



ENTRE O PRAZER E O SOFRIMENTO: condições de trabalho do assistente social em Parintins/AM e as implicações sobre a subjetividade do profissional

Beatriz Borges Viana¹

Alice Alves Menezes Ponce de Leão Nonato²

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Beatriz Borges Viana y Alice Alves Menezes Ponce de Leão Nonato (2016): "Entre o prazer e o sofrimento: condições de trabalho do assistente social em Parintins/AM e as implicações sobre a subjetividade do profissional", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/assistente.html>

Resumo

Discute-se nesse artigo a relação entre trabalho, prazer e sofrimento no cotidiano de intervenção de assistentes sociais no município de Parintins – Amazonas, a partir das limitações institucionais na viabilização dos serviços frente a uma demanda crescente e complexificada e também diante da escolha da profissão e na atuação profissional. A metodologia é resultante de pesquisa bibliográfica e de campo de um projeto de iniciação científica. Conclui-se que a subjetividade do assistente social frente às suas condições de trabalho influenciam nos rumos da atuação profissional e na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Palavras-Chaves: Trabalho; Assistente Social; Sofrimento; Prazer.

Abstract

We discuss in this article the relationship between work, pleasure and suffering in the daily lives of social workers intervention in the city of Parintins - Amazonas, from the institutional constraints on the viability of front services to a growing demand and complexified and also on the choice of profession and professional performance. The methodology results from literature and field research of a research project. It is concluded that the subjectivity of the social worker meet their working conditions influence the course of professional practice and quality of services provided to users.

Keywords: Job; Social Worker; Suffering; Pleasure.

1. INTRODUÇÃO

O assistente social “afirma-se socialmente como um trabalhador assalariado, cuja inserção no mercado de trabalho passa por uma relação de compra e venda de sua força de trabalho especializada com organismos empregadores, estatais e privados” (IAMAMOTO, 2007, p.96). Este profissional tem como desafio desenvolver sua capacidade de decifrar a

¹ Acadêmica do 8º Período do Curso de Serviço Social do Instituto de Ciências Sociais Educação e Zootecnia (ICSEZ) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) – Campus Parintins-AM.

² Doutoranda em Sociedade e Cultura na Amazônia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e Mestre em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (UFAM). Professora do Curso de Serviço Social do Instituto de Ciências Sociais Educação e Zootecnia (ICSEZ) da Universidade Federal do Amazonas – Campus Parintins-AM.

realidade e construir propostas de trabalho que sejam criativas e capazes de ampliar, preservar e efetivar direitos sociais de acordo com as demandas que são lhe impostas.

Na atual conjuntura, é preciso resgatar o olhar para a discussão da profissão, pois os conflitos provocados pelo agravamento das condições perversas do capitalismo e dos processos excludentes da globalização comprometem a autonomia do assistente social e sua qualidade de vida, fatores que levam ao sofrimento e adoecimento desse trabalhador.

A cidade de Parintins/AM, localizada a 369 km da capital Manaus, com uma população de 102.066 habitantes, tanto na zona urbana quanto na zona rural, é conhecida no Brasil e no mundo pelo festival folclórico dos bois-bumbás caprichoso e garantido, tem ostentado milhões a cada ano com a realização desse festival enquanto grande parcela de sua população ainda é tratada com descaso pelo poder público na garantia dos mínimos sociais e na fragilização de direitos trabalhistas de quem se compromete a atuar contra a violação de direitos, como o assistente social.

Há no município 40 (quarenta) instituições, de natureza pública e privada, em que atuam 60 (sessenta) Assistentes Sociais, segundo Silva (2015), distribuídos nas áreas da Assistência Social, Saúde, Educação, Sociojurídico, Previdência Social e Organizações Não Governamentais - ONG's.

Para esta pesquisa, foram escolhidas 12 assistentes sociais dos 6 campos de atuação disponíveis, sendo 3 da área da saúde, 3 da área da assistência social, 3 da área da educação, 1 da área sociojurídica, 1 do terceiro setor (organização não-governamental – ONG), e 1 da previdência social.

Este artigo tem como objetivo problematizar um duplo processo contraditório nas condições de trabalho do assistente social: de um lado, o prazer diante da possibilidade de realizar um trabalho comprometido com os direitos dos usuários, e ao mesmo tempo, o sofrimento diante das limitações dos meios para efetivação de seu trabalho na cidade de Parintins – Amazonas.

2. O PRAZER DE SER ASSISTENTE SOCIAL: O COMPROMISSO COM UMA NOVA ORDEM SOCIETÁRIA

O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho e que nos últimos anos tem optado por um compromisso ético-político vinculado às lutas das classes subalternas, apesar do cenário econômico e político fortemente neoliberal que tem impacto sobre as políticas sociais nos últimos anos, favorecendo os interesses capitalistas, tendo o grande desafio de se posicionar criticamente frente às desigualdades sociais.

Raichellis (2011, p. 15-16) aponta que o prazer de ser assistente social está “diante da possibilidade de realizar um trabalho comprometido com os direitos dos sujeitos violados em seus direitos, na perspectiva de fortalecer seu protagonismo político na esfera pública”.

Na década de 1990, temos como grandes avanços no Serviço Social o Código de Ética da Profissão (1993), Lei de Regulamentação (1993), que reforçam o Projeto Ético-Político da profissão.

O Código de ética de 1993 apresenta os princípios fundamentais que norteiam a profissão. São eles:

- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização, da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- 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;

- 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;
- Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação exploração de classe, etnia e gênero;
- Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física (CRESS, 2010, p. 25).

O Código de Ética de 1993 representa uma reafirmação dos avanços trazidos pelo Código de 1986, além de um amadurecimento teórico da categoria profissional buscando construir seu projeto Ético Político de acordo com os interesses da classe trabalhadora e com o desejo de mudanças, e tem como um dos pontos de grande reflexo a luta travada desde o “Congresso da Virada”.

O Código de Ética apresenta componentes importantes para o desenvolvimento da profissão, como o incentivo a produção de conhecimento, pois ele não limita a produção em uma postura conservadora, ao contrário, incentiva aos profissionais à busca constante pelo amadurecimento intelectual da profissão, refletindo assim em assistentes sociais comprometidos com seu trabalho profissional.

A Lei de Regulamentação da Profissão (1993) legitima a categoria dos assistentes sociais. O seu Art. 4º determina como competências profissionais do assistente social:

- I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- IV - (Vetado);
- V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
- VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;
- VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;
- IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;
- X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;
- XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública

direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (CRESS, 2010, p. 13).

E em seu Art. 5º aponta como atribuições privativas do Assistente Social como por exemplo a de coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais; ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional (CRESS, 2010, p. 14-15).

E também estabelece o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) como entidades com personalidades jurídicas com o objetivo de disciplinar e defender o exercício da profissão.

É nessa perspectiva que o projeto Ético-Político do Serviço Social vem se constituindo como um projeto de transformação da sociedade, já que está a contramão do que é estabelecido pela classe vigente, e em favor a da classe trabalhadora (TEIXEIRA; BRAZ, 2009).

Em seu núcleo de discursão o projeto Ético Político da profissão tem como pilar a liberdade, dando ao profissional a autonomia de escolher alternativas concretas, possibilitando aos seus usuários, logo, esse projeto societário busca romper com o paradigma da dominação e a exploração da classe trabalhadora.

Esse projeto carrega características que dizem muito sobre a profissão, trazendo valores que a legitimam socialmente, seus objetivos e funções, direcionam requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, indicam normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas.

Nesta pesquisa no município de Parintins, foram entrevistadas 12 assistentes sociais dos campos socioocupacionais citados, sendo 100% do sexo feminino, o que confirma a pesquisa realizada pelo CFESS/CRESS sobre o mercado de trabalho do assistente social em nível nacional (2005) onde aponta que 97% dos assistentes sociais são mulheres, confirmando a tendência histórica da profissão de predominância feminina na profissão.

Sabe-se que quando se conclui o ensino médio temos os estudantes que ficam em um mar de dúvidas sobre o que estudar numa faculdade, e outros que já saem sabendo o que querem. Uma das questões levantadas as assistentes sociais foi a motivação de escolha do curso de Serviço Social. Várias foram as respostas:

A motivação primária foi o meu engajamento na igreja, por eu sempre querer ajudar as pessoas, então era o curso que ao meu ver mais se encaixava naquilo que eu queria e pela minha identificação com as ciências humanas (ÁGUA MARINHA, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Foi porque aqui não tinha a área que eu queria fazer, eu lembro que nós tivemos uma palestra sobre os cursos que a Ufam estava oferecendo e foi o qual mais me identifiquei, tanto é que antes da palestra eu queria administração, mas aos poucos eu gostei do serviço social, mas não era o que eu queria, hoje eu gosto da nossa profissão, sabemos que tem dificuldade como qualquer outra profissão, mas eu gosto (RUBI, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Eu sempre quis ser assistente social, eu gosto do que faço que eu faço, quando eu vim trabalhar na instituição eu já pensei muito em fazer direito, eu ate acho que todos que trabalham com pessoas precisariam fazer o curso de serviço social (TURMALINA, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Constata-se que as principais motivações para a entrada no Curso de Serviço Social foi a atuação na igreja, através da visão conservadora da “moça boazinha” que ajuda os pobres do inicio da profissão, desmistificada na academia; a opção da realização do curso em Parintins por não terem condições financeiras de manutenção em outra cidade; por

curiosidade, por arriscar e com o passar dos anos se identificar com a profissão; e por fim, aquelas que sempre quiseram trabalhar como assistente social, motivações essas que revelam o prazer de ser assistente social:

Essas motivações se refletem hoje na sua atuação dessas profissionais, mostrando um trabalho comprometido com as demandas que chegam até elas e com a profissão que aos poucos se foram se apropriando no decorrer do curso.

Um profissional competente deve estar atento às transformações em que a sociedade vivencia, observando que através da história da sociedade o seu agir profissional também foi se modificando, logo, é preciso que o profissional esteja preparado para as mudanças que ocorrem frequentemente e com elas novas necessidades de intervenção, daí a importância a buscar novos conhecimentos e qualificação profissional.

As profissionais relatam a importância no aprimoramento dos estudos e no que tange à continuidade da formação, as assistentes sociais entrevistadas 92% possuem ou estão cursando pós-graduação e 8% possuem somente a graduação.

O assistente social vem de uma formação comprometida a olhar para o outro, lutar junto ao outro, porém muitas vezes o profissional encontram barreiras para a realização de um trabalho, como os baixos salários, os contratos de trabalhos precarizados, com a falta de condições de trabalho adequadas que levam esse profissional ao sofrimento.

3. O SOFRIMENTO DE SER ASSISTENTE SOCIAL: OS DILEMAS DO COTIDIANO PROFISSIONAL

Raichellis (2011) assinala que em um contexto societário de transformações no mundo do trabalho, caracterizado pela subcontratação, terceirização, precarização, retração dos direitos sociais e trabalhistas, é importante considerar as relações entre trabalho e adoecimento, que repercutem na saúde do trabalhador, nas formas de objetivação e subjetivação do trabalho, tornando-se fundamental que se entenda as metamorfoses do trabalho profissional, pois “mascará-los é tornar indecifrável a precarização do trabalho, o elevado grau de sofrimento e frustração, a dilatação e a intensificação da jornada de trabalho, a decadência geral das condições de vida” (ALENCAR; GRANEMANN, 2009, p. 167).

Problematizar a própria violação dos direitos dos assistentes sociais diante das suas condições de trabalho em ponderação à violação dos direitos dos usuários dos serviços sociais requer o entendimento e enfrentamento das dimensões complexas envolvidas nos processos e relações de trabalho em que se inserem os assistentes sociais e onde se estabelece a tensão entre o projeto ético-político e a alienação do trabalho.

Se de um lado temos profissionais comprometidos com as demandas da classe trabalhadora que sofre com as múltiplas expressões da questão social que assolam suas vidas e poder contribuir é algo satisfatório enquanto pessoa, de outro lado temos profissionais que enquanto trabalhador assalariado tem seus próprios direitos violados e que por atenderem questões de violência, vulnerabilidade social, exclusão social sofrem impactos na sua vida pessoal, pode-se notar que, este trabalho “por um lado, é lembrado como prazer; por outro, é fonte de sofrimento” (BRANT; GOMEZ, 2011, p. 394).

Os vínculos de trabalho precarizados, a sobrecarga de trabalho, os baixos salários, o papel de mediador (o que mais parece um “juiz rigoroso da pobreza” – IAMAMOTO, 2007) institucional entre o Estado e o usuário, as situações precarizadas de vida expostas pela população em razão do agravamento da questão social, a busca incessante da qualificação profissional para a sua permanência no trabalho, dentre outros fatores, levam esse profissional ao sofrimento.

Vale destacar que o termo “sofrimento”, muito abordado na psicologia tem o seu sentido deslocado nessa pesquisa para o entendimento de qualificar a subjetividade do profissional quanto às formas de trabalho e de sua percepção nesse contexto de desgaste físico e mental em paralelo à escolha pessoal por uma profissão que tem como projeto profissional um projeto ético-político de transformação social.

Iamamoto (2007, p. 88) assinala que, “o sofrimento derivado do trabalho alienado ou da falta de trabalho continua polarizando as vidas da maioria absoluta dos cidadãos e cidadãs na sociedade contemporânea”, e o assistente não se exclui disso. Ou seja, o sofrimento acarretado aos trabalhadores a partir das suas condições de trabalho ou pela falta do próprio trabalho vem afligindo a vida das pessoas.

Brant e Gomez (2011, p. 391) apontam que nas duas últimas décadas a questão do sofrimento vem ocupando boa parte da produção científica relacionada a saúde do trabalhador,

o que demonstra o despertar de um certo interesse pelo tema por parte dos pesquisadores. E endossam que:

O sofrimento é entendido como uma instância pertencente à subjetividade, e a sua compreensão se faz por meio do deciframento das formas como o indivíduo apreende e expressa as experiências no âmbito do trabalho. Por meio da vivência e da experiência, os trabalhadores vivenciam sua atividade, suas relações pessoais e hierárquicas, o ambiente de trabalho e, enfim, uma série de outros elementos que compõem o cotidiano de trabalho.

Entende-se que o sofrimento no mundo do trabalho aparece como um ponto alarmante e que vem sendo motivo de estudo nos últimos anos. E a partir da vivência do trabalhador, a partir das suas condições de trabalho, da sua gestão, do seu cotidiano profissional é que se pode entender essa questão.

Nesse sentido, Raichelis (2011, p. 426) aponta que a temática da superexploração e do desgaste físico e mental no trabalho profissional é um tema novo e pouco discutido e pesquisado no Serviço Social. Muito se discute sobre as problemáticas que surgem como demandas para o assistente social, porém muitas vezes, o profissional não se enxerga como elemento pertencente aquela classe.

O que se observa com maior frequência — certamente em função da centralidade da classe operária na produção capitalista e dos inúmeros estudos sobre os impactos da reestruturação produtiva nas relações e condições de trabalho desta classe — é o assistente social analisar (e indignar-se) frente à exploração e ao desgaste a que são submetidos os trabalhadores assalariados, mas estabelecendo com estes uma relação de exterioridade e de não pertencimento enquanto um segmento desta mesma classe.

A autora explicita que, muitas vezes, o assistente social indigna-se com as condições de trabalho dos trabalhadores, porém não se coloca nessa situação, já que é também um trabalhador assalariado e faz parte da mesma classe.

Sabe-se que, com as transformações no mundo do trabalho, com a redução dos postos de trabalho, a fragilização e a redução de investimento do Estado nas políticas públicas e sociais, o assistente social está exposto a questões, como a precarização do trabalho, baixos níveis salariais, dentre outras, que fragilizam a prática profissional, pois ao mesmo tempo em que está como trabalhador assalariado também é compromissado com a garantia dos direitos dos usuários.

A realidade do município de Parintins-AM mostra que a maioria dos vínculos de trabalho dos assistentes sociais, nos mais diversos campos de atuação, são temporários e regidos pela “boa vontade” da administração pública, ficando os profissionais à mercê de cada governo que entra e que sai.

Os dados confirmam que a maioria das assistentes sociais trabalha com contrato temporário com 58% enquanto os estatutários são 42%. As profissionais que estão sob o regime de contratação temporária estão inseridas nas áreas da Assistência Social, Saúde, Sociojurídico e Organizações Não-Governamentais enquanto os estatutários localizam-se na área da Saúde, Previdência Social e especialmente na Educação, onde todas as entrevistadas eram concursadas.

No que diz respeito à contratação dessas profissionais, muitas vezes, depende da vontade do governante que está no poder, principalmente em relação às instituições que estão sob a responsabilidade da prefeitura, pois não sabem até quando estarão naquela instituição, o que revela até mesmo a imprecisão de como conduzir o trabalho profissional, a descontinuidade das ações e a submissão a certas tarefas que não são atribuições do assistente social, conforme sinaliza a seguinte fala:

Quem vive de contrato está sempre sobre pressão, é complicado porque você não tem estabilidade. Quando você não tem um vínculo mais seguro, isso vai influenciar no seu exercício profissional, não estimula [a fazer um trabalho melhor], as vezes é difícil dar

continuidade às ações porque a qualquer momento podem me mandar embora. A minha contrapartida é dar o meu melhor para que os gestores continuem percebendo que eles vão precisar de mim (ESMERALDA, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

O agravamento desse quadro estrutural mescla-se e consequentemente aprofunda-se em pequenos municípios onde a cultura paternalista, meritocrática e do “favor” condicionam a (des) continuidade e a qualidade dos serviços prestados a população bem como o vínculo empregatício fragilizado dos assistentes sociais a partir da “boa vontade” política da gestão pública em vigor, realidade esta, evidenciada no município de Parintins, como podemos ver nas falas das assistentes sociais Topázio Azul e Turmalina:

Por ser contratada, por muitas vezes alguns serem “puxa saco” do prefeito, algumas situações a gente acaba falando algo eles já levam de outra forma e agente acaba se inibindo de certas situações com medo de ser derrubada (TOPÁZIO AZUL, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Quem vive de contrato esta sempre sobre pressão porque você não sabe até quando vai ficar, não tem estabilidade, esse é o grande problema, concursos a gente espera pra ter estabilidade, porque eu não posso viver a mercê de situações ou de ser demitida a qualquer hora, não é justo com a profissional que eu sou e nem comigo enquanto pessoa (TURMALINA, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Quando perguntadas sobre quais seriam os principais desafios encontrados nas diversas instituições para o desenvolvimento do trabalho elencaram: os vínculos empregatícios, em especial os contratos temporários que interferem na continuidade das atividades realizadas; o transporte, pois na maioria das instituições não há um transporte próprio das instituições, que faz com que muitas vezes o profissional utilize seu próprio transporte; a falta de uma sala própria para o atendimento dos usuários; a falta de qualificação profissional da gestão, municipal e da instituição; valorização salarial; fazer com que a família dos usuários participe das atividades desenvolvidas pela instituição.

Desse modo, alguns profissionais ficam insatisfeitos com as condições oferecidas para a realização de suas atividades e inquietos com sua própria atuação, pois muitas vezes as normas institucionais dificultam a concretização do seu trabalho.

Raichelis (2011, p. 425-426) endossa que:

Problematizar o trabalho do assistente social na sociedade contemporânea supõe pensá-lo como parte alíquota do trabalho da classe trabalhadora, que vende sua força de trabalho em troca de um salário, submetido aos dilemas e constrangimentos comuns a todos os trabalhadores assalariados, o que implica ultrapassar a visão liberal que apreende a prática do assistente social a partir de uma relação dual e individual entre o profissional e os sujeitos aos quais presta serviços.

O debate sobre trabalho e saúde, em especial sobre o adoecimento dos trabalhadores que decorrem das condições de trabalho são relações problematizadas a partir da sua incidência na classe trabalhadora, incluindo aí o assistente social como “sujeito vivo” do trabalho social.

Alguns aspectos apontados por Silva (2014, p. 221) expressam a realidade das transformações do mundo do trabalho e as repercussões sobre a vida dos trabalhadores.

a) Percepções de sintomas de adoecimento: o desânimo, a tristeza, a desmotivação e o estresse, como efeito do excesso de trabalho e restrito contingente de recursos humanos disponíveis nas equipes, da desvalorização salarial, da violação do direito da redução da jornada de trabalho, da insatisfação com as diferenças na organização da categoria, etc.

b) Frequente afastamento de profissionais da ocupação do Serviço Social e da equipe multiprofissional para cuidados de saúde e, por consequência, impactos restritivos sobre a distribuição dos serviços nos setores e funções, entre os profissionais.

Em meio ao mundo do trabalho vemos trabalhadores com sintomas de adoecimento que se expressam como o estresse, a tristeza e o desânimo, que são gerados a partir da desvalorização salarial, na violação de direitos trabalhistas, na alta jornada de trabalho, e que muitas vezes levam esses trabalhadores ao afastamento de suas atividades.

É nesse sentido que Hennington (2011) aponta que o adoecimento aparece como consequência da mecanização, gestos repetitivos, isolamento, sentimentos de indignidade dentre outros fatores que são engendrados na vivência do trabalhador.

Quando foi perguntado às assistentes sociais se já sofreram algum tipo de ameaça no atendimento a alguma demanda, as respostas foram emblemáticas e frequentes. Isso se dá em razão do assistente social estar na linha de frente como executor das políticas sociais, “juiz rigoroso da pobreza” (IAMAMOTO, 2007), e muitas vezes negar o benefício demandado, não por má vontade, mas pelo fato do usuário não atender aos critérios estabelecidos pela política social. Quando isso acontece, alguns usuários ameaçam ir às rádios e falar sobre a questão, principalmente em tempos de campanha eleitoral no município. Por vezes, os nomes de algumas assistentes sociais são falados nas rádios e outras profissionais são processadas.

Outro fator que leva os assistentes sociais de Parintins a serem ameaçados é no momento da visita domiciliar, muitas vezes entendida pelos usuários como “investigação policial” onde o assistente social é o denunciante que vai “levar alguém preso”. Muitos casos revelam assistentes sociais sendo expulsas das casas, sendo recebidas de forma grosseira e ameaçadas de forma explícita, onde é dito que “não é da conta da assistente social o que acontece. Por isso, ela não deve se meter no caso”. Observemos o registro a seguir:

Eu fui fazer uma visita e na hora de orientar, o responsável pelo idoso se alterou bastante, falou as piores coisas para mim, quase fui agredida fisicamente por ele, porque verbalmente fui agredida, aí eu fui à delegacia para registrar um boletim de ocorrência. Acabei “deixando para lá” porque foi um caso que me chamou muito a atenção e entendi ser muito mais viável fazer um acordo com ele do que levar a situação adiante porque eu queria acompanhar aquele idoso e se eu levasse o caso mais a frente contra o agressor, eu não poderia acompanhar mais aquele caso. Fizemos um acordo para eu continuar indo lá visitá-lo (RUBI, PESQUISA DE CAMPO 2016).

Em um dos atendimentos aqui na instituição por pouco eu não fui agredida em um caso de violação de direitos, mas ainda bem que meu colega estava próximo e conseguimos acalmar o usuário. Às vezes dá medo de fazer visitas por esses casos de ameaça, principalmente a partir de denúncias (CRISTAL, PESQUISA DE CAMPO 2016).

Essas ameaças comprometem a segurança das profissionais, pois muitos usuários entendem que o trabalho do assistente social tem cariz de “ajuda” que deve ser viabilizada a qualquer custo e, quando isso não acontece, a profissional é acusada como “culpada” por não viabilizar o acesso ao benefício, o que faz com que muitas assistentes sociais recorram a manobras diversas até resolverem o caso em questão, como parte de uma missão heroica.

No caso do assistente social, o profissional fica “acorrentado” às amarras do próprio sistema que limita suas condições de trabalho e ao mesmo tempo fiscaliza o profissional com uma pressão latente sobre as possibilidades de sua autonomia para que sejam reduzidas à lógica imediatista, pontual e reiterativa das relações de dominação e exploração, características do modelo capitalista.

Além disso, a exigência de um trabalhador polivalente e multifuncional tem sido cada vez mais presente e que, para serem mais produtivos, sua jornada acaba se estendendo para além da sua carga horária e do local de trabalho, invadindo o seu espaço doméstico. “Eu sempre levo trabalho pra casa, como relatórios, mesmo porque eu faço parte da equipe volante

nas comunidades rurais, então eu tenho que levar pra casa” (CRISTAL, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Quando perguntada se as demandas do trabalho interferiam na vida pessoal uma das entrevistadas nos relata que:

A maioria dos casos a gente leva pra casa, tem casos que nos deixam frustrados, tem casos que a gente chora que agente sofre junto não na frente da pessoa, mas que a gente leva pra casa muitas vezes a gente fica abalado pois muitas vezes não temos como ajudar a não ser a pessoa auto se ajudar, a gente faz o nosso papel mas a família tem que fazer o papel dela também. Eu me lembro de um caso que agente atendeu recentemente que era uma família que tinha sido despejada e que a gente precisava alugar uma casa pra eles e agente não achava, andávamos sábado e domingo, por mais que não fosse o dia do nosso trabalho a gente ia por conta do compromisso que a gente tinha com aquela família era muito grande, no primeiro e segundo dia não achamos, mas no terceiro dia a gente achou uma casa e foi nesse dia que eu fiquei super estressada, eu já estava adoecendo e foi aliviar toda a minha tensão toda a preocupação quando eu cheguei em casa e chorei, agradei a Deus e pronto (TOPÁZIO AZUL, PESQUISA DE CAMPO, 2016).

Percebe-se que em algumas vezes as demandas do trabalho interferem na vida pessoal do profissional, o que faz com que ele deixe de lado seus afazeres pessoais para dedicar-se ao trabalho, o que faz com que esse profissional adoça algumas vezes, como podemos ver no relato da profissional.

Silva (2014) nos apresenta duas perspectivas na área de trabalho do Serviço Social: primeira, a insuficiência de profissionais da área do Serviço Social, em relação às demandas e a ambivalência do que dispõe as normativas para constituição das equipes; e segunda, a resistência para a efetivação do preenchimento dos cargos, para suprir as necessidades dos serviços e que deve ocorrer por meio de nomeação de aprovados em concursos públicos.

Ainda conforme Silva (2014, p. 204) há algumas dimensões que segundo ela, possuem repercussões negativas para o desempenho cotidiano do trabalho:

- a) Que a insuficiência técnica de recursos humanos, não restringe-se à área do Serviço Social, mas abrange o conjunto estruturante das equipes multiprofissionais nos serviços das entidades e organizações socioassistenciais;
- b) Tem-se uma expansão das demandas (heterogêneas e complexas) que acompanham a ampliação e abrangência das instituições e/ou entidades;
- c) Equívocos na distribuição de trabalho (por serviços) em áreas distintas, nem sempre de domínio do assistente social – que contribui para a precarização da intervenção;
- d) E a falta de recursos humanos tende a absorver os profissionais para atividades que não são de suas atribuições e/ou conhecimentos.

A falta de recursos humanos sejam eles assistentes sociais ou outros profissionais, o excesso de demandas nas instituições, a falta de qualificação profissional aparecem como elementos do cotidiano que interferem num bom desempenho do Serviço Social nas várias instituições.

Além disso, a exigência de um trabalhador polivalente e multifuncional tem sido cada vez mais presente e que, para serem mais produtivos, sua jornada acaba se estendendo para além da sua carga horária e do local de trabalho, invadindo o seu espaço doméstico.

A questão da seletividade também se destaca nesse meio, pois como sinaliza Iamamoto (2007), o assistente social acaba se tornando um “juiz rigoroso da pobreza”, pois de um lado temos o crescimento das demandas por parte da população usuária, e de outro lado, a falta de verbas e recursos nos serviços sociais públicos.

Em consequência a isso, há uma ampliação cada vez maior da seletividade nos atendimentos fazendo com que a tão esperada universalização dos direitos sociais não aconteça. Iamamoto (2007, p. 161) endossa que:

Esse quadro tem sido fonte de angústias e questionamentos sobre o nosso papel profissional, diante da dificuldade de criar e recriar e implementar propostas de trabalho, podendo estimular a burocratização e o vazio profissional. Alguns buscam, como “tabua de salvação”, o discurso do mero “compromisso com a população”, seja em sua versão mais politizada, seja em sua versão dialógica do respeito ao homem, como o apoio possível, mas incapaz, por si só, de enfrentar as demandas materiais e socioculturais da população trabalhadora.

Percebe-se a partir disso, como bem explicita a autora, que a realidade se torna um obstáculo impossibilitando o trabalho, porém não podemos ser levados ao imobilismo, à descrença, à desilusão por mais precária que seja a atual situação em que se encontra.

Outro fator de grande relevância é a questão que mais de 90% da categoria são assistentes sociais mulheres, logo recaem sobre elas suas responsabilidades com o trabalho, a casa, os filhos, a família, assim como qualquer outra trabalhadora. “As condições das mulheres assistentes sociais não as coloca em um patamar diferenciado das milhares de mulheres brasileiras que deixam filhos na escola para se dedicarem ao trabalho” (SILVA; SILVA, 2013, p. 08).

Além dos determinantes externos, o assistente social tem seu trabalho influenciado também por um conjunto de determinantes internos (institucionais) que lhe impõe limites. Dessa maneira se faz importante conhecer os impactos que perpassam nas condições de trabalho sobre a autonomia do assistente e na realização de suas atividades.

4. CONCLUSÃO

Os assistentes sociais vêm de uma formação comprometida a olhar para o outro, lutar junto ao outro, mas que muitas vezes essa relação dual entre aquele que sabe (o assistente social) e aquele que necessita de intervenção (o usuário) se dá em uma perspectiva de alteridade que pouco corresponde à luta coletiva e solidária rumo a uma sociedade justa.

A pesquisa realizada em Parintins – Amazonas (2015-2016) revela que as assistentes sociais ficam angustiadas com o seu exercício profissional, pois não conseguem dirimir seus conflitos pessoais em confronto com os conflitos profissionais, reiterando formas conservadoras que reproduzem o perfil da ajuda e da boa vontade que ferem a condição de direito social da política pública, além de não conseguirem avançar do ponto de vista ético rumo a construção de uma sociedade emancipada, pois muitas vezes não conseguem realizar o próprio exercício da cultura da tolerância e do respeito à liberdade de escolha.

O prazer em ser assistente social se destaca na realização de um trabalho comprometido com os direitos dos usuários, em poder contribuir nas problemáticas que lhe são postas, em enxergar a profissão como algo essencial no enfrentamento das expressões da questão social, e de sentir-se bem sendo um profissional de Serviço Social.

Enquanto o sofrimento se revela na insatisfação com os baixos salários, a falta de recursos materiais, o espaço de atendimento inadequado, as ameaças sofridas pela falta de resolutividades que esbarram na seletividade das políticas sociais, enfim, pela falta de condições de trabalho necessárias para o bom exercício profissional.

Este estudo se fez importante na realidade do município de Parintins-AM pois podemos conhecer um pouco do trabalho do assistente social nos diversos campos de atuação profissional e os principais dilemas que perpassam o trabalho do assistente social gerando processos de sofrimento, além de contribuir para o fortalecimento de estudos sobre a profissão no município.

5. REFERÊNCIAS

ALENCAR, Mônica Maria Torres de; GRANEMANN Sara. **Ofensiva do capital e novas determinações do trabalho profissional**. Revista Katálysis. Florianópolis v.12 n. 2p. 161-169 jul./dez. 2009;

BRANT, Luis Carlos; GOMEZ, Carlos Minayo. **A temática do sofrimento nos estudos sobre trabalho e saúde**. In: Minayo Gomez, Carlos (Org). Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2011;

CRESS, Conselho Regional de Serviço Social. **Coletânea de Leis**. Conselho Regional de Serviço Social: 15ª Região Amazonas/Roraima. 2ª edição. Manaus: Valer, 2010;

HENNINGTON, Élide Azevedo. **Entre o criativo e o precário**: reflexões sobre constrangimentos e possibilidades do trabalhador da saúde em tempos líquidos. In: Minayo Gomez, Carlos (Org). Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2011;

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital e fetiche**. São Paulo: Cortez, 2007;

RAICHELLIS, Raquel. **O assistente social com trabalhador assalariado**: desafios frente às violações de seus direitos. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 07, p.420-437, jul./set.2011;

SILVA, Adriana Lemos da. **A viagem de volta**: pesquisa e produção de conhecimento no trabalho profissional do assistente social. TCC de Graduação (Serviço Social) - Universidade Federal do Amazonas. Parintins, 2015;

SILVA; Leni Maria Pereira; SILVA, Luciney Sebastião da. **As mulheres assistentes sociais**: adoecimento e sofrimento em tempos de reestruturação produtiva. Anais do III Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais, Belo Horizonte, 2013;

SILVA, Solange dos Santos. **Transformações nos processos de trabalho e configurações do trabalho do serviço social**: contribuições a partir da região noroeste do Rio Grande do Sul/Brasil. Porto Alegre, 2014;

TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. **O projeto ético-político do Serviço Social**. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABPESS, 2009.