

Educando
para a paz

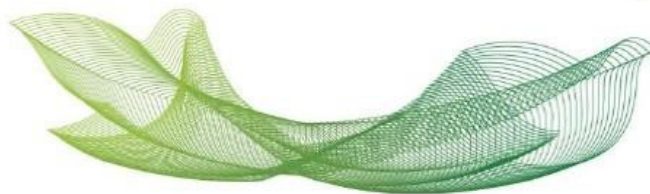
UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO

SERVIÇO SOCIAL

**Patrícia Rodrigues Lopes
Sandra Clemente da Silva Santos**

Desafios e Perspectivas na Prática Profissional do Serviço Social

**Bragança Paulista
2024**



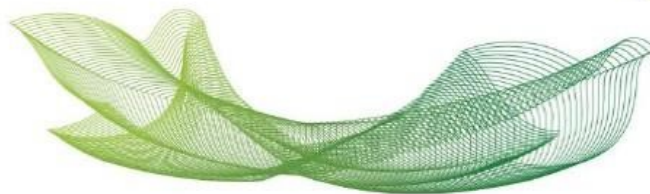
Desafios e Perspectivas na Prática Profissional do Serviço Social

LOPES, Patrícia Rodrigues RA:007202008295
SANTOS, Sandra Clemente da Silva
RA:007202007665
CARMO, Prof. Dra. Perla Cristina da Costa Santos
do

RESUMO

O Serviço Social tem adquirido cada vez mais importância diante da desigualdade atenuante do século XXI. Entretanto, tem encontrado cada vez mais obstáculos e desafios significativos para sua prática. Destacam-se, entre esses desafios, a precarização do trabalho, as limitações de recursos oferecidos pelas políticas públicas, as progressivas demandas por serviços e a pressão profissional. Tudo isso exige que o profissional do Serviço Social aprimore constantemente suas competências para ajustar suas intervenções, tornando-as mais eficazes e adequadas ao público atendido. Esse artigo apresenta uma análise crítica desses desafios, identificando as dificuldades que afetam a eficácia das relações sociais e o bem-estar dos indivíduos atendidos, perpetuando uma lógica capitalista que mantém a desigualdade. Para tanto, realizou-se uma revisão bibliográfica com artigos que propunham analisar as contradições do serviço, examinando as implicações éticas do mesmo e propondo estratégias de superação, contribuindo para o debate sobre a prática eficaz e promoção da justiça social. Concluiu-se, após a leitura do material, a necessidade de maiores investimentos em pesquisas sobre práticas eficazes, o estabelecimento de parcerias entre instituições governamentais e não governamentais, o fortalecimento da participação popular e a atualização constante da formação profissional para possibilitar uma perspectiva crítica do profissional.

Palavras-chave: ética profissional; desafios; prática profissional; Serviço Social.



1. INTRODUÇÃO

O século XXI acarretou em diversas mudanças econômicas e sociais, oferecendo um cenário que perpetua e reproduz diversas estruturas mantenedoras da desigualdade social, tanto pela precarização das relações de trabalho quanto pela fragilização da população em vulnerabilidade social (Moraes, 2016). Diante disso, torna-se evidente a importância do Serviço Social na garantia de direitos para a redução da desigualdade.

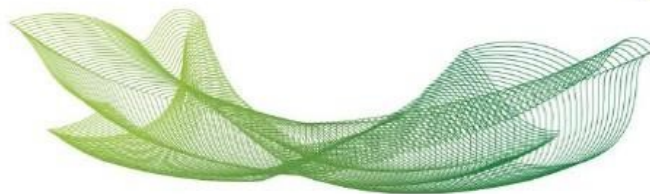
Entretanto, percebemos durante as práticas do estágio obrigatório curricular que os profissionais da área enfrentam diversas dificuldades relacionadas à obtenção da autonomia e à eficácia das ações realizadas, impactando diretamente o bem-estar da população atendida. Assim sendo, interessamo-nos pela temática dos obstáculos encontrados no trabalho realizado pelo Serviço Social.

Inicialmente, ressalta-se o fato de a literatura existente relativa ao tema destacar uma lacuna na análise dos impactos específicos que esses problemas causam nas práticas profissionais e nas relações sociais, o que limita a proposição de melhorias para as práticas dos assistentes sociais e às políticas públicas, com o intuito de garantir ainda melhor que os usuários usufruam dos direitos que possuem (Benevides, 2021).

Deve-se considerar ainda que os principais desafios enfrentados pelos assistentes sociais em seus ambientes de trabalho – sejam eles instituições privadas, instituições das Organizações da Sociedade Civil (OSC) ou no setor público – dizem respeito à falta de infraestrutura e recursos adequados, limitando as intervenções possíveis e a eficácia destas. Essa limitação, além de prejudicar o trabalho do assistente social, impacta diretamente na possibilidade de estabelecer vínculos com o público atendido e possibilitar seu bem-estar.

Além disso, a padronização excessiva de tarefas e a pressão por produtividade podem levar a um atendimento mecânico, desconsiderando as particularidades de cada caso e comprometendo a ética profissional. Salienta-se que isso está em desacordo com os princípios do Código de Ética do Serviço Social (CFESS, 2012), que visa promover a dignidade, justiça social, igualdade e equidade através de um olhar idiossincrático.

Assim sendo, para que as ações realizadas sejam eficientes, é imprescindível



que as instituições ofereçam um ambiente de trabalho apropriado, garantindo recursos necessários, respeitando as especificidades do serviço social e evitando sua robotização; pois o trabalho deve sempre se adequar à singularidade dos indivíduos e territórios em que esses profissionais estejam inseridos. Apenas assim é possível compreender o público atendido para então buscar sua emancipação.

Destarte, esse trabalho foi realizado no intuito de compreender os principais desafios enfrentados pelos profissionais do Serviço Social na prática cotidiana, de forma que possam ser analisados os impactos que cada uma dessas dificuldades proporciona na sua prática profissional. Compreendemos que isso é fundamental para que sejam refletidas novas possibilidades de intervenção para que seja otimizado o bem-estar dos usuários atendidos.

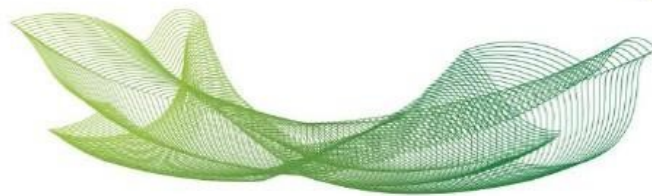
2. METODOLOGIA

Para realizar essa revisão de literatura, foram utilizadas as bases de dados científicos: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e o Google Acadêmico. Foram utilizados como critérios para seleção artigos que refletissem sobre o papel do Serviço Social na luta por direitos sociais e identificassem contradições relativas à prática profissional na área.

O objetivo desse estudo foi compreender as dinâmicas do trabalho no Serviço Social, considerando as relações entre a prática profissional e os interesses capitalistas, analisando sua influência na luta pelos direitos sociais e seus efeitos na prática do assistente social. Assim sendo, buscou-se refletir sobre o papel do serviço social na obtenção de uma sociedade mais justa e igualitária, identificando quais dificuldades e obstáculos impactam na atuação do profissional.

3. IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA PROFISSIONAL

A prática profissional no Serviço Social é permeada por desafios e contradições, refletindo a complexidade da sociedade. Considerando isso, a atuação do assistente social visa atender às necessidades da população vulnerável, intermediando indivíduos e organizações, além de colaborar com a implementação das políticas públicas e na promoção dos direitos sociais. Segundo Cardoso e Cruz (2021), a assistência social representa uma ferramenta fundamental para responder



às demandas da parcela vulnerável da sociedade, posicionando o assistente social como mediador crucial no processo de ampliação dos direitos e da participação política dos usuários.

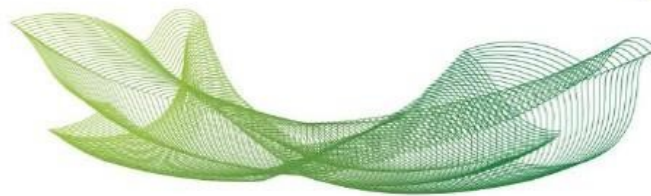
Em um cenário onde o profissional enfrenta grandes desafios, como os conflitos entre a sociedade civil, as instituições e as empresas, a prática profissional deve ser pautada por uma reflexão crítica e constante. Iamamoto (2022) destaca que esses desafios nos obrigam a revisar nossas ações e intervenções, questionando atitudes baseadas no trabalho cotidiano e nos conflitos inerentes às instituições e ao mercado de trabalho.

A prática profissional deve transcender o indivíduo e integrar as aspirações deste com o grupo e a sociedade, enfrentando as limitações impostas pelo capitalismo neoliberal e pelas ideias conservadoras, promovendo, assim, uma perspectiva mais ampla de transformação social. Para que essa transformação se concretize, é necessário romper com a visão determinista instaurada atualmente que reduz a complexidade das dinâmicas sociais à lógica do capital. Essa perspectiva, segundo Iamamoto (2022), gera uma visão fatalista do Serviço Social, que desconsidera a dinâmica contraditória da sociedade e prejudica a possibilidade de superação.

Isso ocorre porque, quando o profissional se acomoda, sua tendência é atuar de forma burocrática e rotineira, limitando-se a cumprir suas tarefas de forma mecânica e tecnocrática. Esse quadro reforça uma atuação tutelar e paternalista, onde o assistente social acaba por se tornar um agente que replica as estratégias das classes dominantes, sem questionar as estruturas de poder que as sustentam para poder levar as pessoas à sua superação.

A visão determinista do Serviço Social reduz a profissão a um trabalho padronizado e burocrático, limitando também as possibilidades de intervenção. Esse tipo de visão pode levar à acomodação e à mediocridade profissional, já que o assistente social acaba acreditando que a realidade não pode ser modificada. No entanto, é fundamental que o profissional busque sempre romper com estas visões reducionistas e ilusórias para possibilitar uma prática inovadora e eficaz, capaz de enfrentar os desafios contemporâneos (Iamamoto, 2022).

Por outro lado, também é necessário evitar a idealização messiânica do Serviço Social, que projeta um cenário utópico e inatingível onde o profissional atua sem limitações. Iamamoto (2022) afirma que, ao adotar uma visão idealizada, há o



risco de o assistente social também acabar entendendo com o tempo que a realidade é um obstáculo intransponível, o que gera desilusão e o paralisa diante das dificuldades cotidianas. Essa postura idealizada ignora as contradições e desafios reais da sociedade, impedindo uma análise crítica e a busca por alternativas concretas para a transformação social.

Segundo Iamamoto (2022), as alternativas encontradas para as demandas enfrentadas pelos profissionais de Serviço Social não surgem de forma automática, exigindo cada vez mais uma abordagem específica e uma compreensão profunda das necessidades individuais e coletivas. Cada situação demanda uma análise apurada que reconheça as condições estruturais e, a partir daí, possibilite a transformação e emancipação dos sujeitos. Neste processo, as possibilidades de intervenção estão condicionadas pela conjuntura, que impõe limites, mas também oferece espaço para ações criativas e inovadoras. Ao compreender a dinâmica social de maneira crítica, o assistente social pode desenvolver estratégias que evitem uma visão fatalista e proponham alternativas viáveis e realistas para o enfrentamento das desigualdades e injustiças sociais.

Importante destacar que o Serviço Social não deve ser compreendido como prática isolada ou padronizada, mas como uma especialidade inserida na sociedade para possibilitar transformações históricas que afetam a divisão e a organização do trabalho. O contexto atual exige que os profissionais reconheçam as mudanças sociais e econômicas que impactam a profissão e, a partir disso, busquem novas formas de intervenção em conjunto. Como afirma Iamamoto (2022): “a mudança do quadro social não depende apenas de nós”, e é preciso superar uma visão voluntarista messiânica que coloca o assistente social como responsável único pelas transformações sociais.

Diante das complexidades e contradições presentes na prática do Serviço Social, é fundamental que o assistente social atue de forma crítica e reflexiva, reconhecendo os limites e as possibilidades da sua intervenção. Sua atuação deve ser orientada pela defesa dos direitos humanos, pela promoção da justiça social e pela construção de uma sociedade mais equitativa. O desafio é romper com visões reducionistas e idealizadas, buscando sempre inovações que permitam enfrentar os processos sociais contemporâneos de maneira eficaz e transformadora.

3.1 DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS ASSISTENTES SOCIAIS

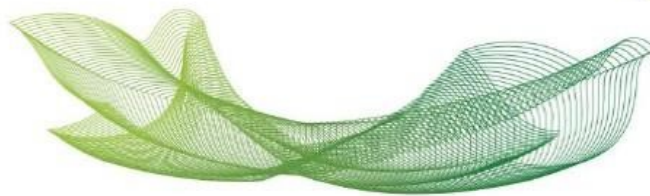
Os assistentes sociais enfrentam desafios significativos na preparação de propostas pela garantia dos direitos sociais, que exigem uma posição propositiva e executiva (Iamamoto, 2022). Esta abordagem ajuda a identificar novas demandas e buscar soluções inovadoras para a concretização dos direitos.

As políticas sociais são percebidas de diferentes formas, dando origem a muitas interpretações sobre o seu papel (Faleiros, 2009). Esta complexidade requer uma compreensão crítica das dinâmicas sociais, econômicas e políticas.

Diante disso, a emancipação humana no serviço social deve ser compreendida em uma perspectiva crítica dos limites impostos pelo sistema capitalista (Santos, 2018). Ressalta-se ainda a necessidade de se afastar da cultura conservadora, superando o paternalismo, o clientelismo e o fisiologismo. Portanto, o profissional do Serviço Social deve se fundamentar no Código de Ética Profissional (CFESS, 2012) e pela Lei nº. 8.662/93 (BRASIL, 1993):

- I. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- II. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- III. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- IV. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- V. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- VI. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes – autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;
- IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;
- X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física.

A atuação dos (as) assistentes sociais deve estar baseada nesses princípios



éticos, como a proteção intransigente dos direitos humanos, a ampliação da cidadania, a proteção da democracia, a igualdade, a justiça social, a eliminação de preconceitos, o reconhecimento da liberdade, o pluralismo e o compromisso com a qualidade de vida. Estes princípios demonstram um compromisso com uma sociedade, mas inclusiva e justa para construir uma nova ordem social, o que implica em uma abordagem ética, crítica e comprometida como a justiça social.

A concretização dos direitos sociais depende da articulação entre políticas públicas, participação social e compromisso ético. O Serviço Social desempenha um papel fundamental na proteção dos direitos sociais, no combate às desigualdades e na promoção dos direitos sociais, no combate às desigualdades e na promoção de uma sociedade mais justa e igualitária.

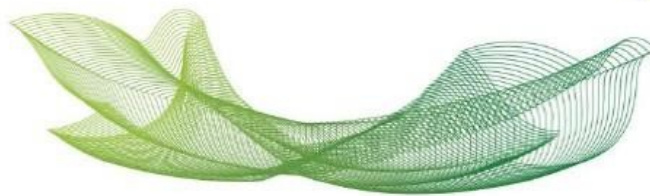
3.2 RELAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL COM OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS SOCIAIS

O Serviço Social desempenha um papel fundamental na sociedade, buscando estabelecer uma conexão transformadora com os usuários, visando sua emancipação, conforme destacado por Iamamoto e Carvalho (2013). Essa interação abrange uma ampla gama de demandas sociais complexas, incluindo: violência doméstica, abuso infantil, divergências familiares, questões habitacionais e discriminação baseada em raça, religião, cultura, gênero e orientação sexual; independente da faixa etária.

Para enfrentar essas complexidades, os (as) assistentes sociais necessitam de formação contínua e atualizada, permitindo abordar essas questões com propriedade e de forma eficaz. No entanto, eles enfrentam o desafio de harmonizar os direitos dos indivíduos atendidos com as normas institucionais onde atuam, operando em um sistema capitalista onde o capital e o trabalho frequentemente se opõem (Iamamoto & Carvalho, 2013). Essa tensão entre demandas da instituição e da prática exige uma abordagem cuidadosa e equilibrada.

A divisão de trabalho entre as ciências, a segmentação entre teoria e prática, ciência e técnica, são expressões da crescente divisão de trabalho intelectual e manual, que se desenvolve à medida que se aprofunda o capitalismo (Iamamoto & Carvalho, 2013).

Assim sendo, compreende-se que a principal meta do Serviço Social é



promover o bem-estar das pessoas atendidas, fomentando a equidade social e atuando em questões relativas a direitos. Isso exige que seja implementada a transformação em diversos ambientes, como o laboral, o familiar, o educacional, os ambientes de saúde e de lazer. Para alcançar esses objetivos, é essencial articular parcerias com instituições governamentais e não governamentais, desenvolvendo políticas públicas eficazes, fortalecendo a participação comunitária e promovendo a educação permanente para este profissional do serviço social (Iamamoto & Carvalho, 2013).

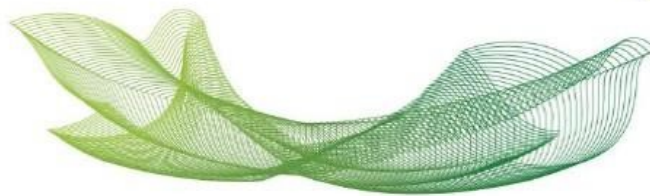
Percebe-se, portanto, como o Serviço Social desempenha um papel vital na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Entretanto, é fundamental que para que sejam superados os desafios impostos pelo sistema capitalista e priorizadas as necessidades dos usuários, o profissional mantenha-se atualizado profissionalmente. Assim sendo, com uma formação contínua, abordagens inovadoras sociais podem ser adquiridas para promover transformações cada vez mais significativas na vida das pessoas atendidas (Iamamoto & Carvalho, 2013).

3.3 DEMANDAS DOS USUÁRIOS

Compreender as exigências dos usuários dos serviços sociais é fundamental para a elaboração de estratégias profissionais e políticas sociais eficazes. Segundo Iamamoto (2022), essa compreensão permite que os profissionais sejam agentes de transformação social ao invés de reforçarem os objetivos do capitalismo perpetuados através do trabalho.

É essencial reconhecer que as classes sociais são interdependentes e não podem ser excluídas do contexto ocupacional. Destarte, a análise da prática histórica dos serviços sociais demonstra que as demandas dos usuários são condicionadas pelo lugar social em que ocupam no processo produtivo. Essa perspectiva permite que os profissionais se posicionem no interesse das classes trabalhadoras.

A individualidade é uma expressão do ser social, influenciada pela vida em sociedade. Portanto, os profissionais do Serviço Social devem considerar as forças conflitantes do capital e do trabalho para responder adequadamente às demandas dos usuários. Para promover justiça e igualdade social, faz-se necessário equilibrar os interesses das classes sociais, reconhecendo necessidades específicas,



analisando relações de poder e influência, desenvolvendo estratégias inclusivas, fortalecendo participação social e promovendo políticas públicas equitativas (Iamamoto, 2022).

Para tanto, a compreensão das exigências dos usuários dos serviços sociais é crucial para criar uma sociedade mais justa e igualitária. Por isso, os profissionais do Serviço Social devem assumir um papel proativo na defesa dos direitos sociais, promovendo a inclusão social, combatendo as desigualdades, fortalecendo as redes de apoio e desenvolvendo políticas públicas cada vez mais eficazes.

4. RESULTADOS OBTIDOS

Diante dos artigos revisados para a elaboração deste trabalho, verificou-se a concordância dos autores em relação ao papel fundamental desempenhado pelo Serviço Social na promoção de direitos e emancipação dos usuários (Benevides, 2021; Cardoso & Cruz, 2021). Isso deve-se ao fato de que é necessária uma prática voltada para a promoção da justiça social para a superação da desigualdade social (Iamamoto, 2022).

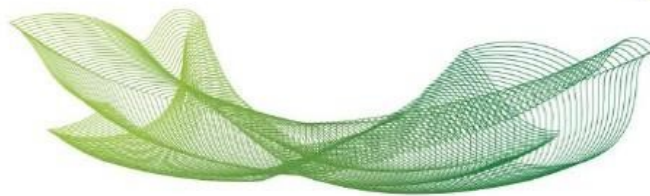
A abordagem crítica e reflexiva da profissão é indispensável para enfrentar as diversas contradições e desafios encontrados em seu trabalho (Iamamoto, 2021). Para tanto, torna-se ímpar a formação profissional e ética dos assistentes sociais para que seja realizada essa prática eficaz e responsável (CFESS, 2012; Silva, 2022).

Considerando isso, emergiram quatro principais implicações ao trabalho do assistente social: a necessidade de políticas públicas inclusivas; o fortalecimento da formação crítica; o desenvolvimento de estratégias para superar desigualdades; e a promoção da conscientização sobre os direitos humanos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa ressaltou a grande importância do Serviço Social na promoção dos direitos e da emancipação dos indivíduos dentro do ambiente sociotécnico do trabalho. Destacou ainda os obstáculos estruturais encontrados na prática profissional, que requerem postura crítica e determinada dos assistentes sociais.

A conscientização dos direitos dos usuários deve ser acompanhada por uma



compreensão profunda das condições sociais e históricas que envolvem o público atendido. Para efetivar essas mudanças, recomenda-se o investimento em pesquisas sobre práticas eficazes, o estabelecimento de parcerias entre instituições governamentais e não governamentais, o fortalecimento da participação popular e a atualização constante da formação profissional.

6. REFERÊNCIAS

BENEVIDES, P. H. V. **Uma análise a partir da abordagem dos usuários nas produções da área do Serviço Social e Políticas Públicas**. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Centro Socioeconômico, Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2021. Acesso em 6 out. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 07 de junho de 1993. **Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 105. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesse em 10 out. 2024.

CARDOSO, A. K. S.; CRUZ, C. A. M. **O trabalho do assistente social nas políticas públicas**. Serviço Social & Sociedade, Londrina, v. 24, n. 2, p. 437-458, jul./dez., 2021. Acesso em 07 jul. 2024

CFESS. **Código de ética do Serviço Social** 10. ed. CFESS, Brasília, 2012, Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. 06 jul. 2024.

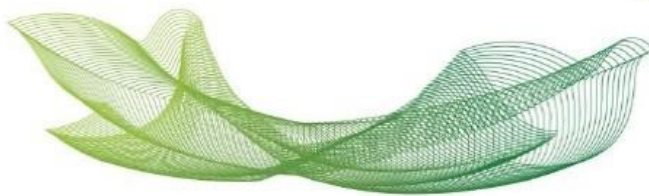
FALEIROS, V. P. **Metodologia e ideologia do trabalho social**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2009. Acesso 19 ago. 2024.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 27. ed. São Paulo: Cortez, 2022. Acesso em: 14 jul. 2024

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil**. Esboço de uma interpretação histórico-sociológica. São Paulo: Cortez, 2013. Acesso em 02 out.2024.

MORAES, C. A. S. **O serviço social brasileiro na entrada do século XXI: considerações sobre o trabalho profissional**. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 127, pp. 587-607. 20 out.2024.

SANTOS, A. F. **Emancipação política e humana e o serviço social: avanços,**



limites, contradições e desafios para a profissão. 2018. v. 1., n. 1. Comunicações orais – serviço social, fundamentos, formação e trabalho profissional – Anais do XVI encontro nacional de pesquisadores em serviço social, Vitória, 2018. Acesso

SILVA, P. C. **Os fundamentos do trabalho do (a) assistente social:** relações sociais e serviço social. 2022. IV Seminário Nacional: Serviço Social, Trabalho e Política – SENASS, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, jul. 2022. Acesso 24 nov.2024