

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

KARLA REJANE SILVEIRA QUINTANA

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UMA GERÊNCIA DE
ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL NO ÂMBITO DO SERVIÇO PÚBLICO
MUNICIPAL**

Porto Alegre
2016

KARLA REJANE SILVEIRA QUINTANA

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UMA GERÊNCIA DE
ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL NO ÂMBITO DO SERVIÇO PÚBLICO
MUNICIPAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Serviço Social da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para
a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Jussara Maria Rosa Mendes

Porto Alegre
2016

KARLA REJANE SILVEIRA QUINTANA

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UMA GERÊNCIA DE
ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL NO ÂMBITO DO SERVIÇO PÚBLICO
MUNICIPAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Serviço Social da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para
a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Porto Alegre, 05 de julho de 2016.

Conceito: B

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Jussara Maria Rosa Mendes
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof.^a Dr.^a Dolores Sanches Wunsch
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Dedico este trabalho ao meu pai Antônio, *in*
memoriam, grande homem.

AGRADECIMENTOS

À minha família, que alimenta de afeto meus dias; mesmo que distante e de modo especial, à minha mãe, pelos esforços na criação de seus filhos.

Ao grupo de docentes da UFRGS, em quem me espelho, pelo profissionalismo com que conduzem a arte de ensinar e o amor pelo Serviço Social.

À supervisora acadêmica, Prof.^a Dr.^a Dolores Wunsch, pelo respeito e sensibilidade na orientação do aprendizado.

À orientadora, Prof.^a Dr.^a Jussara Mendes, por me dar a honra de assumir esse trabalho e compartilhar seus conhecimentos. Muito obrigada.

À supervisora de campo, Assistente Social Michele Domingos, pelas sábias decisões na condução do processo de estágio.

Às colegas Dulce e Pamela, companheiras dessa jornada e parceiras que eu desejo para a vida, obrigada por todos os momentos!

Às (aos) colegas de graduação com quem compartilhei estudos, trabalhos e alegrias, nessa formação, particularmente a turma de 2012.

Às amigas Cleuza e Rose, agradeço por vinte e cinco anos de persistência e carinho!

À família Matte, especialmente à Neila, que se tornou grande amiga e suporte quando mais necessitei.

Ao meu filho Luciano, o maior afeto, obrigado por existir!

O corpo do trabalho invade o corpo do trabalhador até o ponto da insustentabilidade da situação. E, no momento do adoecimento, o corpo do trabalhador dilui-se no corpo do trabalho e eles não mais se diferenciam – o corpo do trabalhador é só trabalho – até o adoecimento e a incapacidade (NARDI; RAMOS; TITTONI, 2008).

RESUMO

Este trabalho versa sobre o exercício profissional do assistente social no contexto do serviço público brasileiro e buscou identificar as expressões da questão social que perpassam os processos de trabalho e os impactos na saúde do servidor. Nesse intuito, analisou as demandas e intervenções em uma gerência de acompanhamento funcional do município de Porto Alegre, com vistas a aprofundar a compreensão sobre o objeto profissional e problematizar a importância de ações de promoção e prevenção de saúde para os servidores nos seus espaços de trabalho. Destaca-se a experiência no campo de estágio na área de gestão de pessoas como catalisadora de inquietações sobre os rumos da incidente precarização nas relações e na organização do trabalho na administração pública, resultantes das novas determinações da reforma neoliberal do Estado que incorrem em perdas sociais aos trabalhadores. Para subsidiar esse trabalho utilizou-se como material de pesquisa os relatórios e diários de campo produzidos no período do estágio obrigatório. Os resultados apresentados fundamentaram-se na perspectiva crítica dialética de apreensão da realidade. A análise qualitativa referendou os dados coletados. Em relação aos achados da pesquisa, compreende-se que o assistente social trabalhador assalariado inscrito na esfera pública, tende a distanciar-se de sua fundamentação teórica na atuação profissional, muitas vezes sem clareza do objeto do seu trabalho. Essa condição pode estar associada aos processos de trabalho no serviço público, de natureza normativa, de procedimentos, burocracias e rotinas, sem espaço para criar, que vão mobilizando os profissionais na imediatividade das demandas, perdendo-se a dimensão intelectual do trabalho. Além disso, a administração pública repercute a ordem socioeconômica e política do Estado capitalista em suas determinações, conferindo-lhe caráter enviesado. Assim que as políticas públicas, o bem comum, a vida em sociedade, está ditada por essa lógica, de desconstrução dos direitos coletivos.

Palavras-chave: Trabalho do Assistente Social. Saúde do trabalhador. Administração pública.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS E O GERENCIALISMO NO SETOR PÚBLICO	11
2.1 PROCESSOS DE TRABALHO: A SAÚDE DO SERVIDOR PÚBLICO EM QUESTÃO	15
2.1.1 A administração pública no contexto gerencial	22
3 O ASSISTENTE SOCIAL INSERIDO NO PROCESSO DE TRABALHO DE UMA GERÊNCIA PÚBLICA.....	27
3.1 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS..	27
3.1.1 Acompanhamento funcional: mediação e contradição nos processos de trabalho..	28
4 AS DIMENSÕES DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: COMPETÊNCIA E INSTRUMENTALIZAÇÃO PROFISSIONAL	39
4.1 A IDENTIDADE DO ASSISTENTE SOCIAL TRABALHADOR ASSALARIADO: O CONTEXTO DAS TRANSFORMAÇÕES E DIMENSÕES DO TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE.....	39
4.1.1 Perspectivas da ação profissional: a experiência do estágio	42
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS	47

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por finalidade atender às requisições curriculares do Curso de Serviço Social da UFRGS, através da realização do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), com vistas à conclusão do curso (RESOLUÇÃO 02/2013). Objetiva problematizar as expressões da questão social que se manifestam nas demandas de trabalho, às quais os Assistentes Sociais são chamados a intervir, na Gerência de Acompanhamento Funcional (GEAF) da Secretaria Municipal de Administração – Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA), e que podem incidir em agravamento dos processos de saúde-doença dos servidores.

Para tanto, busca-se contextualizar essas demandas e os impactos nas relações de trabalho, fatores de precarização laboral que desafiam os gestores públicos quanto à resolutividade das equações, que perpassam as condições de saúde e trabalho dos servidores municipais, acirradas pelas transformações que vêm ocorrendo no serviço público, na forma como a administração pública passa a gerir recursos materiais e humanos, caracterizado pelo rebatimento da cultura gerencialista a incidir na esfera pública.

Nesse intuito, ressalta-se a possibilidade de identificar essas intervenções e seus desdobramentos, no âmbito do município, pela compreensão e desvendamento das dificuldades que percorrem o cotidiano dos servidores da administração centralizada, através da reflexão sobre o trabalho dos assistentes sociais que atuam nesse setor, a fim de refletir sobre a experiência de estágio ao conviver com as necessidades e interesses desse coletivo de trabalhadores.

Destaca-se que esta oportunidade de trabalho de aproximação com o universo do serviço público, na realização do estágio curricular obrigatório, propiciou vivências e aprendizagens de intenso significado para a formação, relativas aos limites e possibilidades de intervenção profissional na área de gestão de pessoas¹.

Na cena contemporânea, a área de gestão de pessoas revela-se um segmento de atuação bastante relevante para o Serviço Social, lugar estratégico de planejamento de ações e criação de projetos, alinhado aos princípios do Projeto Ético-Político da profissão, de conceber ações emancipatórias e reiterativas de direitos nas relações institucionais.

Com esta perspectiva, tem-se como objetivo geral identificar as principais demandas e respostas do trabalho do assistente social, no acompanhamento funcional no âmbito do

¹ A Gerência de Acompanhamento Funcional (GEAF) está subordinada à Secretaria de Recursos Humanos, da Secretaria Municipal de Administração da Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA).

serviço público municipal, com vistas a contribuir para ampliar a compreensão do objeto profissional contextualizado no processo de saúde-doença dos servidores.

Para contemplar essas questões, definiu-se como objetivos específicos: problematizar ações de promoção e prevenção de saúde no âmbito institucional; refletir sobre o processo interventivo do assistente social na área de gestão de pessoas; e evidenciar as demandas que chegam ao serviço social junto à GEAF, a fim de esclarecer as dificuldades que perpassam o trabalho dos servidores públicos municipais em seus espaços laborais.

Como proposta metodológica compôs-se uma revisão documental nos relatórios de atendimento da equipe de Serviço Social, com o embasamento da análise de conteúdo, em busca da apreensão dos significados do trabalho interventivo. Para complementar esse estudo, utilizou-se a produção de relatórios descritivos processuais e diários de campo, desenvolvidos no período de estágio, assim como uma revisão bibliográfica realizada em banco de dados (SCIELO, LILACS, CAPES) que constituíram aportes para a construção desse trabalho.

2 TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS E O GERENCIALISMO NO SETOR PÚBLICO

Em fins do séc. XVIII e início do séc. XIX, a humanidade, convulsionada por novas e prementes perspectivas, tem na Revolução Industrial a primeira grande metamorfose estrutural, marco do regime econômico, político e social, mobilizador das forças produtivas da sociedade e da sociabilidade – o capitalismo.

Com um modelo de organização social através da regulação mercadológica, pautada no pensamento liberal e inspirada nas ideias iluministas, promoveu às ações humanas o protagonismo para o pleno desenvolvimento social, rompendo com a visão religiosa e mítica, pela visão científica do mundo (ROTTA; REIS, 2007, p. 328).

Essa quebra de paradigmas inaugurou a chamada “modernidade”, que trouxe profundas mudanças na morfologia da atividade laboral. Com os novos processos de trabalho, acirram-se o pauperismo e as manifestações dos trabalhadores por melhores condições de trabalho.

A concorrência dos mercados, nessa fase da expansão capitalista, tem como modelos de organização funcional do trabalho o fordismo e o taylorismo, em que linhas de produção sistemáticas, com cada trabalhador a executar uma etapa, estabelecem a divisão de tarefas, para maximizar a eficiência e o rendimento.

Destaca-se que a acumulação capitalista já desenhava seu traço mais evidente: à medida que crescia a produção social de riquezas, crescia também o empobrecimento da população, exacerbando as desigualdades sociais (NETTO, 2001, p. 42).

Desde os primórdios, portanto, a questão social fundamentada na relação capital trabalho, expressa nos processos de trabalho, se complexifica, no entanto, a raiz da exploração da força de trabalho é inerente ao tempo histórico da sociedade capitalista, que, em seu movimento global, expande-se e determina padrões de comprometimento tendo como “resultado uma nítida regressão aos direitos sociais e políticas públicas correspondentes, atingindo as condições e relações sociais, que presidem a realização do trabalho profissional” (IAMAMOTO, 2007, p. 21).

Assim, a progressão da lógica do capital, que subsumiu o mundo do trabalho a partir do “exaurimento do regime de acumulação rígida e das implicações da revolução tecnológica” (NETTO, 1996, p. 93), afetou de forma indelével a conjuntura social. Tornaram-se mais intensos os processos de exclusão e desigualdade social, comandados pelo domínio de uma oligarquia financeira, pontuada pela acumulação flexível.

Paulatinamente, dissimulado em um “aparente” crescimento econômico favorável aos povos e nações, o sistema funcional capitalista² utilizou-se de estratégias exploratórias que inculcaram a normatização e a subordinação e, indubitavelmente, naturalizaram-se de diferentes formas nos processos societários.

Conforme avançava, a reestruturação neoliberal mobilizou as forças produtivas através da flexibilização da produção e das relações de trabalho e “embora dirigida principalmente para liquidar direitos laborais conquistados a duras penas pelos vendedores da força de trabalho, [...] também afetou padrões de produção consolidados na vigência do taylorismo fordista” (NETTO, 2012, p.1).

Além disso, ensejou uma desregulamentação que “liquidou as proteções comerciais alfandegárias dos Estados mais débeis e ofereceu ao capital financeiro a mais radical liberdade de movimento, propiciando, entre outras consequências, os ataques especulativos contra economias nacionais” (NETTO, 2012, p.1).

Nessa linha, privatizou o patrimônio do Estado transferindo “ao grande capital, parcelas expressivas de riquezas públicas” (NETTO, 2012, p.1), preconizando a “redução do funcionalismo público e gastos estatais com força de trabalho e diminuição do gasto social do Estado com políticas sociais” (MONTANÕ; DURIGHETTO, 2011, p. 208).

Aprofundando seu domínio, o Estado burguês estruturou suas atividades de modo a criar condições ideais de regulação de mercado e de regras contratuais favoráveis a sua legitimidade, a fim de “conter conflitos de classes e arbitrar entre as reivindicações de diferentes facções do capital” (HARVEY, 2005, p. 80).

De maneira peculiar, o Estado brasileiro, devido a sua condição de dependência econômica como país periférico, respondeu aos ajustes estruturais da hegemonia neoliberal, legitimando uma modernização de continuidade ao poder dominante, ratificada pela elite burguesa, que protegeu seus privilégios e a lógica concentradora do capital.

Instigadas pelo “milagre econômico”³, as mudanças estruturais da urbanização e industrialização alteraram sobremaneira a cadeia produtiva na sociedade brasileira. A criação

² O chamado “círculo virtuoso”, que prevaleceu durante trinta anos (1945-1975), foi limitado a um pequeno número de países norte-ocidentais que conseguiram esconder essa incapacidade através da destruição física de uma parte da força de trabalho em conflitos bélicos, através da utilização, a seu favor, de fluxos migratórios e, sobretudo, através da exploração prática dos recursos humanos e econômicos do Terceiro Mundo” (CATTANI, 2005, p. 55).

³ Entre 1969 e 1973, época do milagre econômico brasileiro, [...] nutria-se o pensamento de que o aumento da produtividade agrícola era a solução para os problemas econômicos do País. [...]. Esse pensamento era acalentado, principalmente, pelo rápido crescimento econômico pelo qual passava a nação, fomentado pelo Programa de Ação Econômica do Governo (PAEG) implantado desde o governo de Castelo Branco (AGUERO, 2014, p. 36.).

da agroindústria expulsou do campo grandes massas de camponeses, alijados às periferias das grandes cidades e desenvolveu novas relações de assalariamento⁴. Nesse contexto, a crise do capitalismo internacional na década de 70 repercutiu intensamente no Brasil por conta do endividamento externo, trazendo consequências nefastas para os trabalhadores com o “aprofundamento do arrocho salarial, do desemprego e do agravamento das condições de vida e de trabalho” (MONTAÑO; DURIGHETTO, 2001, p. 268).

A decadência do nacional-desenvolvimentismo segregou ainda mais a população desfavorecida, aumentando a desigualdade social, aliançando o Estado ao capital internacional e às exigências de “uma sociedade marcada pelos coronelismos, populismos, por formas políticas de apropriação da esfera pública, em função de interesses particularistas dos grupos de poder” (IAMAMOTTO, 2011, p. 141).

Dessa maneira, a privatização da esfera pública, em nome de interesses do grande capital, empenhou de modo perverso o País, subtraiu papéis do Estado e fragmentou o direito dos cidadãos de estarem supridos por um Estado-Nação comprometido com suas necessidades.

Acentua-se que:

Nas três últimas décadas assiste-se à transformação do Estado social, provedor/garantidor de serviços, num Estado [...] regulador que se remeteu ao papel de regulação da prestação de serviços por terceiros, bem como de mero fiscalizador daqueles que prestam serviços ou vendem produtos aos membros da coletividade (SCHNEIDER, 2013, p.12).

Na administração pública, a processualidade capitalista está intrinsecamente relacionada à “desburocratização” e “modernização” dos processos de trabalho, desenvolvida pelos entes públicos – o gerencialismo.

O gerencialismo na esfera pública é resultante das transformações ocorridas ao final do século XX, quando as contrarreformas do Estado brasileiro (1995), numa lógica incentivada pelo capital de minimizar os gastos públicos e modernizar a gestão, fortaleceram as práticas de mercado, na conjuntura estatal, em estruturas e procedimentos de flexibilização e gestão de resultados, visando ao desempenho da máquina pública.

Essa reestruturação concorreu para a desvalorização do papel estatal e possibilitou consolidar a privatização, a terceirização e novas parcerias entre o público e o privado, nas diferentes esferas do governo, especialmente em âmbito municipal (SIMIONATTO; LUZA,

⁴Essa tendência é uma das bases do acelerado processo de urbanização da sociedade brasileira, transformando os camponeses em “exércitos industriais de reserva”, assalariados urbanos e “boias-frias” (MONTAÑO; DURIGUETTO, 2011, p. 277).

2011, p. 217) e atinge material e subjetivamente os trabalhadores – fragmenta e precariza as condições disponibilizadas para o desenvolvimento do trabalho.

Por conseguinte, no cotidiano do serviço público se entrelaça um modelo híbrido de gestão “que compreende elementos do fordismo, do taylorismo e do toyotismo⁵ [...] mas não oferece contrapartida [...] nem o salário fordista, nem a possibilidade taylorista de crescer na carreira, tampouco a valorização e a autonomia toyotistas” (MANCEBO; RIBEIRO, 2013, p.199), junto ao conservadorismo patrimonialista e burocrático, das estruturas governamentais:

As organizações públicas estão inseridas em um contexto cercado de limitações que reúne restrições orçamentárias, inexistência de condições adequadas para o desenvolvimento do trabalho, recursos materiais e humanos insuficientes, peso da estrutura burocrática, impossibilidade de ascensão profissional (mudança de cargo), baixo poder aquisitivo do servidor, somadas a uma atitude hostil da sociedade dirigida a tudo o que tem origem no Estado, que prega a valorização do privado em detrimento do público (MANCEBO; RIBEIRO, 2013, p. 199).

Então, a modernização, a racionalidade gerencial que tem sido implantada na dinâmica organizacional das instituições públicas, visando potencializar os processos de trabalho, não tem refletido na qualificação desses espaços, no suporte a riscos psicossociais que podem incidir em adoecimento, comprometendo o exercício profissional e o desenvolvimento pleno do servidor.

O trabalho, na administração pública, com a especificidade de prestar serviços à população, tem um valor que se perpetua na abrangência dos impactos de quem cuida das demandas dos cidadãos e, nesse aspecto, destaca-se o sentido do trabalho como determinante para a saúde geral do servidor, por atender suas necessidades subjetivas e responder aos princípios éticos do coletivo. E que, em seu cotidiano, atuam com múltiplas inter-relações e necessitam ter, por parte da conformação do trabalho, subsídios para expressar suas dificuldades, assim como ações de prevenção nos ambientes laborais, que repercutam diretamente em sua saúde como um todo.

A gestão pública, portanto, necessita repensar a administração dos recursos humanos, a organização do trabalho e a saúde do trabalhador e gerenciar espaços de vínculos de comunicação entre chefias e servidores, além de conduzir melhorias estruturais adequadas e

⁵ “O toyotismo tende a exigir, para o seu desenvolvimento como nova lógica da produção capitalista, novas qualificações do trabalho que articulam habilidades cognitivas e habilidades comportamentais. Tais novas qualificações são imprescindíveis para a operação dos novos dispositivos organizacionais do toyotismo e da sua nova base técnica (a automação flexível). São elas que compõem a nova subsunção real do trabalho ao capital (subsunção formal-intelectual ou espiritual)” (ALVES, 2007, p. 248).

de valorização da força de trabalho, através de intervenções nos processos de trabalho, colaborando para a significação do trabalho do servidor, qualificando-o para as atribuições laborais, numa gestão humanizada, direcionada a quem desenvolve a prestação de serviços à população.

2.1 PROCESSOS DE TRABALHO: A SAÚDE DO SERVIDOR PÚBLICO EM QUESTÃO

Considerando a dupla dimensão que compõe o processo de trabalho, as consequências sociais dessa dinâmica na vida dos trabalhadores e a contradição presente no mundo do trabalho que proporciona aos indivíduos criar e ao mesmo tempo submeter, promover a emancipação ou a alienação, a humanização e também degradar, liberar ou escravizar (ANTUNES, 2013), tem-se nessa categoria o alicerce que compõe a sociabilidade humana, no contexto sócio-histórico da humanidade.

A partir disso, compreende-se o papel significativo que o trabalho desenvolve na vida pessoal e profissional das pessoas, materializando desejos, sonhos, experiências e também frustrações e desequilíbrios, num movimento dialético, implicado pela natureza transformadora dessa dinâmica, entre o trabalhador e o fruto do seu trabalho.

Na atualidade, a realização humana proporcionada pela atividade produtiva está em declínio, considerando que, cada vez mais, o trabalhador distancia-se da essência vital, que é o reconhecimento daquilo que produz e, conseqüentemente, causa-lhe sofrimento, um trabalho estranhado.

O “estranhamento” (ANTUNES, 2013) daquele que labora, na contemporaneidade, expressa a disputa de projetos societários, em que subjugar e explorar a força de trabalho, transformando-a em trabalho precarizador/precarizado, de perdas sociais, é marca do capitalismo atual e compõe a heterogeneidade e fragmentação da classe trabalhadora.

É um contexto que explicita a dimensão ontológica do capitalismo, sua natureza exploratória em novos arranjos que incidem na fragilização física e psíquica dos sujeitos e descaracteriza a essência do ser social, os sentidos e os significados que o trabalho têm na construção da sua identidade.

Esses agravos, na especificidade do serviço público, exprimem um cotidiano de dificuldades nas relações e na concretização do fazer e onde se configuram enfrentamentos pontuais a situações⁶ como: comportamento inadequado no trabalho; desmotivação, sobrecarga de trabalho ou estresse; dificuldade de relacionamento com chefia(s); dificuldade

⁶ Trecho retirado do relatório final de estágio probatório III (QUINTANA, 2015).

de relacionamento com colega(s); dificuldade de relacionamento com o público; dificuldades em realizar as atribuições do cargo; discordância em avaliação de estágio probatório; faltas não justificadas; insubordinação ou desrespeito a normas; movimentação (busca); problemas pessoais, sofrimento psíquico; assédio moral e outros.

Segundo pesquisas em ambientes da esfera pública (FERNANDES e outros, 2002 apud CARNEIRO, 2006), as condições ambientais e a organização do trabalho são fatores de sofrimento para os servidores e ensejam “precarização nas e das relações de trabalho, nas condições de realização do trabalho” (MENDES; WUNSCH, 2014, p. 72), podendo suscitar dificuldade na prática profissional e ocasionar adoecimento aos servidores.

Conforme Brunelli (2008) fatores intrínsecos ao trabalho como: entendê-lo significativo para a instituição, ter autonomia para tomar decisões, estar em contato com atividades diversificadas, propiciando estimular a criatividade, assim como ser consciente do lugar que ocupa nas relações de trabalho são aspectos relevantes para o pleno desempenho laboral. Em contraponto, a pressão por resultados, a falta de suporte, a desvalorização, o clima organizacional, as relações de poder podem enfraquecer o potencial e ocasionar agravos ao trabalhador.

Por conseguinte, buscando entender os fatores que impactam na relação saúde e trabalho, considera-se: compreender a dinâmica de trabalho no serviço público e as repercussões na vida dos servidores e conhecer as expressões da questão social que incidem na gestão pública.

Conforme os “Parâmetros para a Atuação do Assistente Social na Política de Saúde” (CFESS, 2010), a concepção interventiva do Serviço Social na área da saúde dialoga com o projeto da Reforma Sanitária brasileira, construído na década de 1980, com o propósito de reformular o atendimento de saúde da maioria da população brasileira excluída do direito à saúde que, à época, “se constituía na assistência prestada pelo Instituto Nacional de Previdência Social, restrita aos trabalhadores que para ele contribuíam, prevalecendo a lógica contraprestacional e da cidadania regulada” (BRASIL, 2014, p. 1).

As proposições, que constituíram o SUS – Sistema Único de Saúde, a partir da reforma, embasadas nos princípios de universalização do acesso às ações e serviços de saúde, integralidade para garantir “ações de promoção até as de recuperação da saúde, das ações coletivas às individuais” e equidade, princípio que se destina a possibilitar uma igualdade de condições ao ofertar mais oportunidades a quem precisa (BRASIL, 2014 p. 3), sintonizam com a emancipação e garantia de direitos, desejada pelo Projeto Ético-Político da profissão e fundamento da *práxis* profissional.

Projeto esse articulado na conjuntura de redemocratização da sociedade brasileira ao final dos anos 1980, amadurecido na década de 1990 e em ruptura com o conservadorismo, assumindo a tradição marxista, num “período de profundas transformações societárias, que afetam a produção, a economia, a política, o Estado, a cultura, o trabalho, marcadas pelo modelo de acumulação flexível e pelo neoliberalismo” (HARVEY, 1992). E se fundamenta no reconhecimento da liberdade como valor central, no compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais e na construção de uma nova ordem social, onde a saúde como direito de todos e dever do Estado esteja consolidada nas ações de promoção e prevenção de saúde em todos os âmbitos, com gestão descentralizada e controle social dessas ações.

A Lei Nº 8.080/90 enuncia:

Os níveis de saúde expressam a organização social e econômica do País, a saúde tem como determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, a atividade física, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços (BRASIL, 1990).

Nesse aspecto, o conceito de determinação social da saúde foi fundamental para a Reforma Sanitária brasileira e a compreensão de que a saúde é socialmente produzida oxigenou a prática profissional dos assistentes sociais.

Como movimento social que se constituiu em plena ditadura militar, a Reforma Sanitária brasileira, na busca por um novo modelo de saúde como direito de cidadania a ser garantido pelo Estado, congregou universidades, movimento sindical e vários setores, tornando-se um marco de mobilização social, consolidada na 8ª Conferência Nacional de Saúde, em 1986.

Lá, pela primeira vez, mais de cinco mil representantes de todos os segmentos da sociedade civil discutiram a composição de um sistema de saúde universal, integral e de qualidade. Como resultado, obteve-se a democratização do acesso à universalidade das ações e à descentralização com controle social, formalizados na Constituição de 1988.

Sustentado por essa perspectiva, o comprometimento da profissão, junto com outros profissionais atuantes na área da saúde com a defesa e promoção da saúde e dos princípios norteadores do SUS, conforma uma atuação crítica e embasada voltada à plenitude das ações que corroborem esses princípios e fortaleçam a participação popular, no controle social das políticas públicas.

Para tanto, compreende-se que a trama relacional que institui a dinâmica dos fatores sociais, econômicos, culturais, étnicos / raciais, psicológicos e comportamentais a influenciar a forma como os indivíduos, os grupos, a comunidade, a sociedade, enfim, interage e repercute em processos de saúde-doença refere à categoria totalidade⁷ na análise profissional: a produção do conhecimento pelo movimento dialético da realidade, a questão social e suas expressões, na sociedade.

Representações que revelam vulnerabilidades construídas nos processos societários de exclusão, expondo fatores e possibilidades de atuação das políticas sociais através de seus indicadores, pois caracterizam a incidência de diferentes elementos nos variados contextos e estabelecem prioridades distintas para indivíduos e grupos, no atendimento à saúde integral da população e na luta por uma sociedade mais justa.

Aos assistentes sociais confere a responsabilidade de conduzir reflexões na compreensão desses determinantes, assim como a “busca de estratégias político-institucionais para o enfrentamento dessas questões” (CFESS, 2010), posto que os desafios estão associados à fragmentação da atenção aos usuários, por profissionais sem visão generalista da realidade multidimensional das intervenções, tornando-se um rotineiro cumpridor de ações pontuais, elegidas pelo trabalho institucionalizado.

Com isso, o profissional recupera – por vezes, impensadamente – uma concepção de que fazer Serviço Social é exercer o conjunto de ações que historicamente lhe é dirigido na divisão do trabalho coletivo em saúde. Este consistiria apenas na ação direta com os usuários [...]. As novas demandas como gestão, assessoria e a pesquisa, consideradas como transversal ao trabalho profissional e explicitadas na Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS (1996), na maioria das vezes, não são assumidas como competências ou atribuições profissionais (CFESS, 2010).

A saúde, ainda muito pautada na biomedicina, é uma área de embate entre projetos societários que ensejam a fragilização das políticas públicas e do SUS. A lógica privatista neoliberal submete a conquista da Reforma Sanitária brasileira, dificultando sua efetiva consolidação por interesses de grupos privados em lucrar com o adoecimento, o que retrata o processo de emancipação capitalista. Nessa linha, a terceirização nos serviços de saúde é realidade do Estado mínimo.

⁷“A síntese é a visão de conjunto que permite ao homem descobrir a estrutura significativa da realidade com que se defronta, numa situação dada. E é essa estrutura significativa – que a visão de conjunto proporciona – que é chamada de totalidade” (KONDER, 1981, p. 38).

A contrarreforma do Estado atingiu a saúde por meio das proposições de restrição do financiamento público; da dicotomia entre ações curativas e preventivas, rompendo com a concepção de integralidade por meio da criação de dois subsistemas: o subsistema de entrada e controle, ou seja, de atendimento básico, de responsabilidade do Estado (uma vez que esse atendimento não é de interesse do setor privado) e o subsistema de referência ambulatorial e especializada, formado por unidades de maior complexidade que seriam transformadas em Organizações Sociais⁸ (CFESS, 2010).

Orientado pela ação interventiva, o assistente social trabalha com a mediação em circunstâncias adversas e torna-se primordial ao exercício profissional habilitar-se de novas competências para atender esse “contexto histórico permeado pelas crises ideológicas, de valores, do capital, do trabalho, das utopias, dos paradigmas” (CANTALICE; SILVA, 2008, p. 95).

Na conjuntura social, onde complexas necessidades demandam o compromisso ético-político, o assistente social, ao efetivar ações na área da saúde, deve compor um trabalho em rede, integrado aos segmentos que atuam no âmbito das políticas sociais visando: ampliar a socialização da informação, trabalhar a intersetorialidade, garantir interlocução entre as unidades e serviços de saúde e estimular processos coletivos de participação popular (CFESS, 2010).

A prevenção de saúde não tem efetividade no setor público. Dados sobre o adoecimento são quase inexistentes e não dimensionam a realidade que envolve a relação com o trabalho e a possibilidade de nexos causais dessa relação na vida do servidor. O fato de não haver cobranças sobre o cumprimento de normas de saúde e segurança no trabalho colabora para a morosidade burocrática, institucional, desfavorável a uma política interna de promoção e prevenção de saúde (CARNEIRO, 2006). O autor também ressalta que a doença parece ser um incômodo para o gestor público “que encontra dificuldades e/ou não se apropriou da problemática para responder as demandas na área de saúde do servidor, o que tem redundado em sua pouca intervenção nessa área” (CARNEIRO, 2006, p.2).

Essa leitura revela uma dissociação entre o fator humano e a organização gerencial e com isso requisita da administração pública pensar os processos de trabalho como

⁸ As organizações sociais (OS), reguladas pela Lei 9.637/98, atuam em contrato de gestão nas áreas de ensino, pesquisa, desenvolvimento tecnológico, cultura, saúde e preservação do meio ambiente. Com ênfase no atendimento cidadão-cliente e resultados e tendo parte do orçamento repassado pelo poder público, podem estabelecer relações com o mercado através da venda de serviços. Como o estado de São Paulo que transfere hospitais prontos para as OS privadas sem fins lucrativos, com aportes do governo pela prestação de serviços ao SUS e a cobertura de eventuais déficits. São espaços onde interesses políticos e econômicos se articulam e onde se observa o aumento significativo na prestação de serviços privados à saúde, com consequente desconstrução do SUS. Em vários níveis, as OS são estratégicas para a privatização, pois possibilitam a contratação de servidores sem concurso público e desobrigam o cumprimento da Lei de Licitações, que regem os órgãos públicos (SILVA, 2004).

componentes de precarização da saúde do servidor, que podem estar relacionadas a condições ambientais e organizacionais da instituição, torna-se um desafio para os assistentes sociais comprometidos em construir nas intervenções possibilidades de resolutividade e autonomia, além dos limites de gestão.

Diante disso, percebe-se intrincadas nuances a envolver a atuação profissional, nesse momento histórico. Yazbek (2014, p.681) destaca o processo contraditório do trabalho: “compreender que a prática profissional do Serviço Social é necessariamente polarizada pelos interesses das classes sociais em relação, não podendo ser pensada fora dessa trama”.

Consequentemente, as contradições que perpassam esse fazer, penetrado por rebatimentos das transformações no mundo do trabalho, na contemporaneidade, estão associadas aos processos hegemônicos do neoliberalismo financeiro, que captura o Estado de forma incisiva – fragiliza e precariza as relações sociais.

Nessa perspectiva, o Serviço Social se defronta com a atualização da questão social em novas personificações, a incidir na conjuntura de Estado mínimo para as políticas sociais, traçando linhas complexas e de difícil resposta. Configura-se, portanto, à profissão:

Construir mediações políticas e ideológicas expressas, sobretudo, por ações de resistência e de alianças estratégicas no jogo da política em suas múltiplas dimensões, por dentro dos espaços institucionais e especialmente no contexto das lutas sociais. Isso porque, como sabemos, questão social é luta, é disputa pela riqueza socialmente construída (YAZBEK, 2014, p.1).

Assim, a *práxis* está embasada no conhecimento da realidade que permeia os processos de trabalho, relacionados à “expectativa institucional, objetivos e papel do assistente social, demandas institucional e da população, e a particularidade/especificidade profissional, em determinado espaço sócio ocupacional” (MENDES; WUNSCH, 2014, p.74).

Sendo que, na dinâmica societária atual, repercutem em novas demandas e exigem aprimorar competências que subsidiem técnica e politicamente o profissional a lutar contra o capital e as relações de poder, que submetem o desenvolvimento social e apoderam-se perversamente das forças produtivas da sociedade.

Logo, o assistente social deve ser “culturalmente versado e politicamente atento ao tempo histórico; atento para decifrar o não dito, os dilemas implícitos no ordenamento epidérmico do discurso autorizado pelo poder” (IAMAMOTO, 2009, p.3).

Para isso “é importante ter presente as determinações sociopolíticas do Serviço Social em sua origem e os processos que levam à sua organização como profissão”, que emergem no âmbito do “final da Segunda Guerra Mundial, de aceleração industrial, das migrações campo-

cidade e do intenso processo de urbanização, aliados ao crescimento das classes sociais urbanas, especialmente do operariado” (RAICHELIS, 2006, p.2).

Nesse contexto, se acirram as desigualdades sociais motivadas pela “crescente intervenção capitalista nos processos de regulação e reprodução social”, determinando que o Estado conduza intervenções por meio de políticas públicas para conter as forças sociais. Cria-se então, na conjuntura, o espaço de atuação para o Serviço Social que se insere na condição de executor das políticas e mantenedor do controle social.

Depreende-se que as políticas sociais estabelecidas pelos governos, ao longo da história brasileira, particularizadas pela dependência econômica e o colonialismo que lhes atribuiu características de resolução dos problemas sociais, caracterizaram-se por recortes paliativos na realidade social (PEREIRA, 2006, p.126).

Conforme Pereira (2006, p.126):

Essas ações lograram aportes reduzidos do Estado em cinco períodos: na política do *laissez-faire* (até 1930), onde áreas fundamentais como educação, saúde e habitação não foram contempladas com políticas efetivas e as que tiveram relevância, como o trabalho e a previdência, tiveram poucos subsídios.

Na década de 1930 e 1940 foi instituído o salário mínimo, valor que não levou em consideração os custos reais dos trabalhadores e criado o Ministério do Trabalho, a carteira de trabalho e a legislação trabalhista (governo Vargas). Já em 1950 nascem as grandes estatais (Petrobrás, Eletrobrás). Há intervenção forte na economia e na sociedade, entretanto o salário do trabalhador não obtém ganhos reais. Pereira (2006, p.132) refere que “o governo de Kubitscheck, a seguir, valorizou o capital externo, em obras que endividaram o País, e atuou discretamente nas políticas sociais em âmbito regional”.

Essa etapa populista/desenvolvimentista, segundo a mesma autora, de 1930 até 1964, de crescimento econômico e campo social em segundo plano, desencadeou a mobilização das massas insatisfeitas, sujeitadas a políticas que não atendiam suas reais necessidades. No entanto, quando o presidente João Goulart buscou intervir com reformas de base nas políticas e instituições, despertou as forças conservadoras da classe média e burguesia, articulando-as ao golpe militar e mergulhando o Brasil na ditadura.

Nesse momento, a concepção de política social é decorrência do desenvolvimento econômico, com repressão, desarticulação e cooptação dos poderes aos preceitos do sistema ditatorial. Essa realidade só se alterou a partir de 1974 a 1979, quando “foram criadas novas estratégias no campo econômico e na política social para conter o descontentamento da

sociedade” (PEREIRA, 2006, p.142). As ações executadas mantiveram o foco na pobreza, em política salarial de negociação direta entre empregado e empregador, na autonomia do legislativo e judiciário e no aparelhamento estatal técnico-administrativo para solução das demandas.

Já no governo Figueiredo ocorreram várias supressões na área social – em destaque habitação, assistência previdenciária e transporte público, transparecendo a dificuldade do Estado em assegurar e reconhecer os direitos dos cidadãos.

Em períodos subsequentes, notadamente em 1988, a Constituição Federal garantiu progressos em várias áreas sociais, destacadas pela Seguridade Social e a Saúde, a Assistência Social distributiva e a Previdência Social contributiva, que empreenderam um salto de qualidade no amparo social. Entretanto, muitos dos avanços institucionais se ressentiram das manipulações políticas, do jogo de interesses constante na conjuntura brasileira e, após a fase de transição, repercutiram no período neoliberal⁹ que recrudescer em políticas de desmonte do Estado.

2.1.1 A administração pública no contexto gerencial

Na esfera pública, a modernização do Estado, em nome da agilidade dos serviços, aplicada no modelo gerencial, se manifesta num esvaziamento político dos canais participativos, centralizando o poder decisório, da maneira como as organizações estão a serviço da economia e a reprodução do capital.

Instituto a desburocratizar o setor público, o modelo gerencial implementado por Bresser Pereira, em 1995, tinha como objetivo melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços com redução dos custos. Para isso, propôs “a subdivisão do aparelho do Estado em quatro setores, delimitando uma nova área de atuação do Governo” (MANCIBO; RIBEIRO, 2013, p. 196).

A partir disso, a fim de gerir e dispor os órgãos da administração pública integra-se à dinâmica estatal a racionalidade instrumental, agregando concepções como a gestão de resultados, planejamento estratégico, programas de qualidade e reengenharia organizacional, visando transpor a cultura burocrática, defasada e dispendiosa. Sob essa lógica, compeliu ao Estado regulador, mínimo, permeado por uma gestão vinculada a modelos privados de lógica mercantil que pode “colocar em risco a imparcialidade, o tratamento igualitário e a ética do

⁹ “Na ideologia neoliberal, o Estado ideal é visto como uma instituição necessária à defesa da propriedade privada; um aparelho de natureza basicamente coercitiva e com uma limitação bastante radical de suas funções: garantir a proteção à vida, à saúde, à liberdade e à propriedade privada” (MATOS, 2008, p.12).

interesse geral, princípios esses fundamentais em uma ação de utilidade pública¹⁰”. (CHANLAT apud MANCEBO; RIBEIRO, 2013, p.197).

Essas questões são destacadas por De Paula (2002, p. 10) ao ressaltar que a cultura gerencial propugna o foco “nas dimensões econômico-financeira e institucional-administrativa não enfatizando a dimensão sócio-política, o que dificulta o tratamento da relação entre os aspectos técnicos e políticos da gestão”. E que “é preciso reconhecer a natureza estrutural-funcionalista da abordagem gerencialista, claramente voltada para a estrutura e a eficiência da gestão em detrimento dos processos políticos”.

No que tange aos recursos humanos, De Paula (2002, p11) salienta que a política definida pelo Plano Bresser fortaleceu o núcleo estratégico do governo e procurou “isentar o Estado do recrutamento, formação e qualificação dos escalões inferiores, que seriam idealmente transferidos para a responsabilidade do setor privado e não estatal”.

Considerado trabalho improdutivo¹¹, o serviço público é cercado por uma complexidade institucional que de modo progressivo pode desmobilizar e adoecer seus trabalhadores: pressão interna da burocracia administrativa e das relações de poder e, conseqüentemente, das solicitações da população ao atendimento de suas demandas, ao mesmo tempo em que é confrontado por estereótipos sociais quanto ao seu comprometimento e ideais públicos.

De acordo com Silva (2013, p. 38), os servidores públicos têm dificuldade em identificar seu trabalho como de relevância social na execução das atividades laborais, o que pode estar relacionado a fatores associados: [...] “a automatização dos procedimentos, o foco na satisfação do cidadão-cliente e a falta de uma carreira pública estruturada tende a afetar a formação da responsabilidade pública desses funcionários” (DE PAULA, 2002, p. 10).

Dentro desse contexto, as exigências de trabalho para a categoria dos trabalhadores públicos têm se ressentido das imbricações da crescente fragilização no mundo do trabalho, a potencializar a degradação do funcionamento dos serviços e a deterioração das relações de trabalho.

Refere-se, de acordo com Filho (2004, p.1), que no setor público sobressaem sintomas de patologia organizacional envolvendo “a precariedade das condições de trabalho,

¹⁰ “Como um instrumento colocado a serviço do Estado e, por essa razão, responsável pelo alcance do bem comum, a administração pública possui uma função social a cumprir. Entretanto, quando ela o faz com o predomínio da lógica instrumental, tal função acaba não se concretizando, uma vez que preocupações com redução de gastos e alcance de resultados podem acabar tornando-se fins em si mesmo, em detrimento de objetivos de cunho social” (BRULON; VIEIRA; DARBILLY, 2013, p.1).

¹¹O trabalho produtivo na sociedade capitalista é “aquele que se troca por capital, ou seja, é trabalho que se troca por dinheiro, que na qualidade de capital enfrenta e domina a força de trabalho” (NETO, 2012, p. 11).

caracterizada por meios e equipamentos insuficientes e inadequados, espaços mal desenhados, práticas gerenciais distantes da realidade” a sistematizar o adoecimento físico e psíquico, principalmente as LER/DORT¹², nos locais de trabalho.

De modo geral, as questões de saúde não são pautas relevantes “nos projetos de capacitação gerencial da administração pública”, que na organização dos serviços médicos opta pela ação “isolada das políticas de recursos humanos, contribuindo para a construção de concepções e dinâmicas idiossincrásicas” (CARNEIRO, 2006, p.24).

As doenças, particularmente aquelas desencadeadas ou agravadas pelo trabalho, são comumente tidas como controláveis pelo próprio trabalhador como se a doença fosse de alguma forma, voluntária e reveladora de indivíduo passivo, que tem de se desculpar pelo seu adoecer (CARNEIRO, 2006, p. 25).

Essa acepção denota uma caracterização individual e biologicista¹³ da relação trabalho-saúde-doença e revela a fragmentação conceitual sobre o adoecimento no trabalho, o que não propicia maior investimento institucional em ações político-administrativas de promoção e prevenção de saúde no ambiente laboral.

Importa destacar que a falta de dados epidemiológicos quanto a afastamentos por licença médica e morbimortalidade no serviço público dificultam uma análise mais profunda sobre processos de trabalho e rebatimentos na saúde do servidor, dado que a administração pública, ainda muito voltada para a perícia médica e os custos gerados pelas licenças/afastamentos, carece de um olhar ampliado aos processos de adoecimento do/no trabalho. De maneira que, o contexto organizacional pode promover saúde ou pode ter impactos extremamente negativos para o trabalhador. Sendo assim, as ações de promoção e prevenção de saúde necessitam da articulação intersetorial e transversal da gestão nas políticas públicas, a fim de conduzi-las a um patamar de proteção integral à saúde do trabalhador.

Em busca dessa integralidade, as ações relativas à saúde do servidor, como a assistência e principalmente a perícia médica, devem estar vinculadas à gestão de pessoas, de modo a concretizar uma ampla rede de suporte administrativo e recursos específicos (CARNEIRO, 2006, p.27).

¹² A alta prevalência de problemas musculoesqueléticos compromete o funcionamento dos serviços públicos. Ela indica, em primeiro lugar, certa crise no desenho e desenvolvimento de políticas públicas. Em segundo, aponta para a insuficiência do processo social institucionalizado de desenho organizacional e do trabalho (FILHO, 2004).

¹³ “O biologicismo pressupõe o reconhecimento da natureza biológica das doenças; se justifica na compreensão que a doença é causada por agentes biológicos (químicos e físicos estão incluídos), em corpos biológicos, com repercussões biológicas” (CUTOLO, 2006, p. 16.).

Ocorre que as políticas de saúde efetivadas nos órgãos públicos, começam a se delinear no Brasil, a partir das legislações vigentes, muito embora tardiamente, cumprindo recomendações de organismos internacionais.

No âmbito federal essa construção passa a se consolidar a partir de 2009, quando o governo federal estabelece a Política de Atenção à Saúde do Servidor Público (PASS), com o objetivo de normatizar diretrizes através da implantação do SIASS – Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal. O SIASS está articulado em uma rede de unidades e serviços com a garantia de recursos financeiros específicos para a implementação de ações e projetos. As estratégias de atuação conformam três eixos: a vigilância, a perícia e a assistência em saúde.

Na sequência, o Decreto nº 7.602, de 07 de novembro de 2011, dispõe sobre a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho (PNSST), tendo por objetivo envolver toda a sociedade e com a participação de unidades da Administração Pública, buscando concretizar a promoção da saúde, a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e a prevenção de acidentes e de danos à saúde, relacionados ao trabalho ou que ocorram no curso dele, por meio da eliminação ou redução dos riscos nos ambientes de trabalho. Destaca-se o artigo IV alínea a): **“inclusão de todos trabalhadores brasileiros no sistema nacional de promoção e proteção da saúde”** (grifo nosso).

A PMPA, buscando adequar-se a essa realidade, lança, em 2011, o Programa de Atenção à Saúde do Servidor – PASS. O mesmo está vinculado ao eixo de gestão do programa “Você Servidor” e é um dos 12 programas estratégicos estabelecidos pela administração municipal, com o objetivo de dinamizar a “máquina administrativa, qualificar a prestação de serviços públicos” (PORTO ALEGRE, 2014, p. 13).

Para a implantação, planejamento e execução de atividades “possui módulos relacionados à construção de ações em saúde física e mental, saúde e segurança no trabalho, desenvolvimento e vida com qualidade, estudos permanentes e pesquisa” e busca promover, também, capacitações e troca de experiências sobre a temática (PORTO ALEGRE, 2013).

Como destaca Carneiro (2006) “atuar em promoção à saúde do trabalhador requer sair do foco da doença para o da saúde” e nesse aspecto, ao fomentar a concretude de uma política de saúde para o servidor, as estratégias desenvolvidas pela gestão devem estar embasadas na avaliação das condições e relações de trabalho, de como o trabalho é organizado.

Para isso, necessitam de uma rede de eixos de suporte e construção epidemiológica, além de equipes multidisciplinares que possam abranger as peculiaridades dos espaços laborais e as características de cada grupo de trabalhadores.

E, principalmente, da “participação dos servidores com os seus conhecimentos, reivindicações e vivências nos ambientes do trabalho”, enriquecendo o “processo de construção da política e da efetivação nas ações em saúde do trabalhador” (SILVA, 2013, p.184).

Com essa perspectiva, para realizar mudanças significativas sobre processos de saúde-doença no âmbito público, as ações de promoção e prevenção de saúde precisam ser qualificadas e constituídas de forma sistemática a fim de propiciar uma nova cultura sobre saúde e trabalho na administração pública.

3 O ASSISTENTE SOCIAL INSERIDO NO PROCESSO DE TRABALHO DE UMA GERÊNCIA PÚBLICA

Considerar o processo interventivo do assistente social no âmbito da administração pública ou privada é correlacionar à dimensão teleológica desse fazer, visto que o “Serviço Social é uma especialidade profissional dentro da divisão sociotécnica do trabalho, cujas funções são compreender a realidade socialmente contextualizada, produzir conhecimento acerca dessa realidade, e, ao mesmo tempo, intervir para transformá-la” (SILVA, 2007, p. 3).

Assim, a atuação na esfera estatal é determinada pela dinâmica contraditória que envolve as relações sociais do Estado com a sociedade civil, e o impele a agir propositivamente na formulação e realização de políticas sociais para responder às sequelas da questão social (RAICHELIS, 2006, p.3). Expressas na cotidianidade da administração pública, pelas repercussões da “reforma conservadora do Estado e da economia a desencadear um crescente e persistente processo de sucateamento dos serviços públicos” e de destituição de direitos (RAICHELIS, 2006, p.5).

Diante disso, o exercício profissional, referenciado pelos princípios e fundamentos ético-políticos do projeto profissional, compreende “decifrar no cotidiano as contradições, singularidades, as dimensões universais e particulares [...]” (LEWGOY, 2010, p.152) que se manifestam no contexto de trabalho, com o propósito de fundamentar a ação interventiva.

Frente a essas considerações e na busca por aperfeiçoar conhecimentos, conduz-se a reflexão sobre o trabalho do assistente social na gerência de acompanhamento funcional, área ligada à Secretaria de Recursos Humanos da SMA, *lócus* onde se manifestam expressões da questão social vividas pelos trabalhadores da administração centralizada¹⁴ da PMPA.

3.1 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS

A vivência de estágio, enquanto atividade de formação e transformação de saberes que se entrelaça com a experiência acadêmica, estabeleceu oportunidades de ampliação de aprendizagens e compartilhamento da realidade, observada no espaço sócio ocupacional da GEAF, que se refere em construção para o Serviço Social, desafiando a estabelecer a perspectiva crítica do trabalho, rompendo com o imediatismo exigido pelo cotidiano institucional.

¹⁴ A administração centralizada engloba as secretarias municipais e o Departamento de Esgotos Pluviais (DEP).

A gestão de pessoas é o estado da arte das transformações pelas quais foi passando a área de Recursos Humanos (RH), segundo Fanan (2013, p. 16), colocando-a em um “patamar estratégico na dinâmica organizacional, no desenvolvimento de ações articuladas às particularidades e âmbitos de trabalho que incluem o caráter multidimensional dos indivíduos e as características do serviço público”.

De forma geral, o processo de trabalho na instância pública tem a peculiaridade de “lidar com informação, planejamento, administração e controle, o que não o isenta dos conflitos”, afirma Nogueira (2006, p.7), e necessita da interligação com áreas que possam “responder ao conjunto de demandas como uma determinação fundamental para a resolutividade de questões cotidianas”.

Essa resolução considera efetivar intervenções que superem o foco individualizado, compondo mediações teórico-metodológicas e técnico-operativas, que, indissociáveis da dimensão ético-política, representam a combinação sinérgica de competências para o desempenho profissional. Não é de modo algum, tarefa fácil, pois as dificuldades/limitações na prática social tendem a manter o Projeto Ético-Político da profissão no campo da subjetividade, como um devir profissional (MENDONÇA, 2007 apud MOTA, 2011, p.63).

Em vista disso, atender as demandas institucionais e, por outro lado, as necessidades de quem sofre as consequências das relações hegemônicas, exige um processo de apreensão da realidade para reelaboração do objeto de trabalho e “essa relação não é desligada da sua visão do mundo, das leituras que efetua sobre o modo como um sistema de conhecimentos, políticas, valores e condutas se impõem, nem dos instrumentos de ação de que dispõem no momento” (TOMÉ, 2011, p.2).

3.1.1 Acompanhamento funcional: mediação e contradição nos processos de trabalho

Definido como um espaço de escuta, desenvolvimento, problematização, contextualização e busca conjunta de alternativas para as dificuldades enfrentadas no cotidiano de trabalho, o acompanhamento funcional é solicitado a: mediar situações de fragilização das relações de trabalho; estimular o protagonismo do trabalhador; qualificar as relações e a organização do trabalho; viabilizar o acesso à rede de serviços; e promover a saúde e segurança no trabalho (PORTO ALEGRE, 2013).

A proposição interventiva inicia-se no acolhimento com uma aproximação inicial sobre a demanda, e definição de procedimentos que pode incluir: visita institucional,

entrevista individual e/ou coletiva e plano de acompanhamento funcional (AFI), conforme estudo.

Nesse percurso, a mediação se apresenta como uma categoria instrumental essencial ao direcionamento dialético da atuação, e permite ao assistente social visualizar as conexões e relações no movimento que conduz as forças sociais e compõe o contexto social, cultural, econômico e político da sociedade.

Categoria essencial da vida humana “o trabalho, na atualidade, passa por profundas transformações, com impacto importante na forma de ser e viver do conjunto dos trabalhadores. As exigências extrapolam a capacidade laboral e se direcionam para as de ordem comportamental e cognitiva” (WUNSCH, 2016, p.218).

Em acordo, a subjetividade e a sociabilidade do trabalhador se encontram subjugadas pela perspectiva do capitalismo global, que desumaniza e intensifica a precarização no mundo do trabalho: “das relações contratuais, das relações interpessoais e inter-hierárquicas, das condições do ambiente interno de trabalho, das formas de gerenciamento e da organização do trabalho” (SILVA, 2011, p.17).

Realça-se que nos relatos dos servidores que solicitam a GEAF, observam-se impactos físicos e psíquicos decorrentes de aspectos ambientais, relacionais e organizacionais da instituição, refletindo no exercício profissional e na saúde do servidor.

Assim, no cotidiano institucional perpassam dificuldades de gestão, responsabilização individual – o servidor problema, inabilidade das chefias para gerenciar conflitos, dificuldade no desempenho das atribuições e falta de aportes materiais e humanos que qualifiquem os espaços e a prestação de serviços à população.

Para contextualizar as demandas sistematizadas e analisar seus condicionantes implícitos, destacam-se alguns atendimentos observados, tomando por base para essa compreensão: o motivo (subscrito) – solicitação do demandante; e a demanda¹⁵ – que emerge e perpassa o processo (marcador). São elas:

1) Desmotivação, sobrecarga de trabalho ou estresse

- Falta de pessoal; multiplicidade de tarefas; desvio de função.

2) Faltas não justificadas

- Comunicação difícil entre chefia e servidor ou c/colegas; problemas de saúde; uso de substâncias psicoativas; desmotivação por falta de suporte institucional.

¹⁵ Demandas sistematizadas a partir da vivência de estágio.

3) Insubordinação ou desrespeito a normas

- Sobrecarga de trabalho; questões pessoais; falta de comunicação c/chefia.

4) Dificuldade em realizar as atribuições do cargo

- Despreparo do gestor para a função de chefia; questões de saúde física e/ou mental; ausência de *feedback* da chefia.

5) Discordância em avaliação de estágio probatório

- Avaliação sem análise dos pontos preenchidos c/ o servidor; falta de comunicação quanto às atribuições; dificuldade do gestor quanto ao desenvolvimento do servidor; erro de preenchimento dos quesitos e/ou falta de informações; avaliação insuficiente quanto à realidade do trabalho; despreparo do servidor para o desempenho das atividades.

Dificuldade de relacionamento com chefia (s)

- Relações de poder/assédio moral; dificuldade p/ lidar com conflitos; falta de clareza sobre as atribuições; sobrecarga de trabalho; níveis hierárquicos sem definição clara.

6) Movimentação (busca)

- Insatisfação com a gestão do trabalho; desqualificação do trabalho desenvolvido; dificuldade de relacionamento; moradia longe; questões pessoais.

7) Problemas pessoais

- Sofrimento psíquico motivado pelo trabalho; questões de saúde pessoal ou familiar.

No contexto explicitado, as situações de relacionamento interpessoal, os conflitos aparecem nos atendimentos como objeto de sofrimento e perda da motivação para laborar.

A fragilização da gestão do trabalho e a conseqüente falta de suporte institucional está presente em maior ou menor grau nos diversos espaços institucionais, com repercussões significativas nas relações de trabalho e pessoais, incidindo nos modos de trabalhar e viver do servidor.

Outro aspecto a ser ressaltado refere-se ao uso de substâncias psicoativas, também identificado como relevante em determinados ambientes, principalmente casos de alcoolismo – tratados como questão individual. Constatou-se que o uso de substância psicoativa se apresenta de maneira sistemática, desorganizando o servidor no desempenho de suas funções. Nesse aspecto, as áreas de maior incidência têm se revelado em atividades meio, podendo indicar que seu uso seria uma forma de conviver com condições precárias para trabalhar.

Quanto às relações de poder podem evoluir do assédio moral¹⁶ para o assédio organizacional (quando a própria organização incentiva e/ou tolera as ocorrências), considerando possíveis práticas reiteradas, ou seja, institucionalizadas. Intentando aprofundar essas questões, destacam-se trechos exemplificativos de demandas produzidas em diferentes âmbitos.

No trecho a seguir, a solicitação feita pela direção da escola se refere aos conflitos de relação de professora com alunos e direção, com conseqüente abandono de sala de aula:

Não conseguia controlar a turma. Tentei de tudo que é jeito, táticas. Foram cinco semanas. Eu só pensava em dar coisas lúdicas. Tinha medo. Não queria fazer o relato da situação. Porque nada estava acontecendo! Era um trem descarrilhado. Estava cansado da miséria dos alunos, cansei de ver o comportamento. Não tem noção. Já dei aula em várias escolas, tenho vinte e cinco anos de magistério. Eles enfrentam a diretora, é como eles se colocam, eles são fruto do meio (DIÁRIO DE CAMPO, 2014).

O relato expõe um processo de esgotamento no exercício profissional em relação ao cotidiano da escola e as atribuições de professora. Nesse sentido, compreende-se que a prática docente se efetiva na técnica e no conhecimento, mas principalmente na dinâmica relacional do espaço de trabalho.

Conforme Thiele e Ahlert (2012, p.1) destacam “pesquisas [...] apontam como fatores ligados ao desgaste do professor tanto a falta de infraestrutura, as jornadas extensas, a falta de reconhecimento social, quanto à indisciplina e à violência dentro dos muros escolares”. Componentes como o ambiente escolar precarizado, a intensa responsabilidade do professor quanto ao desenvolvimento intelectual dos alunos e a falta de valorização fragilizam a atuação do docente, que, ao deixar de ser manifestação daquilo que acredita produzir, causa-lhe estranhamento e sofrimento. Para outro autor, “a alienação do professor pode se manifestar também quando a finalidade idealizada de sua atividade não coincidir com o resultado final,

¹⁶ “No assédio moral interpessoal, a finalidade está em prejudicar ou eliminar o trabalhador na relação (s) com o (s) outro (s), enquanto no assédio moral organizacional o propósito é atingir o trabalhador por meio de estratégias organizacionais de constrangimento, com o objetivo de melhorar a produtividade e o controle” (UFSC/NETCOS, 2016, p.1).

seja pelo processo de execução impor outras finalidades ou pelo professor não saber como alcançá-la” (SILVA, 2012, p.9).

As queixas são frequentes sobre sentimentos de inadequação e traçam a dificuldade do profissional em refletir quanto à idealização do ensino-aprendizagem, desejada na academia, com a realidade do local de trabalho vivenciado nas escolas municipais. Uma realidade que aparece frequentemente relacionada aos servidores em estágio probatório, momento em que o profissional passa a ter contato com um ambiente/meio social de vulnerabilidades. Comumente, as queixas referem dificuldade de lidar com as questões da sala de aula e de não conseguir estabelecer combinações com os alunos, o que faz com que as situações acabem fugindo ao controle, gerando sentimento de incapacidade.

Observa-se que o dia a dia da escola tem se tornado angustiante e frustrante para muitos profissionais, confrontados por situações desfavoráveis em suas atividades e tendo o desafio de construir respostas pedagógicas, formas de aprendizado adequadas às diferentes realidades sociais e culturais dos alunos, a fim de intervir no processo educativo com qualidade.

A gama de exigências políticas, sociais e profissionais que são impostas no exercício da profissão, requer uma diversidade de saberes que vai muito além da formação acadêmica. Necessita da formação permanente para o desenvolvimento de práticas qualificadas de ensino, além de estudos voltados à subjetividade docente/discente, tendo em vista que “a qualidade do ensino é significativamente afetada pelas condições de trabalho e saúde dos docentes” (THIELE; AHLERT, 2012, p.27).

Na área da saúde, os conflitos relacionais sejam com os pares, com a chefia ou com os usuários evidenciam a pressão constante e sintomática que perpassa essa área profissional. O trecho a seguir retrata a demanda de servidor que atua como enfermeiro em unidade de pronto atendimento, e revela sofrimento na relação entre técnicos e enfermeiros:

Estamos com excesso de trabalho, muitos usuários acessam o serviço. Faltam médicos que possam dar conta do atendimento e obrigam a gente a fazer um rearranjo das consultas. Alguns reclamam muito, xingam, tem sido bastante desgastante. Os técnicos têm muitos motivos de estarem desestimulados, mas os pacientes não podem sofrer por isso¹⁷.

Fizemos uma tentativa de chamar a atenção da chefia para as condições de trabalho e por dois dias (quinta e sexta-feira) só fazíamos a triagem dos pacientes conforme o protocolo de Manchester, sem organizar por ordem, para o atendimento médico. “Engessaram nosso trabalho”. Sofremos retaliação, fomos humilhados. Já no final de semana, sabendo que teria que retornar, comecei a sentir sofrimento e aumentei o ansiolítico” (DIÁRIO DE CAMPO, 2014).

¹⁷ Trechos retirados do Diário de Campo, sistematizados no estágio curricular obrigatório, 2014.

As características acima descritas revelam esgotamento¹⁸ profissional e demonstram as tensões enfrentadas por técnicos e enfermeiros num cotidiano em que a racionalidade de processos por vezes importados do setor privado, sem a devida reestruturação de procedimentos, predispõe à sobrecarga de trabalho e desprestígio ao servidor e implica adoecimento físico e mental desses profissionais.

Contraditoriamente, a saúde do trabalhador que atua nesta área também se encontra precarizada, o que propicia o desenvolvimento de relações arbitrárias e dificuldades no desenvolvimento das atividades laborais. Em seu relato, o servidor refere sentir-se desvalorizado por gestores e usuários quando está em atendimento. Ressalta-se que o grau de satisfação e realização no trabalho é fundamental para o fortalecimento da identidade do trabalhador.

O trabalho na área da saúde está associado “a valores sociais e éticos de grande alcance”, conforme destaca Seligmann (2003, p.15). A fala do servidor sobre a falta de comprometimento de colegas deixa clara essa relação, na qual os mesmos também se ressentem deste reconhecimento e os impulsiona a tencionarem as relações como forma de resistência grupal, exigindo respeito. Nesse campo, questões como sobrecarga de trabalho, salários defasados, perda de reconhecimento profissional, alívio de sofrimento, recuperação da saúde e também fragilidade, debilidade e urgência tendem a compor espaços adoecidos e adoecedores para o trabalhador. Os altos índices de licenças para tratamento de saúde de servidores auxiliares de enfermagem exemplificam este contexto.

Verifica-se nos atendimentos que a exigência, a prescrição do trabalho diário encontra-se fragmentada por dificuldades cotidianas e se revelam agravantes para a saúde do servidor, ao considerar que as más condições de trabalho diminuem a potência do indivíduo, adoecem e geram sofrimento coletivo. Silva (2013, p.284) refere que “a burocracia administrativa¹⁹ é um dos fatores que mais provocam tensões no trabalho, devido à constante falta de materiais, de profissionais e protocolos”. Além disso, soma-se a rigidez burocrática às demandas do próprio

¹⁸ Na síndrome do esgotamento profissional ou síndrome de *burnout* distinguem-se três características principais: “Presença de exaustão emocional; despersonalização (insensibilidade ou afastamento das pessoas que deveriam receber os cuidados ou os serviços relacionados com a função do trabalho); redução do envolvimento pessoal no trabalho, com conseqüente sensação de incompetência e insucesso no trabalho” (BICALHO, 2016, p. 1).

¹⁹ “Quanto às formas de gestão/control e sua intervenção na organização do trabalho, há que se destacar que, no setor público, o taylorismo e o fordismo só podem ser referidos na sua instância administrativa e burocrática exercendo sobre os funcionários muitas vezes papel semelhante ao que acontece na produção: divisão do trabalho, parcelamento das tarefas, separação entre planejamento e execução do trabalho, hierarquias, controles burocráticos e expropriação do saber sobre a totalidade dos processos de trabalho e organizacionais. Estes aspectos são férteis na produção do conflito interno ao Estado e implicam alienação e estranhamento do trabalho nessa esfera” (NOGUEIRA, 2006, p.7).

servidor provenientes do desgaste físico e dos riscos químicos a que se expõe no trabalho, que lhe causam frustração e sentimento de injustiça social.

A fala abaixo, de uma chefia, sobre o comprometimento físico de uma servidora após atuar por 25 anos na função de auxiliar de cozinha e estar em pronto atendimento, é reveladora desta tensão:

Concordamos que a organização do trabalho potencializou o adoecimento em que ela se inseriu por longos anos. Entendo que a dinâmica do trabalho não é pensada para que os processos repetitivos e a sobrecarga de trabalho no qual atuou em todo o período não incidissem negativamente na saúde da trabalhadora (DIÁRIO DE CAMPO, 2014).

Pondera-se que à gestão do trabalho, torna-se imprescindível compor a vigilância e a promoção de saúde para que as consequências desses processos de trabalho sejam menos danosas, à medida que as condições de saúde, referidas por Silva (2013, p.112), expõem pressões de toda ordem (físicas, mecânicas, químicas e biológicas que compõem a função do labor).

Outra demanda que se revela como questão importante para a gestão do trabalho é a inserção de portadores de deficiência na administração pública. O exemplo a seguir é referente à professora em estágio probatório, que, segundo a direção, tinha dificuldade para lidar com a deficiência, tornando-se muito dependente para exercer as funções: “Sentia-me humilhada e chorava todos os dias ao sair da escola. Eu sou concursada e esperava que houvesse condições para atender minhas necessidades” (DIÁRIO DE CAMPO, 2014).

Na intervenção, optou-se com a docente pelo seu remanejamento para outra escola, onde se percebe feliz, com desenvoltura e manejo em sala de aula, protagonizando a atuação.

Segundo o Decreto Estadual nº 44.300, de 20 de fevereiro de 2006, a inserção de pessoa portadora de deficiência em cargos públicos deve analisar: “III – a natureza das tarefas e atribuições próprias do cargo ou emprego público; IV - a viabilidade quanto à introdução de adaptações no ambiente de trabalho, nas tarefas, métodos, técnicas e instrumentos empregados”.

Salienta Gugel (2006, p.17) que dos 24,5 milhões de brasileiros que possuem algum tipo de deficiência, apenas 537 mil estão incluídos no trabalho, segundo dados do Censo 2000 e destaca que, além das razões históricas de marginalização que determinaram a invisibilidade dessa população, considerada incapacitada social e produtivamente, vivem ainda a luta pela

garantia de direitos essenciais²⁰, quais sejam: “ter acesso e ser mantido na escola, com ensino de qualidade; ter meios de se qualificar profissionalmente; ter acesso adequado a bens e serviços; concorrer em igualdade de condições para um trabalho digno e produtivo”. De sorte que a condição de trabalho plena e de potência dos sujeitos está em relação de interdependência com ações de gestão voltadas para a realidade e cultura organizacional de cada âmbito social, reconhecido em suas particularidades.

Na experiência de estágio observou-se a relação de impotência profissional dos sujeitos diante da realidade social da instituição. Na fala dos servidores o sentimento é de que falta vontade política para atender às necessidades prementes nas mais diversas áreas, favorecendo processos segmentados de atuação. O quadro funcional reduzido é visível em vários espaços institucionais e na percepção dos servidores que acessam o atendimento funcional. Constata-se a existência de desinteresse político em atualizá-lo, uma vez que a questão é visível, a partir dos mais diversos ângulos, o que torna mais difícil o trabalho destes profissionais. Atravessada por estes complexos processos econômicos, sociais e políticos a máquina pública caminha lentamente deixando as marcas deste trabalho no corpo e na vida destes servidores.

Nas atividades cotidianas, a fragilização político-institucional, a pressão pela prestação de serviços à coletividade, a dificuldade dos gestores no gerenciamento dos conflitos com a equipe de trabalho, muitas vezes sem aportes técnicos e também quase ausência de comunicação entre as diferentes instâncias compõem um sistema excludente e focal das questões que envolvem o trabalho. Contexto esse cada vez mais frequente através de afastamentos por problemas de saúde.

A administração pública, ao gerir essas questões, exerce um papel de controle sobre o trabalhador que se licencia, apontando para a responsabilização individual pelo adoecimento. Como resultado, tem-se o servidor que não revela seu adoecer até não conseguir mais esconder, já apresentando condições precárias de saúde. Nesse momento, enfrenta o ressentimento explicitado no olhar da administração e dos próprios colegas pelo seu adoecimento.

²⁰ Para que a pessoa com deficiência alcance a igualdade de oportunidades, devem ser garantidos serviços de apoio pessoal e de animais, intérpretes e toda sorte de instrumentos e aparelhos auxiliares, com o objetivo de aumentar o nível de independência em sua vida diária e, assim, poder exercer plenamente seus direitos. Assim, tem-se: • Apoio especial, considerado como conceito amplo, trata-se de serviço de apoio pessoal em que se incluem os valores de interdependência e visam aprimorar o relacionamento interpessoal (entre servidor ou empregado público com seu chefe imediato e colegas próximos, por exemplo), a fim de facilitar a mobilidade e a utilização dos meios e recursos existentes no ambiente de trabalho (GUGEL, 2006, p. 91).

O conjunto das questões que perpassam a administração municipal reflete a contradição do modelo gerencial no funcionamento público, visto que, em diferentes circunstâncias, se observa a fragilização na organização funcional, pela extinção de cargos, a privatização dos serviços e a não reposição das vagas de trabalho quando de aposentadorias e outros, recrudescendo em dificuldades para os servidores no desempenho de suas atribuições e gerando esgotamento físico e psíquico.

Apesar de sua importância estratégica na transmissão de sinergia às organizações públicas, a NAP, no entanto, demonstra ser deficiente em várias frentes de atuação dos organismos estatais nacionais: na garantia de uma proteção efetiva dos direitos dos cidadãos; na prevenção à atuação auto referenciada da burocracia pública; em assegurar o incremento de responsabilidade pública; e em impedir a apropriação privada do aparato estatal por parte dos grupos privados (CUNNIL GRAU, 1998 apud AYRES, 2006, p. 32).

O paradigma de gestão gerencial da Nova Administração Pública (NAP), no contexto interno do estado, “se traduz por um movimento em que a legitimidade de sua ação se subordina crescentemente aos fundamentos lógicos da racionalidade econômica ditada pelas organizações mercantis” (AYRES, 2006, p.32). Ao contrário do preconizado, na busca pela gestão com qualidade, o Estado estruturou suas atividades criando condições ideais e legais de regulação de mercado e de regras contratuais favoráveis à sua legitimidade, banalizando a saúde dos trabalhadores que “perdem a vida onde deveriam ganhá-la”.

A gestão pública, ao modernizar procedimentos com o uso de ferramentas que inovem os processos de trabalho e valorizem os trabalhadores da instituição e a prestação de serviços à população, contempladas por políticas institucionais, pode revigorar a condição dos trabalhadores em relação a agravos de saúde no ambiente de trabalho.

Concorda-se com Ayres (2006, p. 46) ao refletir sobre as mudanças administrativas no âmbito da gestão pública:

As teorias da administração pública que procuram radicar sua legitimidade no uso exclusivo de métodos e técnicas de gestão cometem equívocos crassos, uma vez que a implementação das reformas administrativas no mundo tem se baseado na combinação complexa de conceitos, políticas e ferramentas – o campo da cognição é associado aos campos do poder e da técnica.

O aperfeiçoamento organizacional, estabelecido pelo modelo gerencial, tem comprometido o objetivo precípua da administração pública – a direção social e coletiva de seus ordenamentos, políticas e programas, visto que os servidores vivenciam a perda de

referenciais e a desestabilização em seus espaços de trabalho, que podem repercutir em processo de alienação e sofrimento no trabalho.

As novas práticas²¹ atitam-se com a precariedade estrutural, a rotatividade dos servidores em postos de trabalho, devido aos agravos em relação à condição de saúde, a sobrecarga de trabalho, o desvio de função, a desqualificação profissional e desvalorização das relações de trabalho, com poder difuso de decisões. Os limites e desafios são imensos, pois significa **tecer o moderno dentro do arcaico**.

Por sua vez, o Estado aprisionado ao esquema do capital, não consegue efetivar os velhos papéis compensatórios e nem efetivar novos papéis transformadores, aos quais Nogueira (2006, p.11) refere: “o Estado está longe de alterar suas práticas antigas baseadas na fragmentação por setores e segmentos, no corporativismo de categorias, no conflito entre os níveis hierárquicos e institucionais”.

Como realidade da atual conjuntura, a administração pública gerencial, estratégia da burocracia capitalista, desafia o Estado a constituir mecanismos dinamizadores do espaço público e seus trabalhadores:

- ✓ Potencializar a alteração da rigidez e verticalidade nos processos de organização do trabalho;
- ✓ Estimular a comunicação propositiva entre as instâncias administrativas;
- ✓ Compor formas participativas de gestão incluindo-se os servidores nas decisões sobre as políticas internas ao Estado;
- ✓ Investir na qualificação dos profissionais gestores;
- ✓ Contribuir em ações de valorização e reconhecimento dos servidores.

Um dos desafios da gestão na contemporaneidade é pensá-la em função de sua capacidade de operar mudanças desejadas num contexto amplo, “envolvendo relações éticas, transparência e atenção ao meio ambiente e à saúde do trabalhador em todas as suas dimensões, entre outros fatores” (GARAY, 2006, p.143 apud FERNANDES, 2010).

²¹ “Ao implicar um tipo de análise organizacional da administração pública, o gerenciamento transformado em especificidade pública, ao lado da abordagem institucional, deve ser integrado numa grade analítica que leve em consideração uma outra perspectiva de análise do fenômeno administrativo, a saber, a análise das políticas públicas. A conjugação das perspectivas institucional e organizacional/gerencial com a análise das políticas públicas deve constituir, imperiosamente, o fio condutor de qualquer investigação no sentido de perscrutar, no cerne da esfera administrativa, a formação e o perfil intelectuais, o *modus operandi* e as estratégias operacionais adotadas pelos agentes públicos responsáveis pelo desenho, formulação, implementação e avaliação de planos e programas públicos” (AYRES, 2006, p. 46).

Com esta perspectiva, a PMPA implantou, em 2011, o sistema de gestão de projetos *EPM Enterprise Project Management* (EPM) como ferramenta complementar ao Portal de Gestão:

A ferramenta permite agregar importantes variáveis para o efetivo controle das atividades, como custos e equipes, e contribui para a detecção e solução de problemas encontrados durante a execução dos projetos. Disponível para todos os usuários e tomadores de decisão que, por meio de filtros, podem visualizar a vinculação das ações com vários programas, ampliando a comunicação e transversalidade e avaliando pontos críticos para o andamento dos projetos (PORTO ALEGRE, 2014).

É importante salientar que a gestão por programas pode ensejar uma dificuldade de transparência da administração pública, quanto a visualizar em que especificamente estão sendo gastos os recursos públicos. Também se salienta que o cenário econômico recessivo atual impacta na condução de projetos e políticas públicas, e enseja a precariedade das estruturas administrativas governamentais para concretizar as propostas no mapa estratégico de governo.

4 AS DIMENSÕES DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: COMPETÊNCIA E INSTRUMENTALIZAÇÃO PROFISSIONAL

O Serviço Social, determinado por novas concepções de trabalho, a partir das mudanças efetivadas no seio da categoria profissional pós-movimento de reconceituação, legitimadas pela perspectiva de uma atuação de base social crítica, com a incorporação do materialismo dialético²² como substrato do exercício profissional, vê-se desafiado a intervir, na atual conjuntura, com a afirmação peremptória dos princípios do Projeto Ético-Político que constituem os pilares da profissão.

Assim sendo, o projeto social concebido pela profissão contrapõe-se à agenda neoliberal de destituição dos direitos sociais e projeta uma sociedade “em que se propicie aos/as trabalhadores/as um pleno desenvolvimento para a invenção e a vivência de novos valores, o que, evidentemente, supõe a erradicação de todos os processos de exploração, opressão e alienação” (CFESS, 2011).

Nesse sentido, a luta é pela desarticulação de forças sociais que polarizam interesses, valor humano e recursos materiais em detrimento de uma população que sofre a desconstrução de seus direitos: ter a força de trabalho, mas não possuir a dignidade de uma vida pelo trabalho. É necessário, então, consolidar a ação profissional, exercer a apreensão do movimento social e suas manifestações e “projetar e forjar formas de resistência e de defesa da vida” (IAMAMOTO, 2010, p.28).

4.1 A IDENTIDADE DO ASSISTENTE SOCIAL TRABALHADOR ASSALARIADO: O CONTEXTO DAS TRANSFORMAÇÕES E DIMENSÕES DO TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE

Compreende-se que o processo em que vive a classe trabalhadora e a sociedade de modo geral, com as transformações no mercado de trabalho e que atinge a categoria dos assistentes sociais, historicamente imbricada às transformações sociais no âmbito das políticas sociais, desde os fundamentos da profissão, revela a precarização e flexibilidade do trabalho – exploração do trabalho, destinada a manter e ampliar a ordem hegemônica do capital.

²² “O método materialista histórico-dialético caracteriza-se pelo movimento do pensamento através da materialidade histórica da vida dos homens em sociedade [...]. Neste caminho lógico, movimentar o pensamento significa refletir sobre a realidade partindo do empírico (a realidade dada, o real aparente, o objeto assim como ele se apresenta à primeira vista) e, por meio de abstrações (elaborações do pensamento, reflexões, teoria), chegar ao concreto: compreensão mais elaborada do que há de essencial no objeto, objeto síntese de múltiplas determinações, concreto pensado” (PIRES, 1997, p. 87).

Inscrevendo-se como um trabalho especializado de inserção na divisão sociotécnica do trabalho, o Serviço Social está diante de um “duplo desafio, avançar a articulação entre ações desenvolvidas e a reflexão teórica crítica [...] e participar ativamente do movimento de defesa do caráter universalizante da Seguridade Social brasileira e da primazia do Estado na sua condução” (RAICHELIS, 2006, p. 13). Implica, de todo modo, a produção de intervenções cada vez mais críticas e criativas visto que, se por um lado os assistentes sociais obtiveram a ampliação das áreas de trabalho profissional, contrariamente estão colocados frente às “tensões à criação de mediações teórico-políticas e operativas ao projeto ético-político do Serviço Social brasileiro” (DURIGHETTO, 2014, p.182), insurgindo-se no âmbito das contrarreformas do Estado, avançando na constituição dos direitos sociais.

Nessas condições, Durighetto (2014, p. 183) entende que “o cenário de flexibilização das relações de trabalho e da precarização do emprego e principalmente da assistencialização no campo da proteção social, tem refletido em subtração do significado social da ação profissional – a dimensão ideopolítica”. E aponta como possibilidade para o fortalecimento do projeto profissional, a mobilização junto às lutas de base da classe trabalhadora, das organizações e movimentos populares, como uma relação necessária de correlação de forças, ensejando autonomia e valorização dos sujeitos.

São estratégias que se posicionam como constructo teórico-prático de resistência sociopolítica. Resistência e alinhamento aos mecanismos de ação coletiva que:

Podem nos conduzir a prospectivas teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas para além das políticas que intervimos, o que nos ajuda a enfrentar processos que vêm formando uma cultura profissional que tende a dar primazia à ação prática e aplicada no âmbito imediato e circunscrita aos limites das demandas institucionais posta à profissão (DURIGHETTO, 2014, p.190).

Refere-se que a dissociação entre teoria e prática inibe a materialização da luta do Serviço Social em concretizar direitos, nos espaços de trabalho, o que, na administração centralizada da PMPA, compreende elaborar estratégias para um rol crescente de precarização das condições materiais e relacionais dos processos de trabalho, o qual se encontra em contradição permanente e constitui um cenário a mobilizar os profissionais para atender as necessidades postas, consistindo ele mesmo em um trabalhador assalariado, submetido às mesmas contradições sociais.

De modo que o coletivo profissional deve contrapor-se e resistir ao aviltamento das condições para exercer o trabalho e, como preconiza o princípio fundamental II do Código de

Ética dos Assistentes Sociais: defender de forma intransigente os direitos humanos e recusar o arbítrio, o autoritarismo e a cristalização do exercício profissional no cotidiano dado.

No âmbito institucional, torna-se imprescindível fortalecer a resistência ao mero produtivismo quantitativo, medido pelo número de reuniões, de visitas domiciliares, de atendimentos, sem ter clareza do sentido e da direção social ético-política do trabalho coletivo (RAICHELIS, 2011, p.1).

A dinâmica institucional tende a restringir a autonomia técnica e “a transformar insidiosamente a própria natureza da profissão de Serviço Social, sua *episteme* de profissão relacional [...] e o desenvolvimento de trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória” (RAICHELIS, 2011, p. 1).

Cabe, portanto, aos profissionais, assegurar, em suas competências e atribuições, os valores essenciais de liberdade e equidade para ultrapassar as limitações impostas pela ordem burguesa “ao desenvolvimento pleno da cidadania, dos direitos e garantias individuais e sociais e das tendências à autonomia e autogestão social” (CFESS, 2011).

- Lutar contra as práticas que deslegitimam o trabalho profissional como o aumento da subcontratação do assistente social;
- Combater o estímulo à iniciativa privada nas ações sociais;
- Referendar a sociabilidade pública, em contrapartida à individualização social;
- Opor-se à legitimação do “serviço pelo direito”;
- Transparecer a responsabilidade do Estado diante de desigualdades sociais.

O assistente social “tem responsabilidade e chance de escolha, de imprimir sentido, direção valorativa e finalidade às suas ações, uma vez que portador de relativa autonomia na execução da sua atividade” (FORTI; GUERRA, 2012, p.9). Fortalecida por essa autonomia, “a atuação se ampliou à medida que, sem perder o caráter interventivo, trouxe para si o atributo da produção de conhecimento sobre o objeto e a ação incidente sobre ele” (SILVA, 2007, p.12)

Na condição de trabalhador assalariado, o assistente social tem o desafio de situar-se nos espaços sócio-ocupacionais e problematizar as demandas, estando circunscrito às relações de contrato de trabalho. Condição que, ressalta Iamamoto (2011, p.215), “impregna o trabalho profissional de dilemas da alienação e de determinações sociais que afetam a coletividade dos

trabalhadores” e coloca tensões cotidianas ao exercício profissional, referenciadas pela relação de classe na órbita do capital.

Dessa maneira, a materialização da direção interventiva está modulada pela intencionalidade do profissional, mas também pela correlação de forças que perpassa as instituições às quais o assistente social se insere e que “sofrem profundas metamorfoses em tempo de capital fetiche” (IAMAMOTO, 2011, p. 220).

Na sociedade do capital, o caráter fetichista da mercadoria descreve o fascínio que as mercadorias exercem sobre o homem, pois elas refletem a materialização das suas produções sociais, do seu processo de trabalho e demonstram o valor objetivo do trabalho na mercadoria, que as transforma em relações sociais de objetos, autônomas. Essa relação de produção domina os homens e Marx afirma que só será suplantada quando eles forem socialmente livres, tendo a mercadoria sob “controle consciente e planejado”.

Assim, as determinações sociais e políticas em que a sociedade burguesa mergulha a vida humana, na contemporaneidade, é processo dinâmico e de constante desafio para os profissionais de Serviço Social, na análise de recursos e procedimentos do fazer profissional e de afirmação do perfil propositivo do assistente social para atuar na gestão pública ou privada.

Relaciona-se uma experiência do estágio em que em um espaço de formação, diversos profissionais se reuniram para falar a respeito das dificuldades da prática profissional na instância pública e houve mobilização para pensar em mecanismos de diálogo entre os profissionais sobre esse cotidiano. Na ocasião, observou-se pelos comentários o sentimento de inquietude e solidão em relação à *práxis*.

É imprescindível estabelecer o diálogo interdisciplinar e intersetorial como forma de agregar experiências e produzir conhecimento sobre as especificidades dos processos de trabalho em diferentes contextos. E que esse saber seja partilhado para a constituição do trabalho humanizado, na administração pública, como reconhecimento da condição humana dos sujeitos, abrangendo a relação saúde/doença/cuidados.

4.1.1 Perspectivas da ação profissional: a experiência do estágio

A experiência de estágio, ao coproduzir um lugar de formação e exercício profissional, revela-se de grande riqueza para o processo de ensino-aprendizagem, já referido anteriormente, mas que se destaca, nesse momento, com as percepções desenvolvidas a partir do Projeto de Intervenção elaborado pela estagiária, que teve como objetivo tecer reflexões sobre o trabalho do núcleo de Serviço Social da GEAF, no âmbito da intervenção institucional.

O processo interventivo não se constrói *a priori*, ao contrário, faz-se no seu próprio trajeto, e essa construção não depende só do Assistente Social, mas também dos outros sujeitos envolvidos, dentre eles, o espaço sócio-ocupacional no qual o profissional está inserido e os destinatários das ações nele desenvolvidas (MIOTO; LIMA, 2009, p.27).

Assim, ao desenvolver sua intervenção, o assistente social é perpassado por uma complexidade de situações que nem sempre podem ser controladas. Essa condição se relaciona à peculiaridade do trabalho – à inserção num processo de trabalho, o que lhe confere a particularidade de ser uma profissão com atuação genérica.

O profissional, ao atender uma variedade de contextos com diferentes demandas, pode encontrar-se, habitualmente, com relações de conflitos de “competências e coordenação” (MIOTO; LIMA, 2009, p. 27), dificultando o diálogo propositivo e o trabalho coletivo, necessário para suprir a demanda. Cada campo enseja uma ação diferente, que requer respostas particularizadas, sendo que a administração centralizada atende diferentes secretarias da administração pública.

A identidade interventiva do assistente social, ao atuar com uma diversidade de espaços sócio-ocupacionais e diferentes formas de produzir, “muitas vezes, aparece de forma díspar e “irreconhecível” entre si e em relação à profissão” (MIOTO; LIMA 2009, p. 26). Essa questão pode ser observada no decurso do estágio, refletida em alguns contextos.

Outra demanda percebida é das lacunas de diálogo intersetorial e interdisciplinar para as ações profissionais, o que se pondera imprescindível articular, tendo em vista um cotidiano que não é cristalizado, que se movimenta, flui conforme o contexto e determina sempre novas necessidades para o exercício profissional. Dessa forma, a ação ao ser perpassada pela intencionalidade ética e política e fundamentada pela dimensão teórico-metodológica está direcionada para consolidar seus objetivos em cada intervenção.

Ao compreender o real, o assistente social alia as habilidades e técnicas instrumentais para atuar de modo a colocar o conhecimento em ação como ferramenta da *práxis* e “compreensão da gestão do trabalho vigente no contexto organizacional, visando à democratização das relações de trabalho” (FERNANDES, 2009, p. 45). Contudo, é essencial ter a consciência da correlação de forças que interagem nos espaços sócio-ocupacionais e da reflexão sobre as competências do assistente social na área, assim como dos fundamentos do seu exercício profissional.

Nesse percurso de reflexões, destacam-se algumas ponderações sobre os limites e perspectivas de atuação que podem incidir nos espaços de trabalho, sem pretender alcançar a

gama de possibilidades que compreendem o trabalho do assistente social na administração municipal.

- Condições políticas, econômicas e de gestão pública a incidir e nortear o exercício profissional na instituição;
- Resposta do profissional à contradição presente na conjuntura – mediar necessidades e interesses do servidor e da administração;
- Superar o caráter de homogeneidade das ações;
- Afastar-se da naturalização das intervenções;
- Buscar a perspectiva crítica para a mediação qualificada.

Em um cenário paradoxal, no qual se agudiza a precarização dos processos de trabalho no público ou privado, há que se ressaltar a área de gestão de pessoas como potencial interventivo ao permitir ao assistente social transitar em diferentes segmentos e realizar ações, mediações de fomento ao trabalho coletivo.

Diante de quadros de desestruturação dos direitos sociais, das políticas sociais que estão postas na atual conjuntura²³ de desmonte do Estado, e implicam também dificuldades para a concretude do trabalho qualificado, as áreas estratégicas de atuação são mobilizadoras de recursos para redimensionar o exercício profissional.

²³ Até pouco tempo era impensável na esfera pública, pensar a realidade que está sendo posta em discussão como forma de submeter as classes trabalhadoras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir a graduação, representada simbolicamente neste Trabalho de Conclusão, pode-se tecer algumas reflexões a respeito do trabalho do assistente social e seus desafios na qualificação da atuação. Ao empreender esse trajeto de aproximações com universos heterogêneos de trabalho, na esfera pública municipal, parece pertinente indagar: para que e para quem o assistente social desenvolve a sua *práxis*? Essas respostas se encontram no cerne do Projeto Ético-Político da categoria, tendo como horizonte os direitos sociais, a vida humana dignificada pelo trabalho.

Nesse trajeto de estudo, observou-se que a captura da dignidade dos trabalhadores, pela subsunção da subjetividade no contexto de transformação da sociedade e da agudização da questão social, se coloca em novas frentes de trabalho e, no caso da administração pública, em relação aos processos de trabalho que atingem a saúde do servidor, ao incidir em sofrimento físico e psíquico advindos da organização do trabalho.

A administração pública gerencial, implantada no Estado a partir das reformas administrativas de modernização dos processos burocráticos, relações de trabalho, não tem redundado em melhorias para o trabalho – atividade humana essencial que produz um lugar social aos sujeitos.

Dentro da especificidade do serviço público, o que se efetiva são processos de exploração, seja na quantidade de salário em relação à jornada de trabalho, na precariedade das condições de trabalho, nas relações de poder, na falta de participação dos servidores nas decisões. Assim, o trabalho é contraditório, exigindo reavaliar as mediações para não reproduzir o ajustamento dos sujeitos.

Observa-se que para atender a complexidade das demandas sociais é relevante buscar a interlocução com outras áreas, trabalhar a interdisciplinaridade e a intersetorialidade, em vista da pressão que se impõe aos processos de trabalho e de fragmentação social, impactada pelo recrudescimento capitalista, atravessando todos os compartimentos da vida dos sujeitos.

Compreende-se que, entre as habilidades necessárias para agir nesse contexto adverso, é fundamental fortalecer a reflexão crítica para descaracterizar o exercício profissional do senso comum. Nessa perspectiva, a mobilização é pela defesa da cidadania, da emancipação humana desejada e da análise de recursos disponíveis e procedimentos do fazer profissional.

No momento em que se conclui este trabalho, a precariedade avança no serviço público com possibilidades que poderá atingir a estabilidade dos trabalhadores com o parcelamento dos salários e a exoneração de concursados.

Destaca-se que no cenário atual de agravamento da crise econômica, política e jurídica vivenciada no país acirram-se as dificuldades para o assistente social na luta pela garantia e acesso aos direitos, e convida-o a congregar forças sociais na reafirmação do Projeto Ético-Político e no enfrentamento na busca pelo Estado Democrático de Direito.

REFERÊNCIAS

AGUERO, R. de Almeida. **Discursos, memória e fabricação/construção discursiva da identidade:** os brasiguaios nos dois lados da linha. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000955043&loc=2015&l=4600bac438427095>. Acesso em: 10 abr. 2014.

AHLERT, A; THIELE, M. E. B. **Condições de trabalho docente:** um olhar na perspectiva do acolhimento. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/857-4.pdf>. Acesso em: 29 maio 2016.

ALVES, G. Trabalho, corpo e subjetividade: toyotismo e formas de precariedade no capitalismo global. Trabalho, Educação e Saúde. **Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio**, Fundação Oswaldo Cruz, v. 3, n. 2, p. 409-428, 2005. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/10826>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

_____. **Dimensões da reestruturação produtiva** – Ensaios de sociologia do trabalho. Disponível em http://www.giovannialves.org/Capitulo%2010_texto.pdf. Acesso em: 25 mar. 2016.

ANTUNES, R. As novas formas de acumulação de capital e as formas contemporâneas do estranhamento (alienação). **Caderno CRH**, Salvador, n. 37, p. 23-45, jul./dez. 2002. Disponível em: www.cadernocrh.ufba.br/include/getdoc.php?id=941&article=128. Acesso em: 25 jun. 2016.

_____. **A dialética do trabalho**. Escritos de Marx e Engels. 2.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2013. V.1.

AYRES, C. B. **A administração pública brasileira e as vicissitudes do paradigma de gestão gerencial**. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/spp/n51/n51a03.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2016.

BAPTISTA, Myriam Veras. **Planejamento social:** intencionalidade e instrumentação. 2.ed. São Paulo: Veras, 2002.

BICALHO, A. **Síndrome do esgotamento profissional**. Disponível em: <https://pt.scribd.com/doc/312319853/Sindrome-Do-Esgotamento-Profissional>. Acesso em: 15 jun. 2016.

BRASIL. **Decreto nº 7.602**, de 7 de novembro de 2011. Dispõe sobre a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho (PNSST). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7602.htm. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz. Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca. **A reforma sanitária brasileira**, jul. 2014. Disponível em: <http://www.ensp.fiocruz.br/portal-ensp/judicializacao/pdfs/introducao.pdf>. Acesso em: 15 out. 2015.

BRASIL. **Lei nº 8.080**, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Ministério da Saúde. Brasília, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm. Acesso em: 15 out. 2015.

BRULON, V.; VIEIRA, M. M. F.; DARBILLY L. Choque de gestão ou choque de racionalidades? O desempenho da administração pública em questão. **READ. Rev. Eletrôn. Adm.**, Porto Alegre, v.19, n.1, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-23112013000100001>. Acesso em: 12 abr. 2016.

BRUNELLI, M. da G. M. **Motivação para o trabalho**. Disponível em http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/sma/usu_doc/maria_da_graca_mello_brunelli._tcc.pdf. Acesso em 15/06/2016.

CANTALICE, L. B. de Oliveira; SILVA, E. T. F da. **Mediações das atuais demandas postas aos assistentes sociais**. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/tps/article/view/2953/2514>. Acesso em: 18 out. 2015.

CARNEIRO, S.A.M. Saúde do trabalhador público: questão para a gestão de pessoas – a experiência na Prefeitura de São Paulo. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 57, n.1, p. 23-49, jan./mar., 2006.

CATTANI, A. D. A vida precária: bases para a nova submissão. In: CATTANI, Antônio David; DÍAZ, Laura Mota (Orgs.). **Desigualdades na América Latina: novas perspectivas analíticas**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2005, p. 51-71.

CONSELHO Federal de Serviço Social – CFESS. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 9.ed. rev. e atual. Brasília, 2011.

CONSELHO Regional de Serviço Social – CRESS. **Projeto Ético-Político do Serviço Social**. Disponível em: <http://cress-es.org.br/projetoetico.htm>. Acesso em: 15 out. 2015.

CUTOLO, L. R. A. **Modelo biomédico, reforma sanitária e a educação pediátrica**. Disponível em: <http://www.acm.org.br/revista/pdf/artigos/392.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2016.

DIAS, E. C. Transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho. In: DIAS, E.C. et al. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília/DF: MS, 2001, p. 161-194.

FERNANDES, R.M. C; MACIEL, A. L. S. **Requisições para o trabalho dos assistentes sociais**. Porto Alegre: 2009.

FILHO, J. M. J. **Desenho do trabalho e patologia organizacional: um estudo de caso no serviço público**. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300007. Acesso em: 13 abr. 2016.

FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda. **Serviço social: temas, textos e contextos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2012. (Coletânea Nova de Serviço Social)

GUGEL, M. **A Pessoa com deficiência e o direito ao concurso público**. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/pcd-direito-concurso-publico.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2016.

HARVEY, D. **O novo imperialismo**. São Paulo: Loyola, 2004.
 _____. **Para entender o capital**. São Paulo: Boitempo, 2013.

IAMAMOTO, M. V. O serviço social na cena contemporânea. In: CFESS/ABEPSS (Orgs.). **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 15-45. Disponível em: <http://welbergontran.com.br/cliente/uploads/ff8bdad81bfe9bf1cf300f11f0e8b9685e265ccc.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2015.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LEWGOY, A. M. B. **Supervisão de estágio em serviço social: desafios para a formação e exercício profissional**. 2.ed. São Paulo, 2010.

MANCEBO, D.; RIBEIRO, C. V. dos Santos. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932013000100015. Acesso em: 06 dez. 2015.

MARX, K. **O capital**. Livro 1. O processo de produção do capital. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008. V.1.

MATOS, S. T.S. **Conceitos primeiros do neoliberalismo**. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/viewFile/3314/2716>. Acesso em: 16 jun. 2016.

MENDES, J.M. R; WUSCH, D.S. Processos de trabalho e a instrumentalização do trabalho profissional nas dimensões da competência profissional. In: BAPTISTA Alzira Maria; CARLOS Sergio Antônio (Orgs.). **Supervisão de estágio em serviço social: uma perspectiva de formação permanente**. Porto Alegre: PROREXT/UFRGS, 2014, p. 69-82.

MIOTO, R. C. T.; LIMA, T. C. S. A dimensão técnico-operativa do serviço social em foco: sistematização de um processo investigativo. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 8, n.1, p. 22-48, jan./jun. 2009.

NARDI, R.C; RAMOS, M.C; TITTONI, J. A experiência de afastamento do trabalho por adoecimento vivenciada como processo de ruptura ou continuidade nos modos de viver. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v.11, n.2, dez. 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1516-37172008000200006&script=sci_arttext. Acesso em: 06 dez. 2015.

NETO, A. B. dos Santos. **Trabalho produtivo e trabalho improdutivo nas “teorias da mais-valia” de Karl Marx**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/1980-3532.2012n8p5>. Acesso em: 13 abr. 2016.

NETTO, J. P. Crise do capital e consequências societárias. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n.111, jul.-set. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282012000300002>. Acesso em: 02 abr. 2016.

NOGUEIRA, A. **Relações de trabalho no setor público**. Disponível em: http://www.pucsp.br/eitt/downloads/III_Ciclo_Arnaldo_Nogueira.pdf. Acesso em: 06 jun. 2016.

PAULA, A. P. Paes de. Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, v. 1, n. 45, jan.-mar. 2005.

PEREIRA, P. A. P. **Necessidades humanas**: subsídios à crítica dos mínimos sociais. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2002.

PIRES, M.F. de Campos. **O materialismo histórico-dialético e a educação**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v1n1/06.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2016.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal de Porto Alegre. **Manual De Gestão PMPA/2014**. Disponível em: http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/smpeo/usu_doc/manual_de_gestao_prefeitura_2014_site.pdf. Acesso em: 15/06/2016.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal de Porto Alegre. **Manual do Servidor Municipal de 2013**. Disponível em: http://www2.portoalegre.rs.gov.br/portal_pmpa_novo. Acesso em: 04 abr. 2016.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Gerência de Acompanhamento Funcional – GEAF. **Diretrizes de trabalho do serviço social na GEAF**. Núcleo de Serviço Social da Gerência de Acompanhamento Funcional. Porto Alegre, 2013.

QUINTANA, K. **Relatório final de estágio III**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2015.

_____. **Diário de campo**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações dos seus direitos. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n.107, jul.-set. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282011000300003. Acesso em: 19 jun. 2016.

ROTTA, Edeimar; REIS, Carlos Nelson dos. **Desenvolvimento e políticas sociais**: uma relação necessária. 2007. Disponível em: http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7950/2/Desenvolvimento_e_politicas_sociais_uma_relacao_necessaria.pdf. Acesso em: 18 abr. 2016.

SCHNEIDER, Y. **Agências reguladoras e democracia**: a necessária aplicação do modelo de democracia cooperativa reflexiva do conhecimento para legitimação de sua atuação. Disponível em: http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/4227/Yuri_Schneider.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 10 abr. 2016.

SELIGMANN-SILVA, E. Psicopatologia e saúde mental no trabalho. In: MENDES, R. (Org.). **Patologia do trabalho**. 2.ed. Atual. Ampl. São Paulo: Atheneu, 2003.

SILVA, A. Alves da. **A gestão da seguridade social brasileira**: entre a política pública e o mercado. São Paulo: Cortez, 2004.

SILVA, F. G. da. Alienação e o processo de sofrimento e adoecimento do professor: notas introdutórias. Disponível em: http://www.revistalabor.ufc.br/Artigo/volume7/4_Alienacao_e_o_processo_de_sofrimento_e_adoecimento_do_professor_-_Flavia_Goncalves_da_Silva.pdf. Acesso em: 29 maio 2016.

SILVA, M. da C. C. da. **A saúde do servidor público em sua dimensão social**. Maceió: EDUFAL, 2013.

SIMIONATTO, I.; LUZA, E. Estado e sociedade civil em tempos de contrarreforma: lógica perversa para as políticas sociais. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v.10, n.2, p. 215-226, ago.-dez. 2011.

TOMÉ, M. R.A **Sobre a investigação em Serviço Social**. Disponível em: <http://www.cpihts.com/PDF/Rosa%20Tome.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Núcleo de Estudos do Trabalho e Constituição do Sujeito. **Assédio moral no trabalho**. Disponível em: http://www.assediomoral.ufsc.br/?page_id=416. Acesso em: 28 maio 2016.

WUNSCH, Dolores. Processo de trabalho. In: FERNANDES, Rosa M. C.; HELLMANN, Aline (Orgs.). **Dicionário crítico**: política de assistência social no Brasil. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2016, p. 217-220.

YAZBEK, M. C. A dimensão política do trabalho do assistente social. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 120, p. 677-693, out./dez. 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.004>. Acesso em: 25 nov. 2015.