

**OS DESAFIOS ÉTICOS E POLÍTICOS NA DESBUROCRATIZAÇÃO DA
INSTRUMENTALIDADE DO TRABALHO COTIDIANO DO/A ASSISTENTE
SOCIAL NO CONTEXTO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL:
Aspectos do contexto pandêmico**

*Erlenia Sobral do Vale*¹
*Maria do Socorro Camelo Maciel*²

Resumo

O presente artigo busca problematizar a experiência cotidiana do trabalho e a instrumentalidade do/a assistente social na assistência estudantil, por via da realidade do serviço social da Unilab, apontando os desafios éticos e políticos presentes nesta realidade, em particular no contexto pandêmico.

Palavras-chave: Instrumentalidade do serviço social, assistência estudantil, contexto pandêmico.

Abstract

This article seeks to problematize the daily work experience and the social worker's instrumentality in student assistance, through the reality of Unilab's social service, pointing out the ethical and political challenges present in this reality, particularly in the pandemic context.

Keywords: Instrumentality of social service, student assistance, pandemic context.

INTRODUÇÃO

O presente artigo traz algumas breves reflexões sobre o cotidiano do trabalho do/a assistente social no contexto de assistência estudantil à luz do debate da instrumentalidade profissional, situando alguns dos desafios ante os processos burocráticos de realização da política. Serão utilizados elementos de reflexão acumulados pelo serviço social com arrimo nas pesquisas do grupo de pesquisa Trabalho e Instrumentalidade do Serviço Social, abrigado no Cetros (Centro de Estudos e Ontologia do Ser Social/Uece), bem como aspectos empíricos próprios da cotidianidade vivenciada pelo serviço social da Unilab (Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira). As

¹ Assistente social e atual professora adjunta da Universidade Estadual do Ceará. Presidente da ABEPSS.
E-mail: erlenia.vale@uece.br

² Assistente social da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.
socorroas@unilab.edu.br

leituras compartilhadas referem-se às percepções das autoras como participantes desses processos.

O acúmulo de pesquisa bibliográfica e empírica permitiu ao grupo *Trabalho e Instrumentalidade* (Cetros) identificar elementos importantes da categoria instrumentalidade. Desde a literatura tradicional e seu foco na dimensão técnico-operativa aos debates mais recentes que reiteram o reconhecimento do princípio da totalidade na leitura da vida social, observou-se a importância do tema para o processo de profissionalização e a definição das competências e atribuições do serviço social.

Na literatura crítica de aproximação do campo marxista, demarca-se a busca por um exercício profissional preñado de recursos da história, com o entendimento da questão social e de uma individualidade com contexto social. Neste sentido, o horizonte é uma instrumentalidade mediada e articulada em suas três dimensões: dimensão ético-política, teórico-intelectual e técnico-operativa, como tão bem sistematizou Yolanda Guerra (1995).

Este acúmulo crítico remete ao enfrentamento dos desafios postos pela vivência nas instituições. A familiaridade, típica da vida cotidiana, também se assenta no exercício profissional e exige muita atenção para não incorrer em acomodações, muito sintonizadas com a alienação típica do trabalho na ordem burguesa. Em especial a cotidianidade e seus componentes³ podem nos conduzir a formas pragmáticas, reiterativas, miméticas e ultragenalizadoras. Estas condicionam práticas pouco reflexivas, que se realizam em meio a processos de intensa protocolização e burocratização das ações profissionais.

No presente texto, buscamos problematizar a experiência cotidiana do trabalho e a instrumentalidade do/a assistente social na assistência estudantil, por via da realidade do serviço social da Unilab, apontando os desafios éticos e políticos presentes nesta realidade, em particular no contexto pandêmico. A política de assistência estudantil é densa de ações burocráticas desde os processos seletivos que acompanham os editais, aos processos de acompanhamento da política.

Os/as assistentes sociais da Unilab realizam atividades de atendimento e acompanhamento social aos/as estudantes, prestam orientações sobre direitos relacionados à política estudantil e a outras políticas sociais de acesso à cidadania; desenvolvem pesquisas de caráter socioeconômico e cultural com a finalidade de conhecer o perfil discente; definem o público prioritário para a atribuição de benefícios

³ Ver este debate no livro *O cotidiano e a história*, de Agnes Heller (2016).

(auxílios pecuniários) estudantis a partir de análise socioeconômica; efetuam o monitoramento e a avaliação do(s) programa(s) de assistência estudantil em desenvolvimento e a articulação com outras unidades gestoras da universidade, para a viabilização dos direitos estudantis.

A equipe de Serviço Social é composta por cinco profissionais, quatro dos/as quais são mulheres, reafirmando a histórica presença feminina na profissão.

2 – O trabalho do/a assistente social na política de educação superior no contexto da pandemia de Covid-19

O cenário de atuação do serviço social nas Instituições Federais de Ensino – IFES imediatamente anterior ao surgimento da pandemia de Covid-19, em março de 2020, já demonstrava um importante processo de comprometimento em decorrência da retração de investimentos na área de educação superior.

Nesse campo, a atuação das/os assistentes sociais se dá em meio à diversidade do segmento estudantil e às múltiplas expressões da questão social, explicitadas sobretudo pelo empobrecimento do público estudantil e pelos ataques às políticas públicas.

As transformações já em curso na sociedade brasileira ante o encolhimento do gasto público apontavam para além dos processos sócio-históricos do ensino superior, agudizando as expressões da questão social com as quais os/as assistentes sociais lidam cotidianamente. No caso em tela, os programas executados no âmbito do Plano Nacional de Assistência Estudantil – PNAES possuem especial relevância para a permanência do alunado, dado o contexto de vulnerabilidade do público discente.

A garantia da permanência da população nas instituições de educação formal está relacionada ao fato de os/as assistentes sociais atuarem diretamente com atividades que tendem a minimizar as questões relacionadas à evasão escolar e à frequência irregular no âmbito da educação básica. Na educação superior, profissional e tecnológica, depende de um leque de programas que são definidos no Programa Nacional de Assistência Estudantil (Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010) e desenvolvidos nos referidos estabelecimentos educacionais. (BRASIL *apud* Almeida e Ferriz, 2019, p. 23).

O esvaziamento do PNAES⁴ fragiliza a atuação profissional do serviço social nesse espaço sócio-ocupacional; já fragilizava no contexto pré-pandêmico, pois produz impacto

⁴ Instituído em 2010 com o objetivo de democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal e minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior, reduzir as taxas de retenção e evasão e contribuir para a promoção da inclusão social pela educação, o Decreto preconiza em seu art. 3º a organização das ações de assistência

direto nas formas de atuação dos/as profissionais nas Instituições de Ensino Superior – IES e Institutos Federais – IFs, esvaziando ou extinguindo projetos e elevando as tensões presentes no exercício profissional. Trata-se da agudização do quadro pré-pandemia, somada aos novos problemas advindos com o surgimento da Covid-19.

O comprometimento do sistema de assistência estudantil e as lacunas não preenchidas por outro(s) programa(s) de iniciativa estatal conduzem a uma distorção na compreensão dos/as usuários/as sobre o papel do serviço social como atenuador das suas insatisfações com as políticas executadas. Os/as assistentes sociais são os/as “agentes concretos” no interior das políticas estudantis; no dizer de Paulo Netto, os/as executores/as finais das políticas sociais. Assim, embora o escopo de ações do PNAES e o volume de investimentos, mesmo na sua melhor fase, não possam suprir a ausência do Estado, diante da escassez de políticas públicas esse/a profissional recebe os impactos da insatisfação do público usuário.

As alterações nas políticas que deram suporte à expansão das Instituições de Ensino Superior – IES no país ocasionaram uma reversão nos seus valores: a mobilidade e a flexibilidade que serviram à expansão do ensino superior (ES) passaram a ser examinadas com cautela, pois o deslocamento territorial dos/as aprovados/as no Sistema de Seleção Unificado – SISU sobrecarrega os sistemas de proteção social dos municípios alvo do deslocamento⁵, mergulhando-os/as em vivências intensas da ausência dos governos locais no provimento de políticas setoriais básicas.

Ante o contexto minimalista do Estado, a pressão do público usuário sobre os/as assistentes sociais e a sensação de “abandono”⁶ do projeto ético-político são adoecedores e requerem estratégias pessoais e coletivas por parte dos/as profissionais, do Conjunto Cress/CFESS⁷ e das demais instâncias representativas da categoria.

A tônica do discurso do governo Bolsonaro a respeito dos efeitos minimalistas do Estado sobre o quadro de pessoal das universidades vem se organizando em torno dos planos para a reforma administrativa (PEC 32), no âmbito da qual consta a digitalização

estudantil em dez eixos de atuação, a saber: moradia estudantil, transporte, alimentação, saúde, inclusão digital, esporte, lazer, creche, apoio pedagógico e altas habilidades e superdotação.

⁵ O Sistema de Seleção Unificado (SISU) foi responsável por uma significativa mobilidade estudantil entre IFES e pela flexibilidade na escolha dos cursos.

⁶ Grifo nosso

⁷ Conjunto de entidades da categoria de assistentes sociais: Conselho Federal de Serviço Social e Conselho Regional de Serviço Social.

do trabalho dos servidores públicos. Conforme o ministro Paulo Guedes, nos próximos anos, cerca de 40% da mão de obra ativa no setor público federal deve aposentar-se, sendo possível substituir todos esses/as trabalhadores/as por mão de obra a ser prestada digitalmente.⁸

O argumento de fundo é a crise fiscal que inviabilizaria a reposição dos quadros de servidores/as. Assim, embora os planos de reforma administrativa do governo Bolsonaro refiram-se a um futuro próximo, cotidianamente o Estado brasileiro vem incorporando ao seu aparato organizacional medidas que visam à racionalização e ao contingenciamento de recursos, produzindo consequências imediatas, entre as quais a intensificação do trabalho via utilização de sistemas informáticos para viabilização do controle interno e externo do trabalho e das políticas.

Tal receita aplicada ao cotidiano do serviço social nas políticas estudantis torna o trabalho repetitivo e adoecedor; restringe o contato *face to face* com os/as usuários/as, exige exercício de criatividade, revisão constante de protocolos e fluxos e reflexão sobre a dimensão da instrumentalidade do trabalho profissional.

O início da pandemia veio, portanto, encontrar os/as assistentes sociais imersos num contexto de fragilidades estruturais, trazendo à tona novas problemáticas e exigindo ajustamentos nos processos de trabalho e nas relações com os/as usuários/as. Medidas de contenção da Covid-19 foram tomadas por meio dos Comitês Institucionais de Enfrentamento da Crise Sanitária.

Na Unilab foi instituído, em março de 2020, o Comitê Institucional de Enfrentamento à Covid-19 (Ciec/Unilab) com o objetivo de “subsidiar as decisões institucionais e reunir esforços (...) no contexto da pandemia do novo coronavírus (SARS-COV2)”. Como medida inicial foi baixada a Instrução Normativa (IN) Nº 2 SGP/Unilab, em 19/3/2020, estabelecendo a jornada de trabalho dos/as servidores/as, pessoal temporário, procedimentos administrativos aos/às aposentados/as e pensionistas durante o estado de emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (Covid-19).

Relativamente aos/às técnicos administrativos em educação (TAEs), o art. 7º da IN preconizou a organização das atividades de suas equipes através da adoção de regime de jornada em turnos alternados de revezamento ou trabalho remoto, de forma a abranger a

⁸ Ver matéria do Correio Brasiliense *online* “Guedes avalia que digitalização substituirá trabalhadores que se aposentarem”.

totalidade ou um percentual das atividades desenvolvidas. Já o art. 8º definiu a avaliação criteriosa, pelas chefias imediatas, da adoção do regime de jornadas remotas ou de revezamento, observando-se o grau de complexidade das atribuições do cargo efetivo e a manutenção mínima de funcionamento da unidade, com o cumprimento da carga horária semanal de cada cargo.

A partir daí teve início o processo de trabalho remoto dos/as TAEs e docentes, oportunidade de implantação do “projeto piloto” pelo governo federal, com o cofinanciamento pelos/as servidores/as. Os custos do trabalho (água, luz, internet, telefonia, segurança da informação e demais insumos para o expediente remoto) foram transferidos para os/as servidores/as.

As instâncias representativas da categoria de assistentes sociais também emitiram orientações para o exercício profissional no contexto pandêmico:

... o Conselho Federal [de serviço social] orientou os profissionais a negociarem com suas chefias a possibilidade de revezamento, escalas, suspensão ou manutenção de atividades, e sobre a forma mais adequada de atendimento em cada situação, na perspectiva de obedecer às orientações sanitárias e proteger a saúde da/o profissional e da/o usuária/o.

Tais orientações, conforme LANZA, FAQUIN *et all*, embora (...) pertinentes, levantam algumas questões que entrelaçam o contexto pandêmico com as exigências do mundo do trabalho: as/os trabalhadoras/es têm abertura para negociar com suas chefias? Há equipes suficientes para realizar o escalonamento? Os serviços contam com os equipamentos necessários para o trabalho remoto e a proteção das/os profissionais e usuárias/os? O que é o teletrabalho? Na manutenção do relacionamento com os usuários, uma vez que o caráter interventivo da profissão se expressa principalmente a partir do contato físico com usuários, como estabelecer vínculo por telefone e Internet? E os usuários que não têm acesso às tecnologias? Como construir o exercício com vistas à ampliação do acesso e da coletivização de demandas? Como lidar com o medo da contaminação e o “abandono dos usuários”, com as necessidades de fechamento ou redução do potencial dos serviços sociais? (p. 127).

Refletindo a partir dos questionamentos das autoras, os/as profissionais de serviço social da Unilab negociaram com as chefias, tendo sido observadas formas de solidariedade e coesão entre a equipe. O fato de a gestora do Núcleo de Atendimento Social ao Estudante – NAE ser uma profissional do serviço social contribuiu para o diálogo e a compreensão sobre a natureza dos novos processos.

Embora a relação trabalhadores/as/discentes na instituição se mostre desproporcional, consistindo em 1.000,8 discentes/profissional, a jornada de trabalho no formato remoto produziu respostas satisfatórias às demandas do público estudantil. As visitas domiciliares, parte fundamental da intervenção profissional, foram restringidas à urgência e essencialidade, aplicando-se apenas aos casos de eminentes riscos sociais.

As demais atividades – atendimento e acompanhamento social; orientações e encaminhamentos relacionados à política estudantil e a outras políticas sociais; benefícios e serviços de acesso à cidadania; acompanhamento da permanência estudantil; análise de auxílios estudantis – foram adaptadas para a modalidade remota. Rodas de conversas e entrevistas sociais passaram a ser realizadas através de plataformas eletrônicas e salas virtuais.

Através do correio eletrônico, do sítio institucional e das mídias sociais da universidade, passou a ser veiculada uma maior quantidade de materiais eletrônicos para a socialização de informações e a recepção de demandas diversas.

Além dos custos financeiros, a jornada de trabalho digital trouxe outras problemáticas: i) a adequação do ambiente doméstico para o *home office*; ii) a conciliação do trabalho remunerado com o de reprodução social. No primeiro caso, o trabalho remoto pode mostrar-se total ou parcialmente incompatível, a depender da ausência/presença de espaço reservado, principalmente nas famílias com crianças e animais domésticos; no segundo aspecto, as trabalhadoras são as mais afetadas pelas múltiplas exigências de conciliação do trabalho remunerado com o de reprodução social. A maternidade, o trabalho doméstico, o acompanhamento das atividades escolares das crianças e o cuidado com os demais membros da família consistem em atribuições que no interior da divisão sexual do trabalho destinam-se aos componentes femininos do grupo familiar. Não por outro motivo, pesquisas recentes vêm observando e classificando uma nova forma da síndrome de Burnout entre as mulheres no contexto pandêmico, com uma caracterização condizente com quadros pré-depressivos.

Vale ainda fazer apontamentos sobre o quesito relação com os/as usuários/as, que, segundo LANZA, FAQUIN *et al*, remete ao caráter interventivo da profissão e se expressa principalmente a partir do contato em tempo real entre profissionais e usuários/as. Depreende-se, a partir de análises parciais, haver um possível prejuízo, pois o vínculo pelo telefone e pela internet parece mais frágil que as relações estabelecidas em tempo real e requer acesso satisfatório às tecnologias e plataformas de comunicação

remota. Resta aos/às envolvidos/as a mediação empática e paciente, bem como o desenvolvimento de novas habilidades profissionais, com a certeza de que a contabilização do prejuízo talvez só seja possível de se realizar no médio prazo.

Estes ajustes necessários ao contexto pandêmico se justificam, mas é importante destacar o quanto têm potencial para que permaneçam como práticas institucionalizadas, haja vista a redução de custos institucionais com transferência para responsabilização dos/as trabalhadores. A atenção e a organização coletiva da classe trabalhadora são fundamentais para acompanhar estes processos. No caso do Serviço Social, as atividades presenciais fazem parte da dimensão pedagógica (com potencial político) nas orientações de acesso à política. Desburocratizar o trabalho social requer a mediação do contato presencial com o/a usuário/a e as reflexões geradas com os diálogos, incluindo os sujeitos coletivos organizados. No caso da assistência estudantil, com o movimento estudantil e seus setoriais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O debate do trabalho e instrumentalidade profissional com vistas a potencializar o caráter emancipatório passa pelos questionamentos de uma excessiva burocratização/protocolização dos processos cotidianos na intervenção profissional. Ao identificar uma compreensão mediada de instrumentalidade, identificamos a necessidade de práticas que remetam constantemente à reflexão da própria experiência profissional, com momentos de reflexão na equipe e de negociação das condições éticas e técnicas de trabalho que comportem momentos de análise do trabalho e de ações de sociabilidade junto ao usuário/a.

O contexto pandêmico exigiu ajustes, mas é importante atentar para a institucionalização de processos que apontam para aligeiramentos, burocratizações e cumprimentos de metas à deriva da qualidade e da densidade fundamentais ao trabalho social.

O horizonte do projeto ético-político do/a assistente social permanece na direção da garantia de direitos, e a conjuntura política brasileira segue no rumo oposto. O conjunto de desafios tem nesta oposição o enfrentamento central para materializar ações cotidianas que se firmem na articulação com os interesses dos/as usuários.

Neste contexto, é preciso reconhecer as novas configurações do mundo do trabalho e das políticas sociais, com o olhar crítico que o serviço social acumulou, assentado no campo das disputas próprias da luta de classes no sistema capitalista. Esta percepção se materializa desde a forma de atender o usuário às escolhas dos encaminhamentos das situações apresentadas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **PROPOSTA DE EMENDA À CONSTITUIÇÃO**. Altera disposições sobre servidores, empregados públicos e organização administrativa. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node01wihz3vo5h9y9pt3otyevint33479503.node0?codteor=1928147&filename=PEC+32/2020. Acesso em: 6/7/2022.

CORREIO BRASILIENSE. Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2019/03/16/internas_economia,743376/guedes-avalia-que-digitalizacao-substituira-servidores-aposentados.shtml. Acesso em: 3/8/2020.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. 11. ed. São Paulo/Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2016.

LANZA, L. Ma. B.; FAQUIN, E. S.; SANTOS, E.R.; CAMPANUCCI, F. da S.; SILVA, C. C da. Exercício profissional do/a assistente social: problematizações dos impactos da pandemia Covid-19. Brasília (DF): s/e, **Revista Temporalis**, ano 21, n. 41, p. 119-135, jan./jun. 2021.

UNILAB/SGP. **(IN) Nº 2 SGP/UNILAB**, estabelece a jornada de trabalho dos/as servidores/as, pessoal temporário, procedimentos administrativos aos/às aposentados/as e pensionistas durante o estado de emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19). Redenção/CE, 19/3/2020.

UNILAB/NAE. **PLANO DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA UNILAB**. Disponível em: <https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/03/PLANO-SERVICO-SOCIAL-UNILAB-2022-nova-versao.pdf>. Acesso em: 6/7/2022.