

CONDIÇÕES DE TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E SEU IMPACTO NOS SERVIÇOS¹

LABOR CONDITIONS OF SOCIAL WORKERS AND ITS IMPACT ON SERVICES

Queila Patrícia Pereira de JESUS * 

Vera Núbia SANTOS ** 

Resumo: Este artigo faz parte de Dissertação de Mestrado e tem como objetivo analisar as condições de trabalho de assistentes sociais da Proteção Social Básica - PSB do Sistema Único de Assistência Social. Buscou-se, por meio de pesquisa exploratória, orientada pela perspectiva materialista crítico-dialética e realizada no primeiro semestre de 2018 em sete municípios do Território de Identidade Recôncavo/BA, avaliar o impacto das condições de trabalho nos serviços prestados aos usuários. Como técnica para coleta de dados, fez-se uso da entrevista semiestruturada. Sete assistentes sociais participaram da pesquisa. Os resultados indicam que o cotidiano de trabalho das profissionais é atravessado pela precarização, com baixos salários, vínculos empregatícios frágeis e condições insatisfatórias dos equipamentos. Conclui-se que a precarização do trabalho suscita impacto negativo nos serviços prestados aos usuários, como morosidade no atendimento, realização de atendimentos pontuais, em detrimento de ações de acompanhamento, e descontinuidade das ações.

Palavras-chave: Serviço Social. Condições de trabalho. Impacto na qualidade.

Abstract: This article, part of a Master's Dissertation, aims to analyze the labor conditions of social workers of BSP of the Unified Social Assistance System. We sought to assess, through an exploratory research, guided by the critical-dialectic materialist perspective and carried out in the first half of 2018 in seven municipalities in the Recôncavo Identity Territory/BA, the impact of working conditions on the quality of services provided to users. A semi-structured interview with seven social workers from the selected municipalities was used as the data collection technique. The results indicate that the professionals' daily work is affected by precariousness, such as low wages, fragile employment relationships and poor conditions of the equipment. It is concluded that the precariousness of work causes negative impact on the services provided to users, such as attendance slowness; carrying out occasional visits, to the detriment of follow-up actions; and discontinuity of actions.

Keywords: Social Work. Working conditions. Impact on quality.

Submetido em 15/03/2021. Aceito em 07/02/2022.

¹ A pesquisa foi realizada com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES / Código de Financiamento 001.

* Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal do Recôncavo da Bahia. Mestra em Serviço Social pela Universidade Federal de Sergipe. E-mail: g.p_13@hotmail.com

** Doutora em Serviço Social pela PUC-SP. Docente da Graduação e da Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe. E-mail: venus_se@uol.com.br



INTRODUÇÃO

A vasta literatura no âmbito do Serviço Social apresenta a relação entre o surgimento da profissão e o conjunto de mudanças que ocorreram na fase monopolista do capitalismo, em que o Estado, capturado pela burguesia, inicia a implementação de políticas sociais públicas como uma das respostas privilegiadas às manifestações da questão social, a partir de concessões necessárias à (re)produção do capital e conquistas da classe trabalhadora. Nesses termos, a profissão é inscrita na divisão sociotécnica do trabalho, tendo, predominantemente assistentes sociais como profissionais executores terminais das políticas públicas, a exemplo da Política de Assistência Social (NETTO, 1992; YAZBEK, 2009; IAMAMOTO, 2012).

Para Yazbek (2009), ao analisar o significado do Serviço Social, faz-se necessário romper com a perspectiva endógena, que considera a profissão como evolução das práticas filantrópicas, e compreender o contexto mais amplo no qual a profissão está inserida: o reino do valor, que caracteriza a sociedade regida pelo capital.

A força de trabalho de assistentes sociais é mercadoria e, desse modo, possui valor de uso e valor de troca expresso no salário, utilizado para provimento das necessidades básicas de sobrevivência material e espiritual. Nesse contexto, nesta pesquisa considera-se o Serviço Social trabalho e se reconhecem as dimensões do trabalho de assistentes sociais como concreto e abstrato. Em suas intervenções profissionais, a(o) assistente social dispõe de *objeto de trabalho*, a questão social em suas múltiplas formas de expressão no cotidiano da classe trabalhadora; possui *meios de trabalho*, as bases teórico-metodológicas (conhecimento), que cooperam no processo de análise do real e planejamento das ações; além do conjunto de técnicas e fatores condicionantes agregados pela instituição empregadora com o objetivo de atender à sua finalidade e/ou direção política. Em determinadas situações, por conflitar com a direção ético-política do Serviço Social e/ou incidir sobre aspectos éticos do projeto de trabalho profissional, esse processo implica correlações de forças. (IAMAMOTO, 2001; FALEIROS, 1997).

Apesar de não ter participação direta no processo de acumulação capitalista, isto é, de produção da mais-valia (trabalho produtivo), o trabalho de assistentes sociais repercute nas condições materiais e sociais da classe trabalhadora. O Serviço Social influi na reprodução da força de trabalho através dos serviços sociais previstos nas políticas (públicas ou privadas), como saúde, educação, assistência social, habitação, entre outros. Porém, seu trabalho não possui apenas efeito material. O Serviço Social é dotado de dimensão pedagógica: a ação profissional reverbera na vida dos sujeitos, tendo em vista que incide no universo da cultura: modo de pensar, comportamentos e valores, entre outros aspectos (IAMAMOTO, 2001; ABREU, 2011).

Nesse sentido, a(o) assistente social é trabalhador assalariado e, como qualquer profissional, dispõe de força de trabalho que o insere nas trocas mercantis de compra e venda (IAMAMOTO, 2012). Em consequência, sofre também o impacto causado pelo processo de reestruturação produtiva, como a

precarização das condições de trabalho (espaços físicos insuficientes, baixos salários, terceirização e contratos temporários, entre outros).

A autora afirma, todavia, que a discussão sobre sua condição assalariada, isto é, enquanto trabalho abstrato, carece de maior centralidade no âmbito da produção científica da categoria, tendo em vista que o exercício profissional tem sido apresentado em sua dimensão de trabalho concreto, ou seja, no valor de uso social e na qualificação desse trabalho. Essa premissa expressa a relevância teórica do tema proposto na pesquisa. Cabe mencionar que a referida autora expõe o seguinte aspecto: a produção no âmbito do Serviço Social reconhece a(o) profissional sua condição de trabalhador assalariado, porém essa característica não é central no âmbito das pesquisas realizadas pela categoria profissional.

A despeito disso, há intelectuais no âmbito do Serviço Social que discordam da afirmação do Serviço Social como trabalho, gerando debate teórico em torno da questão. Lessa (2012) é exemplo dos autores que defendem que o Serviço Social não é trabalho, uma vez que não transforma a natureza em bens materiais indispensáveis ao processo de (re)produção social. Entretanto, a afirmação de que o Serviço Social não é trabalho torna invisível a realidade de precarização do trabalho vivenciada pela categoria profissional, além de desmobilizar as possibilidades de organização e de luta com toda a classe trabalhadora frente às ofensivas do capital e retirada de direitos².

Assim, o objetivo da pesquisa foi analisar as condições de trabalho de assistentes sociais da Proteção Social Básica - PSB, do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, e o impacto dessas condições nos serviços prestados aos usuários. O referencial teórico-metodológico escolhido está amparado no materialismo histórico crítico-dialético, que busca apreender no plano das ideias o movimento real do objeto, a partir dos dados concedidos pela realidade concreta, considerando o campo das mediações, a relação entre o particular e o universal.

Cabe salientar que a assistência social é considerada direito a partir da Constituição Federal de 1988, por conseguinte, trata-se de política social. As ações dessa política estão organizadas a partir do estabelecimento de dois níveis de proteção, a saber, Proteção Social Básica - PSB e Proteção Social Especial - PSE, esta última de média e de alta complexidade. Esses níveis de proteção devem manter articulação e viabilizar o acesso dos usuários à segurança de sobrevivência (rendimento e autonomia), de acolhida e de convívio ou vivência familiar, previstas na Política Nacional de Assistência Social - PNAS

Para realização da pesquisa foram selecionados sete municípios do Território de Identidade Recôncavo (TIR), no Estado da Bahia, a saber. Cachoeira, Governador Mangabeira, Maragogipe, Muritiba, Santo Amaro, São Félix e Saubara. Nessa perspectiva, foi utilizada pesquisa exploratória a partir de abordagem qualitativa, tendo em vista a necessidade de captar alguns elementos que não podem ser apenas quantificados, como o universo das emoções, pretensões, valores e subjetividades dos sujeitos (MINAYO,

² Saliente-se que esse debate está presente nas diretrizes curriculares da área de Serviço Social. Não se pretende neste texto adensar a reflexão, mas suscitar a busca por essa reflexão pertinente e estimular pesquisas.

2009). A pesquisa foi realizada em cinco Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e duas Secretarias Municipais de Assistência Social (nome genérico).

A proposta de obter relatos de um profissional por município, totalizando sete profissionais³, foi alcançada da seguinte forma: entrevista individual semiestruturada com seis profissionais, no primeiro semestre do ano de 2018, sendo que cinco permitiram a gravação dos relatos e uma não permitiu; em virtude de demandas institucionais, uma profissional apresentou indisponibilidade de tempo para realização da entrevista, e, após vários reagendamentos, o formulário de entrevista foi enviado por e-mail e devolvido pelo mesmo canal⁴. Convém mencionar que todas as sete assistentes sociais são do sexo feminino e, como explicita Iamamoto (2001), essa característica (de gênero) compõe o perfil social e histórico da categoria profissional.

Para analisar os resultados obtidos por meio das entrevistas, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, através da qual é possível buscar interpretação mais aprofundada sobre a fala das entrevistadas, indo além da mera descrição (MINAYO, 2009).

Os aspectos éticos na pesquisa foram assegurados mediante assinatura de Termo de Anuência pelos responsáveis das sete instituições, que autoriza a pesquisa e, por conseguinte, a entrevista com as assistentes sociais; e de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, subscrito pelas entrevistadas no momento da entrevista. O projeto de pesquisa foi encaminhado para avaliação do Comitê de Ética na Pesquisa da Universidade Federal de Sergipe - CEP/UFS, que atestou, via relatório, consonância ética com a Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde - CNS.

Com o objetivo de preservar a identidade das assistentes sociais participantes da pesquisa, adotaram-se pseudônimos e se atribuiu a cada assistente social uma das cores dos sete personagens que constituem o símbolo (tradicional) do CRAS, unidade de referência da PSB⁵.

É necessário sinalizar que, apesar dos avanços legais construídos socialmente no âmbito da Política de Assistência Social - como a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB-RH/SUAS, aprovada em 2006 -, as instituições responsáveis pela execução dos programas, serviços e benefícios são atravessadas pela precarização das condições de trabalho da equipe de referência, especialmente o profissional de Serviço Social.

Nessa perspectiva, no item a seguir apresenta-se análise da Política de Assistência Social e as tentativas do Estado neoliberal de deslegitimar esse direito (da classe trabalhadora) por meio de sua regressiva intervenção no âmbito social ao longo dos anos. A partir desse panorama, é possível desvelar as

³ Critérios para a escolha dos/as participantes da pesquisa: a) em municípios compostos por zona rural e distrito, a preferência fora atribuída a profissionais que realizam seu trabalho na sede dos municípios (por questões de viabilidade); b) disponibilidade dos profissionais.

⁴ O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi entregue pessoalmente à assistente social e assinado.

⁵ No símbolo tradicional do CRAS aparecem as seguintes cores e respectivos personagens, que representam os usuários da PSB: vermelho/pessoa com deficiência física; azul/criança; verde/mãe de família; amarelo/homem; rosa/adolescente; laranja/gestante; roxo/idoso. As entrevistadas serão representadas da seguinte forma: entrevistada 1 - vermelha; entrevistada 2 - azul; entrevistada 3 - verde; entrevistada 4 - amarela; entrevistada 5 - rosa; entrevistada 6 - laranja; entrevistada 7 - roxa.

condições de trabalho postas aos profissionais de Serviço Social e analisar a realidade específica de municípios do Território de Identidade Recôncavo.

1. “ESTAMOS REALMENTE CHEGANDO NA ‘PÁ DO LIXO!’”⁶: NEOLIBERALISMO E DESMONTE DO SUAS

O reconhecimento da assistência social como direito do cidadão e dever do Estado é algo recente e se destaca pela luta da sociedade. Observe-se que durante longo período, algumas ações executadas pela Igreja, através das obras sociais aos mais necessitados, pelo Estado, que reiteravam a lógica do favor, ou pelo empresariado, como forma de reprodução da força de trabalho (como, por exemplo, o Sistema S⁷), foram empreendidas como ações assistenciais. No caso do Estado, a extinta Legião Brasileira de Assistência - LBA, primeira instituição nacional de assistência, reforçou a figura do Estado paternalista e trouxe como marca fundamental o *primeiro damismo*⁸; o incentivo ao voluntariado feminino. No caso da Igreja, a Fundação Leão XIII é marca de processo de institucionalização dos serviços assistenciais (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012).

A compreensão da assistência social como direito ainda levou décadas para sua concretização. A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, buscou-se construir nova concepção de assistência social, fundamentada na lógica de direito do cidadão e dever do Estado. Esse marco legal define como usuário da Política de Assistência Social qualquer pessoa que dela necessitar, em caráter permanente ou eventual (BRASIL, 2013).

Todavia, a implantação do ideário neoliberal⁹ no país, em meados da década de 1990, ocasionou o desmonte do Sistema de Seguridade Social brasileiro, que acabara de ser constituído como tal - um sistema de proteção social que incorpora as políticas de previdência, assistência e saúde. Apenas em 1993, no governo de Itamar Franco, o texto da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS é aprovado com alguns vetos e alterações (RAICHELIS, 2015).

No governo de Fernando Henrique Cardoso - FHC, é instituído o Programa Comunidade Solidária como principal estratégia de combate à pobreza. A figura do usuário da Política de Assistência Social como detentor de direitos, e do Estado como a instância primordial que irá garanti-los, é substituída por relação de solidariedade que estabelece o fenômeno denominado de *refilantropização da assistência social*. Nesse

⁶ Menção da profissional *Amarela*.

⁷ Integram o Sistema S organizações voltadas para o treinamento profissional, como Serviço Social da Indústria - SESI; Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI; Serviço Social do Comércio - SESC e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, entre outras.

⁸ Referência ao fato de, quando criada a Legião Brasileira de Assistência, em 28 de agosto de 1942, ter ela sido posta sob o comando nacional da **primeira** dama, Darcy Vargas e, nos Estados, das esposas dos então interventores federais. É dessa forma que o **primeiro damismo** se tornou traço peculiar na administração da assistência social no Brasil.

⁹ O neoliberalismo é modelo de Estado que significa a negação dos direitos sociais, reunindo uma série de medidas, como processo acelerado de privatização, desregulamentação e flexibilização das relações trabalhistas e reestruturação das políticas sociais, entre outros aspectos (LAURELL, 1997).

contexto, o processo de luta pela promulgação e materialização da LOAS é desconsiderado, a partir de ações assistencialistas e fragmentadas que corroboram a reprodução das desigualdades (SPOSATI, 2007; MOTA; MARANHÃO; SITCOVSKY, 2010; SILVA, 2014).

As demais políticas setoriais, com destaque para a saúde, possuem tradição de movimento popular na construção de suas ações. A assistência social, ao contrário, carece desse elemento fundamental para o avanço de sua construção na perspectiva do direito, e a falsa relação de solidariedade estimulada no Governo FHC contribuiu para inibir maior envolvimento dos movimentos sociais em sua efetivação (RAICHELIS, 2015).

O perfil da população que acessa os benefícios e serviços da Política de Assistência Social acompanha as transformações societárias, diante da contradição capital *versus* trabalho. Não se trata apenas da população inválida para exercer atividades laborativas, mas, no geral, trata-se dos grupos de desempregados, em número crescente, dos subempregados e dos submetidos à precarização do trabalho (COUTO et al., 2012). Não é por acaso que Mota (2010) afirma a existência de relação indissociável entre a assistência social, o trabalho e a intervenção do Estado na reprodução da força de trabalho. A substituição do capital variável pelo capital constante, em tempos de revolução tecnológica, aumenta o exército industrial de reserva e, conseqüentemente, promove o aumento da demanda por assistência social.

Comumente, o critério de renda é utilizado para definir quem terá ou não direito aos benefícios e programas da política de assistência. Portanto, em face da conjuntura neoliberal e do caráter altamente seletivo de acesso às políticas setoriais, a definição de usuário da assistência social presente na Constituição Federal fica comprometida, ou seja, a definição de usuário como “qualquer pessoa que dela necessitar” é substituída por “aqueles que mais precisam”. A partir de visão economicista, o aspecto multidimensional da pobreza (material e espiritual) é, por vezes, desconsiderado (SILVA, 2014).

Apesar dos limites presentes na política de assistência, devido a sua natureza de política social e à conjuntura de desmonte do Sistema de Seguridade Social brasileiro, o estatuto de direito do cidadão e dever do Estado, atribuído a essa política a partir da Constituição Federal e da posterior promulgação da LOAS, representa conquistas para a classe trabalhadora e suas formas de luta. Nesses termos, com vista à materialização dos princípios e das diretrizes da LOAS, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS é aprovada em 2004, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva, pelo Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS.

O texto da PNAS, que apresenta construção coletiva, produto da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada no ano de 2003, reitera a assistência social como política pública de proteção social (dever do Estado e direito do cidadão) e organiza as ações socioassistenciais, anteriormente realizadas de modo pontual e sem critérios definidos. Além desses aspectos, a PNAS prevê e institui o Sistema Único de Assistência Social - SUAS como modelo de gestão descentralizada e participativa (BRASIL, 2005).

Com a instituição do SUAS, vislumbrou-se a possibilidade de superar a histórica cultura assistencialista, que caracteriza a sociedade brasileira, bem como afastar a perspectiva de caridade e *primeiro*

damismo do âmbito da assistência social (MOTA; MARANHÃO; SITCOVSKY, 2010). No entanto, a reconstrução do significado da assistência social é grande desafio na realidade concreta para os trabalhadores. O estigma de “política pobre para o/a pobre”, que historicamente permeia a assistência social, reitera a subalternidade e a precarização do trabalho no âmbito dessa política. Nesse sentido, a lógica neoliberal, que metamorfoseia o que é *direito* em *benesse*, legitima a cultura do *favor* e da *barganha* que persiste na relação entre o usuário e a assistência social, como expressa o relato da entrevistada *Verde*:

Tem pessoas que chegam aqui e falam: “Eu te trago uma galinha?”. Não é mentira, existe. Na semana passada [...] chegou uma senhora aqui e disse: “Eu vou trazer castanha para você, mas já está dando Cesta Básica?”. Ela pensou que se trouxesse alguma coisa para mim iria conseguir a Cesta Básica. [...] é muito importante a gente orientar os nossos usuários sobre os seus direitos.

A (auto)imagem do usuário como indivíduo portador de direitos, ao invés de alguém que está pedindo favor, influencia na qualificação das ações da Política de Assistência Social, incluindo a melhoria das condições de trabalho dos profissionais. A identificação de usuários como sujeitos de direitos possibilita a organização e mobilização em processos decisórios, a exemplo da participação em instâncias de controle social democrático, como os Conselhos e as Conferências.

Infelizmente, a conjuntura atual brasileira revela que a classe trabalhadora enfrenta perdas significativas no âmbito do combate à pobreza e às desigualdades sociais. No ano de 2016, a Emenda Constitucional - EC nº 95/2016, aprovada pelo Congresso Nacional, instituiu Novo Regime Fiscal - NRF na esfera da União, o qual aponta para o progressivo encolhimento do gasto social federal que implicará negativamente no desenvolvimento de políticas públicas, como a assistência social. As políticas de ajuste fiscal significam retrocesso frente aos avanços obtidos para a consolidação da Política de Assistência Social nos últimos anos, como o acréscimo de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família - PBF, considerado despesa flexível, que difere das despesas obrigatórias, e ampliação dos equipamentos públicos - CRAS, CREAS e Centros de População de Rua, entre outros.

Nesse sentido, o documento do IPEA (2019) intitulado *Políticas Sociais: acompanhamento e análise* registra que, no ano de 2017, já se constatou impacto da política de austeridade no financiamento das ações na área da assistência social. Houve queda de 2,6% do gasto obrigatório com o PBF em relação ao ano de 2016, passando de R\$ 28,5 bilhões para R\$ 22,7 bilhões, com redução da média mensal de famílias beneficiadas pelo Programa.

Nos recursos destinados aos serviços do SUAS, por seu turno, ocorreu crescimento de R\$ 314 milhões em 2017 em relação ao ano de 2016. Desse modo, os gastos saltaram de R\$ 1,56 bilhão para 1,88 bilhão. Contudo, os valores alcançados em 2017 foram inferiores aos gastos empreendidos em 2013 (R\$ 2,5 bilhões) e em 2014 (R\$ 2,05 bilhões). Essa queda nos montantes do financiamento dos serviços do SUAS incidem diretamente na qualidade dos serviços prestados e nas condições de trabalho da(o) assistente social.

O documento do IPEA (2019) revela, ainda, que, se no ano de 2017 houve acréscimo aos valores em comparação ao ano de 2016, o mesmo não aconteceu em 2018: a análise do Projeto de Lei Orçamentária Anual - PLOA de 2018 aponta para considerável redução dos recursos destinados aos serviços do SUAS e priorização do Criança Feliz relativamente aos demais serviços. Como indica a EC nº 95/2016, a tendência é que ocorram reduções de forma progressiva nos gastos destinados ao financiamento das políticas públicas.

A pesquisa sobre a qual versa o presente artigo, junto às assistentes sociais, foi realizada no ano de 2018. Desse modo, o cenário apontado no item a seguir já revela traços de impacto da política de ajuste fiscal, caracterizada como mais uma das ofensivas do Estado burguês frente às conquistas da classe trabalhadora, no cotidiano de trabalho no âmbito da PSB do SUAS.

2. “GANHAR POUCO, TRABALHAR EM SITUAÇÕES TERRÍVEIS”¹⁰: CONDIÇÕES DE TRABALHO E IMPACTO NOS SERVIÇOS

Em meados da década de 1980, os países de capitalismo central foram palco de significativas transformações no âmbito da produção e circulação, as quais incidiram frontalmente nos processos de organização e luta, bem como nas relações e vínculos empregatícios da *classe-que-vive-do-trabalho*. O esgotamento da *longa onda expansiva do capital* ocasionou reações da burguesia frente à crise mundial do modo de produção capitalista, instaurada em 1970. A esfera da produção foi reestruturada, e houve combinação entre a rigidez presente no fordismo-taylorismo e o modelo flexível do toyotismo (ANTUNES, 2006; SANTOS, 2007; RAICHELIS, 2010; COUTO, 2012).

Concomitante à lógica de *acumulação flexível*, a partir de reformas do Estado neoliberal o cotidiano dos trabalhadores é permeado pela desregulamentação dos direitos; informalização na contratação; fragilidade do movimento sindical, tendo em vista a heterogeneização da classe; expansão do desemprego estrutural e condição salarial baixa entre outras consequências funestas (ANTUNES, 2006). Enquanto trabalhador assalariado, a(o) assistente social não está imune a esses processos e, portanto, seu cotidiano de trabalho é atravessado pela precarização (RAICHELIS, 2010).

Nessa perspectiva, o Quadro 1 a seguir oferece aproximação das condições de trabalho das assistentes sociais que participaram da pesquisa:

¹⁰ Fragmento da entrevista com a profissional Verde.

Quadro 1 - Perfil das entrevistadas (condições de trabalho)

Nomes	Formas de admissão	Vínculos empregatícios	CH/semana 1	Salários¹¹
Vermelha	Entrega de currículo/ Indicação/ Processo Seletivo	Contrato temporário de dois anos	30h	R\$ 1.300,00
Azul	Indicação	Contrato de seis meses	30h	R\$ 1.800,00
Verde	Indicação	Contrato de um ano	30h	R\$ 2.000,00
Amarela	Concurso	Estatutário	30h	R\$ 2.400,00
Rosa	Currículo	Contrato de um ano	30h	R\$ 1.800,00
Laranja	Indicação	Contrato de um ano	30h	R\$ 2.000,00
Roxa	Convite para assumir o cargo, após estágio.	Contrato de seis meses	30h	R\$ 1.200,00

Fonte: Entrevistas realizadas com as assistentes sociais.

O Projeto de Lei - PL 4022/08, que versa a respeito da fixação do piso salarial, de em torno de R\$ 4.000,00 mensais, da categoria de assistentes sociais está em tramitação. Convém mencionar que a aprovação desse PL constitui luta contínua de, pelo menos, 10 anos do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS e dos Conselhos Regionais de Serviço Social - CRESS. De acordo com a página eletrônica do CFESS, dados da Fundação Getúlio Vargas (FGV) indicam que, no início de 2018, média salarial da categoria de R\$ 2.000,00.

O salário das entrevistadas, além de representar a precarização/desvalorização do trabalho, expressa considerável distância em relação ao valor reivindicado como piso salarial no PL, ficando o salário de algumas abaixo da média apresentada pela FGV, como é o caso das entrevistadas *Vermelha, Azul, Rosa e Roxa*.

O processo de construção do SUAS se dá em contexto neoliberal, marcado pelo progressivo (des)financiamento das políticas públicas pelo Estado e pela subalternidade histórica no âmbito da assistência social. Assim, através da implantação desse sistema em território nacional, com equipamentos como CRAS e CREAS, houve ampliação do mercado de trabalho para as(os) assistentes sociais e demais profissionais da área. Paradoxalmente, porém, na mesma proporção em que crescem as oportunidades de trabalho no âmbito do SUAS, ocorre o aprofundamento da precarização das relações de trabalho nos espaços sócio-ocupacionais (RAICHELIS, 2010).

¹¹ O salário mínimo nacional de 2018, instituído pelo Decreto n.º 9.255, de 29 de dezembro de 2017, foi de R\$ 954,00 (novecentos e cinquenta e quatro reais).

Apesar dos baixos salários, apenas uma assistente social, a entrevistada *verde* relata insatisfação com o valor que recebe para realizar o trabalho e afirma a necessidade de buscar outra fonte de renda:

[...] Sou vendedora de roupas para complementar a renda, *porque a gente recebe muito pouco*.
[...] Eu tenho um limite, até 17h, passou disso só se for um caso extremo, porque não é justo comigo... *Ganhar pouco*, trabalhar em situações terríveis, e ainda o tempo que eu tenho [...].

A realização de dois diferentes tipos de trabalho para provimento das necessidades materiais acarreta sobrecarga (física e mental) da entrevistada *Verde*, conforme relatos no decorrer da entrevista. Esse processo explicita a necessidade de debates e problematizações sobre saúde do trabalhador, e pode dificultar a materialização de um dos princípios fundamentais do Código de Ética Profissional, que é o constante aprimoramento intelectual. Nessa direção, o texto da Norma Operacional Básica (NOB Suas) elenca como uma das ações necessárias à valorização do trabalhador, em uma perspectiva contrária à precarização das relações e condições de trabalho, o Plano de Capacitação e Educação Permanente com certificação; Planos de Cargos, Carreiras e Salários; que, sem dúvidas, trazem resultados positivos na prestação de serviços aos usuários. Nas entrevistas, observou-se que as capacitações ocorrem de maneira esporádica e com pouca frequência.

Do mesmo modo, *Amarela* possui outra fonte de renda, porém como assistente social com vínculo estatutário¹². Considerando que *Amarela* tem esse tipo de vínculo também no município do TIR que representa (Quadro 1), declara possuir maior liberdade de expressão em seu espaço de trabalho comparada com a das colegas, admitidas por contrato temporário:

[...] muitas vezes elas são admitidas por contrato; muitas vezes não tem essa autonomia financeira e social de poder dizer. Às vezes ficam porque não acham um lugar no mercado. Nesse capitalismo, o mercado de trabalho é muito cruel e está levando a gente à subsistência. Nós já estamos começando a receber salário mínimo e aceitando. Isso é muito triste!

Levanta-se, como hipótese, nesta pesquisa que o silêncio das demais entrevistadas acerca da insatisfação com os valores salariais está relacionado à fragilidade dos vínculos empregatícios. Notou-se que algumas assistentes sociais se sentiram desconfortáveis quando questionadas sobre as condições de realização de seu trabalho. Somente uma entrevistada é concursada, as demais possuem vínculos frágeis de trabalho: contratos temporários e admissão por indicação.

Os contratos temporários, além de produzirem insegurança no emprego, infringem a Constituição Federal em seu artigo 37, inciso II, que prevê dever a investidura em cargo ou emprego público ser feita por aprovação prévia em concurso público (BRASIL, 2013). Nessa direção, o texto da NOB-RH/SUAS indica que as equipes de referência devem ser constituídas por servidores efetivos. Entretanto, a partir do Quadro

¹² Em um município que também faz parte do TIR, porém não faz limite com Cachoeira/BA, isto é, não diz respeito aos municípios pesquisados.

1, pode-se afirmar que existem municípios que desconsideram as prerrogativas de contratação pela via do concurso público, submetendo os profissionais a condições precárias de trabalho, sem perspectivas de progressão na carreira.

A flexibilização dos contratos de trabalho, em substituição ao concurso público, promove maior rotatividade dos trabalhadores do SUAS, trazendo como consequência a descontinuidade das ações. No âmbito da Proteção Social Básica, os trabalhadores atuam na esfera do *fortalecimento de vínculos familiares e comunitários*, o que requer deverem os vínculos construídos entre profissionais e usuários ser cultivados e mantidos. Além desses aspectos, ocasiona desvinculação de profissionais que possuem conhecimento acerca das vulnerabilidades e potencialidades do território.

Os dados do MUNIC-IBGE/2013¹³, a respeito do vínculo empregatício de trabalhadoras(es) da Política de Assistência Social em âmbito nacional, expõem que o quadro de recursos humanos da política no país em 2013 era composto por 37,2% de servidores estatutários, equivalente a 91.132 pessoas; 35,8% sem vínculo permanente, somando 87.709 pessoas; 16,6% ocupantes de cargos comissionados, equivalente a 40.548 pessoas; e 7,0% empregados públicos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, equivalente a 17.023 pessoas. Assim, o total de trabalhadores sem vínculo permanente assume, em escala progressiva, a segunda posição em termos de ingresso. Na Região Nordeste, encontra-se o menor percentual de servidores estatutários (24,0%) e o maior contingente de pessoas sem vínculo permanente (52,5%), situação em que se encontra a maioria das assistentes sociais entrevistadas (Quadro 1), que possuem vínculos temporários de trabalho.

A duração da jornada de trabalho de todas as assistentes sociais é de 30 (trinta) horas semanais, conforme o artigo 5ºA da Lei nº 8.662/93, incluso por meio da Lei nº 12.317/10, o que expressa significativa vitória da categoria diante de conjuntura adversa para a conquista de direitos pela classe trabalhadora.

A maioria dos municípios pesquisados é de Pequeno Porte I e II (apenas um é caracterizado como de Médio Porte) e todos estão inscritos no SUAS como nível de Gestão Básica. Desse modo, contam com o quadro reduzido de recursos humanos na PSB, que significa o mínimo de profissionais definidos pela NOB-RH/SUAS. Esse aspecto é observado na fala das entrevistadas:

[...] Nós somos apenas duas assistentes sociais e fazemos todos os papéis. Nós somos proteção básica, proteção especial, a gente é tudo em um mesmo contexto. [...] (*Amarela*).
[...] Nós temos muito atendimento, e dias de segunda e quinta o atendimento é ainda maior... De ter que mandar voltar [os usuários] porque não damos conta de atender todo mundo (*Laranja*).

As narrativas revelam, novamente, a necessidade de discussões e ações voltadas para a saúde do trabalhador, tendo em vista que na cena contemporânea os trabalhadores vivenciam processo de intensificação dos níveis de exploração; são submetidos à lógica da polivalência e multifuncionalidade.

¹³ O MUNIC-IBGE, estatística importante sobre a Política de Assistência Social nos municípios brasileiros, encontra-se defasado. o ESTADIC, que traz dados sobre a Política de Assistência Social no âmbito estadual, encontra-se em descontinuidade.

A NOB-RH/SUAS estabelece e distingue as equipes (profissionais) de referência que constituem a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial. Nesse sentido, o relato de *Amarela* indica irregularidade no município em que trabalha, expressando o desfinanciamento das políticas públicas no contexto neoliberal (sob égide do capitalismo), com redução de recursos humanos para intervir nas manifestações da questão social no cotidiano dos indivíduos.

À vista disso, *Roxa* relatou que as condições de realização do seu trabalho “são permeadas por desafios constantes” (fragmento da entrevista). Convém recordar que, em função da sobrecarga profissional, essa assistente social apresentou indisponibilidade para realização da entrevista e, após vários reagendamentos, o formulário de entrevista foi enviado por e-mail à profissional e devolvido pelo mesmo canal.

Nesse contexto, relato da entrevistada *Verde* expressa indignação diante da impossibilidade de realizar acompanhamentos dos usuários dos serviços no município em que trabalha:

[...] Atendimentos mesmo; atendimentos pontuais, pois não tem condições de fazer acompanhamento [...] Isso não está acontecendo. O acompanhamento não existe.

Diante do exposto pela entrevistada, é importante mencionar que, de acordo com o Código de Ética da/o Assistente Social, de 1993, constitui direito da/o profissional de Serviço Social dispor de condições de trabalho adequadas para garantir a qualidade dos serviços prestados – aqui considerada como eficiência na perspectiva de acesso aos direitos – esfera pública e privada (CFESS, 2012). Contudo, na realidade concreta, alguns profissionais sofrem a violação desse direito, tendo em vista a sobrecarga e o número reduzido de trabalhadores para atendimento das demandas dos usuários.

Essas demandas, consideradas como múltiplas expressões da questão social, se apresentam no cotidiano de trabalho do assistente social de forma imediata; fragmentada; embebida de uma aparência que revela e esconde a essência. Desse modo, para o desenvolvimento do trabalho social crítico, considera-se fundamental o acompanhamento das famílias na direção do desvelamento das necessidades reais e promoção do acesso aos direitos. Afirma-se, portanto, a importância do processo contínuo de organização e luta da categoria de Serviço Social por melhores condições de trabalho que amplie as possibilidades de sistematização do exercício profissional, com o objetivo de superar a reprodução do pragmatismo e do tecnicismo.

Avaliar as condições em que o trabalho das assistentes sociais se realiza passa, também, pela análise das condições físicas dos equipamentos. Conforme o artigo 2º da Resolução CFESS nº 493/2006, o local de atendimento destinado ao profissional de Serviço Social deve possuir, entre outras características físicas: *espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado*. Porém, a entrevistada *Vermelha* relata o seguinte:

Tudo pode melhorar: um ar condicionado nessa sala; um armariozinho, porque tem cadastros que estão nessas caixas aí, e é uma dificuldade para procurar o cadastro das pessoas. Misericórdia! Demora em torno de meia hora! Aí tem que ficar arrumado nas pastas, como

tem na outra sala, mas *as pastas já acabaram e não tem armário para colocar.* [...] Mas, fora isso, não tem muita coisa a reclamar não [...].

A falta de material adequado na sala de atendimento da assistente social dificulta seu trabalho e implica em morosidade do atendimento.. O tempo que a profissional utiliza para procurar os documentos necessários poderia ser empregado em outras atividades com os usuários.

A ventilação¹⁴ também é uma das dificuldades encontradas pela assistente social na instituição em que trabalha. Sobre esse aspecto, o Artigo 2º da Resolução CFESS nº 493/2006 assegura a *ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas*, como condição física necessária para realização do trabalho.

A entrevistada pontua, ainda, questões referentes ao tamanho, aquém do necessário, do espaço físico do CRAS em que trabalha:

[...] Temos uma sala de atendimento e outra da coordenação. *Se tivesse outra sala para atendimento seria melhor.* [...] *Só tem duas salas. Às vezes tem muita gente, aí tem que esperar (Vermelha).*

O relato da assistente social expressa a necessidade de mais espaços, com ênfase para a quantidade de salas destinadas aos atendimentos, uma vez que a espera ocasiona a morosidade nos serviços prestados pela instituição. *Azul* e *Verde* também relataram essa problemática em seus espaços sócio-ocupacionais. O documento *Orientações Técnicas do CRAS* (BRASIL, 2009) estabelece os espaços mínimos para o funcionamento adequado do equipamento, a saber, recepção; sala de atendimento; sala de uso coletivo; sala administrativa; copa e conjunto de banheiros. Observou-se que as instituições de trabalho das assistentes sociais não possuem a estrutura necessária para a realização das atividades, tendo em vista a inexistência de salas para o atendimento individual e/ou familiar compatíveis com o quantitativo de usuários que demandam os serviços, além da estrutura insuficiente para as atividades em grupo e/ou coletivas ou até mesmo o não funcionamento desse tipo de atividade, como identificado no espaço sócio-ocupacional da entrevistada *Verde*.

Nesse sentido, quando interrogadas sobre as condições de trabalho *Rosa* e *Laranja* mencionaram a questão estrutural e afirmaram:

Em relação a outros municípios, considero como boa. Eu tenho a minha sala; mobiliários; meio de transporte quando necessário (*Rosa*). Apesar de ser um órgão público, eu avalio como muito bom. Tenho um computador em minha sala, um ventilador. Eu acredito que eu tenho todos os equipamentos necessários para realizar um bom trabalho. O que a gente precisa e não têm, eles providenciam (*Laranja*).

¹⁴ Na sala em que a assistente social realiza os atendimentos há um ventilador, porém faz muito barulho e, desse modo, interfere no diálogo. Inclusive, no momento da entrevista, foi necessário desligá-lo.

Apesar dessas afirmações, diante dos dados da pesquisa, pode-se inferir que as assistentes sociais convivem com a precarização do trabalho cotidianamente e não dispõem de autonomia absoluta em seus processos interventivos, tendo em vista que estão submetidas ao poder e condições institucionais em face da inserção do Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho. Os horários de atendimento das profissionais; o território em que o usuário será atendido; as normas de atendimento e a possibilidade de realizar ou não acompanhamentos são aspectos definidos pela instituição empregadora (FALEIROS, 1997).

O Serviço Social é regulamentado como profissão liberal, porém a(o) assistente social se vale de autonomia relativa na condução de seu trabalho, permeado por conflitos (demandas das instituições empregadoras *versus* demandas dos sujeitos) e perpassado por duas dimensões fundamentais: objetiva, que depende das condições fornecidas pelos empregadores, e subjetiva, que diz respeito à direção social que o profissional imprime a seu trabalho. O que torna a dimensão subjetiva possível é a autonomia relativa da(o) assistente social, assegurada por estatutos legais e éticos que regulamentam a profissão. Assim, a defesa da autonomia relativa no processo interventivo é indispensável (YAZBEK, 2009; IAMAMOTO, 2012).

A despeito disso, apenas a assistente social *Amarela* menciona a autonomia relativa como aspecto da realidade profissional que interfere nas condições de trabalho, afirmando:

A gente tem uma autonomia muito relativa. [...] os limites são econômicos [...] Eu tenho muito problema com os meios para garantir os direitos deles [dos usuários].

Como indica esta pesquisa, mesmo com amostra limitada, e demais estudos realizados no âmbito da categoria profissional, como aponta Raichelis (2011), a realidade de precarização do trabalho da(o) assistente social é algo que vem crescendo ao longo dos anos frente à lógica de exploração do capital sobre o trabalho e, portanto, requer estratégias de luta e organização da categoria profissional junto ao conjunto da classe trabalhadora.

A perspectiva de qualidade de serviços da Política Assistência Social, que se ampara no SUAS e nas normativas definidas pelo Conselho Nacional de Assistência Social e referenciadas nos conselhos estaduais e municipais, associa-se às condições precárias do trabalho profissional, mas também da própria imagem que ainda se tem da assistência social, de política pobre para pobres, tão fortemente criticada quando da implantação dessa política como direito. A superação de décadas dessa imagem ainda está em construção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora tenha sido apresentada análise acerca de determinada realidade, os resultados apontados no desenvolvimento desta pesquisa expressam o que significa ser trabalhador/a do SUAS na cena contemporânea. Cabe sinalizar que os usuários da Política de Assistência Social vivenciam precariedades semelhantes no cotidiano, como desemprego ou inserção precária no mercado de trabalho e violação de direitos, como explicitado por Yazbek (2006) em sua obra *Classes Subalternas e Assistência Social*. Diante do

exposto a respeito das condições de trabalho das assistentes sociais, pode-se afirmar que alguns aspectos as aproximam das condições vivenciadas pela população usuária com a qual trabalha, fato que confere identidade (explícita) de classe.

Nessa perspectiva, os baixos salários, o estabelecimento de vínculos empregatícios fragilizados, a sobrecarga profissional e a falta de estrutura física dos espaços de trabalho são exemplos da precarização do trabalho das assistentes sociais. Somente uma entrevistada é concursada, as demais (seis) possuem vínculos fragilizados de trabalho, por meio de contratos temporários e admissão por indicação. A instabilidade no emprego dificulta o estabelecimento de vínculos entre as assistentes sociais e os usuários, o que dificulta e prejudica a consolidação da assistência social, tendo em vista que o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários é um dos objetivos da referida política (BRASIL, 2005).

Torna-se evidente que qualidade dos serviços prestados à população usuária fica comprometida, em razão da morosidade do atendimento no serviço público, o que gera descrédito por parte dos usuários; da realização de atendimentos pontuais, em detrimento de ações de acompanhamento, e da descontinuidade das ações, em consequência da rotatividade de profissionais.

Com o intuito de garantir aos usuários do SUAS serviços públicos de qualidade e aprimorar as condições de trabalho das equipes de referência da PSB e da PSE, em 2006 foi aprovada, pelo CNAS, a NOB-RH/SUAS, que carrega proposta de resignificação do trabalho na assistência social, avançando em diversos aspectos, como a definição de diretrizes para a qualificação dos recursos humanos e para garantia da segurança no trabalho (BRASIL, 2011; COUTO et al., 2012). Contudo, a efetivação dessa lei permanece um *vir-a-ser*.

Por fim, afirma-se a importância do processo contínuo de organização e luta da categoria de Serviço Social por melhores condições de trabalho. Nesse sentido, é indispensável mencionar as conquistas do conjunto CFESS-CRESS, como, por exemplo, a redução da jornada de trabalho para 30 horas semanais e o estabelecimento de parâmetros para condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

Vale também mencionar a importância da formação de alianças do profissional com os usuários, outros profissionais, movimentos sociais e organizações dos trabalhadores (SILVA et al., 2011). O Fórum Nacional de Trabalhadoras e Trabalhadores do SUAS, por exemplo, é espaço no qual há possibilidades de discussão, organização e construção de alternativas diante da exploração e precarização de condições de trabalho, que expressam o domínio do capital sobre o trabalho.

REFERÊNCIAS

ABREU, Marina Maciel. **Serviço Social e a organização da cultura:** perfis pedagógicos da prática profissional. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?:** ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 11^a ed. São Paulo: Cortez, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/ 2004; Norma Operacional Básica – NOB/SUAS.** Brasília, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas:** Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. Brasília, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **NOB-RH Anotada e Comentada.** Brasília DF, 2011.

_____. Senado Federal. Secretaria Especial de Informação. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Texto consolidado até a Emenda Constitucional nº 64, de 4 de fevereiro de 2010. Brasília, 2013.

_____. **Emenda Constitucional nº 95.** Brasília DF, 2016.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Resolução nº 493/2006, de 21 de agosto de 2006.** Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Disponível em <http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf>. Acesso em 13 de mar. 2018.

_____. **Projeto de Lei nº 4.022/2010.** Brasília: CFESS, 2010.

CFESS_. **Código de ética do/a assistente social.** Brasília: CFESS, 2012.

COUTO, Berenice Rojas et al. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil:** uma realidade em movimento. 3^a ed. São Paulo: Cortez, 2012.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional.** 5^a ed. São Paulo: Cortez, 1997.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 5^a ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche:** capital financeiro, trabalho e questão social. 7^a ed. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil:** esboço de uma interpretação teórico-metodológica. 36^a ed. São Paulo: Cortez, 2012.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Assistência Social. **Políticas Sociais:** acompanhamento e análise. IPEA: Brasília, 2019. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas_sociais/191004_boletim_bps_26_assistencia_social.pdf>. Acesso em 15 de jan. 2020.

LAURELL, Asa Cristina (org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo.** 2^a ed. São Paulo: Cortez, 1997.

LESSA, Sérgio. **Serviço Social e trabalho:** porque o Serviço Social não é trabalho. 2^a ed.

São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 28^a ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MOTA, Ana Elizabete. A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **O mito da Assistência Social**: Ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2010, p.133-146

MOTA, Ana Elizabete; MARANHÃO, Cezar Henrique; SITCOVSKY, Marcelo. As tendências da política de Assistência Social, o SUAS e a formação profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **O Mito da Assistência Social**: Ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2010, p.180-198.

MUNIC/IBGE. Perfil dos Municípios Brasileiros. Pesquisa de Informações Básicas Municipais. **Suplemento Assistência Social 2013**. IBGE, 2013 Disponível em <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/defaulttab2_supl.shtm>. Acesso em 12 de mar. 2018.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 104, p. 750-772, 2010.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, 2011.

RAICHELIS. **Esfera pública e conselhos de assistência social**: caminhos da construção democrática. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 2015.

SANTOS, Josiane Soares. **Neoconservadorismo pós-moderno e Serviço Social Brasileiro**. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Maria Ozanira da Silva (coord.). **O Serviço Social e o Popular**: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, Marta Borba. **Assistência social e seus usuários**: entre a rebeldia e o conformismo. São Paulo: Cortez, 2014.

SITCOVSKY, Marcelo. Particularidades da expansão da Assistência Social no Brasil. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **O mito da Assistência Social**: Ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2010, p.147-179.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. **A menina LOAS**: um processo de construção da Assistência Social. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2006.

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: CFESS (org.) **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p.125-141.

Contribuições das autoras:

Queila Patrícia de Jesus: concepção, elaboração e revisão do texto.

Vera Núbia Santos: concepção, elaboração e revisão do texto.
