMO e uma TRANSIÇÃO PARA O SOCIALISMO: era “a classe a que pertence o futuro”(BOTTOMORE,2001,p. 66).

4 Engels definiu burguesia como “a classe dos grandes capitalistas que, em todos os países desenvolvidos, detém hoje em dia, quase que exclusivamente, a propriedade de todos os meios de consumo e das matérias-primas e instrumentos (maquinas, fábricas) necessários a sua produção” (...) Marx também chamou de CLASSE MÉDIA (BOTTOMORE, 2001, p. 38)

formação, e como a autonomia, está diretamente ligada a estes espaços de primeira interação social e cívica dos atores sociais, observa-se que o pensamento pode ser estendido para tantos outros espaços de relações sociais, como: família, trabalho, religião, etc..., que configuram sua autonomia de diferentes formas.

Em se tratando das profissões, elas podem, por exemplo, ser configuradas de menor ou maior autonomia, no conjunto das categorias profissionais, e ainda na divisão social do trabalho. O *status* que a profissão detém em uma sociedade, faz dela ter maior autonomia em suas relações de trabalho. Algumas categorias profissionais precisam de um enorme esforço social para garantir direitos fundamentais para seu processo de trabalho enquanto outras já se inserem no mercado como elite de direitos. Dubar (Apud BELTRÁN, 2013, p. 26) traduz exatamente esse panorama:

A marca distintiva dos membros de grupos profissionais que almejam ou conseguiram se constituir em mercado de trabalho fechado, controlado pela elite do grupo e reconhecido pelo Estado. As competências ostentadas seriam parte de uma retórica profissional destinada a convencer da existência de uma necessidade a qual apenas os profissionais poderiam suprir, uma vez que foram oficialmente habilitados para tanto.

Essa dissociação entre as profissões se dá a partir de seu conhecimento técnico, relevância social, status ou posição política. Um bom exemplo é o trabalho da categoria profissional do Magistério ou professores, sendo esses agentes sociais, fundamentais na formação do indivíduo, que atua com autonomia profissional. Questiona-se então, como podem exercer a profissão fazendo parte de condição de trabalho que não favorecem seu profissionalismo e protagonismo? Qual sistema econômico e político interferem na sua ação transformadora? Quais meios de trabalho ele detêm disponíveis para atuar com qualidade? Como a autonomia profissional pode mudar a realidade de sua atuação? Quando sua autonomia depende de uma ação governamental?

Sendo assim, o que reflete na ação autônoma do sujeito é a forma como essa autonomia reflete na sociedade e como esse processo se insere na transformação do espaço de intervenção e principalmente na ação do sujeito social e livre.

Entendendo então que a autonomia é a construção do sujeito em sociedade e que nela é revelada sua ação social, pode-se dizer então que essa construção

autônoma depende de suas relações com outros atores e a partir dessas relações mede-se sua autonomia.

2.2 Quando a autonomia é relativa?

Partindo do pressuposto de que a autonomia é uma construção social e que a partir dela podemos dizer que todos possuem autonomia, mas que, contudo essa autonomia é relativa. O que se pode dizer então do conceito de relativo?

Relativo é tudo o que é diferente ou inerente ao outro. Na língua portuguesa a palavra relativa é geralmente usada para relativizar ou desconsiderar e até mesmo classificar as categorias de palavras existentes em nossa língua. A forma como é apresentada ou como está sendo utilizada faz a própria palavra se tornar relativa:

relativo

(latim *relativus*, -a, -um)

adjetivo

1. Que tem relação, que não é alheio a: nascer e morrer são termos relativos
 2. Não tomado em sentido absoluto: reino é um termo absoluto. Portugal um termo relativo.
 3. Avaliado por comparação.
 4. Que se refere a alguma pessoa ou coisa.
 5. [Gramática] Que se refere a um nome ou oração antecedente
 6. Diz-se da oração que principia por um pronome relativo.
- (PRIBERAM,2015)

O termo “relativo” pode alterar tudo que nele estiver associado e não encontrando um aspecto positivo para utilizá-lo. O significado da palavra pode alterar o sentido de autonomia. Pensar que o termo “relativo” pode não aprimorar o conceito de autonomia, a definição utilizada por Weber traz a seguinte indagação.

Num caso concreto, os participantes na ação mutuamente referida coloquem o *mesmo* sentido nessa ação, ou que adotem, em sua intimidade, a atitude da outra parte, isto é, que exista “reciprocidade” no sentido. Aquilo que, para um é amizade, “amor”, “piedade”, “fidelidade contratual”, “sentimento da comunidade nacional”, pode encontrar-se, no outro, com atitudes completamente diferentes (WEBER Apud CASTRO E DIAS, 1992, p. 119).

Quando discutimos a atividade profissional temos um sentido relativo tanto na ação quanto no processo que decorre dela. Weber discute esse conceito de relativo e relatividade na ação do sujeito, e ao tentar conceituar esse problema de definir o

que é relativo, acaba por desconstruir a palavra autonomia independente do sentido em que ela esteja sendo utilizada. Dessa forma poderia dizer que a autonomia pode ser relativa em todos os aspectos principalmente se pensarmos ela no sentido de ação, pois a mesma pode fazer mais sentido em um indivíduo do que para outro.

A busca por um novo sentido para relativo, já que a autonomia faz parte das ações do ser humano, poderia aqui me utilizar um “novo” conceito para a práxis da “autonomia relativa”: o conceito de autonomia “crítico emancipatória”. Este conceito muito utilizado nas pesquisas educacionais pensando em formar cidadãos críticos que possam em sua atuação emancipar-se enquanto sujeitos utilizando-se da sua autonomia crítica para assim construir sua autonomia, intervindo no processo de sua construção e podendo assim conceituar e problematizar suas ações para pensar com intervenção crítica. Esse pensamento é utilizado na educação física por Kunz (2004) e tem a intenção de ser propositivo e interventivo nas ações, buscando garantir mudanças fundamentais na vida dos alunos.

Como se utilizar desse conceito? A autonomia faz parte da ação do sujeito. Pensar que essa autonomia se torna relativa tanto na sua subjetividade quanto na sua objetividade, pode-se dizer que se tudo pode ser relativo, a autonomia do ser profissional pode ter um sentido tanto de incômodo como de acômodo. Dessa forma, a autonomia “crítico-emancipatória”, pensa em ação com objetivos que se dá na emancipação tanto do sujeito indivíduo quanto do ser profissional. Estabelecendo uma conexão maior com a teoria estudada, se pensar o indivíduo e suas relações sociais.

O pensamento de Hegel traz a ideia de que o relativo nos afasta da totalidade, nos deixando inertes a acontecimentos maiores para além da nossa autonomia. Sendo assim a autonomia como processo relativo, limita nosso processo de ir além dessa relatividade, deixando que sejamos sujeitos fragmentados da realidade. Quando aprova a ideia de Hegel segundo a qual “a dificuldade é inerente ao pensamento”, porque ela fragmenta a realidade Kofler (2010,p. 99) diz que, o ato de dizer que é impossível seguir em frente, faz de nós sujeitos limitados e estagnados afastando assim a construção da autonomia.

A proposta é que a autonomia crítica ou a autonomia relativa seja pensada para além do relativo, para além do inerente, e assim utilizada como ações autônomas de transformação e de atuação incômoda, transformando a realidade

com objetivos concretos nas ações do sujeito em construção. Isto valeria tanto no individual quanto no coletivo.

Se seguir a linha de luta mais adequada ao projeto ético-político da profissão de serviço social, a autonomia interventiva e crítica proporcionarão mais resultados para os indivíduos, levando em consideração aqui a realidade de trabalhador assalariado e de relativa autonomia, e assim a construção de um espaço com maiores ações críticas pensadas na mudança.

2.3 Autonomia relativa e o trabalhador do Serviço Social

O indivíduo sujeito da história é construído de suas relações sociais, ao mesmo tempo, passivo e ativo, determinado e determinante. Estar mais ou menos atuante como sujeito de uma história depende do grau de autonomia e de iniciativa que ele alcança (LENE; CODO, 1987, p. 40).

Se partir deste estudo e discutir o mesmo no âmbito do Profissional de Serviço Social, sendo esta uma profissão de caráter interventivo e investigativo, que vende sua força de trabalho e está inserida na divisão social e técnica do trabalho, entende-se que “a divisão do trabalho na sociedade determina a vinculação de indivíduos em orbitas profissionais específicas tão logo o trabalho assume um caráter social, executando na sociedade e através dela” (IAMAMOTO, 2002, p. 55). Essa categoria de profissionais liberais com papel ativo nas expressões da Questão Social age com protagonismo e autonomia? Qual a qualidade dessa autonomia e como conceituar sua ação autônoma?

Raichelis (2011) discute essa concepção com a visão de autonomia relativa de Iamamoto (2009) entendendo que o significado do profissional dependente das adversidades de seu trabalho complexo coletivo, sendo assim:

O fato de o serviço social ser regulamentado como uma profissão liberal – embora em choque com a sua prática efetiva, que depende de uma relação contratual com as entidades empregadoras – atribuiu ao profissional certas prerrogativas, como respeito a um código de ética, que lhe preservam certo poder de barganha diante das instituições, na defesa de suas próprias iniciativas (IAMAMOTO, 2002, p. 51).

Os seguimentos de atuação dos Assistentes Sociais apresentam as mais diversas condições de trabalho e as ações de seu trabalho vem sendo cada vez mais exigentes na contemporaneidade, refletindo na correlação de força entre os atores envolvidos o que causa o distanciamento do projeto ético-político e a falta de tempo para problematizar sua atuação profissional.

A todo tempo é preciso legitimar e se auto representar nas ações, mas o que preocupa esse distanciamento são as ações burocráticas, repetitivas com racionalidades tecnocráticas que prevê o preenchimento de tabelas, o atendimento mais focalizado e com maior rentabilidade do tempo, a lógica das fórmulas matemáticas e etc. Essas novas formas de trabalho estão sendo exigidas pelos empregadores, que começam distanciar o profissional de seu Projeto Ético-Político. Entendendo que, esse processo é histórico, intencional no mundo capitalista.

O conhecimento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político dos assistentes sociais faz dele um representante/intelectual da classe trabalhadora, mas, o fato de ser também vendedor de sua força de trabalho, que tem necessidades individuais de sobrevivência, o impede muitas vezes do enfrentamento na luta por direitos gerais tanto de sua categoria profissional como nas lutas de classe. Isto é, o reduz as possibilidades de novas respostas profissionais aos usuários não possibilitando mais os valores sociais à atuação política profissional. As novas expressões da “Questão Social” estão sendo apresentadas como demandas comuns aos profissionais, mas decorrem de um processo de sufocamento do próprio sistema capitalista e com isso o impactam na área profissional.

Sendo assim o enfrentamento ocorre, no âmbito do espaço de trabalho quando o profissional faz sua primeira avaliação institucional para problematizar qual seu campo de atuação e quais possibilidades existentes no seu processo de trabalho. É nesse momento que os rebatimentos de uma ordem social ultrapassam o projeto ético-político e a realidade que se apresenta são as políticas sociais fragmentadas, focalizadas, emergenciais que recaem sobre o profissional e por ser profissional assalariado, deve responder a essas questões. A autonomia do assistente social se torna relativa e inerente a sua responsabilidade técnico-operativa e sua formação teórico-metodológica, o que faz dele um profissional liberal

de relativa autonomia, assalariado e parte de um processo histórico de superexploração do capital.

Marx (1986), em *O Capital V*, reserva um capítulo somente para essa discussão em que afirma que o trabalho e o processo que decorre dele, é muito mais que algo mecânico do ser humano. Esse processo se dá a partir do momento em que a força de trabalho é vista como o próprio trabalho. Nesse contexto, o trabalho passa a ser processo exclusivo do ser humano e somente ele pode projetar e realizar suas atividades de produção através da força de trabalho da consciência transformando a natureza em produtos para satisfazer suas necessidades.

Nesse cenário, a força de trabalho é fundamental na vida humana, com suas peculiaridades, pois, o mundo do Capital se apropria dessa força de trabalho pra enriquecer e gerar lucro a sua elite, fazendo com que a estrutura central do capital seja a compra da força de trabalho. E nesse processo nasce a concentração do meio de produção e a exploração da força de trabalho, que será aprofundada no segundo capítulo. A apropriação do trabalho excedente adquirido pelo capital consubstancia a exploração, a mais valia, o trabalho alienado e, por fim, a concretização da dinâmica do capital que polariza sua ideologia dificultando o processo de reconhecimento de classe, facilmente identificado nas palavras de Barroco:

O trabalho é alienado da totalidade do processo de trabalho, ou seja, da propriedade dos meios de trabalho, do controle sobre o processo de trabalho e de seu produto final. Como trabalhador assalariado, ele só dispõe de sua força de trabalho, entrando no processo em condições desiguais; durante o processo sua participação é fragmentada, pois ele não tem controle sobre a totalidade do mesmo (BARROCO, 2005 p. 34).

Além desse contexto, outra parte importante é a propriedade privada que se torna produto valioso do capital. Nesse processo, o Estado cria mecanismos de controle regulamentando o processo econômico, políticas públicas, investimentos no mercado, processos jurídicos e legislações para garantir essa propriedade má distribuída que interfere diretamente nas relações sociais gerando assim as expressões da Questão Social. Esse processo visualizado por Max apresenta a força do processo de produção que impacta ideológica e financeiramente o todo.

Trata-se, portanto de *totalidade concreta em movimento, em processo de estruturação permanente*. Entendida dessa maneira, a reprodução das relações sociais atinge a totalidade da vida cotidiana, expressando-se tanto no trabalho, na família, no lazer, na escola, no poder etc., como também na profissão (IAMAMOTO, 2011, p. 79 – grifos no original).

O contexto em que o Serviço Social atua diretamente, no enfrentamento das contradições impostas pelo capital, trabalha com as expressões da Questão Social mas, tem relação direta nos diferentes campos de atuação. Como trabalhador assalariado o profissional de Serviço Social, sofre com as más condições de trabalho, se tornando parte desse processo de flexibilização⁵, mercantilização³, precarização³, terceirização e arrocho salarial na contemporaneidade.

O Serviço Social vem ganhando espaços de trabalho justamente porque o aumento das expressões da Questão Social está refletindo diretamente nas relações sociais. O que coloca o profissional como parte fundamental de uma engrenagem importante do capital, o processo de acumulação capitalista e sua manutenção.

Sendo assim, esse serviço chega ao sistema de maiores expressões da Questão Social, sem conseguir dar respostas amplas aos usuários, pois geralmente contratado para atender demandas dirigidas, não propiciam o profissional de Serviço Social atuar com amplitude de princípios éticos e políticos visando uma nova ordem social que fortaleça o usuário atendido.

Essa maneira ampla e independente interfere no processo de trabalho do Serviço Social e tenciona a correlação de força existente entre empregado e empregador. Com isso o profissional se distancia da gênese da profissão, se fragiliza e acaba por repassar essa fragilidade nos atendimentos, mesmo tendo postura interventiva, esse profissional depende de condições de trabalho objetivas para as suas ações com autonomia. Todo esse processo é revelado nos campos de atuação, é nesses espaços que o sistema capitalista vem apresentando novas configurações e novas formas de exploração que aparecem como demandas a serem atendidas com agilidade e profissionalismo pelo serviço social.

Por fim, toda essa tensão também vem a apresentar novas configurações de lutas, exibido pelos conselhos de direitos, movimentos sociais e posicionamentos políticos que buscam na luta de classes garantirem direitos já conquistados e novos direitos. Porventura, é nessa conjuntura que a autonomia é materializada e tem sua ação individual refletida na coletividade.

5 Promovem expressivas mudanças nas formas de organização e gestão do trabalho, decorrendo daí a existência de amplos contingentes de trabalhadores *flexibilizados*, *informalizados*, *precarizados*, *pauperizados*, desprotegidos de direitos e desprovidos de organização coletiva (Raichelis, 2011 p. 430 apud. Antunes, 2005).

3. O ESTUDO EMPÍRICO ACERCA DA AUTONOMIA RELATIVA NO CONTEXTO DE SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO

Após, discorrer sobre os conceitos atrelados a superexploração do trabalho e autonomia relativa, este capítulo consiste em sistematizar os temas dirigidos ao campo de atuação de cinco assistentes sociais que atuam no Sistema de Benefícios Eventuais do Município de Florianópolis/SC, realizando entrevista, utilizando técnica de grupo focal, valorizando a participação coletiva dos atores envolvidos e proporcionando visibilidade as ideias e propostas do grupo.

3.1 Contexto Institucional

A Secretaria Municipal de Assistência Social é uma entidade pública que atende no regime da Política Nacional de Assistência Social, materializada na Lei Orgânica de Assistência Social e operacionalizada pelo Sistema Único de Assistência Social.

A história do Município de Florianópolis com o passar dos anos e a aprovação da Política Nacional de Assistência Social, Lei Orgânica de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social, tem a atuação transformada em política de Assistência Social de Gestão Plena, conforme a NOB/SUAS, garantindo total responsabilidade sobre essas políticas junto com o Governo Federal e Ministérios afins.

Com o aumento da população e o surgimento de novas demandas o Município criou, através de convênio com a Secretaria dos Serviços Sociais do Estado de Santa Catarina, a Central de Triagem e Assessoria Técnica a Entidades Sociais com a intenção de integrar, registrar, coordenar e destinar recursos as comunidades, utilizando fundos da extinta LBA.

Ao considerar a extinção da LBA – Legião Brasileira de Assistência que realizava atendimentos pontuais aos usuários. As lutas sociais e a participação dos movimentos sociais criam-se no Brasil e aprova-se a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, de 1993, a partir da Política Nacional de Assistência Social - PNAS aprovada em 2004, vem com o compromisso de materializar a LOAS e, dessa forma,

garantir aos usuários e as políticas de interesse social uma fundamentação teórica metodológica por parte dos gestores.

A principal ação dessa política é garantir direitos visando a “Proteção à família a maternidade, à infância, á adolescência e à velhice – LOAS,1993”. Com a implantação da Norma Operacional Básica - NOB/SUAS⁶, criada em 2005, com objetivo de disciplinar a operação do Sistema Único de Assistência Social, abordando a divisão de competências e responsabilidades as três esferas de governo compoendo o processo de gestão e controle da mesma.

No ano de 2011, cria-se a Gestão da Política de Assistência Social, pela Lei n°5.831⁷, instituindo a Secretaria Municipal de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social no Município de Florianópolis, dando continuidade aos projetos existentes junto ao antigo departamento da SSAS com foco nas questões habitacionais. A Lei complementar de n°158, do ano de 2005⁸, desmembra esta Secretaria criando assim a Secretaria Municipal de Habitação e Saneamento Ambiental.

A Assistência Social no Município de Florianópolis, apesar dos avanços adquiridos, as Secretarias só se fortalecem a partir de 2005 com a reeleitura da PNAS/2004, em que o Município assume a Gestão Plena bem como prevê no texto que define as atribuições desse tipo de gestão.

Nível em que o município tem a gestão total das ações de Assistência Social, sejam elas financiadas pelo Fundo Nacional de Assistência Social, mediante repasse fundo a fundo, ou que cheguem diretamente aos usuários, ou, ainda, as que sejam provenientes de isenção de tributos, em razão do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social – CEAS (NOB/SUAS, 2005).

Conforme a NOB/SUAS, há responsabilidade total pelas ações de Assistência Social organizado pela Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. Preveem recursos próprios do orçamento do município e destina ao Fundo Municipal de Assistência Social. A nomenclatura hoje utilizada é Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS. No ano de 2007, outra

6 <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/arquivo/norma-operacional-basica-do-suas.pdf/view>

7 <http://www.jusbrasil.com.br/topicos/25873646/lei-n-5831-de-21-de-marco-de-2001-do-municipio-de-florianopolis>

8 <https://www.leismunicipais.com.br/a/sc/f/florianopolis/lei-complementar/2005/15/158/lei-complementar-n-158-2005-dispoe-sobre-a-estrutura-administrativa-organizacional-da-prefeitura-cria-Secretarias-e-novos-cargos-e-da-outras-providencias.html>

alteração importante, foi a Lei Complementar nº348/2009 que reestrutura a “nova” Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS e a Lei Complementar nº465/2013 define a organização administrativa do Município operacionalizando quadro de funcionários e definindo a estrutura organizacional que vem sendo estabelecido de acordo com o Sistema Único de Assistência Social - SUAS⁹.

Hoje a SEMAS está organizada por 07 diretorias e 14 gerências. O Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS sendo um espaço que acompanha e fiscaliza a Política de Assistência Social visando ampliar o controle social da rede de serviços aos usuários da SEMAS.

O setor de Benefícios Eventuais Socioassistenciais da Secretaria em questão – SEMAS, que atende a Proteção Básica do Município, conta com atendimento de demanda espontânea, encaminhamento da rede, agendamento prévio por telefone ou presencial disponibilizando aos usuários os seguintes serviços e benefícios: cesta básica, vale transporte para tratamento de saúde, aluguel social, passagem intermunicipal, auxílio natalidade, renda extra; e, operacionalizando ainda, os seguintes Programas: Bolsa Família e Cadastro Único.

O atendimento aos usuários possibilita levantar demandas de saúde, moradia, emprego e renda que são articulados através de divulgação de programas e projetos de outras secretarias, encaminhamentos realizados por técnicos, além de orientações sobre legislações e garantia de direitos. Os Conselho de Assistência Social, Conselho de Habitação de Interesse Social, Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência, entre outros, têm hoje representantes que fazem parte do corpo operacional da SEMAS. Eles estão presentes em reuniões e nesse contexto a SEMAS apresenta-se na articulação com a sociedade civil e reconhece a importância do controle social, fortalecendo a cidadania. Nesses espaços, é preciso observar que o Controle Social deve ser de plena participação para garantir sua efetivação e prerrogativas.

O controle social inexistente sem a participação, embora nem toda participação vise conduzir o indivíduo ao exercício do controle social. A atividade de participação está, por vezes, associada apenas ao ato de tomar conhecimento dos processos e decisões ou de se fazer presente neles, mas não necessariamente de forma ativa. O controle social vai mais além, à medida que ele, de fato demanda tornar-se parte ativa e pressupõe não só a capacidade, mas também a oportunidade de o sujeito opinar, avaliar,

implementar ações e atuar na fiscalização de organizações públicas ou privadas (Organização Social De Controle, 2013. p. 145).

Desta forma, quando analisamos o sistema que hoje a SEMAS oferece aos usuários, precisamente no Setor de Benefícios Eventuais, trabalha-se na manutenção da pobreza estrutural, não sendo um espaço de efetivo instrumento de mudança, ascensão social e construção da autonomia do sujeito. Embora, extremamente importante para os usuários, proporcionando uma instituição que possibilita atender suas necessidades emergenciais.

O Benefício Eventual na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), de “caráter suplementar e provisório, prestados aos cidadãos e as famílias em virtude de morte, nascimento, calamidade pública e situações de vulnerabilidade temporária”.

Para dar fundamento a essa discussão e ampliar o trabalho, a pesquisa foi pertinente, pois o entendimento dos profissionais nesse espaço foi revelado através de suas respostas e possibilitou explorar o tema proposto.

3.2 Indicações metodológicas da pesquisa

A técnica escolhida foi a realização de um Grupo Focal com a intenção de ampliar a concepção a respeito do tema. A metodologia de pesquisa utilizada é qualitativa, e visa responder as indagações colocadas nos capítulos que seguiram a pesquisa. São questões estruturadas e respostas espontâneas, possibilitando adquirir o maior número de informações.

É interessante ressaltar que o modelo para o desenvolvimento das questões foi baseado na ferramenta de análise S.W.O.T. que significa Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) proposta por Backes, (2011, p. 441). Esta metodologia é bastante utilizada na administração como planejamento estratégico e em reuniões empresariais. Trabalhando com perspectivas que vulgarmente falando é conhecida no Brasil como FOFA sendo: Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças. A partir dessa ideia as questões que foram observadas são:

- *As possibilidades*, como novas estratégias de atuação;
- *Os desafios*, hoje apresentados a profissão;
- *As fragilidades*, interferências externas que impossibilitam o processo de trabalho;
- *As oportunidades*, que sinalizam novos caminhos para o processo e atuação no campo institucional.

Esta técnica é utilizado desde o pós-segunda guerra e a partir dos anos 1990 é um instrumento importante nas ciências sociais. A intenção é discutir sobre temas amplos, e assim entender como pensam, o que pensam e porque pensam sobre as ideias propostas na discussão.

O grupo focal representa uma fonte que intensifica o acesso às informações acerca de um fenômeno, seja pela possibilidade de gerar novas concepções ou pela análise e problematização de uma ideia em profundidade. Desenvolve-se a partir de uma perspectiva dialética, na qual o grupo possui objetivos comuns e seus participantes procuram abordá-los trabalhando como uma equipe (BACKES, 2011 p. 439).

A técnica escolhida corresponde e é importante para pensar o tema e garantir a participação dos atores envolvidos, levando em consideração a autonomia e a horizontalidade do grupo. Dessa forma entende-se que a construção coletiva de ideias incentiva à capacidade de interatividade e coleta de dados, para analisar e problematizar, de forma a construir uma ideia que incentive as atitudes de repensar o trabalho, as concepções e o espaço dos Assistentes Sociais no Setor de Benefícios Eventuais da Secretaria Municipal de Assistência Social da cidade de Florianópolis/SC. Os participantes foram escolhidos por categoria profissional. Estes atuam na Secretaria Municipal de Assistência Social e são servidores públicos do Setor de Benefícios Eventuais. Sendo que, foi levado em consideração a homogeneidade do grupo e a relevância do tema para essa categoria aproximando assim, a proposta aqui apresentada.

O que queremos observar é como esses profissionais vêm estabelecendo estratégias de enfrentamento no mundo do trabalho para garantir seu espaço e assim garantir o espaço dos usuários atendidos nesse campo, isto é, sua autonomia relativa. A questão norteadora a ser discutida é: *os rebatimentos da superexploração do trabalho na autonomia relativa do assistente social*, utilizando um roteiro com a

intenção de problematizar *as possibilidades os desafios, as fragilidades e as oportunidades*.

Propõe-se, a partir da ferramenta de gestão organizacional S.W.O.T., a Análise Focal Estratégica (AFE) como possibilidade analítica própria para a técnica do grupo focal, com ênfase na inserção do participante como sujeito ativo no processo de pesquisa. Nessa modalidade, os encontros iniciais seguem o modelo tradicional de grupo focal, preconizado para a coleta de dados (BACKES, 2011, p. 441).

O grupo foi convidado a participar por *carta convite* e o encontro ocorreu em uma sala de reuniões fora do contexto de trabalho, possibilitando o distanciamento do grupo de seu dia-a-dia, foi oferecido um *coffe brack* para socialização do grupo, o que possibilitou a aproximação dos profissionais.

O tema foi exposto pela Mediadora do grupo – Daiane Corrêa - que não expressou suas ideias, somente conduziu o grupo de forma a não desviar a atenção para outros acontecimentos ou outros temas que poderiam aparecer. O tempo foi conduzido por uma Condutora – Fernanda Rosário da Silva -, para que todos pudessem participar de forma democrática. O tempo proposto para a discussão foi de uma hora e quinze minutos, possibilitando a flexibilidade do grupo e respeitando o tempo de cada participante, podendo concentrar os tópicos propostos.

O grupo de profissionais não foi identificado por seu nome de Registro, resguardando a privacidade e a preservação de suas respostas. Consiste então em identifica-los por nomes de flores sendo: Rosa, Margarida, Hortência, Orquídea, Lírio. Dessa forma mantemos preservada a participação e colaboração dos profissionais possibilitando maior autonomia de suas respostas.

Os cinco profissionais convidados compareceram e participaram espontaneamente, foi proposto que todos os participantes assinassem o *Termo de Consentimento de Gravação* e não ocorreram oposições a isto. O material utilizado foi papel para anotações, ficha de avaliação sobre o projeto apresentado, gravador de voz e *coffe brack* para socialização.

As questões a serem respondidas pelo grupo foram apresentadas na seguinte ordem

- I. O que é autonomia para você?
- II. Como o trabalho e a superexploração dele se revela no setor de benefícios?
- III. Quais as mudanças necessárias para a categoria assistente social?

- IV. Como que vocês imaginam uma nova ordem social?
- V. Em que momento vocês reconhecem a autonomia?
- VI. Quais os desafios encontrados no processo de trabalho hoje?

A análise dos dados coletados se deu a partir das questões propostas, as quais divididas em *categorias de análise*, criando uma tabela de análise em que os pontos pertinentes pudessem ser melhor visualizados e estudados (em anexo). A partir disto identificaram-se as possibilidades, os desafios, as fragilidades e as oportunidades para cada questão. Sendo assim, seguem resultados obtidos.

3.3 A concepção das assistentes sociais do Setor de Benefícios Eventuais da Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis acerca da autonomia relativa no contexto de superexploração do trabalho

Os dados abaixo estão organizados e expostos de forma a garantir o entendimento das respostas adquiridas, sendo que a cada questão se realiza uma reflexão e o dialogo acerca das categorias de análise desta pesquisa, apresenta-se a percepção das entrevistadas, o que proporciona a aproximação da realidade vivida por elas no setor em questão.

Com esta proposição, segue a análise.

- I. O que é autonomia para você?

Entre as falas é possível observar que o conhecimento é utilizado para medir a autonomia e, dessa forma, trabalhar com maior envolvimento no processo realizado é preciso o conhecimento. Outra questão importante é o poder de escolha do profissional, e o que alcança seu conhecimento, exemplo disso na fala de Lírio, quando questiona a falta de conhecimento dos Gestores perante o trabalho do Serviço Social:

A gente vai se deparar em muitos locais com chefias que **não sabem o papel do serviço social** e vão solicitar que a gente faça coisas que não nos compete né, e aí vai **cercear nossa autonomia** profissional pra achar que tem que fazer coisas que não nos cabe. Isso é uma coisa que a gente tem que tá bem atento (Lírio).

Pra mim, significa a forma como eu v^o tá se utilizando daquelas dimensões que a gente aprendeu lá na faculdade, que vem desde do teórico né, metodológico, técnico-operativo, e desde o ético- político, a partir do que a lei do serviço social que tem prerrogativas que amparam e dentro dessa legislação, que conhecimento que eu tenho? (Orquídea)

A questão colocada por Lírio realmente é recorrente na gestão pública e em outros espaços ocupacionais, o que acarreta em leituras errôneas da profissão. Em alguns momentos da pesquisa foi citado que a historicidade da profissão faz com que seja confundida com ajuda, caridade e por vezes solidariedade, como se o papel dos Assistentes Sociais pudesse ser realizado por qualquer trabalhador em comum que tenha bom coração. O conhecimento profissional proporciona ao assistente social enfrentar as barreiras que são impostas assim como diz Margarida;

Pode dizer não isso tá na lei mas perante isso tal família ou tal usuário necessita de tal coisa e também não tendo atravessamento então você vai colocar aquilo e se o atravessamento vier você vai dizer, não a profissão nos garante autonomia profissional então eu vou colocar isso mas que tenha depois essa questão do embate, mas você é autônomo pra colocar e aí cabe muito do profissional buscar o conhecimento e a partir do momento que você tem o conhecimento você consegue embasar melhor a questão da autonomia, você consegue ultrapassar as barreiras que são impostas através do teu conhecimento profissional.

A questão da autonomia está diretamente ligada ao impacto que causa no meio em que é utilizada, dessa forma um profissional com maior autonomia pode usar dela para exercer seu profissionalismo ou exercer a sua autoridade.

Outra situação importante que é pertinente nas falas é a ideia de “poder” quando se refere a autonomia, as falas trazem o poder de decisão, ultrapassar barreiras, ter respeito dos profissionais, direito de exercer a autonomia e a equipe não saber o papel do serviço social. Este contexto mostra como a autonomia está atrelada ao conceito de poder e como ele é considerado acesso para se ter autonomia. Em uma das falas aparece da seguinte forma:

Autonomia profissional é a possibilidade de escolha, né, é utilizar meu conhecimento teórico e **poder de decisão**, emitir um parecer sem que haja atravessamento, sem que haja intervenção de outras pessoas (Rosa).

Pra mim autonomia profissional significa você, é , **no teu âmbito de trabalho conseguir exercer o serviço social** e que lhe cabe, dentro da política pública que você tá exercendo tendo respeito dos profissionais que estão ao redor ou trabalhando de forma interdisciplinar ou sendo chefias ou

até no mesmo sentido horizontal colegas de trabalho, e aquela questão que tem muitas profissões que fala [...] é ninguém fala [...] se ele diz aquilo é o correto e a gente percebe no serviço social que tem [...] **pipoca muito né as pessoas querem sempre falar por historicamente ela ser né [...] a questão da caridade ser muito forte, então por isso que a gente tem que tá sempre reafirmando e tentando buscar a autonomia profissional**, isso a gente tem que [...] é uma luta constante isso pra mim é autonomia é a questão do respeito [...] no âmbito do trabalho (Hortência).

Essa discussão é importante para entender a autonomia versus poder, pois, ser autônomo em suas decisões pode não ter influencia nas suas ações, apesar de estarem atrelada uma a outra.

O poder de decisão muitas vezes pode estar afastado de sua autonomia que lhe encoraja pra realizar transformações diversas. O impacto de outras profissões no serviço social e em meio ao campo de atuação transferem ao profissional a falta de autonomia, Lirio concorda com a fala de Hortência e diz que "Por esse histórico de ser uma profissão de caridade tipo ai que bonito o que vocês fazem, há uma confusão o que a gente faz e as pessoas não entendem o nosso papel", mas isso não acontece por que o profissional esta inseguro, mas sim por que sempre existe um colega que não conhece as capacidades e especificidades do serviço social o colocando no campo da caridade e da ajuda bem como diz Lirio. Esse processo é enfrentado no dia-a-dia de todos os profissionais.

O serviço social por sua vez é uma profissão autônoma e torna suscetível a confundir suas ações com seu poder de colocação profissional, mas a atuação perpassa por questões de gestão nos espaços ocupacionais o que coloca esta autonomia na relatividade.

Entender que o processo de escolha para cada atendimento vem de cada profissional é também entender que esse profissional tem sua formação, ocupa um espaço e atende em uma política peculiar a ele, e pode exercer um profissionalismo com mais ou menos autonomia. O coletivo sempre tem mais poder e por isso maior autonomia. Quando levamos o assunto a coletividade, entendemos que, a ação autônoma de um grupo pode ser muito proveitosa para mudanças.

II. Como o trabalho e a superexploração dele se revela no setor de benefícios?

Nas falas é possível observar que a demanda excessiva é um problema que atinge os profissionais de maneira intensa. Mas, as profissionais tem o entendimento do direito do usuário de ser atendido a partir do momento que ele entra no setor. Observa-se que é preciso mudanças administrativas e de gerenciamento para não sobrecarregar os profissionais.

Eu acho que a gente tem uma **demand**a excessiva assim, é [...] historicamente o setor aqui, por ser **sede, por ser central, tem uma demanda excessiva**, nós estamos crescendo no número de profissionais agora muito recentemente, mas acho que se for perguntado pra cada uma agora aqui vai dizer que **se sente sobrecarregado, que se sente explorado que não faz o seu trabalho como gostaria** de fazer com qualidade com atenção sem ser o trabalho mecânico (Rosa).

A gente vê é isso que eu sinto também eu tava me observando né tem um número que uma profissional atendeu ai ... atendi 15, 16 não sei um número assim ai fiquei pensando né **não é quantidade que a gente tem que se pautar né é na qualidade mas diante da exploração da falta de [...] né, da falta de profissionais ela se obrigou a isso** por que a demanda apareceu e o entendimento deles (Diretoria) o entendimento da gestão né que desconhece essa questão assim também né, que talvez falte instruí-los e até onde da pra se expressar mais com eles e varias essa questão, então houve todo esse trabalho quantitativo mais pautado na quantidade e eu senti assim (Orquídea)

A concepção de atendimento com qualidade é visto como o principal a ser discutido pelas profissionais. Essa questão pode revelar que os desafios estão no Setor de Benefícios Eventuais, sendo ele único espaço de atendimento na cidade de Florianópolis que tem suas especificidades, conforme as prerrogativas, as quais são de caráter **suplementar e provisório**, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de morte, nascimento, **calamidade pública** e situações de vulnerabilidade temporária.

O que eu percebo no setor de benefícios é a esses benefícios que a gente chama de específicos, o natalidade a passagem, o aluguel social, é e o renda extra eles **são realizados por somente um profissional num período então isso realmente acaba sobrecarregando muito mais por que além de ter que atender toda população, por exemplo o natalidade a passagem moradia também são benefícios que não são fechados em quantidade então se a pessoa vai... quer acessar e tem aquela data elas é [...] o profissional vai ter que atender não pode limitar o direito dela** né por que senão a gente estaria violando que vai na contra mão de todo nosso trabalho, isso realmente acaba explorando muito mais aquele profissional e isso já é uma demanda do setor que a gente já tem solicitado mais profissionais para abarcar essa questão (Hortência).

Uma preocupação é que o eventual, muitas vezes não ocorre, a mesma família pode ser atendida muitas vezes pela equipe do setor o que prevalece o entendimento de que a política de assistência da cidade, no setor de benefícios eventuais, não está acolhendo com efetividade os usuários, que visa prevalecer a autonomia e busca a emancipação dos sujeitos, em decorrência disso há a sobrecarga dos profissionais, que além de atender novas demandas ou novos usuários acaba por ter um envolvimento maior com as mesmas famílias e com isso percebem que a efetividade de seu trabalho não esta sendo realizada.

O beneficio que eu atendo que são benefícios mais gerais que são alguns, a gente percebe agora que ainda bem que veio mais profissionais pra agregar então por mais que tenha uma população enorme a gente acaba mandando gente né pessoas embora pela quantidade mas ainda a gente agora tá conseguindo se organizar claro que faltam ainda varias outras questões de né que perpassam sobre a superexploração né a questão de material de espaço mas hoje realmente esta muito mais tranquilo o que já em [...] eu digo comigo né mais o que na época realmente foi muito mais complicado quando era um profissional ai tinha que atender uma demanda enorme de pessoas que vem acessar todos os dias o setor. (Hortência)

Assim, como foi analisado no primeiro capítulo deste trabalho, a superexploração perpassa todos os setores do mercado, inclusive o setor público, que tem sua política vagarosa e precária, não valoriza os profissionais, permite o acúmulo de trabalho, a morosidade dos pedidos de mudanças, a falta de gestão que possa atender a demanda não só do usuário, mas, também dos profissionais. É nesse contexto que a superexploração é sentida pela categoria, o aumento da população atendida, a falta de benefícios, o acúmulo e a burocratização dos serviços prestados, a diminuição do tempo para realização dos atendimentos, diminuição de concursos públicos e maiores exigências dos profissionais na busca de conhecimento, é reflexo do excesso de trabalho e é transferido na política, assim a qualidade e o reconhecimento são afastados do dia-a-dia.

Mas, todo esse processo pode ser enfrentado utilizando a autonomia profissional, e nas falas é possível observar tanto a exploração sofrida, como a autonomia fortalecida;

Eu me reporteí ao meu trabalho entende, que o usuário ta ali e eu to numa angustia aqui e outras pessoas na sala e aquela pressão e o telefone tocando sabe que as vezes eu não consigo fazer o trabalho com qualidade, eu sei que eu peço muito assim, eu fico bastante impaciente e já teve momentos assim que eu tive que ir pra lá (fora da sala) para chorar, mas isso já passou hoje eu to num outro [...] depois daquele documento que a gente fez ganhou força por antes era eu

cobrando eu falando, não havia aquela importância né a chefia a diretoria não via com tanta importância, mas depois com o grupo né que viu a importância mas não se houve a efetivação do que foi ali colocado de sugestão e agora a gente tá esperando, mas ainda tá tranquila mas vamos esperar com o grupo eu não vou resolver sozinha nada ficar batendo de frente que bom eu vou contar com o grupo sempre então estamos numa situação bem precária né mas assim a gente tem entendimento colocou a situação pra diretoria e agora a gente tem que aguardar também com paciência a gente não pode [...] dar um passo maior que as pernas a gente tá dando um passo agora daqui a três meses né ainda tá no tempo e vamos ver o que vai acontecer. (Orquídea)

É que o limite que a colega colocou, elas se esbarram numa lei por exemplo que fala que a pessoas tem sessenta dias para acessar determinado benefício então assim é sessenta dias e passou dos sessenta dias ela não vai mais acessar aquele benefício, **então se eu por limite no meu trabalho eu vou estar dificultando o acesso daquele usuário aquele benefício** eu ouvi isso da gestão mesmo olha você tem limite, o serviço tem limite so que como a gente vai limitar algo que tá vindo com uma demanda imensa e que tem um prazo não tem como né (Rosa).

Eu entendo, é e pelo pouco que eu tô aqui eu percebo isso [...]. é ela tem um benefício que **nossa é tanta coisa pra uma profissional só** que depois tem os tempos que você tem que fazer por que senão você não vai dar pra população o acesso dela conforme ela precisa né e a até a gente assim que o nosso a gente não tem tempo definido e até claro a gente tá num momento agora [...] **(Não há cesta básica no momento)** essa certa pressão e esse cuidado que a gente tem, por a gente fica angustiada ao mesmo tempo que a gente pode dar um atendimento de qualidade ali naquele momento, **não precisa ser só e não deve ser só uma concessão de benefícios posso fazer diversas intervenções naquele momento até pra que ele não precise retornar depois** né tenho que dar condições pra ele que saia daquela condição que ele está e que seja de fato um benefício eventual. Como a Rosa falou como aqui **é o único local que eles podem acessar isso e a população é gigante e aí fica aquela pressão já acabou tem mais gente pra atender e aí também se você não atende não só pela questão da hora mas aquele usuário também não vai ser atendido** e também você quer atende aquele usuário então acaba tentando agilizar de alguma forma aquele atendimento ali e não prestando de qualidade porque você não quer a situação faz a gente atuar dessa forma né e aí [...] acho que aí que a gente tem que cuidar né de como fazer isso, mas esse acesso como vai ser esse acesso de qualidade ou de quantidade que é o que acaba aparecendo pra gente assim, nesse pouco tempo eu já pude perceber isso [...] **e a gente tem que ... não sei de que forma mas encontrar uma solução pra que a gente possa atender a população com qualidade e se sentir assim que tu fez o teu trabalho com autonomia com tudo mas acho que isso é um grande problema assim a gente precisa [..] acho que se tem aqui precisa ser avaliado.** Acho que é essa grande demanda e talvez muito mais profissionais pra atender pra que fosse um serviço de qualidade que a gente pudesse trabalhar tranquila por que se não for é uma angústia na questão até de adoecimento dos profissionais por isso de certa forma vai acumular um momento o momento que tu vai sentir [...] **até que forma minha ação está sendo da forma que ela deveria ser o que eu tô fazendo e a gente vai ser sucumbido por aquele trabalho que é e infelizmente acontece e aí [...] tem que sempre refletir e tentar encontrar soluções pra que isso possa ser superado.** (Lírio).

Quando o grupo enfrenta essas condições a participação se faz representada por uma categoria e não por um indivíduo tornando-a mais favorável.

III. Quais as mudanças necessárias para a categoria assistente social?

O que eu penso a pouco tempo também, é bom chegar e ver que a gente pode sentar discutir né ter várias idéias por que é interessante assim porque **o trabalho é o nosso nos somos as assistentes sociais e se for vê é nos que temos que pensar nas estratégias de nosso trabalho e sempre juntos não se pode fazer uma ação sozinha e se tu consegue dialogar com os profissionais e depois levar essa questão pra ser discutida você pode conquistar mais espaço** (Margarida).

Quando foi perguntado sobre um futuro de mudanças, a união da categoria e o processo coletivo das reivindicações foram declarados como fundamental. Tanto na categoria profissional como nas reivindicações do setor, esse ponto revela a fragilidade do serviço social que por ser uma profissão que garante e prevê a coletividade e a força de classe, estão sendo fragilizados por ações individualistas.

Pra mim as mudanças **partem da união e mobilização da categoria** a partir daí juntas que a gente vai conseguir fazer alguma coisa, **individualmente indo lá reclamar a gente não vai conseguir nada.** (Rosa)

Eu percebo que as mudanças necessárias elas perpassam pela questão um pouco é de **espaços adequado para atender com qualidade** os usuários tem profissionais que trabalham em espaços que realmente **a questão do sigilo profissional** não existe, então isso é muito importante isso e tá acontecendo, de mexer nas estruturas e de falar que não tá certo e **a gente tentar construir na coletividade melhor comunicação com as chefias** que isso realmente é bem preocupante aqui **a gente não tem comunicação que funcione pra gente entender a questão do trabalho hoje mesmo né a atual conjuntura existe a falta de benefícios** a gente tem que atender os usuários faltando benefícios, e a gente precisa saber e a gente não pode ter uma atividade de rotineira tarefeiro, a gente precisa entender a gestão também como esta funcionando pelo menos entender e a gente ter conhecimento disso nosso trabalho não é tarefeiro. Isso a gente precisa realmente construir e isso só vai acontecer na coletividade (Hortência).

Entender o trabalho e o processo que decorre dele, como parte de uma luta diária dos assistentes sociais para garantir espaço de atuação com autonomia e efetividade, gera uma demanda de lutas, o que muitas vezes é ofuscado e distanciado pela carga horária dos trabalhadores, o multiemprego, e a sobrecarga de trabalho, revelando o afastamento desses profissionais de grandes discussões sobre a categoria. Essa influência foi citada no primeiro capítulo que expõe a superexploração do trabalho e como este mecanismo recai sobre os profissionais.

Eu acho que é isso a equipe tá unida proporcionar espaço que **possa expor o seu trabalho suas dificuldades e repensar suas ações** pra que se encontre soluções pra cada profissional como um grupo como um todo.
(Lirio)

Aumentar o número de reunião de equipe e com os gestores foi uma saída encontrada pelos assistentes sociais, muito produtivas, as mudanças no setor foram visíveis e isso foi possível observar, pois, como estagiária desse espaço presenciou as transformações. Isto ocorreu por que a autonomia profissional da equipe e a relação com a gestão foram fortalecidas mediante a criação de documentos com reivindicações da categoria aumentando o entendimento das especificidades da profissão.

Dessa forma as oportunidades estão aparecendo e as possibilidades de mudanças foram confirmadas na coletividade, tanto pra os profissionais quanto para os usuários.

Assim , entende-se também que o processo é vagaroso e que o fato de estar no campo de atuação essa proximidade pode se perder com o tempo, com o excesso de trabalho e com as condições oferecidas pela gestão. O fortalecimento depende muito também do poder que o grupo vai ganhar com esse, podendo propiciar ganhos e conquistas imensuráveis.

IV. Como que vocês imaginam uma nova ordem social?

A nova ordem social pautada nas políticas públicas e o fortalecimento da população, politização dos usuários, maior envolvimento do serviço social com a matriz sócio educativa, são questões nas respostas do grupo. O momento foi intenso, pois questionar situações macro trouxe, certa angústia aos participantes do grupo. Elas se colocaram em um momento de reflexão para além do atendimento, além do fazer profissional burocrático e mecanizado. As respostas também foram amplamente interessantes, o entendimento de uma das entrevistadas levou ao complemento das outras respostas das outras.

Acredito numa nova ordem a partir da mudança de todas as políticas, educação melhorando, ai perpassa pelo conhecimento da população e oportunidades de trabalho de projetos acesso, **não adianta trabalhar a questão social se a questão econômica, se a questão habitacional então todas as políticas tem que trabalhar, primeiro eu acredito que a**

mudança de uma nova ordem ela perpassa pela educação as pessoas tendo acesso a educação e de qualidade [...] e projetos as crianças vão para e refletir o que esta acontecendo e ai elas vão se organizando um pouco e ai se isso não tiver as políticas que funcionam econômica de financiamento, as pessoas não vão ter essa oportunidade não adianta nos querer trabalhar sozinha a questão social nos não vamos chegar a lugar nenhum. (Margarida)

É uma dimensão né, eu acho que vem assim o que vem acontecendo no Brasil **agora essa questão de perda de direitos trabalhista que nos adquirimos lá na ditadura Vargas, por mais que falem mal de Getúlio ele conseguiu isso que hoje estão querendo acabar né, essa questão da terceirização da [...] ta em pauta agora né, não sei o que aconteceu da aposentadoria do aumento né eu acho que uma nova ordem social vem ao encontro a isso eu digo o que ta acontecendo agora mas eu vejo um retrocesso eu acho que tudo isso vai refletir no nosso trabalho , por que nos vamos ter uma demanda maior né da miséria um aumento da miséria provavelmente nossas demandas dentro do trabalho vão explodir de forma assim né [...] e os nossos trabalhos assim né os concursos de acordo com o que esta acontecendo será que vamos ter concurso futuramente? Será que vamos voltar a época da terceirização dentro do setor publico.** Por que a pouco tempo atrás aqui em Florianópolis dependíamos de uma ONG e nos vivíamos [...] eu não trabalhava mas assim pelo que eu fiquei sabendo e isso atrapalhava bastante teve um movimento depois de que essa ONG não mais existe e hoje nos vivemos um momento assim que né um número bastante grande de efetivos e hoje a gente pode ta de uma certa forma podendo usufruir mais dessa autonomia né como servidor publico e atuando dentro do conhecimento que a gente tem na nossa área, eu acho que a gente se sente mais seguro mas ao mesmo tempo eu temo por isso que ta acontecendo no Brasil, em termos desse retrocesso assim trabalhista que pode voltar e pode atingirmos em breve (Orquídea).

A situação do Brasil vem aumentando ainda mais a precariedade dos serviços públicos expandindo as expressões da questão social, esta conjuntura esta sendo sentida pelas assistentes sociais e assim impactando na visão de pensar uma nova ordem social.

O problema é que as políticas ela só vai acontecer com a pressão e a mobilização popular e pra essa pressão e essa mobilização acontecer a gente tem **que trabalhar mais a questão sócio-educativa eu acho que no serviço social não é tão trabalhado**, pelo menos aqui no setor que é eventual que é um atendimento as vezes único a gente na consegue trabalhar a parte sócio-educativa a parte de orientação a parte da importância da participação popular eu vejo que essa mudança so vai acontecer quando houver uma mobilização popular maior.

O cunho sócio-educativo do serviço social foi entendido como espaço de fortalecimento da população atendida, este espaço proporcionaria maior participação dos usuários na política que eles acessam. Pensar o macro para uma nova ordem social é sim pensar em uma nova forma de pensa e de agir, tanto dos profissionais quanto dos usuários e assim garantindo um processo mais participativo e interventivo da ação do assistente social.

Essa questão proposta trouxe uma discussão importante acerca do cunho sócio-educativo a entrevistada Hortência diz:

Fazer uma leitura da questão histórica né, das políticas sociais e tudo mais que vem na realidade do país , já aconteceu de varias vezes a gente não sabe de que forma foi mais a gente que **varias colegas que tentaram de um cunho pedagógico conversar sobre [...] na época conversar sobre pronatec e outras questões e poder buscar aquilo que realmente a política de assistência fala sobre a autonomia e protagonismo do usuário e não essa questão por dependência por toda a vida, ciclos e ciclos da mesma família acessando a política e vários casos foram para ouvidoria de casos que as profissionais mandaram trabalhar e que a gente sabe que foi orientado que nos tínhamos folders na sala explicando e falando sobre essas questões e profissionais tiveram que responder processo na ouvidoria** ainda bem que não foi além mas foi pra ouvidoria e tu ter que responder por que mandou trabalhar e não foi de falar que existia um curso que pessoa era jovem que tinha possibilidades e com esse cunho pedagógico de mostrar pra pessoa que ela tem outras possibilidades que ela pode sair dessa condição de dependência e a gente vê que isso é histórico.

A partir dessa fala, o grupo entende que essa seria a forma mais clara para pensar uma nova ordem social. Na fala acima, mais uma vez é possível observar o protagonismo inverso do serviço social e falta de conhecimento das especificidades do profissional de serviço social por parte da população atendida e da gestão. Ela ainda traz outra questão que é importante ressaltar, o fato da manutenção da reprodução do sistema capitalista.

A população ela quer muito e quer e muitos e muitos querem ficar nessa questão da dependência e quando você tenta inserir que é o principal a matriz da assistência [...] muitos não querem é interessante quando a gente percebe na nossa pratica profissional quando a gente informa a questão do beneficio que ele pode acessar outra vez e **a gente fica impressionado e isso é interessante pontuar que a gente fica impressionado quando os usuários falam assim eu não vou mais precisar desse beneficio por que eu comecei um trabalho e eu não vou mais precisar dele foi importante por esse dado momento [...] e eu não vou precisar pra gente isso impressiona por que o que a gente mais percebe é a questão da dependência em relação a assistência** (Hortência)

A historicidade da profissão é tão enraizada no serviço social que por vezes não se interrompe o trabalho para pensar a questão de que o assistente social não está no campo de atuação para fornecer, conceder ou garantir somente o direito material. Existe também o processo de troca de conhecimento e de forma geral o atendimento para informar, atentar e proporcionar ao usuário uma transferência de informações que só com a especificidade do serviço social pode garantir.

Realmente pensar que um usuário diga que não quer mais o seu benefício, é uma conquista que todo assistente social precisa para ver mudanças sociais. Se há um aumento nos atendimentos há então um aumento das expressões da questão social e isso é impactante.

De fato ai é que a gente tem que se perguntar onde está, daí que vem a questão de política de educação né, **a gente não conversa isso nas escolas não se fala disso e o cidadão acaba se acostumado com isso. esse tipo de troca eu quero é assim que funciona, e a gente não trabalha essa questão de educação então acho que isso é um fator preponderante a política de educação pra que a gente possa com o usuário trabalhar com o usuário a autonomia dele e ele entender que isso é importante que ele vai conseguir porque esse é um momento de fragilidade econômica daquele momento que ele pode superar que a gente possa trabalhar sem ter os entres que realmente acontecem [...] é bem interessante o que a Orquídea falou desse retrocesso. [...] do que ela comentou, hoje a gente teve um avanço vou falar dessa questão profissional, **teve uma época que de fato eu vivenciei isso da gente estar trabalhando e que todos os funcionários contratados terceirizados, e não haver esse espaço que a gente tem aqui hoje, de poder pelo menos poder pelo menos nos reunir e tentar identificar o que esta acontecendo e que momento a gente pode propor, não havia isso porque havia um profissional efetivo que sozinho não contribuía muita coisa e os outros eram contratados de alguma forma e de fato, não se tinha autonomia profissional não se tinha espaço**, então isso é uma luta que a gente tem que realmente abarcar pra que não haja esse retrocesso também aqui como esta havendo no setor de outras políticas (Lirio).**

Além de discutir sobre o processo de trabalho e os impactos que ele tem na vida dos usuários, a questão traz as angustias que as mudanças sociais e econômicas vêm trazendo para a profissão. A visão de nova ordem social está sendo distanciada, pois, a mudança que vem ocorrendo no Brasil está sendo refletida diretamente no setor de benefícios. Assim como apresentada por Lírio na seguinte fala;

Não se tinha autonomia profissional não se tinha espaço, então isso é uma luta que a gente tem que realmente abarcar pra que não haja esse retrocesso também aqui como esta havendo no setor de outras políticas.

V. Em que momento vocês reconhecem a autonomia?

Quando se fala em o que é autonomia, as participantes trazem falas amplas e bastante pertinentes com relação ao processo de trabalho com autonomia, para a questão de autonomia e seu reconhecimento é novamente citado o parecer técnico,

o atendimento direto com o usuário, a parceria com outros profissionais e a percepção de autonomia perante o fazer profissional.

Eu também percebo a **autonomia na hora do parecer** e até agora não tive nenhuma atravessamento já houve momentos de eu compartilhar com a gestão alguns casos específicos [...] e a gestão dizer não **se é esse seu parecer é esse que vai ser colocado**, até hoje aqui no setor não tive problema com relação a isso.(Rosa)

A minha autonomia, às vezes sinto assim, quando eu to em dúvida sobre alguma questão aí dentro do código tá claro e [...] as vezes, chega uma situação que deixa na dúvida assim diante do que ele me apresenta e eu **me sinto na autonomia e as vezes tá buscando os demais técnicos as opiniões também pra tá juntando e tá sentindo uma firmeza e se afirmando né, só pra ratificar** aquilo que eu estava na dúvida mas pra ratificar (Orquidea)

A parceria entre os profissionais torna a autonomia sólida nas falas das assistentes sociais, a formação de um grupo de trabalho para resolver questões pertinentes as torna autônomas de suas ações, fortalecendo a categoria. O que fica claro é que as profissionais se identificam como autônomas de suas decisões e isso as levam ao fazer profissional com mais poder de escolha nas ações e porventura maior disponibilidade para agir com autonomia.

É importante que nesse ambiente de trabalho que eu estou hoje eu percebo que o serviço social ele tem autonomia em toda a questão do atendimento em relação ao parecer, alguns casos eventualmente acontecem sim de vir atravessado e assinar por, mas são casos raros são alguns casos específicos na grande maioria a gente realmente tem autonomia no atendimento a gente tem no acesso ao benefício do usuário mas eu já tive trabalhos que o gestor tinha que ler os relatórios e dizia que não estava certo e que tinha que mudar passei por muitos bem complicados e de ter que pedir ajuda pra outros profissionais pra trancar um relatório e deixar trancado pro gestor não ver pra poder passar pro judiciário pra passar direto ou ter que fazer contato direto isso já foi bem mais complicado em outros setores onde trabalhei, mas nesse não as vezes acontece casos pontuais mas eles são muito mais raros aqui são mais respeitados (Hortência).

Eu também não posso contribuir tanto porque não tive nenhuma dificuldade, mas como a Hortência falou eu também vivenciei as mesmas coisas que ela vivenciou nos tínhamos uma supervisora que lia todos os relatórios e se fosse o caso devolvia a gente não tinha autonomia pra passar pra frente conforme eu entendia que aquele era meu parecer tinha que passar de fato pela coordenação mas aqui ainda não pude perceber assim nada porque até então é muito recente (Lirio).

A autonomia dos assistentes sociais no setor é apresentada como sendo um espaço de reconhecimento profissional, mas o enfrentamento ocorre a todo tempo, tanto com os usuários, como com a gestão e a equipe compõe o setor.

VI. Quais os desafios encontrados no processo de trabalho hoje?

A questão laboral e a forma como está sendo conduzida no setor de benefícios foi citada como precário para o atendimento dos usuários e para o processo de trabalho com qualidade, questão que se atrela ao processo de trabalho e profissionais citados anteriormente. A comunicação e a falta dela é uma questão que as profissionais sentem no seu fazer profissional.

Eu percebi em pouco tempo é que a **estrutura é precária principalmente por que a gente atende muitos idosos a questão de movimento** assim, se for pra atender um deficiente não tem estrutura de porta de corredor é a sala que a gente atende na sua maioria ela ... você não consegue ... entrar mais que uma pessoa você não consegue fechar a porta aí tem a **questão de sigilo**, é de você fazer uma escuta mais qualificada e eu achei que peca muito pela **estrutura a ventilação** também a gente precisa de um ambiente mais ventilado possível né, eu percebo isso né, **equipamentos** também, e que sejam pra todos os profissionais e uma estrutura maior adequada as deficiências do idoso do deficiente físico. (Margarida)

Pra mim é a estrutura física, recursos humanos ainda não está em um número suficiente, acessibilidade, diálogo com a gestão, e muito a questão de aproximação com os serviços da rede socioassistencial, é muito falho, agente não tem comunicação com os CRAS, agente não tem comunicação com os serviços da nossa rede, e da rede intersetorial nem se fala, saúde é mais difícil, educação é mais, assim dentro da casa “a gente não tem uma comunicação” é fechado, um caminho fechado para comunicação (Rosa)

A estrutura física é o mais nítido no momento, que eu observo porque se a gente não tem esse entrave ali de atravessamento em nosso parecer ... mas a gente tem essa questão que não temos uma estrutura ainda temos uma estrutura bem além do que deveríamos ter, é complicado e ter um espaço decente pro técnico do serviço social estar atendendo[...]
É até agora eu só pensei nos técnicos mas realmente nem os usuários tem uma estrutura (Orqudea)

Entendendo o processo de trabalho dos assistentes sociais e suas relações de trabalho o setor apresenta importantes questões entre as profissionais. Condições de trabalho como estrutura física são um dos problemas apontados, Hortência cita alguns deles;

Além do que as colegas já falaram do espaço físico a **comunicação né tanto com a rede quanto com a gestão é eu vejo que um grande limitador tem sido da falta de gerenciamento dos benefícios é não se tem nenhum planejamento sobre isso, então tudo se acontece no agora, eu resolvo agora, e a gente ta atendendo semana passada e essa semana, e nos sabemos de usuários que vem aqui e as vezes realmente não tem o que comer e a gente ta atendendo aqui as pessoas que vem aqui que conseguem vir, nos sabemos que a dificuldade pra muitos é grande**, e chegam aqui e dizer olha não tem o benefício, e pessoa fala mais eu não tenho o que comer mas não tem o benefício e isso a gente sabe que é falta de gerenciamento, isso é um grande desafio [...] infelizmente nas diretorias mas a gente tem um avanço hoje que muitas são de funcionários de carreira infelizmente na nossa não é, e tem esse grande entrave, isso pra mim é um absurdo, a pessoa vir acessar um benefício e ele não existir, e a gente ter que atender a gente ser obrigado atender, mesmo não tendo o benefício tendo que construir uma agenda de atendimento, porque a gente tem que atender porque o furo não pode aparecer, porque se a gente tranca a porta e dizer que não tem benefício daí vai aparecer, e isso pra gente é o mais complicado, fazer isso aparecer e a gente precisa que isso apareça, para que as coisas comecem realmente a acontecer da forma correta e funcionar da forma correta, e não sempre tapando furo como vem acontecendo.

Buscar entender que esse processo está além das atribuições do assistente social e que a busca e luta por melhores condições de trabalho, perpassa por questões não só sociais, mas também políticas e econômicas do município.

Em se tratando de reconhecimento profissional, as entrevistadas se reconhecem como parte importante desse processo e que a historicidade da profissão vem se reordenando, colocando-as em maior visibilidade no que diz respeito a relações sociais e suas expressões.

Com o tempo de trabalho da equipe vai se criando um vínculo importante que pode ser transformador para o setor, isto vai proporcionar uma garantia de reconhecimento e por mais que os entraves e as mudanças sociais recaem sobre profissionais acabam por transformar o meio em que atuam.

As leis e normas de operacionalização do SUAS (NOB/SUAS) proporcionam aos profissionais um embasamento legal para as solicitações de mudanças, é um mecanismo que pode ser conversado e sistematizado entre vários setores da assistência social. Fazer o trabalho em rede garante também, a gestão em rede o que garante maior fortalecimento desse setor.

Fechando esse capítulo, bem como a proposta inicial que é identificar a partir do grupo focal as possibilidades que foram apresentadas, verifica-se uma maior necessidade de envolvimento com a gestão, sistematizar e organizar o trabalho e de entender e aproximar o usuário do conceito de direitos.

As fragilidades foram identificadas como a falta de apoio da gestão para responder pelo setor, a estrutura física que não comporta os usuários com a devida importância, os espaços de atendimento que não respeita o sigilo profissional, além de reconhecimento e entendimento da gestão das especificidades dos assistentes sociais

Os desafios foram apontados como sendo as mudanças sociais no Brasil, que por consequência, se refletem no processo de trabalho, outra questão importante, é o maior envolvimento das entrevistadas com a rede sócio assistencial que poderá garantir o fortalecimento da categoria e proporcionar ao SUAS – Sistema Único de Assistência Social do Município de Florianópolis um sistema que garante o atendimento da população com maior envolvimento da rede e melhores resultados.

As oportunidades, talvez estejam no plano macro, mas, é sim uma possibilidade. A mudança nas políticas pública, que possam ser universais, visando a emancipação e maior autonomia dos usuários, fortalecer o cunho sócio-educacional do serviço social e assim promover a democracia do conhecimento, aumentando a participação nos movimentos sociais, buscar o reconhecimento da profissão afastando a histórica imagem que recai a todo momento no dia-a-dia e acaba por colocar serviço social em uma visão de ajuda ou caridade.

A participação coletiva para pensar a profissão, tornaria a autonomia mais ativa. A partir da pesquisa os resultados revelam pensar no processo de trabalho como alienador e em contrapartida, pensar o trabalho como transformador. Sendo o serviço social uma profissão interventiva que trabalha diretamente com as expressões da questão social, ter autonomia profissional é também ter conhecimento para agir com profissionalismo e responsabilidade nas intervenções realizadas.

Os rebatimentos da superexploração do trabalho que recai sobre os assistentes sociais desse setor, fazem com que a todo tempo eles tenham que se afirmar enquanto profissionais regulamentados por uma legislação e por um código de ética colocando-o contra corrente as transformações não deixando de visionar no projeto ético político.

Todo esse aparato visa fortalecer a profissão e é com ele é que os assistentes sociais conseguem avançar e explorar as contradições a seu favor utilizando-se de sua autonomia, mesmo que relativa, mas ainda profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados obtidos, fica evidente que a autonomia do sujeito, é construída a partir de suas relações sociais e meio em que vive. Partindo disto, fica claro que o ambiente de trabalho também edifica a construção da autonomia, não obstante esse ambiente revela as contradições entre poder e autonomia, o espaço proporciona a interação entre os atores envolvidos e o reconhecimento ou não de seu papel na sociedade.

O cenário revela, que a superexploração do trabalho suas contradições e suas novas formas de exploração como terceirização e flexibilização, vem intensificando o processo de alienação, e a discussão sobre seus direitos é afastada de sua autonomia.

A pesquisa realizada com o grupo focal, trouxe grandes contribuições ao tema deste trabalho na área do serviço social. Revelando-se que o espaço ocupacional está repleto de contradições, em que a categoria profissional precisa se debruçar para encontrar estratégias que sejam favoráveis tanto aos profissionais quanto aos usuários dos serviços prestados.

Os rebatimentos da superexploração do trabalho estão emergindo e o reflexo disso é o maior envolvimento do trabalhador com a função trabalho. Assim, sua vida social e política são afetadas por esses rebatimentos. Os assistentes sociais sofrem com a mesma intensidade, mas por vezes envolvidos no processo de atender as mazelas da superexploração, não se reconhecem inseridos nessa intensa flexibilização, precarização do trabalho na contemporaneidade.

O desafio que fica é entender como ocorrem as contradições existentes e assim poder pensar em novas formas de enfrentamento, apostando em mudanças significativas para os profissionais.

Diante desses resultados sugere-se que o trabalho em rede seja uma ótima alternativa ao serviço social, mesmo tendo a LOAS, SUAS e suas NOBs os serviços ainda estão distante, de se tornar uma rede. O sistema de garantia de direitos

deveria estar em sintonia, pois entenderem que benefícios eventuais não assumem nenhum resultado em longo prazo, é também assumir que a política ou a leitura desse deve ser revista.

As transformações no mundo do trabalho persiste em realizar sua função social, nesse contexto, é que os assistentes sociais devem estar atentos para não serem levados na contramão de suas ideias, é nesse contexto também que os usuários estão ainda mais aptos a utilizar a assistência, aumentando cada vez mais o contingente de atendimentos.

Se aumentar o número de encontros da categoria, grupos de trabalho, visitas institucionais, certamente as mudanças e a aproximação dos vários campos de atuação se consolidará em transformações plausíveis.

Sendo assim, não podemos parar de discutir soluções para esse enfrentamento, precisamos atravessar esse caminho com maior coletividade e maior conhecimento sobre os assuntos pertinentes ao nosso trabalho, dessa forma, iremos aumentar nossa autonomia e com isso o reconhecimento profissional será a "cereja do bolo".

Assim, falar da intervenção profissional implica partir de dois aspectos que são fundamentais e, embora óbvios, nem sempre levados em conta. O primeiro é que o assistente social é um ser humano condicionado em sua existência pelos aspectos materiais e imateriais de sua vida enquanto indivíduo social. O segundo aspecto, já sinalizado, diz respeito àquilo que o assistente social faz e não o que deve fazer, àquilo que vem construindo e não a representação de sua prática profissional, muitas vezes, descrita na "beleza dos livros", nem sempre refletido a crueldade da realidade, a dificuldade da vida profissional.

Esses dois aspectos, às vezes são esquecidos, como se o profissional de Serviço Social não fosse humano, seres que não têm sentimento, dores, alegrias, ideologias, desejos, emoções e intenções. Há que se entender que são homens e mulheres, sujeitos e trabalhadores que vivem com a mesma intensidade as condições de vida de seu tempo, como todos os demais seres humanos, estão sujeitos às mesmas determinações e contingências (SARMENTO,2014,p. 171).

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo, **Adeus ao Trabalho? : ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho/** Ricardo L. Antunes. – 8 e.d. – São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2002.

ANTUNES,R. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2000.

O Mundo da Saúde: BACKES, Dirce Stein; **Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas.** Artigo de Revisão. São Paulo, 2011. Colomé, Juliana Silveira; Erdmann, Rolf Herdmann; Lunardi, Valéria Lerch. http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/artigos/grupo_focal_como_tecnica_coleta_analise_da_dos_pesquisa_qualitativa.pdf: Acesso em: 08 de Abril de 2015

BARROCO, M. Lucia S; **Ética, pesquisa e Serviço Social.** Revista Temporalis: 09. associação Brasileira de ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), Brasília, Ano V, 2005.

BELTRÁN, María José. **Processos institucionais e reestruturação do campo profissional:** O caso do Serviço Social no Uruguai (1986 – 1995). 2013,109 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social), Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis p. 26.

BOTTOMORE, Tom. **Dicionário do pensamento marxista/** editor; Laurence Harris, V.G. Kiernan, Ralph Miliband, co-editores;[tradução, Waltensir Dutra; Organizador da edição brasileira, revisão técnica e pesquisa bibliográfica suplementar, Antônio Moreira Guimarães], 1983.

BRASIL; **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.** Conselho Nacional de Assistência Social. Legislação. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em: Acesso em: 03 de Abril de 2015.

CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS. Aprovado em 15 de março de 1993 com as alterações introduzidas pelas resoluções do CFESS, nº 290/94 e 293/94. Brasília, DF, 1993.

CASTORIADIS, C. **A Instituição imaginária da sociedade.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

CASTRO, Ana Maria, DIAS, Edmundo Fernandes (orgs.). **Introdução ao Pensamento Sociológico** – Emile Dürkheim, Max Weber, Karl Marx e Talcott Parsons. São Paulo: Editora Moraes, 1992.

Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa Social control and popular participation as a guideline of SUS: a narrative

review Leonardo Barbosa Rolim¹ ; Rachel de Sá Barreto Luna Callou Cruz ² ; Karla Jimena Araújo de Jesus Sampaio ³.

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

DICIO, Dicionário online de português <http://www.dicio.com.br/trabalho/> Acesso em 27 de maio de 2015. DICIONÁRIO PRIBERAM. **Dicionário Priberam da Língua Portuguesa**. Disponível em <<http://www.priberam.pt/dlpo/relativo>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

FERREIRA, A. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.

HUPFFER, Haide Maria . **O princípio da autonomia na ética kantiana e sua recepção na obra direito e democracia de Jürgen Habermas**. Anima: Revista Eletrônica do Curso de Direito da Opet, v. V, p. 142-163, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica** / Marilda Villela Iamamoto, Raúl de Carvalho. – 33.ed. – São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no serviço social**/ Marilda Villela Iamamoto. - 6. ed. - São Paulo: Cortez, 2002

KOFLER, Leo; **História e Dialética: estudos sobre a metodologia da dialética marxista**/ tradução de José Paulo Netto. - Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2010. (Pensamento Crítico, 14)

KUNZ, E. **Práticas didáticas para um “conhecimento de si” de crianças e jovens na educação física**. In: _____ (Org.). Didática da educação física. 2. ed. Ijuí: Editora Unijui, 2004. p. 15-52.

LABOR, Revista . Camilla Alves Lima , Edgla Maria Costa Barros , Cássio Adriano Braz de Aquino , **flexibilização e intensificação laboral: manifestações da precarização do trabalho e suas consequências para o trabalhador nº7, v.1, 2012**, http://www.revistalabor.ufc.br/Artigo/volume7/7_Flexibilizacao_e_intensificacao_laboral_manifestacoes_da_precarizacao_do_trabalho_e_suas_consequencias_para_o_trabalhador_Cassio_Adriano_Braz_de_Aquino.pdf Acesso em 20 de maio de 2015.

LENE, CODO, Silvia T. M. Wanderly (org). Psicologia Social. **O homem em movimento**, In Consciência/alienação a ideologia no nível individual. Ed. Brasiliense S.A. São Paulo – SP. 1987

MARTINS, Angela Maria. **Cadernos de Pesquisa**, n.115, p. 207-232, março/ 2002 - Autonomia e educação: a trajetória de um conceito.

MARX, Karl, O Capital: Crítica da economia política II/ Karl Marx; apresentação de Jacob Gorender; coordenação e revisão de Paul Singer ; tradução de Regis Barbosa e Flavio R. Kothe. - 2. ed. - São Paulo: Nova Cultural, 1985

_____. **O Capital: Crítica da economia política V/ Karl Marx; apresentação de Jacob Gorender; coordenação e revisão de Paul Singer ; tradução de Regis Barbosa e Flavio R. Kothe. - 2. ed. - São Paulo: Nova Cultural, 1985-1986**

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa.** São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998-(Dicionários Michaelis). 266p.

PFEIFER, Mariana, **“AMERICANISMO E FORDISMO” DE GRAMSCI: A ADAPTAÇÃO DO TRABALHADOR AS NECESSIDADES DA INDÚSTRIA.** Diversa, Rev. Elet. Interdisc., Matinhos, n.0, v. 1, p. 1-59, jan./jun. 2008.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos.** Serviço social e sociedade, São Paulo, p. 420-437.2011.

REGO, Teresa Cristina; Vigotsky: **Uma perspectiva histórico- cultural da educação/Teresa Cristina Rego.** 19ed. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. -(Educação e Conhecimento).

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **O debate contemporâneo sobre intervenção profissional.** SERVIÇO SOCIAL: questão social e direitos humanos. V1 – Florianópolis: Ed. da UFSC. p. 159-188. 2014.

ZALUAR. Alba, Teoria e prática do trabalho de campo: alguns problemas. In: Ruth CARDOSO. A aventura antropológica: teoria e pesquisa. São Paulo: Paz e Terra. 1986.

CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS. Aprovado em 15 de março de 1993 com as alterações introduzidas pelas resoluções do CFESS, nº 290/94 e 293/94. Brasília, DF, 1993.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. ALENCAR, Mônica Maria Torres de Alencar. **Serviço Social: trabalho e Políticas públicas.** São Paulo: Saraiva, 2011 (p. 141-171).

Diário Oficial. Prefeitura Municipal de Florianópolis 2013. Disponível em: http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/diario/pdf/01_07_2013_20.05.07.ba6bc224b706934934b3c87a7d5c3eff.pdf. Acesso em: 25/10.2014.

FOUCAULT, Michel, 1926-1984, Problematização do sujeito: psicologia, psiquiatria/ Michel Foucault; tradução de Vera Lucia Avellar ribeiro; organizado Manoel Barros da Motta. - Rio de Janeiro: Forense Universitaria, 1999.

FOUCAULT, Michel; Vigiar e punir: nascimento da prisão; tradução de Raquel Ramallete. Petrópolis RJ, Ed. Vozes, 1987. p. 288

HUPFFER, Haide Maria. **O princípio da autonomia na ética kantiana e sua recepção na obra direito e democracia de jürgen habermas.** Disponível em

<[http://www.academia.edu/7218313/O PRINC%C3%8DPIO DA AUTONOMIA NA %C3%89TICA KANTIANA E SUA RECEP%C3%87%C3%83O NA OBRA DIREITO E DEMOCRACIA DE J%C3%9CRGEN HABERMAS](http://www.academia.edu/7218313/O_PRINC%C3%8DPIO_DA_AUTONOMIA_NA_%C3%89TICA_KANTIANA_E_SUA_RECEP%C3%87%C3%83O_NA_OBRA_DIREITO_E_DEMOCRACIA_DE_J%C3%9CRGEN_HABERMAS)>. Acesso em: 30 abr. 2015.

IAMAMOTO, Marilda Villela. “Serviço Social e as respostas político-institucionais à questão social” In Serviço Social em tempo de capital fetiche. São Paulo: Cortez, 2007 (p. 195-208).

LARA, R. ; CANOAS, J. W. . **Questões Atuais do Mundo do Trabalho**. Cadernos de Estudos do IPES, Franca, v. I, p. 45-63, 2003.

Lei 9031/2012 Dispõe a Provisão do Benefício eventual Aluguel Social. <https://www.leismunicipais.com.br/a/sc/f/florianopolis/lei-ordinaria/2012/904/9031/lei-ordinaria-n-9031-2012-dispoe-sobre-a-provisao-de-beneficio-eventual-aluguel-social-no-ambito-da-politica-publica-de-assistencia-social>.

LIMA, Ângela Maria de Lourdes Dayrell de. A Descentralização. O ambiente e as mudanças organizacionais da Política de Assistência Social. Revista Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, 2003. Nº73 p. 23-45.)

PIAGET, Jean. O julgamento moral na criança. Editora: Mestre Jou. São Paulo, 1977.

PRETI, Oreste; NEDER, Maria Lúcia Cavalli; et al. Educação a Distância: sobre discursos e práticas. Brasília: Líber Livro Editora, 2005. 171 p.

ROCHA, Maria Gabriela da. Serviço Social, desastres e suas interações com a questão urbana– relato de uma experiência. Florianópolis, 2009, 75f. Trabalho de conclusão de curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Defesa realizada em 9 de dez. 2009. Florianópolis, SC, 2009.

SILVA, Edna Lúcia da **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**/Edna Lúcia da Silva, Estera Muszkat Menezes. – 4. ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005.138p.

SKINNER, B.F; Para além da Liberdade e da Dignidade: tradução de Joaquim Duarte Peixoto Ed. Edições 70 Portugal 2000. Ed. Brasileira casagraf.

ANEXOS

CARTA CONVITE.....	61
TERMO DE CONCENTIMENTO.....	62
TRANSCRIÇÃO GRUPO FOCAL.....	63
CATEGORIAS DE ANALISE.....	78
AVALIAÇÃO.....	86

Carta de Convite

Para: Profissional de Serviço Social

De: Daiane Corrêa – Estagiaria de Serviço Social 2015/1

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso

OS REBATIMENTOS DA SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA AUTONOMIA
RELATIVA DO ASSISTENTE SOCIAL

Prezado Senhora,

Sou Daiane Corrêa, e tenho o prazer de convidá-lo para o Grupo Focal de pesquisa em Serviço Social que busca dados qualitativos do tema proposto acima, a ser realizado na **Secretaria Municipal de Assistência Social, localizado à Av. Mauro Ramos, 224 – Centro, no dia 16 de junho de 2015, das 7h:30min as 8h:30min horas.**

Favor confirmar sua presença!

Cordialmente,

Daiane Corrêa

Florianópolis, 11 de Junho 2015

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAÇÃO DE VOZ

Eu, _____, depois de entender os riscos e benefícios que a pesquisa intitulada **OS REBATIMENTOS DA SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA AUTONOMIA RELATIVA DO ASSISTENTE SOCIAL** poderá trazer e, entender especialmente os métodos que serão usados para a coleta de dados, assim como, estar ciente da necessidade da gravação de minha entrevista, **AUTORIZO**, por meio deste termo, os pesquisadores Daiane Corrêa portadora do CPF 040.098.189-05 a realizar a gravação de minha entrevista sem custos financeiros a nenhuma parte.

Esta **AUTORIZAÇÃO** foi concedida mediante o compromisso dos pesquisadores acima citados em garantir-me os seguintes direitos:

1. Poderei ler a transcrição de minha gravação;
2. Os dados coletados serão usados exclusivamente para gerar informações para a pesquisa aqui relatada e outras publicações dela decorrentes, quais sejam: revistas científicas, congressos e jornais;
3. Minha identificação não será revelada em nenhuma das vias de publicação das informações geradas;
4. Qualquer outra forma de utilização dessas informações somente poderá ser feita mediante minha autorização;
5. Os dados coletados serão guardados por 5 anos, sob a responsabilidade do(a) pesquisador(a) coordenador(a) da pesquisa Daiane Corrêa CPF 040.098.189-05, e após esse período, serão destruídos e,
6. Serei livre para interromper minha participação na pesquisa a qualquer momento e/ou solicitar a posse da gravação e transcrição de minha entrevista.

Assinatura do participante da pesquisa

Florianópolis, 16 de Junho de 2015.

TRANSCRIÇÃO : ENTREVISTA GRUPO FOCAL SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

Florianópolis, 16 de Junho de 2015.

0:00min – APOIO – obrigado por vocês terem vindo, por aceitar esse momento de aprendizagem da Daiane Corrêa, estagiária do serviço social que esta conosco desde o semestre passado. É um momento muito importante pra nós que é a finalização do TCC que vai ser sobre o trabalho e a autonomia profissional, uma temática bem interessante. Com relação ao trabalho desenvolvido agora, vai ser sobre um grupo focal = Como se destina basicamente em que faço as perguntas e os profissionais vão respondendo. É uma rodada[...]Vai ter um termo de autorização vocês não serão identificadas por uma questão de sigilo. [...] Só para o trabalho, para o trabalho ficar mais atrativo em vez de ser colocado entrevistado 01,02,03,vão ser por nome de flores e assim que vocês serão identificadas. Sendo, Rosa, Margarida, Hortência e Lírio. Não sei se ficou Vocês ficaram com alguma duvida com relação ao procedimento. Só pedir para cada uma não interferir na resposta da outra, porque como a gente tem o tempo bem curto, pra gente ser bem suscitava. A principio uma rodada daqui pra lá e uma de lá pra cá.

MARGARIDA – respondemos aleatoriamente, somos obrigadas a responde todas as perguntas, ou respondemos conforme a gente pode contribuir?

APOIO – de preferencia todas as perguntas. Mas se tiver alguma que não se sinta a vontade, fica tranquila. E eu vou anotando a ordem. Não vou participar por uma questão obvia que eu e a Dai, enfim já sabia das perguntas anteriormente [...]. então não seria interessante. Partindo a palavra para Dai que vai estar coordenando esse o processo. [...]

DAIANE – obrigado, por vocês participarem desse momento,pra mim é bem importante pra saber como que o serviço social e a visão de vocês com relação ao o que eu estou escrevendo [...] Foi um convite da professora Mariana de fazer sobre autonomia relativa do serviço social e contextualizar sobre isso [...] Então falar sobre autonomia e autonomia do ser, porque, querendo ou não, não só o serviço social, mas querem chegar a uma autonomia [...] nossos usuários, tanto os gestores, todo mundo quer ter essa autonomia e chegar. Mas serviço social esta legitimado como

uma profissão que tem autonomia, em suas ações e em suas intervenções, mas uma autonomia relativa, assim como traz Lamamotto. Os livros que foram utilizados como base que é O Serviço Social em tempo de capital e fetiche, que ela fala da autonomia relativa, pelo serviço social ser uma profissão que é um trabalho assalariado, assim como os usuários. Então tem essa intervenção que acaba nos deixando com essa autonomia relativa, e é sobre isso o trabalho. Adeus ao trabalho do Antunes também foi bastante utilizado, que daí ele contextualiza a parte da superexploração do trabalho flexibilizado, terceirização que está impactando nos usuários e no serviço social também. [...] Eu não posso interferir com respostas minhas, eu vou fazer as perguntas e vocês sintam-se a vontade para responder.

APOIO – é interessante colocar que é uma pesquisa qualitativa, [...] uma das ferramentas vai ser análise de S.W.O.T, é uma metodologia utilizada bastante na administração, principalmente no planejamento estratégico, e eu achei bem interessante para essa pesquisa, também. [...] Trabalha muito com as perspectivas que vulgar a gente chama de FOFA que é as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças. [...] As perguntas foram feitas nesse sentido tentando identificar esses quatro pontos. Então depois da análise e transcrição das respostas vai ser identificado, quais os pontos citados.

5:19minDAIANE –então são três questões com quatro eixos, que é as possibilidades, as fragilidades, os desafios e as possibilidades. A primeira questão, o que a autonomia profissional pra você. Ai a partir dela vocês podem estar respondendo junto com a possibilidade, em que momento você reconhece essa autonomia, as possibilidades [...] em que momento elas se tornam relativa pra vocês? o que que impede o exercício profissional com autonomia? e quais as mudanças seriam necessárias pra maior autonomia?

HORTÊNCIA – uma pergunta, isso no temos que responder com nossa base profissional ou no atual momento de trabalho? Por que eu to pensando no agora.

DAIANE – como eu trouxe isso pra dentro da secretaria no setor de benefícios, é o momento que vocês estão vivenciando agora, né, eu faço todo o histórico e ai trago pra dentro da secretaria, como a assistente social era uma no aluguel social, [...] [...]

LIRIO – foi isso que coloquei pra MARGARIDA, se a gente ia poder contribuir tanto com o teu trabalho, que a gente ta chegando agora, então não teve tantas possibilidades, mas deu pra perceber um pouco. A gente já vivenciou algumas coisa, já percebeu algumas coisas. Se fosse em outro momento da vida profissional até poderia. Mas vou tentar pelo período que eu estou aqui. [...]

DAIANE –assim, o tema do TCC é os rebatimentos da superexploração do trabalho na autonomia do serviço social, então tem o geral pra chegar ...então se vocês tiverem alguma experiência e se quiser relatar com relação a autonomia profissional, né. O que vocês ...a primeira pode ser mais geral e as outras quem tiver experiência. [...]

APOIO – faz a primeira pergunta.

DAIANE – O que a autonomia significa pra você?

ORQUÍDEA – Bom autonomia pra mim, significa a forma como eu vô tá se utilizando daquelas dimensões que a gente aprendeu lá na faculdade, que vem desde do teórico né, metodológico, técnico-operativo, e desde o ético- político, a partir do que a lei do serviço social que tem prerrogativas que amparam e dentro dessa legislação, que conhecimento que eu tenho? E ate onde faço uso do conhecimento com a prerrogativa que me da um direito de exercer minha autonomia, dentro daquele quadro ali né, de leis e prerrogativas, pelo código de ética, lei que regulamenta a profissão. Seria a primeira pergunta vejo isso.

LIRIO – pra mim né, dentro dos instrumentais das condições éticas né, é eu ter a capacidade de decidir pela minha ação profissional, de acordo com que me for apresentado, do que o usuário trazer pra mim é eu ter a capacidade de decidir com ele tá, de acordo com a necessidade dele, o que eu posso ofertar do meu trabalho, isso é minha autonomia.

10:13min ROSA – Pra mim autonomia profissional é a possibilidade de escolha, né, é utilizar meu conhecimento teórico e poder de decisão, emitir um parecer sem que aja atravessamento, sem que aja intervenção de outras pessoas é meu poder de decisão junto com o usuário.

MARGARIDA - Eu entendo como autonomia profissional, também, essa questão de, em que você acaba tendo os conhecimentos adquiridos na universidade e você consegue fazer juntamente com o usuário aquilo que seja melhor pro usuário né. Então você acaba pegando junto com as lei, mas tendo autonomia de decidir isso é isso não é e até ultrapassar as barreiras que as vezes a lei nos impõe. Pode dizer não isso ta na lei mas perante isso tal família ou tal usuário necessita de tal coisa e também não tendo atravessamento então você vai colocar aquilo e se o atravessamento vier você vai dizer, não a profissão nos garante autonomia profissional então eu vou colocar isso mas que tenha depois essa questão do embate, mas você é autônomo pra colocar e ai cabe muito do profissional buscar o conhecimento e a partir do momento que você tem o conhecimento você consegue embasar melhor a questão da autonomia, você consegue ultrapassar as barreiras que são impostas através do teu conhecimento profissional.

HORTÊNCIA – pra mim autonomia profissional significa você, é , no teu âmbito de trabalho conseguir exercer o serviço social e que lhe cabe, dentro da política publica que você ta exercendo tendo respeito dos profissionais que estão ao redor ou trabalhando de forma interdisciplinar ou sendo chefias ou até no mesmo sentido horizontal colegas de trabalho, e aquela questão que tem muitas profissões que fala [...] é ninguém fala [...] se ele diz aquilo é o correto e a gente percebe no serviço social que tem [...] pipoca muito né as pessoas querem sempre falar por historicamente ela ser né [...] a questão da caridade ser muito forte, então por isso que a gente tem que ta sempre reafirmando e tentando buscar a autonomia profissional, isso a gente tem que [...] é uma luta constante isso pra mim é autonomia é a questão do respeito [...] no âmbito do trabalho.

ORQUIDEA – ate na realidade eu li um texto do Galeano e até acabei assistindo num programa da TV Globo, ela mencionou a Regina Cazé sobre a caridade [...] **que vem lá historicamente.**

LIRIO – **é isso que a Hortência falou é uma questão importante e é bem interessante** por que a gente que ta a mais tempo percebe muito isso. Por esse histórico de ser uma profissão de caridade tipo ai que bonito o que vocês fazem, há uma confusão o que a gente faz e as pessoas não entendem o nosso papel e a gente vai se deparar em muitos locais com chefias que não sabem o papel do serviço social

e vão solicitar que a gente faça coisas que não nos compete né, e ai vai cercear nossa autonomia profissional pra achar que tem que fazer coisas que não nos cabe. Isso é uma coisa que a gente tem que ta bem atento pra essas coisas.

DAIANE - segunda questão, como o trabalho e a superexploração dele se revela no setor de benefícios?

ROSA – eu acho que a gente tem uma demanda excessiva assim, é [...] historicamente o setor aqui por ser sede por ser central tem uma demanda excessiva, nos estamos crescendo no numero de profissionais agora muito recentemente mas acho que se for perguntado pra cada uma agora aqui vai dizer que se sente sobrecarregado que se sente explorado que não faz o seu trabalho como gostaria de fazer com qualidade com atenção sem ser o trabalho mecânico sem aquele trabalho que tu tais fazendo e por que tu tens que fazer por que tens tempo pra entregar o relatório tu tens tempo pra fazer a visita tu tens tempo pra fazer a entrevista né muitas vezes eu me sinto desanimada de não ta fazendo um trabalho melhor por causa do tempo por causa da demanda excessiva.

15:42min ORQUIDEA - e a gente vê é isso que eu sinto também eu tava me observando né tem um numero que uma profissional atendeu ai atendi 15, 16 não sei um numero assim ai fiquei pensando né não é quantidade que a gente tem que se pautar né é na qualidade mas diante da exploração da falta de [...] né, da falta de profissionais ela se obrigou a isso por que a demanda apareceu e o entendimento deles (Diretoria) o entendimento da gestão né que desconhece essa questão assim também né, que talvez falte instruí-los e até onde da pra se expressar mais com eles e varias essa questão, então houve todo esse trabalho quantitativo mais pautado na quantidade e eu senti assim [...] se houve qualidade pode ate ter tido qualidade em um caso ou outro mas assim não tem como a gente ir né [...] esse pouco tempo que a gente trabalha né atendendo doze treze a gente ter uma qualidade num dá. Eu penso que há realmente uma superexploração dessa é né [...] da gente se por e se limitar.

HORTÊNCIA - o que eu percebo no setor de benefícios é a esses benefícios que a gente chama de específicos, o natalidade a passagem, o aluguel social, é e o renda extra eles são realizados por somente um profissional num período então isso realmente acaba sobrecarregando muito mais por que além de ter que atender toda

população, por exemplo o natalidade a passagem moradia também são benefícios que não são fechados em quantidade então se a pessoa vai... quer acessar e tem aquela data elas é [...] o profissional vai ter que atender não pode limitar o direito dela né por que senão a gente estaria violando que vai na contra mão de todo nosso trabalho, isso realmente acaba explorando muito mais aquele profissional e isso já é uma demanda do setor que a gente já tem solicitado mais profissionais para abarcar essa questão. O benefício que eu atendo que são benefícios mais gerais que são alguns, a gente percebe agora que ainda bem que veio mais profissionais pra agregar então por mais que tenha uma população enorme a gente acaba mandando gente né pessoas embora pela quantidade mas ainda a gente agora ta conseguindo se organizar claro que faltam ainda varias outras questões que né que perpassam sobre a superexploração né a questão de material de espaço mas hoje hoje realmente esta muito mais tranqüilo o que já em [...] eu digo comigo né mais o que na época realmente foi muito mais complicado quando era um profissional ai tinha que atender uma demanda enorme de pessoas que vem acessar todos os dias o setor.

MARGARIDA - eu como estou pouco tempo trabalhando em alguns momentos eu sinto a pressão mas eu paro e reflito né sempre atendendo aquela pessoa que ta ali com qualidade né ah tem a pressão né as vezes eu me coloco na pressão mesmo já que tem que atender tantos por dia ou não né, mas enquanto a pessoa estiver ali eu vou atender da melhor forma possível e vou tentar articular com todas as políticas de saúde, educação, até habitação as condições que a pessoa vive né e ai isso sim é autonomia, né eu acho que eu chegando agora eu vejo que existe uma demanda de profissionais e como a gente fala que nos temos autonomia profissional aos poucos eu acho que dá pra ir conquistando esses espaços né prezando mais pela qualidade do usuário pra que a pessoa possa sair daqui e aos poucos ter ela autonomia da vida dela, superando suas dificuldades suas necessidades básicas e quem sabe aos poucos não tendo que precisar tanto dos benefícios eventuais.

ORQUIDEA – posso me corrigir não quero ter passado, não queria ter passado o entendimento que assim o trabalho não esteja sendo feito com qualidade, por que assim oh no setor de passagem há uma precarização bastante grande ainda né umas vez que não tem uma sala com espaço adequado né que se preze pelo sigilo, eu tenho alem do meu trabalho ainda tem um estagiário que eu ainda supervisiono eu

sinto que eu não faço o trabalho como eu gostaria, de ter feito, quando eu mencionei qualidade [...] eu me reportei ao meu trabalho entende, que o usuário tá ali e eu tô numa angústia aqui e outras pessoas na sala e aquela pressão e o telefone tocando sabe que as vezes eu não consigo fazer o trabalho com qualidade, eu sei que eu peço muito assim, eu fico bastante impaciente e já teve momentos assim que eu tive que ir pra lá (fora da sala) para chorar, mas isso já passou hoje eu tô num outro [...] depois daquele documento que a gente fez ganhou força por antes era eu cobrando eu falando, não havia aquela importância né a chefia a diretoria não via com tanta importância, mas depois com o grupo né que viu a importância mas não se houve a efetivação do que foi ali colocado de sugestão e agora a gente tá esperando, mas ainda tô tranquila mas vamos esperar com o grupo eu não vou resolver sozinha nada ficar batendo de frente que bom eu vou contar com o grupo sempre então estamos numa situação bem precária né mas assim a gente tem entendimento colocou a situação pra diretoria e agora a gente tem que aguardar também com paciência a gente não não pode [...] dar um passo maior que as pernas a gente tá dando um passo agora daqui a três meses né ainda tá no tempo e vamos ver o que vai acontecer.

20:54min ROSA – não, é que o limite que a colega colocou, elas se esbarram numa lei por exemplo que fala que a pessoas tem sessenta dias para acessar determinado benefício então assim é sessenta dias e passou dos sessenta dias ela não vai mais acessar aquele benefício, então se eu por limite no meu trabalho eu vou estar dificultando o acesso daquele usuário aquele benefício eu ouvi isso da gestão mesmo olha você tem limite, o serviço tem limite só que como a gente vai limitar algo que tá vindo com uma demanda imensa e que tem um prazo não tem como né.

LÍRIO – é eu entendo, é e pelo pouco que eu tô aqui eu percebo isso [...]. é ela tem um benefício que nossa é tanta coisa pra uma profissional só que depois tem os tempos que você tem que fazer por que senão você não vai dar pra população o acesso dela conforme ela precisa né e a até a gente assim que o nosso a gente não tem tempo definido e até claro a gente tá num momento agora [...] (Não há cesta básica no momento) essa certa pressão e esse cuidado que a gente tem, por a gente fica angustiada ao mesmo tempo que a gente pode dar um atendimento de qualidade ali naquele momento, não precisa ser só e não deve ser só uma concessão de

benefícios posso fazer diversas intervenções naquele momento até pra que ele não precise retornar depois né tenho que dar condições pra ele que saia daquela condição que ele esta e que seja de fato um beneficio eventual. Como a Rosa falou como aqui é o único local que eles podem acessar isso e a população é gigante e ai fica aquela pressão já acabou tem mais gente pra atender e ai também se você não atende não só pela questão da hora mas aquele usuário também não vai ser atendido e também você quer atende aquele usuário então acaba tentando agilizar de alguma forma aquele atendimento ali e não prestando de qualidade porque você não quer a situação faz a gente atuar dessa forma né e ai [...] acho que ai que a gente tem que cuidar né de como fazer isso, mas esse acesso como vai ser esse acesso de qualidade ou de quantidade que é o que acaba aparecendo pra gente assim, nesse pouco tempo eu já pude perceber isso [...] e a gente tem que ... não sei de que forma mas encontrar uma solução pra que a gente possa atender a população com qualidade e se sentir assim que tu fez o teu trabalho com autonomia com tudo mas acho que isso é um grande problema assim a gente precisa [...] acho que se tem aqui precisa ser avaliado. Acho que é essa grande demanda e talvez muito mais profissionais pra atender pra que fosse um serviço de qualidade que a gente pudesse trabalhar tranqüila por que se não for é uma angustia ne questão até de adoecimento dos profissionais por isso de certa forma vai acumular um momento o momento que tu vai sentir [...] até que forma minha ação esta sendo da forma que ela deveria ser o que eu to fazendo e a gente vai ser sucumbido por aquele trabalho que é e infelizmente acontece e ai [...] tem que sempre refletir e tentar encontrar soluções pra que isso possa ser superado.

26:04min DAIANE – questão 3 quais as mudanças necessárias para a categoria assistente social

ORQUIDEA – acho que as mudanças aqui acho que esse grupo mostra que daqui pode surgir uma mudança esse ambiente essa reunião esse [...] esse grupo que ocorreu ontem o grupo de discussão poder levar propostas pra diretoria ali, acho que são momentos onde realmente há a participação e a pratica daquilo que a gente tem conhecimento da lei causando autonomia relativa.

LIRIO – eu acho que assim, tem sido muito interessando estar participando desses momentos para saber [...] mas eu acho que é isso a equipe ta unida proporcionar

espaço que possa expor o seu trabalho suas dificuldades e repensar suas ações pra que se encontre soluções pra cada profissional como um grupo como um todo e poder né, ter uma construção bem melhorada e oportunidade de enfrentamento das dificuldades [...]

ORQUIDEA – essa correlação de força né da gente ta também levando pra diretoria pra começar com esse embate né com as autoridades com o entendimento deles e tentando passar qual é nosso trabalho aqui né que difere nos objetivos do atendimento da população fazer com que o usuário tenha acesso aos direitos se as diretoriais não são muitas vezes assim da nossa área e são pessoas de cargo comissionado não tem conhecimento cabe a nos também estar levando essa questão. [...] ...

ROSA – pra mim as mudanças partem da união e mobilização da categoria a partir daí juntas que a gente vai conseguir fazer alguma coisa, individualmente indo lá reclamar a gente não vai conseguir nada.

MARGARIDA - o que eu penso a pouco tempo também, é bom chegar e ver que a gente pode sentar discutir né ter varias idéias por que é interessante assim porque o trabalho é o nosso nos somos as assistentes sociais e se for vê é nos que temos que pensar nas estratégias de nosso trabalho e sempre juntos não se pode fazer uma ação sozinha e se tu consegue dialogar com os profissionais e depois levar essa questão pra ser discutida você pode conquistar mais espaço.

HORTÊNCIA – eu percebo que as mudanças necessárias elas perpassam pela questão um pouco é de espaços adequado para atender com qualidade os usuários tem profissionais que trabalham em espaços que realmente a questão do sigilo profissional não existe, então isso é muito importante isso e ta acontecendo, de mexer nas estruturas e de falar que não ta certo e a gente tentar construir na coletividade melhor comunicação com as chefias que isso realmente é bem preocupante aqui a gente não tem comunicação que funcione pra gente entender a questão do trabalho hoje mesmo né a atual conjuntura existe a falta de benefícios a gente tem que atender os usuários faltando benefícios, e a gente precisa saber e a gente não pode ter uma atividade de rotineira tarefeiro, a gente precisa entender a gestão também como esta funcionando pelo menos entender e a gente ter conhecimento disso nosso

trabalho não é tarefairo. Isso a gente precisa realmente construir e isso só vai acontecer na coletividade.

30:37min DAIANE – 4. em que momento você percebe a superexploração do trabalho no setor, acho que já foi respondida acho que vocês conseguiram trazer os desafios as oportunidade , as possibilidades e tem uma questão bastante importante que é quando a gente fala de projeto ético político que o serviço social nos coloca enquanto profissional né. Como que vocês imaginam uma nova ordem social? Claro que vai além, mas. Como vocês imaginariam essas mudanças.

..... [...] silencio e risos

ORQUIDEA – é uma dimensão né, eu acho que vem assim o que vem acontecendo no Brasil agora essa questão de perda de direitos trabalhista que nos adquirimos lá na ditadura Vargas, por mais que falem mal de Getulio ele conseguiu isso que hoje estão querendo acabar né, esa questão da terceirização da [...] ta em pauta agora né, não sei o que aconteceu da aposentadoria do aumento né eu acho que uma nova ordem social vem ao encontro a isso eu digo o que ta acontecendo agora mas eu vejo um retrocesso eu acho que tudo isso vai refletir no nosso trabalho , por que nos vamos ter uma demanda maior né da miséria um aumento da miséria provavelmente nossas demandas dentro do trabalho vão explodir de forma assim né [...] e os nossos trabalhos assim né os concursos de acordo com o que esta acontecendo será que vamos ter concurso futuramente? Será que vamos voltar a época da terceirização dentro do setor publico. Por que a pouco tempo atrás aqui em Florianópolis dependíamos de uma ONG e nos vivíamos [...] eu não trabalhava mas assim pelo que eu fiquei sabendo e isso atrapalhava bastante teve um movimento depois de que essa ONG não mais existe e hoje nos vivemos um momento assim que né um numero bastante grande de efetivos e hoje a gente pode ta de uma certa forma podendo usufruir mais dessa autonomia né como servidor publico e atuando dentro do conhecimento que a gente tem na nossa área, eu acho que a gente se sente mais seguro mas ao mesmo tempo eu temo por isso que ta acontecendo no Brasil, em termos desse retrocesso assim trabalhista que pode voltar e pode atingirmos em breve.

MARGARIDA - eu acredito numa nova ordem a partir da mudança de todas as políticas, educação melhorando, ai perpassa pelo conhecimento da população e oportunidades de trabalho de projetos acesso, não adianta trabalhar a questão social se a questão econômica, se a questão habitacional então todas as políticas tem que trabalhar, primeiro eu acredito que a mudança de uma nova ordem ela perpassa pela educação as pessoas tendo acesso a educação e de qualidade [...] e projetos as crianças vão para e refletir o que esta acontecendo e ai elas vão se organizando um pouco e ai se isso não tiver as políticas que funcionam econômica de financiamento, as pessoas não vão ter essa oportunidade não adianta nos querer trabalhar sozinha a questão social nos não vamos chegar a lugar nenhum.

ROSA – o problema é que as políticas ela só vai acontecer com a pressão e a mobilização popular e pra essa pressão e essa mobilização acontecer a gente tem que trabalhar mais a questão sócio-educativa eu acho que no serviço social não é tão trabalhado, pelo menos aqui no setor que é eventual que é um atendimento as vezes único a gente na consegue trabalhar a parte sócio-educativa a parte de orientação a parte da importância da participação popular eu vejo que essa mudança so vai acontecer quando houver uma mobilização popular maior.

35:18min ORQUIDEA – é ai cai a qualidade né, quando a gente se debruça sobre esse atendimento quando essas questões dentro do atendimento é diferente.

[...]

HORTÊNCIA – é importante ressaltar essa questão sobre a nova ordem social por que a gente tem que ter o trabalho de cunho pedagógico como a colega falou sócio-educativa no entanto é bom a gente fazer uma leitura da questão histórica né, das políticas sociais e tudo mais que vem na realidade do país , já aconteceu de varias vezes a gente não sabe de que forma foi mais a gente que varias colegas que tentaram de um cunho pedagógico conversar sobre [...] na época conversar sobre pronatec e outras questões e poder buscar aquilo que realmente a política de assistência fala sobre a autonomia e protagonismo do usuário e não essa questão por dependência por toda a vida, ciclos e ciclos da mesma família acessando a politica e vários casos foram para ouvidoria de casos que as profissionais mandaram trabalhar e que a gente sabe que foi orientado que nos tínhamos folders na sala

explicando e falando sobre essas questões e profissionais tiveram que responder processo na ouvidoria ainda bem que não foi além mas foi pra ouvidoria e tu ter que responder por que mandou trabalhar e não foi de falar que existia um curso que pessoa era jovem que tinha possibilidades e com esse cunho pedagógico de mostrar pra pessoa que ela tem outras possibilidades que ela pode sair dessa condição de dependência e a gente vê que isso é histórico que a população ela quer muito e quer e muitos e muitos querem ficar nessa questão da dependência e quando você tenta inserir que é o principal a matriz da assistência [...] muitos não querem é interessante quando a gente percebe na nossa pratica profissional quando a gente informa a questão do beneficio que ele pode acessar outra vez e a gente fica impressionado e isso é interessante pontuar que a gente fica impressionado quando os usuários falam assim eu não vou mais precisar desse beneficio por que eu comecei um trabalho e eu não vou mais precisar dele foi importante por esse dado momento [...] e eu não vou precisar pra gente isso impressiona por que o que a gente mais percebe é a questão da dependência em relação a assistência

LIRIO – de fato ai é que a gente tem que se perguntar onde está, daí que vem a questão de política de educação né, a gente não conversa isso nas escolas não se fala disso e o cidadão acaba se acostumado com isso. esse tipo de troca eu quero é assim que funciona, e a gente não trabalha essa questão de educação então acho que isso é um fator preponderante a política de educação pra que a gente possa com o usuário trabalhar com o usuário a autonomia dele e ele entender que isso é importante que ele vai conseguir porque esse é um momento de fragilidade econômica daquele momento que ele pode superar que a gente possa trabalhar sem ter os entres que realmente acontecem [...] é bem interessante o que a Orquídea falou desse retrocesso. [...] do que ela comentou, hoje a gente teve um avanço vou falar dessa questão profissional, teve uma época que de fato eu vivenciei isso da gente estar trabalhando e que todos os funcionários contratados terceirizados, e não haver esse espaço que a gente tem aqui hoje, de poder pelo menos poder pelo menos nos reunir e tentar identificar o que esta acontecendo e que momento a gente pode propor, não havia isso porque havia um profissional efetivo que sozinho não contribuía muita coisa e os outros eram contratados de alguma forma e de fato, não se tinha autonomia profissional não se tinha espaço, então isso é uma luta que a

gente tem que realmente abarcar pra que não haja esse retrocesso também aqui como esta havendo no setor de outras políticas.

40:00min DAIANE - [...] em que momento vocês reconhecem a autonomia? Ou que realmente vocês veem ao trabalho feito com autonomia profissional do serviço social?

ORQUIDEA – sem duvida o momento que a gente emite um parecer ali é autonomia profissional é o momento do relatório social é o momento ali da minha técnico operativa da minha pratica ali, acho que nesse momento eu sinto minha autonomia.

HORTÊNCIA – É importante que nesse ambiente de trabalho que eu estou hoje eu percebo que o serviço social ele tem autonomia em toda a questão do atendimento em relação ao parecer, alguns casos eventualmente acontecem sim de vir atravessado e assinar por, mas são casos raros são alguns casos específicos na grande maioria a gente realmente tem autonomia no atendimento a gente tem no acesso ao beneficio do usuário mas eu já tive trabalhos que o gestor tinha que ler os relatórios e dizia que não tava certo e que tinha que mudar passei por muitos bem complicados e de ter que pedir ajuda pra outros profissionais pra trancar um relatório e deixar trancado pro gestor não ver pra poder passar pro judiciário pra passar direto ou ter que fazer contato direto isso já foi bem mais complicado em outros setores onde trabalhei, mas nesse não as vezes acontece casos pontuais mas eles são muito mais raros aqui são mais respeitados.

ORQUIDEA – a minha autonomia as vezes sinto assim, quando eu to em duvida sobre alguma questão ai dentro do código tá claro e [...] as vezes chega uma situação que deixa na duvida assim diante do que ele me apresenta e eu me sinto na autonomia e as vezes ta buscando os demais técnicos as opiniões também pra ta juntando e ta sentindo uma firmeza e se afirmando ne, só pra ratificar aquilo que eu estava na duvida mas pra ratificar. Eu me sinto [...] a autonomia ta aí e devo fazer o uso disso né.

MARGARIDA – eu estou a pouco tempo e ai, ainda não senti entraves na questão do atendimento de escrever não senti problema ainda, não posso contribuir tanto nesse momento

LIRIO – eu também não posso contribuir tanto porque não tive nenhuma dificuldade, mas como a Hortência falou eu também vivenciei as mesmas coisas que ela vivenciou nos tínhamos uma supervisora que lia todos os relatórios e se fosse o caso devolvia a gente não tinha autonomia pra passar pra frente conforme eu entendia que aquele era meu parecer tinha que passar de fato pela coordenação mas aqui ainda não pude perceber assim nada porque até então é muito recente [...]

ROSA – eu também percebo a autonomia na hora do parecer e até agora não tive nenhuma atravessamento já houve momentos de eu compartilhar com a gestão alguns casos específicos [...] e a gestão dizer não se é esse seu parecer é esse que vai ser colocado, ate hoje aqui no setor não tive problema com relação a isso.

45:28min Quais os desafios encontrados no processo de trabalho hoje?

ORQUÍDEA – a estrutura física é o mais nítido no momento, que eu observo porque se a gente não tem esse entrave ali de atravessamento em nosso parecer ... mas a gente tem essa questão que não temos uma estrutura ainda temos uma estrutura bem além do que deveríamos ter, é complicado e ter um espaço decente pro técnico do serviço social estar atendendo.

MARGARIDA – o que eu percebi em pouco tempo é que a estrutura é precária principalmente por que a gente atende muitos idosos a questão de movimento assim, se for pra atender um deficiente não tem estrutura de porta de corredor é a sala que a gente atende na sua maioria ela ... você não consegue ... entrar mais que uma pessoa você não consegue fechar a porta ai tem a questão de sigilo é de você fazer uma escuta mais qualificada e eu achei que peca muito pela estrutura a ventilação também a gente precisa de um ambiente mais ventilado possível né, eu percebo isso né, equipamentos também, e que sejam pra todos os profissionais e uma estrutura maior adequada as deficiências do idoso do deficiente físico.

ORQUÍDEA – é até agora eu só pensei nos técnicos mas realmente nem os usuários tem uma estrutura.

47:24min ROSA – pra mim é a estrutura física recursos humanos ainda não esta em um numero suficiente, acessibilidade, dialogo com a gestão, e muito a questão de aproximação com os serviços da rede socioassistencial é muito falho a gente não

tem comunicação com os CRAS a gente não tem comunicação com os serviços da nossa rede e da rede intersetorial nem se fala saúde é mais difícil educação é mais assim dentro da casa “a gente não tem uma comunicação” é fechada um caminho fechado para comunicação.

HORTÊNCIA – além do que as colegas já falaram do espaço físico a comunicação né tanto com a rede quanto com a gestão é eu vejo que um grande limitador tem sido da falta de gerenciamento dos benefícios é não se tem nenhum planejamento sobre isso, então tudo se acontece no agora, eu resolvo agora, e a gente tá atendendo semana passada e essa semana, e nos sabemos de usuários que vem aqui e as vezes realmente não tem o que comer e a gente tá atendendo aqui as pessoas que vem aqui que conseguem vir, nos sabemos que a dificuldade pra muitos é grande, e chegam aqui e dizer olha não tem o benefício, e pessoa fala mais eu não tenho o que comer mas não tem o benefício e isso a gente sabe que é falta de gerenciamento, isso é um grande desafio [...] infelizmente nas diretorias mas a gente tem um avanço hoje que muitas são de funcionários de carreira infelizmente na nossa não é, e tem esse grande entrave, isso pra mim é um absurdo, a pessoa vir acessar um benefício e ele não existir, e a gente ter que atender a gente ser obrigado atender, mesmo não tendo o benefício tendo que construir uma agenda de atendimento, porque a gente tem que atender porque o furo não pode aparecer, porque se a gente tranca a porta e dizer que não tem benefício daí vai aparecer, e isso pra gente é o mais complicado, fazer isso aparecer e a gente precisa que isso apareça, para que as coisas comecem realmente a acontecer da forma correta e funcionar da forma correta, e não sempre tapando furo como vem acontecendo.

50:24min Obrigado pela participação foi bem interessante, vai ser mantido sigilo, vai ser feita a transcrição do processo, vou passar o termo de autorização de gravação para assinar assim como disse antes. Preciso de uma rubrica de vocês para garantir a veracidade do documento. Vocês podem avaliar o momento. E deixo com vocês dois textos que vocês podem repassar e circular entre vocês, um é da Barroco e o outro é o Percurso do trabalho precário.

52:24min fim

[...] conversas paralelas e comentários (risos, concordâncias, tempo pra formar frase)

... tempo pra continuação (pausa longa / pensamento)

Negrito – conversa sobreposta

CATEGORIAS TEÓRICAS	ROSA	MARGARIDA	HORTENCIA	ORQUIDEA	LIRIO
O que a autonomia significa para você? (Conceito de Autonomia)	<p>onomia profissional é a possibilidade de escolha, né, é utilizar meu conhecimento teórico e poder de decisão, emitir um parecer sem que aja atravessamento, sem que aja intervenção de outras pessoas</p>	<p>you é autônomo pra colocar e ai cabe muito do profissional buscar o conhecimento e a partir do momento que você tem o conhecimento você consegue embasar melhor a questão da autonomia, você consegue ultrapassar as barreiras que são impostas através do teu conhecimento profissional.</p>	<p>pra mim autonomia profissional significa você, é, no teu âmbito de trabalho conseguir exercer o serviço social e que lhe cabe, dentro da política pública que você tá exercendo tendo respeito dos profissionais que estão ao redor ou trabalhando de forma interdisciplinar ou sendo chefias ou até no mesmo sentido horizontal colegas de trabalho,</p>	<p>E ate onde faço uso do conhecimento com a prerrogativa que me da um direito de exercer minha autonomia, dentro daquele quadro ali né, de leis e prerrogativas, pelo código de ética, lei que regulamenta a profissão.”</p>	<p>a gente vai se deparar em muitos locais com chefias que não sabem o papel do serviço social e vão solicitar que a gente faça coisas que não nos compete né, e ai vai cercear nossa autonomia profissional pra achar que tem que fazer coisas que não nos cabe. Isso é uma coisa que a gente tem que ta bem atento pra essas coisas.</p>
Estratégia analítica: Semelhanças entra as falas no que se refere a concepção de autonomia	<p>Estratégia analítica: Entre as falas é possível observar que o conhecimento é utilizado para medir a autonomia e dessa forma trabalhar com maior envolvimento no trabalho realizado, outra questão importante é o poder de escolha do profissional que esse conhecimento alcança, exemplo disso na fala de Lírio quando questiona a falta de conhecimento dos Gestores perante o trabalho do Serviço Social.</p>				
Estratégia analítica: Semelhanças entra as falas no que se refere a concepção de autonomia	<p>Outra situação importante que é pertinente nas falas é a Idea de “poder” quando se refere a autonomia, EXEMPLO: poder de decisão, ultrapassar barreiras, ter respeito dos profissionais, direito de exercer a autonomia e a equipe não saber o papel do serviço social. Este contexto mostra como a autonomia esta atrelada ao conceito de PODER e como ele é considerado porta de entrada para se ter autonomia.</p>				

CATEGORIAS TEÓRICAS	ROSA	MARGARIDA	HORTENCIA	ORQUIDEA	LIRIO
<p>Como o trabalho e a superexploração dele se revela no setor de benefícios? (Concito de Superexploração)</p>	<p>eu acho que a gente tem uma demanda excessiva assim, é [...] historicamente o setor aqui por ser sede por ser central tem uma demanda excessiva, nos estamos crescendo no numero de profissionais agora muito recentemente mas acho que se for perguntado pra cada uma agora aqui vai dizer que se sente sobrecarregado que se sente explorado que não faz o seu trabalho como gostaria de fazer com qualidade com atenção sem ser o trabalho mecânico</p>	<p>eu vejo que existe uma demanda de profissionais e como a gente fala que nos temos autonomia profissional aos poucos eu acho que dá pra ir conquistando esses espaços né prezando mais pela qualidade do usuário pra que a pessoa possa sair daqui e aos poucos ter ela autonomia da vida dela, superando suas dificuldades suas necessidades básicas e quem sabe aos poucos não tendo que precisar tanto dos benefícios eventuais.</p>	<p>o que eu percebo no setor de benefícios é a esses benefícios que a gente chama de específicos, o natalidade a passagem, o aluguel social, é e o renda extra eles são realizados por somente um profissional num período então isso realmente acaba sobrecarregando muito mais por que além de ter que atender toda população, por exemplo o natalidade a passagem moradia também são benefícios que não são fechados em quantidade então se a pessoa vai...requerer acessar e tem aquela data elas é [...] o profissional vai ter que atender não pode limitar o direito dela né por que senão a gente estaria violando que vai na contra mão de todo nosso trabalho</p>	<p>e estava me observando né tem um numero que uma profissional atendeu ai atendi 15, 16 não sei um numero assim ai fiquei pensando né não é quantidade que a gente tem que se pautar né é na qualidade mas diante da exploração da falta de [...] né, da falta de profissionais ela se obrigou a isso por que a demanda apareceu e o entendimento deles (Diretoria) o entendimento da gestão né que desconhece essa questão assim também né, que talvez falte instruí-los e até onde da pra se expressar mais com eles e varias essa questão, então houve todo esse trabalho quantitativo mais pautado na quantidade e eu senti assim [...] se houve qualidade pode ate ter tido qualidade em um caso ou outro mas assim não tem como a gente ir né [...] esse pouco tempo que a gente trabalha né atendendo doze treze a gente ter uma qualidade não dá.</p>	<p>Como a Rosa falou como aqui é o único local que eles podem acessar isso e a população é gigante e ai fica aquela pressão já acabou tem mais gente pra atender e ai também se você não atende não só pela questão da hora mas aquele usuário também não vai ser atendido e também você quer atende aquele usuário então acaba tentando agilizar de alguma forma aquele atendimento ali e não prestando de qualidade porque você não quer a situação faz a gente atuar dessa forma né e ai [...] acho que ai que a gente tem que cuidar né de como fazer isso, mas esse acesso como vai ser esse acesso de qualidade ou de quantidade que é o que acaba aparecendo pra gente assim</p>
<p>Estratégia analítica:</p>	<p>Em todas as falas é possível observar que a demanda excessiva é um problema que atinge os profissionais de maneira muito forte. Mas todas tem o entendimento do direito do usuário de ser atendido a partir do momento que ele entra no setor. É possível observar nas falar que é preciso uma mudança de postura ou de gerenciamento desses atendimento para não sobrecarregar os profissionais.</p>				
<p>Estratégia analítica:</p>	<p>O entendimento de atendimento com qualidade ou de quantidade é visto como o principal a ser discutido pelas profissionais. Essa maneira pode revelar que os desafios estão na maneira como o setor esta vinculado aos benefícios sendo ele – único espaço de atendimento de toda a cidade de Florianópolis.</p>				

CATEGORIAS TEÓRICAS	ROSA	MARGARIDA	HORTENCIA	ORQUIDEA	LIRIO
<p>Quais as mudanças necessárias para a categoria assistente social (Mudanças) (Possibilidade / Desafios)</p>	<p>Pra mim as mudanças partem da união e mobilização da categoria a partir daí juntas que a gente vai conseguir fazer alguma coisa, individualmente indo lá reclamar a gente não vai conseguir nada.</p>	<p>É bom chegar e ver que a gente pode sentar discutir né, ter varias idéias por que é interessante assim porque o trabalho é o nosso nos somos as assistentes sociais e se for vê é nos que temos que pensar nas estratégias de nosso trabalho e sempre juntos não se pode fazer uma ação sozinha</p>	<p>A gente tentar construir na coletividade melhor comunicação com as chefias que isso realmente é bem preocupante aqui a gente não tem comunicação que funcione pra gente entender a questão do trabalho</p>	<p>Essa correlação de força né da gente ta também levando pra diretoria pra começar com esse embate né com as autoridades com o entendimento deles e tentando passar qual é nosso trabalho aqui</p>	<p>Eu acho que é isso a equipe ta unida proporcionar espaço que possa expor o seu trabalho suas dificuldades e repensar suas ações pra que se encontre soluções pra cada profissional como um grupo como um todo</p>
<p>Estratégia analítica:</p>	<p>Quando foi perguntado sobre um futuro de mudanças, a união da categoria e o processo coletivo das reivindicações foram declarados como fundamental. Tanto na categoria profissional como nas reivindicações do setor, esse ponto revela a fragilidade do serviço social que por ser uma profissão que garante e prevê a coletividade e a força de classe e são fragilizados por ações individualistas.</p>				
<p>Estratégia analítica:</p>	<p>Entender o trabalho e o processo que decorre dele como parte de luta dos assistentes sociais para garantir espaço de afirmação e de atuação</p>				

CATEGORIAS TEORICAS	ROSA	MARGARIDA	HORTENCIA	ORQUIDEA	LIRIO
<p>Como que vocês imaginam uma nova ordem social?</p>	<p>o problema é que as políticas ela só vai acontecer com a pressão e a mobilização popular e pra essa pressão e essa mobilização acontecer a gente tem que trabalhar mais a questão sócio-educativa eu acho que no serviço social não é tão trabalhado</p>	<p>eu acredito numa nova ordem a partir da mudança de todas as políticas, educação melhorando, ai perpassa pelo conhecimento da população e oportunidades de trabalho de projetos acesso, não adianta trabalhar a questão social se a questão econômica, se a questão habitacional então todas as políticas tem que trabalhar, primeiro eu acredito que a mudança de uma nova ordem ela perpassa pela educação as pessoas tendo acesso a educação e de qualidade</p>	<p>mostrar pra pessoa que ela tem outras possibilidades que ela pode sair dessa condição de dependência e a gente vê que isso é histórico que a população ela quer muito e quer e muitos e muitos querem ficar nessa questão da dependência e quando você tenta inserir que é o principal a matriz da assistência [...] muitos não querem é interessante quando a gente percebe na nossa pratica profissional quando a gente informa a questão do beneficio que ele pode acessar outra vez e a gente fica impressionado e isso é interessante pontuar que a gente fica impressionado quando os usuários falam assim eu não vou mais precisar desse beneficio por que eu comecei um trabalho e eu não vou mais precisar dele foi importante por esse dado momento [...] e eu não vou precisar pra gente isso impressiona por que o que a gente mais percebe é a questão da dependência em relação a assistência</p>	<p>eu acho que uma nova ordem social vem ao encontro a isso eu digo o que ta acontecendo agora mas eu vejo um retrocesso eu acho que tudo isso vai refletir no nosso trabalho , por que nos vamos ter uma demanda maior né da miséria um aumento da miséria provavelmente nossas demandas dentro do trabalho vão explodir de forma assim né [...] e os nossos trabalhos assim né os concursos de acordo com o que esta acontecendo será que vamos ter concurso futuramente? Será que vamos voltar a época da terceirização dentro do setor publico.</p>	<p>a gente não conversa isso nas escolas não se fala disso e o cidadão acaba se acostumado com isso. esse tipo de troca eu quero é assim que funciona, e a gente não trabalha essa questão de educação então acho que isso é um fator preponderante a política de educação pra que a gente possa com o usuário trabalhar com o usuário a autonomia dele e ele entender que isso é importante que ele vai conseguir porque esse é um momento de fragilidade econômica daquele momento que ele pode superar que a gente possa trabalhar sem ter os entres que realmente acontecem</p>
<p>Estratégia analítica:</p>	<p>A mudança social pautada nas políticas publicas, enfrentamento da população, politização da população, maior envolvimento do serviço social com a matriz sócio educativa são questões que partem para uma discussão de mudança da ordem social. O momento foi tenso, pois falar de algo macro trouxe uma certa angustia aos participantes do grupo e isso foi muito interessante. Elas se colocaram em um momento de reflexão para além do atendimento, além do fazer profissional burocrático e mecanizado.</p>				

CATEGORIAS TEORICAS	ROSA	MARGARIDA	HORTENCIA	ORQUIDEA	LIRIO
Em que momento vocês reconhecem a autonomia?	<p>eu também percebo a autonomia na hora do parecer e até agora não tive nenhuma atravessamento já houve momentos de eu compartilhar com a gestão alguns casos específicos [...] e a gestão dizer não se é esse seu parecer é esse que vai ser colocado, ate hoje aqui no setor não tive problema com relação a isso.</p>	<p>eu estou a pouco tempo e ai, ainda não senti entaves na questão do atendimento de escrever não senti problema ainda, não posso contribuir tanto nesse momento</p>	<p>Eu percebo que o serviço social ele tem autonomia em toda a questão do atendimento em relação ao parecer, alguns casos eventualmente acontecem sim de vir atravessado e assinar por, mas são casos raros são alguns casos especificos na grande maioria a gente realmente tem autonomia no atendimento a gente tem no acesso ao beneficio do usuário</p>	<p>a minha autonomia as vezes sinto assim, quando eu to em duvida sobre alguma questão ai dentro do código tá claro e [...] as vezes chega uma situação que deixa na duvida assim diante do que ele me apresenta e eu me sinto na autonomia e as vezes ta buscando os demais técnicos as opiniões também pra ta juntando e ta sentindo uma firmeza e se afirmando ne, só pra ratificar aquilo que eu estava na duvida mas pra ratificar</p>	<p>Hortência falou eu também vivenciei as mesmas coisas que ela vivenciou nos tínhamos uma supervisora que lia todos os relatórios e se fosse o caso devolvia a gente não tinha autonomia pra passar pra frente conforme eu entendia que aquele era meu parecer tinha que passar de fato pela coordenação mas aqui ainda não pude perceber assim nada</p>
Estratégia analítica	<p>Quando se fala em o que é autonomia, as participantes trazem falas amplas e bastante pertinentes com relação ao processo de trabalho com autonomia, para a questão de autonomia e seu reconhecimento é novamente citado o parecer técnico, no atendimento direto com o usuário, na parceria com outros profissionais e na percepção de autonomia perante o fazer profissional. Acredito que nessa questão não tenha sido tão abrangente para que se possa entender o conceito e o fazer com autonomia. Fica vago o entendimento delas.</p>				

CATEGORIAS TEÓRICAS	ROSA	MARGARIDA	HORTENCIA	ORQUIDEA	LIRIO
<p>Quais os desafios encontrados no processo de trabalho hoje?</p>	<p>pra mim é a estrutura física recursos humanos ainda não esta em um numero suficiente, acessibilidade, dialogo com a gestão, e muito a questão de aproximação com os serviços da rede socioassistencial é muito falho a gente não tem comunicação com os CRAS a gente não tem comunicação com os serviços da nossa rede e da rede intersetorial nem se fala saúde é mais difícil educação é mais assim dentro da casa "a gente não tem uma comunicação" é fechada um caminho fechado para comunicação.</p>	<p>U percebi em pouco tempo é que a estrutura é precária principalmente por que a gente atende muitos idosos a questão de movimento assim, se for pra atender um deficiente não tem estrutura de porta de corredor é a sala que a gente atende na sua maioria ela ... você não consegue ... entrar mais que uma pessoa você não consegue fechar a porta ai tem a questão de sigilo é de você fazer uma escuta mais qualificada e eu achei que peca muito pela estrutura a ventilação também a gente precisa de um ambiente mais ventilado possível né, eu percebo isso né, equipamentos também, e que sejam pra todos os profissionais e uma estrutura maior adequada as deficiências do idoso do deficiente físico.</p>	<p>além do que as colegas já falaram do espaço físico a comunicação né tanto com a rede quanto com a gestão é eu vejo que um grande limitador tem sido da falta de gerenciamento dos benefícios é não se tem nenhum planejamento sobre isso, então tudo se acontece no agora, eu resolvo agora,</p>	<p>a estrutura física é o mais nítido no momento, que eu observo porque se a gente não tem esse entrave ali de atravessamento em nosso parecer ... mas a gente tem essa questão que não temos uma estrutura ainda temos uma estrutura bem além do que deveríamos ter, é complicado e ter um espaço decente pro técnico do serviço social estar atendendo.</p>	
<p>Estratégia analítica</p>	<p>A questão laboral e a forma como esta sendo conduzida no setor de benefícios foi citada como precário para o atendimento do usuários e para o processo de trabalho com qualidade, questão que se atrelam ao processo de trabalho e profissionais citados anteriormente. A comunicação e a falta dela é uma questão que as profissionais sentem no seu fazer profissional.</p>				

Prezado participante,

Preciso saber sua opinião sobre o encontro para que possamos crescer juntos. Avalie os seguintes aspectos marcando um X nas carinhas abaixo:

<p>1. Alimentação</p> <p>  </p> <p><input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo</p>
<p>2. Assunto abordado</p> <p>  </p> <p><input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo</p>
<p>3. Desempenho do instrutor</p> <p>  </p> <p><input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo</p>

Florianópolis, 16

2015.

de Junho de