

# **“Processo de trabalho do Serviço Social no campo da assistência: mudanças e desafios.”<sup>1</sup>**

*Silvia Neves Salazar<sup>2</sup>*

---

Na atual conjuntura brasileira, muito se discute sobre o neoliberalismo e a reestruturação produtiva, “fenômenos” que se consagram mundialmente. O fato é que as mudanças implementadas na realidade, determinadas pelo discurso dominante da supremacia do mundo econômico, a partir destes dois fatores, vêm colocando em questão a precarização da qualidade de vida de vários segmentos da sociedade.

No quadro desta profunda reestruturação da produção, imposta pelo regime de acumulação flexível, no setor de serviços passam a conviver formas mais diversificadas de trabalho. Nesta discussão, segundo Cardoso<sup>3</sup>, a forma mais hegemônica de análise do processo de reestruturação produtiva tem sido reduzida, como se o termo carregasse somente a idéia de mudança tecnológica. No entanto, o fundamento para se entender a reestruturação produtiva é o processo de modernização conservadora, onde há uma opção de metas de modernização que preservam elementos enraizados no autoritarismo da elite conservadora, com exclusão. É a reatualização, mas que preserva a estrutura conservadora. Este momento de modernizar o país (discurso que não é novo), é marcado mais claramente na transição dos anos 1990, onde se

---

<sup>1</sup> Este artigo condensa parte das reflexões contidas na dissertação de mestrado intitulada: “O processo de trabalho do Serviço Social: algumas mudanças em setores de políticas assistenciais a estudantes universitários”, apresentada ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, setembro de 1998.

<sup>2</sup> Mestre em Serviço Social pela PUC/RJ e Professora da Faculdade de Serviço Social de Caratinga/MG.

<sup>3</sup> Anotações da fala da Professora Isabel Cristina Cardoso/UERJ, no encontro do Dia do Assistente Social, em 15/05/96, promovido pelo CRESS 7a Região.



retoma a discussão simplista entre o arcaico e o moderno. Nesta discussão a presença do Estado estaria no ponto do arcaico - direitos de corte universal - e no discurso moderno estaria a liberdade de mercado - direitos sociais de corte mais flexível. Ainda segundo Cardoso, um processo se associa ao outro (reestruturação produtiva e projeto neoliberal), quando percebemos que, na verdade, a reestruturação produtiva diz respeito à reestruturação no trabalho, é reestruturação cultural, ela reestrutura relações sociais. Este terreno vem sendo construído a partir do neoliberalismo, onde a espinha dorsal deste processo é a quebra das instituições públicas e da organização sindical, fragmentada e heterogênea, que se acentua ainda mais nos anos 1990.

Toda esta situação também marca o distanciamento do Estado frente às questões sociais. Sua não intervenção na área social junto aos segmentos mais pauperizados da população é frequente nas sociedades capitalistas, e vem se caracterizando como um processo natural e necessário, definido pela política econômica mundial.

Na esfera da assistência observa-se que, no Brasil, enquanto de um lado ela vem se caracterizando como um campo privilegiado de atuação do assistente social, onde são requeridos constantemente os seus serviços, por outro, na administração pública ela vem se revelando como de menor importância, ainda que o Estado seja o grande empregador de assistentes sociais. Se antes o Estado era o grande gestor das políticas sociais públicas, a partir das lutas e demandas das classes subalternas e excluídas, hoje, frente ao projeto neoliberal alteram-se, significativamente, as orientações no que se refere à elaboração e implementação das mesmas. As políticas sociais voltam-se para programas focalizados, baseados em critérios seletivos direcionados para um público restrito, classificado na faixa dos "miseráveis" na estrutura social. No entanto, o que se coloca como justificativa para esta "retração" do Estado na área social, baseada em recursos restritos, está implícito no discurso da necessidade de reduzir os gastos, mas o que se percebe é a maximização dos investimentos no setor financeiro em detrimento da minimização dos investimentos na área social.

Essas mudanças atingem várias categorias profissionais, tanto com relação às condições de trabalho como, também, no seu próprio pro-



cesso de trabalho. É neste sentido que, no presente texto, buscamos fazer uma análise de algumas transformações que vêm atingindo o processo de trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais no contexto das principais mudanças visualizadas no mundo do trabalho, especialmente a partir da década de 1990.

A partir destas referências percebe-se que é necessário considerar que a categoria trabalho é fundamental para entender as relações na sociedade, o que fica evidente se levarmos em conta a dimensão dos rebatimentos das mudanças que têm ocorrido no mundo do trabalho na vida das pessoas. O que se esgota e se transforma é a maneira como o trabalho se desenvolve na sociedade, mas o trabalho, nesta dimensão, nunca irá acabar ou deixar de ser considerado como uma categoria central. Aqui resgatamos, em Marx (O Capital, 1971), a própria concepção do trabalho como categoria central da vida humana, entendendo a natureza dos processos de trabalho, não em sua utilidade imediata, mas sim a partir do seu significado no modo de produção capitalista.

Podemos considerar que o Serviço Social enquanto profissão inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho sofre, de modo particular, os rebatimentos das transformações no mundo do trabalho. Se o trabalho do assistente social está inscrito nas relações de trabalho capitalistas, portanto, encontra-se permeado pelas relações sociais vigentes que concernem àquelas vinculadas ao poder, aos mecanismos de controle do processo de trabalho, de apropriação da tecnologia. Tais relações exigem do trabalhador um processo de constante desmistificação das relações que envolvem o seu processo de trabalho. Desse modo percebemos que a reestruturação produtiva que imprime mudanças ao mundo do trabalho vem acentuando estas relações que, hoje, podemos dizer, reforçam um processo de desqualificação profissional.

Na análise do rebatimento destas mudanças no processo de trabalho do Serviço Social, partimos das observações acumuladas em dois campos de trabalho que fazem parte da minha experiência profissional na área da assistência estudantil: Divisão de Assistência ao Estudante da Universidade Federal do Rio de Janeiro e no Programa de Isenção da Taxa do Vestibular da Universidade Estadual do Rio de Janeiro.



## Repensando duas experiências do Serviço Social

A Divisão de Assistência ao Estudante é o órgão, na UFRJ, responsável pela implementação dos programas de assistência estudantil. Desde 1992, com a criação dos Programas de Bolsas de Estudos e Alimentação, desenvolvidos pelo Serviço Social, o setor vem passando por várias mudanças como a contratação, por tempo determinado, de assistentes sociais para o desenvolvimento dos trabalhos e até a redução dos programas assistenciais em decorrência do corte orçamentário nas universidades públicas.

Verificamos que as reformas neoliberais associadas à reestruturação produtiva vêm determinando, também, para o processo de trabalho do Serviço Social essas mudanças, principalmente com a redução dos custos com o emprego de profissionais qualificados e a limitação dos recursos financeiros destinados à área social.

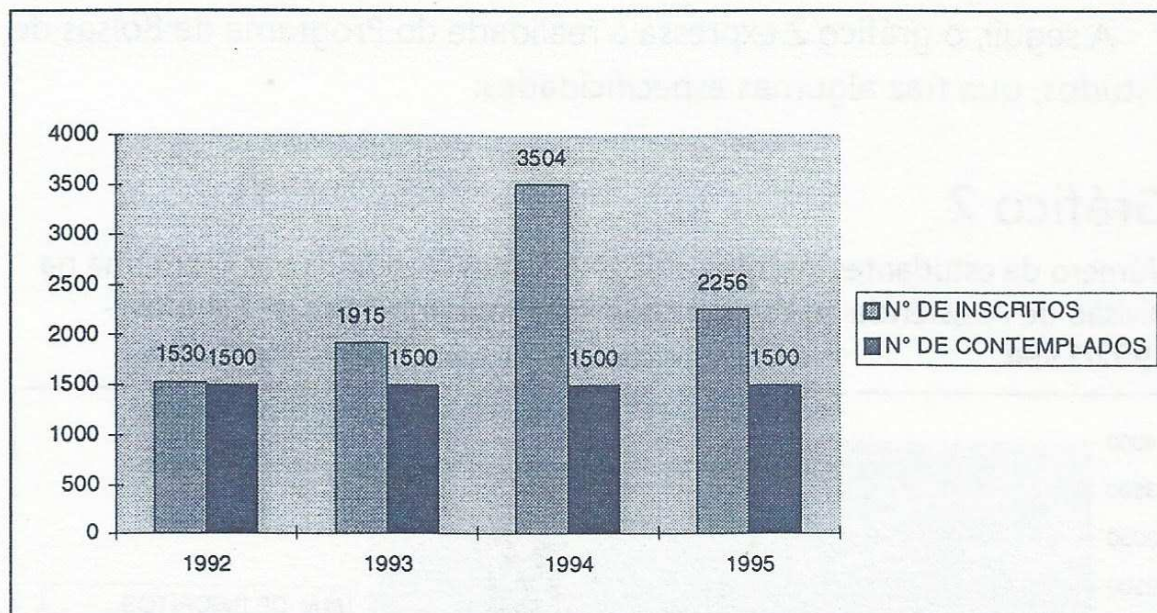
A redução de recursos/verbas rebate, concretamente, na situação dos programas assistenciais na UFRJ que tiveram, no ano de 1996, cortes significativos. O programa de Bolsas de Estudos, que oferecia por ano um total de quinhentas bolsas de auxílio ao estudante carente, foi extinto. O Programa de Bolsa Alimentação está suspenso, até o momento, sem perspectiva de retorno. Este último existia desde quando ocorreu o fechamento do restaurante universitário, o antigo "bandeirão". Ele oferecia, por ano, cerca de mil e quinhentas bolsas de alimentação, total que já apontava para a restrição do número de estudantes a serem beneficiados. Os gráficos seguintes sinalizam algumas destas particularidades da redução dos programas assistenciais desenvolvidos pela DAE/UFRJ.

O número estipulado de 1500 (mil e quinhentas) bolsas de alimentação durante todos os anos, a partir do fechamento do bandeirão, segundo pesquisa realizada por Paura, "foi baseado num percentual da demanda de discentes que solicitavam algum tipo de assistência na DAE, visto que, acima desse número, foi observado que a renda familiar dos alunos já estaria num patamar que não justificaria a concessão das bolsas" (1997:33).



## Gráfico 1

Número de estudantes inscritos e de estudantes atendidos por programa na Divisão de Assistência ao Estudante/UFRJ - Programa Bolsa Alimentação – 1992/1995



Fontes: Relatório Gestão 1990/1994 - Sub-Reitoria de Ensino de Graduação e Corpo Discente

Relatório Gestão 1994/1998 - Sub-Reitoria de Ensino de Graduação e Corpo Discente - DAE/UFRJ.

A diminuição do número de inscritos em 1995 em relação ao ano de 1994 se expressa em função da mudança implementada na Resolução número 01/94 do Conselho de Ensino e Graduação - Normas para o Programa Integrado de Bolsas, a qual estabeleceu, em seu art. 14 Parágrafo único, que somente a bolsa alimentação poderia ser acumulada com outra bolsa; e da deliberação do mesmo Conselho, em Sessão Ordinária de 29/06/94, de instituir um teto máximo correspondente ao valor da bolsa de estudos, para qualquer estudante de graduação da UFRJ que estivesse incluído em qualquer uma das modalidades de bolsas da universidade.

Vale ressaltar que o expressivo número de estudantes inscritos no ano de 1994 refere-se ao fato de ter sido a inscrição para o Programa de Bolsa Alimentação e Bolsa de Estudos realizada de forma conjunta. Podemos observar, porém, que mesmo com o significativo aumento da

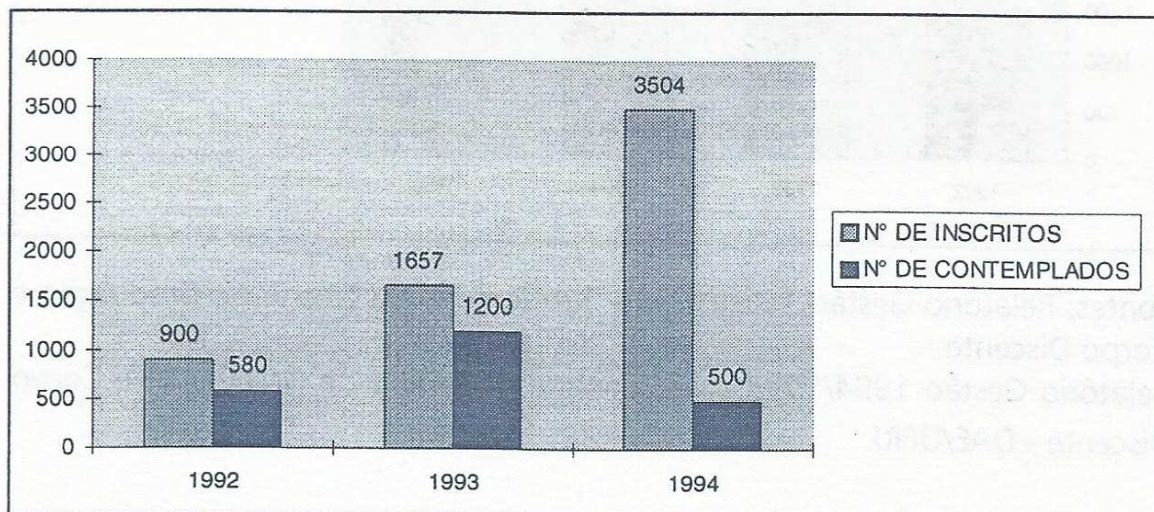


demanda de estudantes inscritos nos anos de 1994 e 1995, a oferta de bolsas continuou a mesma, culminando em 1996 com a sua extinção. O último ano em que houve seleção para o Programa Bolsa Alimentação foi em 1995.

A seguir, o gráfico 2 expressa a realidade do Programa de Bolsas de Estudos, que traz algumas especificidades:

### Gráfico 2

Número de estudantes inscritos e de estudantes atendidos por programa na Divisão de Assistência ao Estudante/UFRJ - Programa Bolsa de Estudos – 1992/1994



Fontes: Relatório Gestão 1990/1994 - Sub-Reitoria de Ensino de Graduação e Corpo Docente Relatório Gestão 1994/1998 - Sub-Reitoria de Ensino de Graduação e Corpo Docente - DAE/UFRJ.

Normalmente o número de cotas da bolsa de estudos correspondia ao total de 500 (quinhentas), porém, no ano de 1992, foi ampliado para 80 bolsas pela própria universidade, correspondendo à soma de 580 bolsas concedidas. Em 1993 o número de bolsas foi ampliado ainda mais, através de um convênio com o antigo Banco Nacional, onde foram concedidas mais 700 bolsas além das 500 oferecidas pela UFRJ, justificando assim o expressivo número de 1200 estudantes contemplados com bolsa de estudos.

O ano seguinte, 1994, retrata a situação de maior desigualdade entre o número de estudantes inscritos (3504) em relação ao ano em que

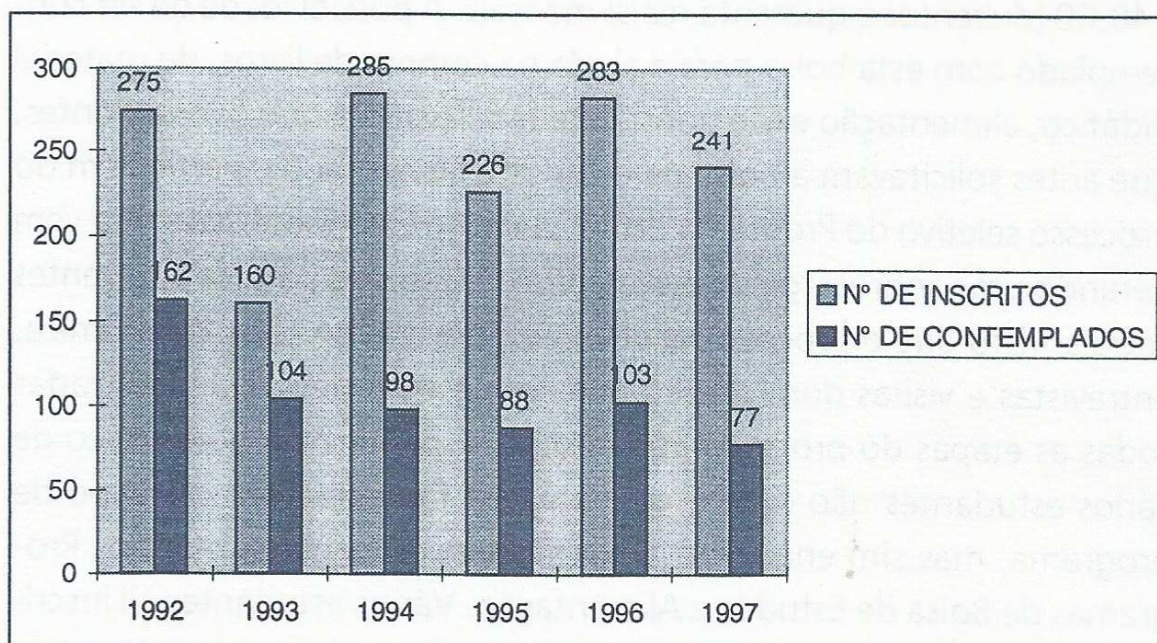


houve menor oferta de bolsas de estudos (500); logo, foi o ano que teve o menor número de estudantes contemplados.

Com duração de dois anos, a vigência da última seleção para bolsa de estudos foi de março de 1994 a janeiro de 1996; 1994 foi o último ano no qual ocorreu seleção para o Programa de Bolsa de Estudos.

### Gráfico 3

Número de estudantes inscritos e de estudantes atendidos por programa na Divisão de Assistência ao Estudante/UFRJ - Programa Alojamento Estudantil 1992/ 1997



\* Fontes: Relatório Gestão 1990/1994 - Sub-Reitoria de Ensino de Graduação e Corpo Discente -

Relatório Gestão 1994/1998 - Sub-Reitoria de Ensino de Graduação e Corpo Discente - DAE/UFRJ.

OBS: No ano de 1998 estão inscritos cerca de 260 estudantes para um total de 60 vagas.

O Programa do Alojamento Estudantil é, dentre os três referidos, o programa mais antigo. Existe desde 1973, com a construção do prédio do alojamento dentro da Ilha do Fundão. Outra particularidade importante a ser destacada é que ele é, hoje, o único destes programas assistenciais que ainda é desenvolvido pelo Serviço Social.



Identificamos, no gráfico, que o número de inscritos em todos os anos é consideravelmente maior do que o número de estudantes contemplados com o alojamento estudantil. O ano de 1997 expressa essa situação de forma mais acentuada - 241 estudantes inscritos para 77 vagas oferecidas.

Outro dado importante em relação à taxa de crescimento do número de estudantes que solicitam o alojamento estudantil, único programa de ajuda financeira que existe, hoje, na UFRJ, é o que diz respeito ao corte dos Programas de Bolsa Alimentação e Bolsa de Estudos para o conjunto dos estudantes. Todo estudante morador do alojamento tem direito a uma bolsa alimentação, que corresponde hoje ao valor de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) mensais. A possibilidade de ser contemplado com esta bolsa para a ajuda na compra de livros, de material didático, alimentação e até transporte tem levado a que os estudantes, que antes solicitavam a bolsa de estudos e alimentação, participem do processo seletivo do Programa do Alojamento Estudantil. Este fato vem gerando uma sobrecarga desnecessária de trabalho para os assistentes sociais, visto que o processo seletivo envolve análise sócio-econômica, entrevistas e visitas domiciliares. Percebe-se que, depois de realizadas todas as etapas do processo de trabalho, o perfil sócio-econômico de vários estudantes não condiz com a ajuda fornecida por este tipo de programa, mas sim enquanto ajuda financeira, como existia nos Programas de Bolsa de Estudos e Alimentação. Vários estudantes ali inscritos residem, inclusive, próximo à universidade.

Neste quadro verificamos que, em termos de recursos públicos, o corte de verbas recai primeiro na área social e, particularmente no caso da UFRJ, os primeiros programas a serem cortados foram os programas vinculados à política de assistência, o que foi feito sem qualquer consulta aos profissionais da área.

Sendo o Estado o locus da administração das políticas sociais públicas, com a apologia do Estado Mínimo que a vertente neoliberal prega, vem sendo reduzido o campo de trabalho do assistente social, e sua ação se vê ameaçada, já que o Estado é o grande empregador de assistentes sociais, especialmente em instituições assistenciais nos programas por ele desenvolvido.



Essa retração do espaço profissional vem trazendo consequências para o processo de trabalho do Serviço Social na DAE, uma vez que as atividades centrais desenvolvidas no setor da assistência estudantil não mais existem por falta de recursos. Hoje, por exemplo, outras atividades são demandadas a este setor como, por exemplo, uma pesquisa que foi realizada em nível nacional nas universidades federais, coordenado pelo FONAPRACE - Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis, objetivando fazer um levantamento do perfil sócio-econômico dos alunos de graduação. Outra atividade hoje atribuída ao Serviço Social da DAE volta-se para a coordenação e execução do Programa de Isenção da Taxa do Vestibular. Podemos considerar que, apesar da diminuição de alguns programas significativos desenvolvidos pelo Serviço Social na DAE, outros trabalhos que demandam este profissional também vêm surgindo, fato este que não justifica, porém, a redução dos programas na área social, e nem a demanda por estes serviços, a qual continua existindo.

Neste quadro de mudanças apontamos duas questões nas quais se pode perceber, na DAE/UFRJ, a forma como as mesmas têm rebatimentos no processo de trabalho do Serviço Social. Dentre as principais mudanças ocorridas podem ser citadas, a “terceirização disfarçada”, ou seja, a adoção de contratos temporários de trabalho sem vínculo empregatício e a introdução da tecnologia - o uso do computador no processo de trabalho do Serviço Social.

No que se refere às formas de contratação dos profissionais de Serviço Social na DAE/UFRJ, desde 1992 iniciou-se um processo de contratação temporária de assistentes sociais para que o setor pudesse viabilizar o desenvolvimento do trabalho de seleção de estudantes para os programas até então existentes de bolsa de estudos, bolsa alimentação e o que existe até hoje - o Programa de Alojamento Estudantil. Este tipo de contratação ocorreu em função do reduzido número de profissionais da própria universidade que, desde alguns anos, não viabilizava concurso público para a complementação do quadro de profissionais de Serviço Social. O setor tinha como profissionais efetivos na área de Serviço Social somente três assistentes sociais para atenderem a uma demanda em torno de quinhentos estudantes, na seleção para ocupação do alo-



jamento estudantil, e três mil para os Programas de Bolsas de Estudos e Alimentação.

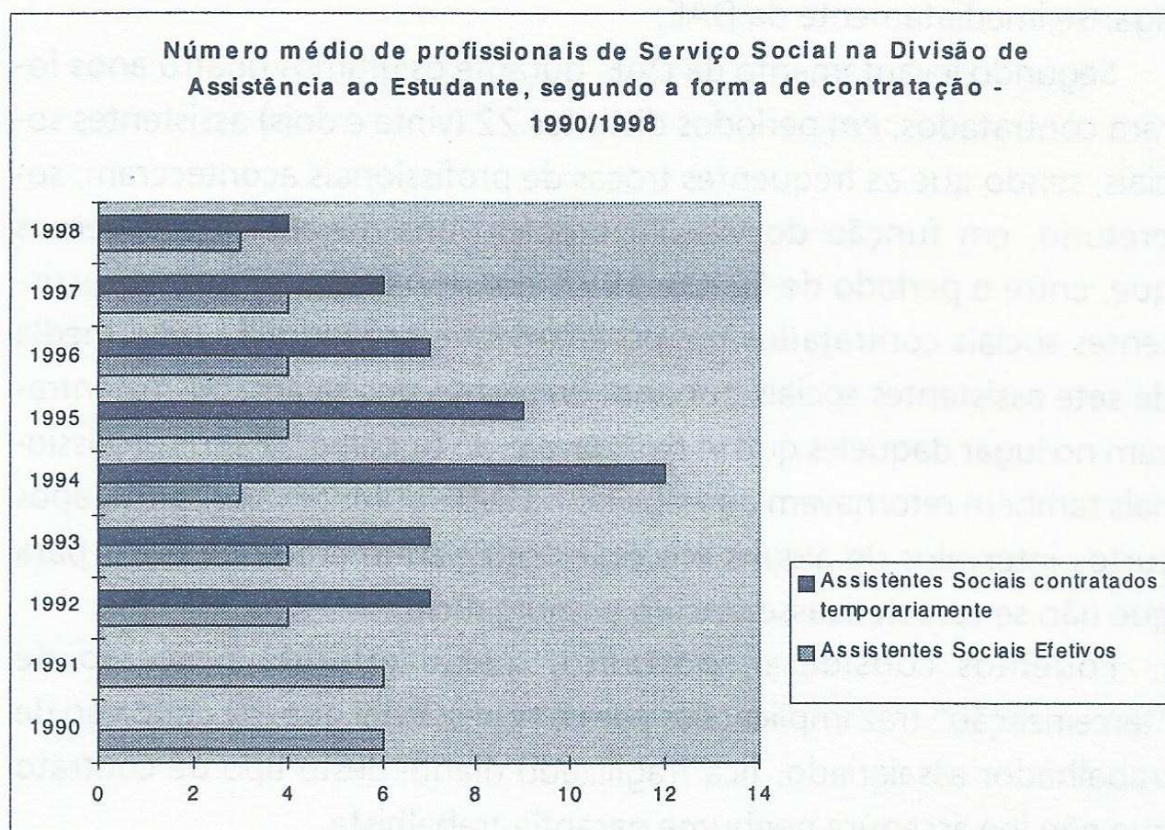
Até o ano de 1996 as contratações de profissionais de Serviço Social para desenvolverem os trabalhos na DAE foram acontecendo de várias formas, privilegiando sempre o contrato por tempo determinado que não extrapolasse o prazo de onze meses - impossibilitando a criação de vínculo empregatício. A partir de 1997, com o aval do governo que legitimou os contratos de trabalho temporário além dos onze meses até então estabelecidos, a UFRJ não dispensou mais os assistentes sociais contratados por tempo determinado. Mas, isto não impedia que, a qualquer mudança da política da universidade, os assistentes sociais fossem dispensados novamente. A incerteza de como seria o mês seguinte continuava. A denominação *profissionais descartáveis*, criada pelos próprios assistentes sociais do setor, demonstra e caracteriza a posição em que se colocam os profissionais contratados.

Objetivando apreender esta realidade, o gráfico, a seguir, demonstra a relação dos assistentes sociais efetivos e dos assistentes sociais contratados temporariamente que trabalharam na DAE, desde 1990 a 1998, segundo a forma de contratação. Vale ressaltar que a inclusão de profissionais de Serviço Social contratados temporariamente foi iniciada a partir de 1992, tendo em vista a Resolução 07/92 que dispõe sobre as normas de concessão e renovação do benefício do Alojamento Universitário da UFRJ, onde houve a necessidade da contratação temporária de profissionais de Serviço Social, em função do reduzido quadro destes profissionais efetivos da universidade.

Um dos aspectos que aparece com maior destaque no gráfico 4 é a relação do total de profissionais efetivos comparado com o número de profissionais de Serviço Social contratados temporariamente, durante todos os anos do período considerado, que era significativamente maior, exceto em 1990 e 1991 quando ainda não se registrava este tipo de contratação. E, mesmo sem a presença destes profissionais durante 1990 e 1991, podemos identificar que o número total de assistentes sociais contratados - 52 (cinquenta e dois), reduzido para 38 (trinta e oito) assistentes sociais efetivos - é expressivo, no gráfico. No ano de 1994 verificou-se que chegou a um número quatro vezes maior de assistentes



## Gráfico 4



Fonte: Dados coletados na DAE/UFRJ, a partir da folha de pagamento de cada mês, referente aos assistentes sociais contratados temporariamente.

sociais contratados temporariamente em relação aos profissionais efetivos, ou seja, para 12 (doze) assistentes sociais contratados, temos 3 (três) assistentes sociais efetivos.

O número de assistentes sociais efetivos praticamente idêntico durante estes anos é decorrente da suspensão de concursos públicos para esta área na universidade. A pequena variação se deve, em 1998, por exemplo, à aposentadoria de uma assistente social do quadro efetivo, além de outras oscilações em função da transferência de profissionais para outros setores, como transferência para o próprio setor da DAE que, em 1995, absorveu mais um assistente social no seu quadro efetivo. Em contrapartida, as variações verificadas no gráfico com relação aos assistentes sociais contratados temporariamente, revela-se significativamente maior que a observada na situação dos profissionais efetivos. A precariedade das condições de trabalho, sem qualquer tipo de vínculo empregatício, torna a situação deste profissional instável, sendo



que a possibilidade de qualquer melhoria em outro trabalho o faz desligar-se imediatamente da DAE.

Segundo levantamento da DAE, durante os últimos quatro anos foram contratados, em períodos distintos 22 (vinte e dois) assistentes sociais, sendo que as frequentes trocas de profissionais aconteceram, sobretudo, em função do vínculo precário dos mesmos. Percebemos que, entre o período de 1992 a 1997, em relação ao número de assistentes sociais contratados temporariamente, era mantida uma média de sete assistentes sociais por ano. Enquanto uns saíam, outros entravam no lugar daqueles que se desligavam do trabalho. Muitos profissionais também retornavam ao trabalho na DAE, durante vários anos, após curtos intervalos de alguns meses, estratégia até então utilizada para que não se caracterizasse vínculo empregatício.

Podemos considerar, portanto, que o referido processo de "terceirização" traz implicações para o profissional que, na condição de trabalhador assalariado, fica fragilizado diante deste tipo de contrato que não lhe assegura nenhuma garantia trabalhista.

Há, igualmente, implicações no próprio processo de trabalho do Serviço Social que se torna fragmentado frente à rotatividade de profissionais no desenvolvimento das atividades. Segundo informações do próprio relatório de atividades da DAE, gestão 1994/1998, "a inexistência de um corpo de profissionais permanente, com experiência acumulada, concorreu para o prejuízo no desenvolvimento do trabalho", pois não há trabalho que resista, em quatro anos, passarem pelo setor tantos assistentes sociais para desenvolverem as atividades do Serviço Social. Quando o profissional já adquiriu experiência no trabalho, tem que ir embora porque terminou o prazo, ou porque surgiu uma oportunidade de emprego que lhe oferece um mínimo de estabilidade.

Outra questão importante, que retrata este movimento de mudança no processo de trabalho do Serviço Social na DAE/UFRJ, é revelada pela adoção de práticas informatizadas nas atividades desenvolvidas pelos assistentes sociais. Até o ano de 1994, o processo de trabalho do Serviço Social desenvolvido na DAE estava voltado para o atendimento das situações sócio-econômicas de carência dos estudantes que não tinham condições de se manter na universidade. Os estudantes que demanda-



vam estes serviços eram atendidos através dos já referidos Programas de Bolsa Alimentação, Estudos - até então existentes - e o Programa do Alojamento Estudantil. A DAE, não tendo recursos suficientes para todos que solicitavam estes auxílios, realizava um processo seletivo, onde cabia aos assistentes sociais a análise sócio-econômica da situação familiar apresentada por cada estudante, processo este seguido de uma entrevista. Após análise de cada situação, o assistente social dava o seu parecer de deferimento ou indeferimento no caso dos Programas de Bolsa de Estudos e Alimentação. Já a seleção do Programa do Alojamento Estudantil, terminado este primeiro momento do processo de análise e de entrevistas, eram realizadas visitas domiciliares com o objetivo de conhecer de perto a realidade do estudante. A partir daí, os assistentes sociais se reuniam e discutiam sobre a situação apresentada pelos candidatos. Depois de uma discussão coletiva entre todos os assistentes sociais, onde eram apresentados e analisados todos os dados, os profissionais definiam quais seriam os deferidos ou indeferidos no processo seletivo para o Programa do Alojamento Estudantil.

Foi a partir de 1995, com a introdução da informática no processo de trabalho do Serviço Social, que ocorreu uma modificação importante no trabalho desenvolvido nesta área. O que era analisado particularmente, caso por caso, pelo assistente social, o qual dava seu parecer, favorável ou não, baseado em critérios estabelecidos pela equipe - valor da renda familiar, gastos com transportes utilizados para se chegar à universidade, local de moradia, número de desempregados na família, entre outros fatores - com a informatização tornou-se um programa de computador que cristalizava a situação sócio-econômica do estudante, atribuía a ele uma pontuação.

Vale destacar que uma das primeiras dificuldades apontadas neste processo de informatização foi quando, na implantação dos programas de computador, os próprios assistentes sociais não tinham conhecimento necessário de informática para desenvolver o trabalho. O despreparo dos profissionais diante do aparato tecnológico fez com que a DAE dependesse sempre da colaboração de profissionais de outras áreas. É unânime, portanto, entre os profissionais entrevistados, a importância de associar o computador ao processo de trabalho do Serviço Social.



No que se refere à parte administrativa do serviço, não há dúvidas sobre a eficácia traduzida pela nova tecnologia, que auxiliou na organização e rapidez do trabalho do Serviço Social na DAE. Redigir memorandos, requerimentos, elaborar tabelas, fazer acompanhamento da situação de cada estudante cadastrado nos programas de assistência, tudo isso, auxiliado pelo computador, facilitou imensamente o processo de trabalho do Serviço Social. A agilidade no desenvolvimento do processo seletivo dos programas assistenciais da DAE contribuiu para essa dinâmica, tornando o processo mais rápido. Logo, houve um avanço do processo de trabalho do Serviço Social nos aspectos quantitativos e de organização. Hoje, por exemplo, a divulgação dos resultados do trabalho ocorre num prazo muito mais curto do que anteriormente.

Porém, esta introdução do computador, na visão dos assistentes sociais entrevistados, deve ser ponderada pelo Serviço Social, pois as questões sociais com as quais trabalhamos diariamente têm um lado subjetivo que não pode ser apenas quantificado. Existem questões implícitas nos dados quantitativos que o computador não identifica. A visão do profissional a este respeito é incisiva.

Podemos considerar que a adoção do computador enquanto instrumento de trabalho dos assistentes sociais é algo relativamente novo. A integração do mesmo ao seu processo de trabalho deveria ser mediatizada por uma base teórica que legitimasse a importância da técnica para o profissional, mas que não deveria ser entendida como a relação de mais um modismo das mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho. A visão de mundo do profissional será determinante neste processo de apropriação de novas tecnologia pelo Serviço Social, onde a capacidade de análise crítica das situações particulares trazidas pelos estudantes não pode ser abandonada. Se não se tem em mente este processo de análise, a desqualificação do profissional diante do desenvolvimento do trabalho pode se tornar constante.

Coincidência ou não, se no ano de 1997 o Programa de Isenção da Taxa do Vestibular na UFRJ passou a ser totalmente coordenado pelo Serviço Social, mais especificamente pelo setor de Divisão de Assistência ao Estudante, na UERJ aconteceu o processo inverso. Se antes de 1997 era elaborado e executado pelo Serviço Social, a partir deste ano a Co-



missão do Vestibular, através da informatização, passou a desenvolver esta atividade sem a participação dos assistentes sociais.

O trabalho de isenção da taxa do vestibular, ligado à Comissão do Vestibular da UERJ foi iniciado, pela primeira vez, em 1990, quando esta universidade realizou o primeiro vestibular isolado. Com a existência do serviço de isenção da taxa do vestibular nas universidades públicas, destinado aos estudantes que não têm condições de pagar a taxa de inscrição, a Reitoria da UERJ solicitou à direção da Faculdade de Serviço Social elaborar e executar este trabalho, visto ser o mesmo considerado um trabalho de assistentes sociais. Mesmo sem carga horária disponível para esta tarefa, pois a faculdade vinha de uma trajetória de luta junto à reitoria solicitando maior carga horária e mais vagas para professores, a direção considerou importante aceitar a responsabilidade do trabalho, tendo em vista que uma negação poderia trazer, como consequência, naquele momento, a perda de espaço profissional.

Assim, em 1990 foi montada uma estrutura específica para o trabalho de isenção da taxa do vestibular, paralela à faculdade de Serviço Social, que não tinha condições de responder tal demanda. A diretora e sua vice criaram uma pequena estrutura para o desenvolvimento deste trabalho pelo Serviço Social - o Programa de Isenção da Taxa do Vestibular da UERJ. A equipe contava, igualmente, com a participação de dez estagiários de Serviço Social para a realização da referida tarefa.

O trabalho dos assistentes sociais ficava voltado essencialmente para a análise dos questionários e da documentação comprobatória da situação sócio-econômica apresentada pelos estudantes que solicitavam o serviço. Após a análise e entrevista junto a alguns estudantes dos quais a situação não estava clara, ao assistente social cabia dar o parecer de isenção ou não da taxa de inscrição no vestibular. Este processo de trabalho realizado por assistentes sociais perdurou, salvo algumas alterações para sua melhoria, até 1996, e em 1997 a participação do Serviço Social foi extinta e o programa de isenção totalmente informatizado.

Hoje, o desenvolvimento deste trabalho é realizado por técnicos administrativos que, com base nos questionários elaborados desde o início deste programa, pelos assistentes sociais, codificam as informações dadas pelos candidatos à isenção a partir de pontuações estabelecidas



pela Comissão do Vestibular. Os que alcançam determinada pontuação são isentos da taxa de inscrição; os outros candidatos que não atingem a média de pontuação estabelecida para receber a isenção, caso prestem o vestibular, são obrigados a pagar a taxa de inscrição, sem possibilidade de recorrer. Quando este processo era realizado por assistentes sociais, o candidato que não recebesse a isenção, e se sentisse injustiçado, tinha o direito ao recurso. Os que solicitavam o recurso eram entrevistados pelos assistentes sociais e, após terem suas dúvidas esclarecidas, além de comprovada a sua situação de carência, o candidato tinha direito à isenção da taxa do vestibular.

O processo de informatização do referido programa aconteceu de uma forma muito imediata - "do trabalho com assistentes sociais direto para o trabalho com computador", sem a participação destes profissionais.

As mudanças que vêm sendo imprimidas no mundo do trabalho, com o acelerado desenvolvimento tecnológico, estão trazendo como consequência principal essa retração do espaço profissional. Defendemos, no entanto, que a apropriação do computador nas diversas áreas seja de forma a que o mesmo se torne um instrumento facilitador do trabalho. A questão volta-se, de modo particular, para a necessidade dos profissionais de Serviço Social buscarem atualizar-se, qualificar-se, não segundo a lógica do mercado capitalista, mas de acordo com a lógica da conquista do espaço profissional, do trabalho de qualidade: que o profissional vá ao encontro dessas mudanças que a sociedade sinaliza sem, contudo, estar envolvido inconscientemente por elas.

A relação de utilização de novas tecnologias pelo trabalho do Serviço Social deve ser entendida a partir da concepção do assistente social, enquanto um profissional qualificado que as adota como instrumento facilitador no seu processo de trabalho.

Até o presente momento, a Comissão do Vestibular que hoje coordena o Programa de Isenção da Taxa do Vestibular não recorreu à ajuda dos profissionais de Serviço Social. Ressaltamos este fato porque, desde a mudança do processo de trabalho no Programa de Isenção da Taxa do Vestibular, em 1997, várias pessoas ficaram insatisfeitas e fizeram reclamações quanto ao processo de isenção. Pessoas que, inclusive, entra-



ram com reclamação na justiça sobre a forma como o trabalho foi realizado.

Outra problemática destacada nesta pesquisa é a que diz respeito às mudanças no processo de trabalho do Serviço Social na UERJ quanto à forma de contratação destes profissionais. Apesar de a maior parte dos profissionais que ali trabalham no vestibular ser constituída de profissionais contratados para prestação de serviços, não estabelecendo diferença entre os efetivos e os contratados temporariamente, como ocorre na UFRJ, percebemos semelhanças no sentido das implicações da terceirização para o desenvolvimento do processo de trabalho do Serviço Social. O fato de não serem profissionais efetivos do quadro da universidade, que não têm qualquer vínculo formal de trabalho é algo que acarreta principalmente a descontinuidade do trabalho. Assim, outras atividades da área do Serviço Social que podem surgir a partir do processo de isenção do vestibular não têm condições de ser realizadas em função desta quebra do trabalho, uma vez que os assistentes sociais que desenvolvem esta atividade não são funcionários da universidade, sendo solicitados apenas para a seleção dos estudantes isentos da taxa do vestibular. O tempo de trabalho fica reduzido à execução específica daquela atividade, pensada e elaborada rapidamente, porque existem os prazos. Portanto, a cobrança pela agilidade no desenvolvimento do trabalho, pela rapidez dos resultados, é uma constante.

Se a terceirização traz problemas para o desenvolvimento do trabalho, que não tem continuidade, sendo pontual, fragmentado, também traz, para o profissional, o problema da instabilidade no emprego, pois a qualquer momento ele pode ser desligado.

## **Considerações Finais**

Este estudo possibilitou compreender o rebatimento das mudanças mais gerais que vêm ocorrendo, particularmente no mundo do trabalho, sobre o modo de atuação do Serviço Social, de modo específico nos setores da política de assistência ao estudante da UFRJ e da UERJ.

Um conjunto de transformações que vêm sendo operadas no mundo do trabalho tem atingido, tal como ocorre em outras profissões, os



assistentes sociais. De um lado, o próprio profissional sofre diretamente na sua condição de trabalhador assalariado as consequências do crescimento dos trabalhos por tempo determinado, sem qualquer vínculo ou garantia trabalhista e, por outro, o rebatimento dessas transformações no próprio processo de trabalho do Serviço Social, que se torna fragmentado frente à transitoriedade de profissionais que são contratados temporariamente. Esta situação revela a impossibilidade, para o profissional, de ter a visão de totalidade do trabalho desenvolvido ou até mesmo de planejar atividades futuras, dada sua rápida passagem pela instituição.

Verificamos ainda que estas mudanças são mais amplas e já vêm sendo colocadas em prática no âmbito das universidades públicas, particularmente da UFRJ e da UERJ, em vários outros setores. Ou seja, vem ocorrendo a substituição dos concursos públicos para professores e funcionários de várias áreas, pela adoção de contratos temporários e precários de trabalho, assim como no que se refere à redução dos recursos públicos destinados à política de assistência estudantil.

Entendendo o reflexo dessas transformações societárias sobre as profissões é que resgatamos o Serviço Social enquanto uma profissão reconhecida e legitimada socialmente, inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho. Portanto, uma profissão que se realiza a partir de um processo de trabalho e, neste sentido, significa considerar o trabalho como uma categoria central, fundamental para entender as relações na sociedade, uma atividade central da vida humana. É através do trabalho que o homem se transforma e transforma as coisas ao seu redor, logo se realiza.

Identificamos que, a partir desta centralidade do trabalho para o entendimento do Serviço Social enquanto um processo de trabalho, ocorre um salto importante para a profissão, na medida em que se busca superar a concepção do Serviço Social como uma prática isolada do sujeito e inscrevê-lo no quadro do atual contexto, que envolve uma série de elementos da atividade exercida pelo assistente social.

Neste sentido procuramos demonstrar que as mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho, e que estão implícitas no processo de trabalho desenvolvido pelo Serviço Social, apontam para mudanças



que dizem respeito à qualificação do profissional. Dois pontos justificam esta conclusão: o tipo de contratação dos assistentes sociais por tempo determinado e a introdução do computador no trabalho profissional.

Quanto ao primeiro ponto, observamos que, mesmo embasados por uma análise crítica da realidade que se apresenta nas relações de trabalho, os assistentes sociais conformam-se a determinadas situações de “emprego” por uma questão de restrição do mercado de trabalho e de sobrevivência. Aceitam, por exemplo, mesmo que com indignação, a condição de contrato temporário de trabalho, sem qualquer vínculo ou direito trabalhista. Constatamos, portanto, um retrocesso na política de empregos do atual governo, quando extingue a estabilidade no trabalho e sinaliza para o fim dos concursos públicos e quando, principalmente, legitima e legaliza os contratos temporários de trabalho.

No que se refere ao segundo ponto, verificamos que é consenso entre todos os profissionais entrevistados a necessidade da introdução do computador no processo de trabalho do Serviço Social, percebida de forma positiva quando associada ao seu processo de trabalho.

Sendo assim, no quadro dessas mudanças na esfera do trabalho podemos considerar que o cenário do final dos anos 1990 impõe um novo perfil de profissional. Faz-se necessário um novo pensar da profissão, comprometida com seu projeto ético-político que, segundo Yamamoto, se materializa no Código de Ética, e onde o profissional possa ser capaz de formular e recriar políticas sociais, um profissional crítico, propositivo e preocupado com a sua qualificação permanente neste mundo contemporâneo.

## **Bibliografia**

- ABESS/CEDEPSS. “Proposta básica para o projeto de formação profissional”. In: *Serviço Social e Sociedade nº 50. O Serviço Social no século XXI*. São Paulo, Ed. Cortez, ano XVII, abril de 1996.
- ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Considerações para o exame do processo de trabalho do Serviço Social. In: *Revista Serviço Social e Sociedade nº52*. São Paulo. Cortez, 1996.



- ALVES, Giovanni et alli. *Neoliberalismo e Reestruturação Produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho*. São Paulo. Cortez, 1996.
- ANTUNES, R. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo, Cortez/Unicamp, 1995
- CARDOSO, Isabel Cristina da Costa, et alli. Proposta básica para o projeto de formação profissional - Novos subsídios para o debate. In: *Caderno ABESS nº 7*. São Paulo, Cortez, 1997. pp 15 -57.
- DRAIBE, Sonia. As Políticas Sociais e o Neoliberalismo, Reflexões suscitadas pelas experiências Latino-Americana. In: *Revista USP nº 17 - Dossiê Liberalismo/Neoliberalismo*. São Paulo, EDUSP, mar/abr. 1993.
- FALEIROS, Vicente de Paula. "Serviço Social: questões presentes para o futuro." In: *Revista Serviço Social e Sociedade nº 50 - Ano XVII*. São Paulo: Cortez, Abril 1996.
- FRANCISCO, Elaine Marlova V. "O Processo de Reestruturação Produtiva e as Demandas para o Serviço Social". In: *Em Pauta nº 10 - Revista da Faculdade de Serviço Social da UERJ*. Rio de Janeiro: UERJ, 1997. pp. 51-57.
- HARVEY, David. *A condição pós-moderna*. São Paulo. Ed. Loyola, 1992.
- IAMAMOTO, M.V. "O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. In: *Debate nº 6 - CRESS-CE*. Fortaleza, CRESS 3a Região, 1997.
- LUKÁCS, Gyorgy. (tradução Carlos Nelson Coutinho). *Ontologia do Ser Social - Os Princípios Ontológicos Fundamentais de Marx*. São Paulo: Ed. Ciências Humanas, 1979.
- MACHADO, Luis Antônio. Informalidade e Crise Econômica. Rio de Janeiro. In: *Tempo e Presença. nº 288*, julho/agosto 1996.
- MARX, Karl. *O Capital - Crítica da Economia Política*. volume I, São Paulo: Nova Cultural, 1971.
- MATOSO, Jorge. *A desordem do trabalho*. São Paulo: Scritta, 1995.



- NETO, José Paulo. “Transformações societárias e Serviço Social - notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil.” In: *Revista Serviço Social e Sociedade* nº 50 - Ano XVII. São Paulo: Cortez, 1996.
- OLIVEIRA, Euglébia Andrade de. *Assistência ao estudante e cultura política no espaço universitário*. Dissertação de mestrado em Serviço Social apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Escola de Serviço Social da UFRJ. Rio de Janeiro, 1997. (mimeo).
- OFFE, Claus. *Trabalho e sociedade: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da “sociedade do trabalho”*. Vol II. Rio de Janeiro. Tempo Brasileiro, 1991.
- PAURA, Simone Giglio. *Uma visão dos programas assistenciais na Universidade Federal do Rio de Janeiro e na Universidade Estadual do Rio de Janeiro*. (Monografia do curso de Especialização em Políticas Sociais). Rio de Janeiro: FSS/UERJ, 1997. (mimeo).
- SADER, E. & GENTILI, P. (orgs). *Pós-Neoliberalismo. As Políticas Sociais e o Estado Democrático*. São Paulo. Paz e Terra, 1995.
- SILVA, Ademir Alves da. *Relatório da pesquisa: Mercado de Trabalho: Tendências e Demandas aos Assistentes Sociais*. FSS/PUC - SP, 1997. (Mimeo)

## Documentos

Relatório Gestão 1990/1994. Rio de Janeiro: UFRJ, 1994.

Relatório Gestão 1994/1998. Rio de Janeiro: UFRJ, 1998.