

EDUCAÇÃO CONTINUADA E SEUS REFLEXOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS ASSISTENTES SOCIAIS

Nilsen Aparecida Vieira Marcondes¹
Elisa Maria Andrade Brisola²

Introdução

Neste artigo, procura-se evidenciar, refletir e discutir em que medida a educação continuada se repercute na qualidade dos serviços socioassistenciais prestados à população demandatária, por parte dos profissionais que atuam nos Centros de Referência da Assistência Social e nas Organizações Sociais, também denominadas Organizações Não Governamentais.

Para Oliveira (2010), partir para uma intervenção voltada para a busca da autonomia, da emancipação e do pleno desenvolvimento dos cidadãos requer do assistente social competências que não

¹ Nilsen Aparecida Vieira Marcondes, Assistente Social da Prefeitura Municipal de São José dos Campos/SP, Mestre em Desenvolvimento Humano – Formação, Políticas e Práticas Sociais pela Universidade de Taubaté - UNITAU. End.: Rua Waldir Gaioso nº 391, apto 11 Bloco A (Edifício Monte Fiori) Condomínio Itália, Jardim Paulista, CEP: 12 215-580, São José dos Campos, SP. E-mail: nilsenmarcondes@gmail.com Telefone: (12) 3912 2098.

² Elisa Maria Andrade Brisola, Assistente Social Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Docente do Curso de Pós-Graduação Stricto Sensu da UNITAU: Mestrado em Desenvolvimento Humano – Formação, Políticas e Práticas Sociais. End.: Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro Taubaté, SP. CEP: 12020-040. Email: elisabrisola@uol.com.br Telefone: (12) 3625 4100.

estão circunscritas no cenário produtivista da sociedade capitalista, sendo necessário assumir uma postura de rejeição a essas imposições ideológicas. E nesse aspecto, a educação continuada se apresenta como uma via elementar.

Segundo Yamamoto (2005, 2011), o sistema capitalista, ao subordinar toda a sociedade, busca incessante crescimento, aprofunda as desigualdades, banaliza o ser humano, porque se apresenta indiferente diante das necessidades e direitos da grande maioria. É por isso que, nesse contexto, efetivar a prestação de um serviço de qualidade exige que o profissional se atente às peculiares realidades sócio-históricas e culturais que alicerçam a construção dos direitos considerados como conquistas e/ou concessões da classe dominante e os dilemas de sua materialização na intervenção cotidiana.

Silveira (2009) afirma que o capitalismo contemporâneo traz consigo princípios norteadores sustentados por uma ideologia baseada na exploração máxima da força de trabalho, que, por consequência, refrata-se na intervenção realizada pelo profissional de serviço social, uma vez que a profissão é produto do dinamismo societário, das imposições macrossociais, das exigências socioinstitucionais, afligido pelas influências dos processos sociais e das inclinações históricas e rumos conjunturais da sociedade.

No contexto contemporâneo, o neoliberalismo, como uma das formas de retomada da expansão capitalista diante de crise de acumulação desencadeada no final dos anos de 1970, do século XX, faz a apologia do privado em detrimento do público. Isso acaba por transformar a coisa pública em propriedade de poderosos grupos financeiros, os quais deixam refletir em suas ações a intensa demonstração de interesses individuais e privados. Tais interesses encontram-se presentes nesta sociedade que se coloca acima da unidade que deveria existir entre ética, política e economia (SARMENTO, 2011).

Nessa direção, Yamamoto (2011) acena que as relações que deveriam acontecer entre indivíduos, na verdade, ocorrem entre *coisas*, porque na sociedade do capital, os indivíduos são considerados como *coisas*, ou seja, os indivíduos estão submersos

para transluzir, na superfície da sociedade, suas mercadorias e por meio das quais estabelecem seus relacionamentos.

No interior desse cenário e, portanto, sujeito às vicissitudes que são inerentes aos trabalhadores assalariados em geral, alicerçam-se os interesses dos assistentes sociais pela busca da educação continuada como expressão de seu compromisso ético-político com a qualidade dos serviços prestados. Não obstante as possibilidades e limites inerentes ao seu agir profissional, é importante reconhecer, conforme afirma Oliveira (2010), que o ambiente sócio-ocupacional não se apresenta como realidade estática e acabada, ao contrário, descobre-se em intermitente e contínuo movimento de readequação, competindo aos assistentes sociais compreender e buscar as origens dos fenômenos que se fazem presentes no contexto societário.

Em face da compreensão dessa dialética, na qual a unidade na diversidade caracterizada pelas possibilidades e limites se faz presente, a busca pela qualidade dos serviços prestados à população urge como necessidade. Para Silveira (2009), no contexto dessa ambiência organizacional, o profissional é levado a caminhar na direção do aprimoramento intelectual, de forma que ao apropriar-se das possibilidades historicamente apresentadas, possa transformá-las em oportunidades de trabalho. Com isso, as imposições universais e a rotina do cotidiano, exercerá menor influência no desenvolvimento do potencial criativo, na capacidade crítica de reconhecimento dos dilemas presentes na realidade, bem como no processo reflexivo do profissional, que se voltará para uma intervenção mais pautada por princípios ético-políticos.

De acordo com Oliveira (2010), os profissionais de Serviço Social, desde a fase propedêutica de sua formação, são levados a reconhecer que optaram por realizar uma intervenção pautada no enfrentamento das mais gritantes manifestações da questão social. Em contrapartida, a partir dessa escolha e das renovadas escolhas que fará futuramente, será exigido do profissional um movimento intelectual de intermitente curiosidade, uma procura incessante pelo conhecimento, pela verdade e pelo compromisso com os menos favorecidos da sociedade.

A classe dominante brasileira, tanto no passado como no presente, sempre reagiu às pressões que recebiam por parte dos segmentos populacionais vulneráveis, ao mesmo tempo em que incorporam interesses populares, sustentando uma “democracia restrita”, para usar uma expressão de Yamamoto (2011, p. 131), qual seja, a democracia oligárquica, a democracia do sistema capitalista.

No Brasil, existe um predomínio do interesse privado que se apresenta como mediador de todas as relações que se estabelecem no interior da sociedade, impregnando a esfera pública e a dimensão ética da vida social com sua marca deletéria, realidades particularmente suscetíveis às influências do neoliberalismo. É visível a constatação de que no contexto neoliberal, os princípios que defendem o universalismo, a liberdade do trabalho, a igualdade perante a lei, por exemplo, são permeados pela realidade da escravidão, do arbítrio e do favor (IAMAMOTO, 2011).

A pobreza no Brasil é crescente, bem como a concentração e centralização do capital, impedindo que grandes parcelas da sociedade possam ter acesso aos frutos do trabalho social. No país as respostas políticas às grandes decisões que orientam os rumos da vida em sociedade têm sido demarcadas por decisões advindas de “cima para baixo” (IAMAMOTO, 2011, p. 30) e pela repetida e histórica exclusão dos segmentos mais vulneráveis da sociedade, privados social e politicamente da cidadania.

Conforme Silveira (2009), fatos históricos demonstram que as políticas sociais brasileiras trazem em seu bojo o estigma da ineficiência e da ineficácia, envoltas por processos descontínuos. Para a autora, as políticas sociais estão impregnadas de sinais que agregam disciplina, repressão e manipulação dos processos relacionais, ocasionando repetição dos mecanismos de dominação e de submissão a um conjunto de estratégias que beneficiam o capital internacional e um desigual desenvolvimento interno.

Cabe lembrar, consoante as palavras de Oliveira (2010, p. 743), que: “O assistente social é aquele que trabalha no olho do furacão, que é contratado pelos dominantes para acalmar os dominados e que escolheu dar voz, hora e lugar aos dominados, escolheu contribuir para a construção de uma nova hegemonia.” Portanto,

acrescentar essa constatação à compreensão da realidade histórica brasileira, leva ao entendimento de que, ratificar a importância da educação continuada é algo vital para a sobrevivência da profissão nos moldes daquilo que é defendido no Projeto Ético-Político do assistente social.

Para Guerra (2010, p. 721):

Por se tratar de um exercício profissional que atua nas expressões da chamada questão social, que se manifesta no cotidiano da vida dos usuários dos serviços sociais e das políticas sociais, nossa intervenção não desvela seus fundamentos. Ao contrário, na imediatividade do cotidiano, dadas as suas características estruturadoras, a tendência é considerar a intervenção pelo seu resultado, sem buscar os seus fundamentos e de realizar intervenções que concebam o indivíduo isolado da estrutura e contexto sócio-histórico, de modo a responsabilizá-lo, e mais ainda, a culpabilizá-lo pelo seu suposto sucesso ou fracasso.

Entretanto, essa realidade brasileira condicionada pelas possibilidades e limites, não inviabiliza que o profissional inserido nas políticas públicas, e mediante aporte da educação continuada, possa buscar uma intervenção que desperte e consolide o protagonismo, capaz de levar os sujeitos de direitos a questionar e enfrentar o histórico processo de subalternização, processo esse realimentado nas relações de poder que se estabelecem no interior da sociedade capitalista (SILVEIRA, 2009).

Quando se procura dar visibilidade e materialidade à questão social, evidenciando seus determinantes históricos, compreende-se mais claramente o quanto indivíduos e famílias carregam na sua própria singularidade os estigmas das expressões da questão social. Esse entendimento desdobra-se na direção de intervenções técnicas voltadas para a garantia de acesso aos direitos e das formas para colocá-los em prática. Sendo assim, não é possível pensar em práticas, nas quais se trabalha com indivíduos, grupos e famílias na intenção de cuidar, curar ou educar, função essa que nas entrelinhas prega a concepção de que as situações problemas estão somente nos sujeitos e nos processos relacionais que se firmam entre eles,

bastando apenas fortalecer tais sujeitos para que novos rumos sejam abertos na direção da resolução de seus problemas (OLIVEIRA, 2010).

Silveira (2009) também evidencia essa realidade. Para essa autora, os demandatários da assistência social, considerados como pessoas portadoras de direito, manifestam necessidades e exibem situações materiais e subjetivas que não podem ser consideradas como consequência de uma responsabilidade individual. Nessa direção, Oliveira (2010, p. 746) reforça que se torna importante reconhecer que: “É a relação entre o capital e o trabalho, que forja a constituição das classes em nossa sociedade e gera a exclusão social que bate às portas de nossa profissão.”

É importante que o assistente social volte seu olhar atento e curioso sobre a realidade concreta, bem como para a elaboração de questões que se não se satisfaçam com soluções fáceis e prontas. E com relação aos usuários da assistência social, igualmente se faz necessário que o profissional os reconheça como trabalhadores dominados e oprimidos, a quem deve olhar com respeito e não tratá-los como mais um (OLIVEIRA, 2010).

A educação continuada, indissolavelmente relacionada à qualidade da intervenção realizada, leva a uma compreensão, sempre mais apurada, de que os dilemas enfrentados pelas famílias demandatárias da assistência não se originam unicamente de opções individuais, mas são consequências dos direcionamentos políticos e econômicos dados às políticas públicas em geral e à forma de estruturar a vida social e econômica.

Para Silveira (2009), voltar-se às intervenções pragmáticas ou tradicionais que manipulam condutas e reforçam, pela reprodução de valores e aconselhamento pautado no senso comum, modelos idealizados de relações de grupos familiares, não leva qualidade aos serviços prestados. Diante do exposto, considera-se que as possibilidades de reversão dessa forma de conduzir a prática interventiva podem ser ampliadas com uma educação continuada e crítica, capaz de levar os assistentes sociais, segundo Oliveira (2010), a compreenderem que o dilema das famílias com as quais desenvolvem seu exercício profissional, não se configura como

errôneo direcionamento do orçamento, por irrisória que seja a renda, e sim a ausência de ocupação rentável, renda, habitação, educação, condições de vida, igualdade social, garantia de direitos, dentre outros.

Pensar em qualidade dos serviços prestados, não obstante marcas que a concentração e centralização do capital deixam no agir profissional, requer considerar que as formas pelas quais se traduzem as intervenções precisam ser orientadas na direção prioritária do coletivo, de maneira a contribuir para a edificação de projetos de vida que, em contraposição ao reforço e ao controle dos interesses e motivações das classes excluídas, estimulem e intensifiquem ações, objetivos e potencialidades no contexto cotidiano, proporcionando também um exercício profissional voltado ao protagonismo popular (SILVEIRA, 2009).

No horizonte do contexto capitalista, o quadro de pobreza e de subalternidade, bem como o frágil acesso aos serviços, é tensionado por fatores que desconsideram sua relação com as determinações sócio-históricas. A influência desses fatores pode levar o profissional a assumir como própria uma tendência analítica hegemônica, implicando consequências para a qualidade dos serviços prestados.

Nesse sentido, a educação continuada se apresenta como contributo, desde que se considere que o exercício profissional do assistente social está sujeito tanto aos resultados da análise do contexto como do propósito e direcionamento social que os profissionais imprimem em suas ações o que, por certo, faz grande diferença (OLIVEIRA, 2010).

De acordo com Oliveira (2010, p. 746) a visão que se atribui aos usuários da assistência social enquanto “‘candidatos’ que buscam ajuda para a satisfação de necessidades básicas de sobrevivência” como um mínimo denominador comum, reforça uma constatação de negação dos direitos. Essa visão diante do marco das mudanças que o Sistema Único da Assistência Social (SUAS) se propõe a trazer, é inconcebível. Na contramão dessa percepção, a vertente das reflexões em torno da educação continuada a ser defendida pelos profissionais, supõe uma qualificação continuada que seja

capaz de fundamentar e consolidar o desenvolvimento de intervenções de caráter protetivo e preventivo junto aos indivíduos, grupos e famílias, e que não reforcem esses papéis tradicionais atribuídos, os quais promovem desigualdades, ao mesmo tempo em que geram e ampliam os estigmas dessa parcela da população (BRASIL, 2012).

Ignorar as consequências resultantes da indiferença em relação à importância da educação continuada, certamente limitará as contribuições que o profissional de Serviço Social pode oferecer para a edificação de processos relacionais intrafamiliares mais moderados, reforçando os vínculos afetivos entre seus membros e, conseqüentemente desses com suas respectivas comunidades, de forma a torná-los protagonistas de sua história, sujeitos de direitos, e não simplesmente objetos dos serviços e dos benefícios socioassistenciais (BRASIL, 2012).

O Serviço Social, consolidando-se para intervir nas mais diferenciadas expressões da questão social, apresenta-se como uma profissão que se volta às misérias humanas, intervindo diretamente nas consequências da exploração do homem pelo homem. Isso legitima uma educação continuada que esteja socialmente identificada com os interesses da população demandatária dos serviços prestados, oportunizando que os assistentes sociais possam ter cada vez mais segurança no seu agir, comprometidos com essa causa, pautados nos princípios da liberdade, democracia, cidadania, justiça e igualdade social.

Silveira (2009, p. 356) afirma que,

Na contemporaneidade o trabalho do assistente social engloba diferentes competências e atribuições configurando modalidades interventivas que partem da identificação de necessidades sociais individuais, familiares ou coletivas, com crítica e sistematização das condições de vida da população usuária, resultando em informação, orientação e formação reflexiva, na perspectiva do reconhecimento e atendimento às necessidades básicas, no acesso aos direitos, serviços e equipamentos públicos.

Examinando o Código de Ética do Assistente Social, no que se refere aos 11 princípios fundamentais que norteiam a ação profissional, verifica-se que o décimo trata justamente da questão da qualidade dos serviços prestados, defendida como compromisso do profissional, aliada à exigência do aprimoramento intelectual. Isso aponta, portanto, para a importância da educação continuada como forma de superar tendências exclusivamente instrumentais ou pragmáticas no âmbito da intervenção (CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2007; LEGISLAÇÃO..., 2008).

Sobre isso, Silveira (2009, p. 356) argumenta que:

A direção ético-política do Serviço Social contemporâneo recusa a adoção de abordagens conservadoras e pragmáticas que tratam as situações como problemas individuais e moralizam a questão social. O reconhecimento das expressões da questão social como objeto de intervenção do assistente social, exige uma perspectiva totalizante, baseada na identificação de determinantes socioeconômicos e sociais das desigualdades concretizadas nas singularidades, além das respostas socioinstitucionais existentes e necessárias para a ampliação dos direitos no enfrentamento das desigualdades.

Por outro lado, uma atitude contrária à busca pela educação continuada pode levar ao enrijecimento das informações, à inércia do aprendizado e ao confinamento do assistente social em sua própria experiência profissional, o que por certo, fragilizará seu compromisso com a qualidade dos serviços prestados, além de comprometer o processo de atualização que a sociedade está sempre a exigir dele (FRAGA, 2010).

Para Raichelis (2010, 2011), quanto mais os assistentes sociais se voltarem para a educação continuada, menos propensos estarão para servir de alvo de manipulações e melhor capacitados se encontrarão para se opor aos interesses hegemônicos que o pressionam politicamente nos espaços sócio-ocupacionais, contribuindo, assim, para a efetivação da qualidade e da consistência de seu exercício profissional.

Ao se refletir sobre a educação continuada como teorização concretizada numa determinada ação do profissional, capaz de beneficiar tanto o profissional quanto o destinatário do trabalho do assistente social, compreende-se, por conseguinte, que não existem interesses contraditórios entre o profissional e as famílias atendidas quando a temática educação continuada e a qualidade dos serviços prestados são alvos de reflexão. Ao contrário, o desejo do profissional em capacitar-se e o desejo do usuário da assistência em receber um serviço de qualidade que venha a atender suas reais necessidades se coadunam. Há, portanto, uma considerável interconexão e transversalidade entre educação continuada e qualidade dos serviços prestados. Fernandes (2007, p. 211) reitera este argumento ao defender que: “Os profissionais necessitam compreender que a educação continuada pode ser condição determinante da qualidade do trabalho profissional.”

Para respaldar esta construção teórica, foi realizada uma pesquisa qualitativa, utilizando-se da história oral, através de entrevista semiestruturada. Os sujeitos deste estudo foram seis assistentes sociais assim distribuídos: um num município de pequeno porte e atuante numa unidade pública estatal, qual seja, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) da cidade; um num município de médio porte, exercendo suas atividades numa organização social do segmento Pessoa com Deficiência e quatro num município de grande porte, sendo dois profissionais representantes de dois CRAS da cidade e dois de organizações sociais respectivamente do segmento Família e Criança e Adolescente. No total a representatividade abarcou três municípios com densidade populacional diferenciada, três representantes de Organização Governamental e três representantes de Organizações Não Governamentais (ONGs) atuantes na área da Família, Criança e Adolescente e Pessoa com Deficiência.

Os entrevistados participantes desta pesquisa, realizada no segundo semestre do ano de 2012, consentiram com a realização do estudo, os quais tiveram esclarecimentos sobre os objetivos e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A pesquisa foi encaminhada ao comitê de ética da Universidade

localizada na área de abrangência dos municípios pesquisados, tendo sido aprovada sob o Protocolo n. 379/11.

Portanto, cada narrativa, recolhida e organizada, traz consigo a maneira pela qual o assistente social percebe os reflexos que a educação continuada desencadeia na qualidade dos serviços socioassistenciais prestados à população demandatária. Neste sentido buscar-se-á através do enfoque analítico da objetividade e da subjetividade, refletir sobre temas que permitem a compreensão dos dilemas e desafios que se apresentam aos assistentes sociais inseridos nas unidades estatais e organizações sociais.

1. Aprimoramento intelectual e comprometimento com o exercício profissional

A efetivação do vínculo que a educação continuada mantém com a qualidade dos serviços prestados é perceptível pelo assistente social em sua prática cotidiana. Isso se verifica porque as demandas que são colocadas para a profissão exigem do assistente social um compromisso constante com o aprimoramento intelectual, ao mesmo tempo em que desperta o profissional a comprometer-se com o trabalho executado. A legitimação de ambas as realidades, não obstante alguns limites referentes à concepção de profissão e de profissional que também emerge das narrativas, faz-se sentir na fala dos entrevistados a seguir:

Eu acho que se dependesse somente da minha graduação, da minha formação em serviço social continuaria um profissional incompleto e incapaz de atuar em algumas situações a gente podia deixar só uma questão para refletir. Eu penso assim, se o papel do assistente social é promover todo e qualquer cidadão, como poderemos promover o próximo, se muitas vezes não estamos preparados para tal? (E2).

A gente está sempre interessada em trazer para os grupos [socioeducativos], seja de mulheres de homens, de crianças, de idosos, de adolescentes o que de melhor puder contribuir para a melhora de vida deles. Então, como agente

tem um número grande de grupos aqui no CRAS a gente sempre se obriga a buscar mais e mais informações para poder passar isso para eles. (E6).

Inicialmente, ressalta-se na análise a concepção da profissão e do profissional. O destaque para as expressões “*promover o próximo*”, conforme fala do entrevistado 2, e “*a gente sempre se obriga a buscar mais e mais informações para poder passar isso para eles*”, segundo o entrevistado 6, configuram-se como necessárias, porque trazem em seu bojo uma sustentação pautada nas origens do Serviço Social. A recorrência dessas falas expressa o quanto a profissão na atualidade ainda se apresenta em consonância com o legado marcadamente influenciado pela doutrina social da Igreja Católica e pelo pensamento conservador europeu.

Referir-se àqueles e àquelas, que em decorrência de suas fragilidades socioeconômicas impostas pelo sistema capitalista, faz despertar em alguns profissionais de Serviço Social a percepção de que se configuram como mandatários de “promoção”, é motivo de reflexão atenta. É importante a retomada de um compromisso profissional que não esteja pautado na negação ou mesmo na minimização dos avanços conquistados na profissão, quando, na década de 1980, no Brasil, lançavam-se as bases de um movimento em defesa da democracia e dos direitos sociais, tendo os assistentes sociais como um dos agentes protagonistas. O envolvimento nessa ação foi um dos motivos que conferiram a maioria acadêmica para a profissão e, conseqüentemente, a perda de vínculo com suas concepções estrutural-funcionalistas.

O messianismo utópico, ainda muito enraizado no Serviço Social, como se pode verificar em algumas narrativas, é alimentado pelo processo de privatização da assistência social, o qual apela constantemente à caridade com o objetivo de reproduzir a filantropia. Com isso, reforça-se, no profissional, uma intervenção focada em motivações individuais, por vezes ingênua, no que se refere às possibilidades de análise das históricas estruturas de poder político e econômico no Brasil, bem como ao enfrentamento das expressões da questão social no espaço sócio-ocupacional, onde o assistente social se insere.

Portanto, evidencia-se, nas entrevistas, a perspectiva de busca pela emancipação dos sujeitos, mas também posturas interventivas ainda fomentadas pelo espírito da caridade e da filantropia. Embora a profissão carregue marcas profundas do messianismo, da caridade, da filantropia e também do capitalismo, pois se apresenta como criação típica desse sistema que o desenvolveu e o colocou a seu serviço, atribuindo até mesmo sua identidade (MARTINELLI, 2011b), isso não impossibilitou que a categoria buscasse novos caminhos, inclusive materializando tal caminho na construção coletiva do Projeto Ético-Político da profissão. Se no passado os assistentes sociais atuavam sem um projeto profissional próprio e específico, na atualidade, a situação é diferente. Embora se perpetuem algumas ações marcadamente caritativas ou filantrópicas, o Serviço Social deu um salto na direção de uma ruptura teórica e política com esse lastro conservador presente em suas origens.

São afirmações como, por exemplo, “*promover o próximo*” e “*passar isso para eles*”, que tornam tão necessárias as reflexões em torno da educação continuada do assistente social, as quais devem reforçar permanentemente a importância dos valores éticos e políticos defendidos com tanta ênfase na profissão, sem perder de vista seu principal objetivo, qual seja, a emancipação humana, considerada como exercício da autonomia e da liberdade, exercício esse a que todo indivíduo tem direito e que, portanto deve ser defendido (ROSA; LUSTOSA, 2010).

Aquilo que se defende como importante no trabalho com essa categoria profissional em termos de educação continuada é justamente implementar ações que se voltem à superação dessa prática reprodutora do conservadorismo. Uma educação continuada que de fato venha propiciar aos profissionais e aos usuários da assistência social a possibilidade de pensar que é possível a emancipação.

Agora partindo em outra direção analítica igualmente importante a respeito das narrativas citadas, aponta-se neste momento para a reflexão em torno da identificação de duas intenções dos profissionais. A primeira delas se volta à dimensão

cognitiva no âmbito da satisfação pessoal, representado pelo desejo de aprofundar aspectos do conhecimento técnico-científico. A segunda, como complemento da primeira, trata da dimensão instrumental voltada à materialização de seu compromisso e responsabilidade social com a população demandatária da assistência. Ambas as dimensões evidenciam a vinculação existente entre educação continuada e qualidade dos serviços prestados. E mesmo se a princípio os aspectos relacionados à satisfação pessoal, ou seja, à busca pelo autoconhecimento, sejam emergentes, e, portanto, instituintes como primeira opção do profissional, isso não subjaz a preocupação existente com o resultado da intervenção realizada, qual seja, uma maior aproximação com satisfação das necessidades dos destinatários dessas ações.

A consolidação e a manutenção de uma prestação de serviços de qualidade, favorecendo o acesso da população a esse direito, pressupõem que o profissional busque sem cessar sua educação continuada, defendendo também a oportunização de momentos dentro das Organizações Governamentais e das Não Governamentais, e mesmo fora delas, para estudo e reflexão sobre sua prática interventiva, bem como sobre todas as realidades que tensionam seu agir profissional (RAICHELIS, 2010, 2011).

Em cada um dos momentos do agir profissional existe a saturação de imposições políticas, econômicas, históricas, culturais presentes na prática social requisitada e nas respostas emitidas, alicerçadas continuamente em princípios éticos que respaldam a intervenção do Serviço Social (MARTINELLI, 2011a). Diante disso, a busca pela educação continuada se apresenta como prioridade ao profissional comprometido com a qualidade dos serviços prestados.

A formação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa que o profissional de Serviço Social recebe o instrumentaliza para sistematizar e organizar análises e intervenções que impactam política e pedagogicamente na direção do protagonismo e do pleno desenvolvimento dos sujeitos de direitos. Esse entendimento remete à compreensão do quanto as bases para

se chegar à qualificação dos serviços prestados estão imbricadas na necessidade da educação continuada.

Como o Serviço Social direciona suas ações no atendimento das necessidades sociais, tendo como suporte dimensões intelectuais e materiais para seu desenvolvimento, isso pressupõe que no cotidiano da profissão, o assistente social deve se voltar constantemente para seu aprimoramento teórico-prático (RAICHELIS, 2011). As narrativas a seguir consolidam essa assertiva, ao mesmo tempo em que privilegiam a incorporação da educação continuada em seu exercício profissional, conscientes de sua importância quando necessitam dar respostas às demandas que se apresentam. Para os profissionais entrevistados, estando todos eles envolvidos com a dimensão técnico-operativa, existe clareza do quanto as implicações positivas para o trabalho são decorrentes de seu aprimoramento profissional: “*Através de pesquisas nos sites a gente sai em busca de assuntos para trazer novidades aos grupos socioeducativos.*” (E 6).

A minha experiência pessoal de mãe do [...] com paralisia cerebral, contribui muito com a profissão, uma vez que vai ao encontro com as necessidades das famílias ligadas ao segmento da entidade. E isso é o que me possibilita meios de entendimento das situações dos usuários e de suas famílias. Porém, eu gostaria de dizer que esta realidade que eu vivo com meu filho, auxilia muito, mas não me isenta nem um pouco da necessidade de uma formação continuada em que os usuários, serão os maiores beneficiados. (E3).

2. A importância da formação continuada dentro do Sistema Único da Assistência Social (SUAS)

Para que o desempenho das competências e atribuições dos assistentes sociais se consolide como processo valorativo e privilegiador da qualidade dos serviços prestados, é necessária a mediação da educação continuada. E no SUAS, onde se estabelecem as relações do profissional com a população demandatária de seus serviços, essa mediação é muito exitosa. Entretanto, essa compreensão não invalida o reconhecimento da

insubstituível função da política social também como uma das mediações do exercício profissional e da qualidade dos serviços prestados. Caso contrário, corre-se o risco de supervalorizar a educação continuada, restringindo a eficácia e efetividade desse exercício profissional e dessa qualidade dos serviços prestados a esse único patamar.

Conforme Silveira (2009), o exercício profissional dos assistentes sociais é muito importante e se caracteriza como ação central na: implantação do SUAS; na geração de resultados que extrapolam as questões materiais, as quais igualmente influenciam a vivências dos sujeitos demandatários da assistência; e, na solidez dos direitos e da participação dessa população.

No que diz respeito à implantação do SUAS, Raichelis (2010, p. 753), afirma que esse Sistema exige do assistente social um contínuo:

[...] desenvolvimento de novas habilidades e competências para a gestão pública nos âmbitos da assessoria, planejamento, avaliação, monitoramento, entre outras. Trata-se, pois, de demandas profissionais que desafiam os assistentes sociais a formular mediações teóricas, técnicas, éticas e políticas, na perspectiva da competência crítica diante das exigências burocráticas e administrativas que lhe são requeridas, de modo a não sucumbir ao discurso competente autorizado e requisitado pelas instâncias burocráticas das instituições empregadoras.

Ainda na perspectiva do SUAS, em se tratando da educação continuada como refletora da qualidade dos serviços prestados, verifica-se o quanto essa formação deve ser favorecida, justificada e legitimada tanto pelos agentes políticos, quanto pelos próprios profissionais de Serviço Social. Isso porque, no âmbito do município, o SUAS preconiza que diversas ações sejam efetivadas em conformidade com a descentralização e a municipalização dos serviços sociais públicos.

Nos municípios, as medidas de proteção socioassistenciais assumidas em consonância ao que é previsto no SUAS, possuem níveis distintos de complexidade no que diz respeito à sua execução

por parte dos trabalhadores sociais. Portanto, a oferta de serviços de qualidade nesse contexto relaciona-se também ao compromisso e aos conhecimentos adquiridos pelos assistentes sociais, construídos no decorrer das mediações interventivas concretizadas. E com isso, se reconhece o quanto é imprescindível a educação continuada (SILVEIRA, 2009).

É inegável a explícita vinculação entre investimento nos profissionais e qualificação nas ações executadas, principalmente, quando se pensa que por trás desse investimento situam-se os serviços de caráter continuado e direcionados aos usuários que esperam qualidade desses serviços. A produção do conhecimento se coloca em estreita conexão com a dimensão técnico-operativa do trabalho do assistente social, o que reforça o entendimento de que: “A qualidade dos serviços prestados no âmbito do SUAS depende da estruturação do trabalho, da valorização e da qualificação de seus trabalhadores que prestam serviços de caráter público e continuado.” (SILVEIRA, 2009, p. 353).

Compreender que a relação que se estabelece entre educação continuada e qualidade dos serviços prestados é insofismável, aponta para a legitimação da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único da Assistência Social (NOB-RH/SUAS) como “[...] ganho político significativo na pactuação federativa entre gestores da política de assistência social e na luta dos seus trabalhadores por condições materiais, técnicas e éticas de trabalho.” (RAICHELIS, 2010, p. 761).

Apesar da NOB-RH/SUAS versar seus argumentos sobre diversas temáticas, ela é a cabal expressão do quanto a questão da investidura na gestão do exercício profissional é capaz de trazer benefícios decisivos à melhoria dos serviços socioassistenciais prestados àqueles a quem deles precisar. Nesse sentido: “Assegurar que os trabalhadores desta área estejam incluídos com o seu processo de trabalho e com o resultado do mesmo é um caminho prático e certo para o avanço na implementação do SUAS.” (BRASIL, 2007, p. 17).

O contexto do SUAS permite que inovadoras e originais maneiras de regular, organizar e gerir a intervenção profissional se

despontem diante do assistente social. Isso o leva à compreensão do quanto a qualificação continuada precisa ser legitimada como espaço a ser instituído e garantido no âmbito dos municípios. Igualmente, a metodologia do trabalho social, que desponta nesta nova perspectiva, revela conforme Raichelis (2010), a importância de se explorar muitas temáticas nas famílias atendidas seja no plano individual, seja no plano coletivo, por meio do trabalho socioeducativo com grupos e sempre com vistas à emancipação.

3. A formação continuada enquanto um dos caminhos possíveis de ser trilhado na superação do pragmatismo e das ações improvisadas

Grande parte das ações profissionais está calcada em conhecimentos que, muitas vezes, exigem literatura especializada ou cursos de pequena, média ou longa duração sobre temas específicos. Portanto, reside nesse fato a importância da construção de uma intervenção que esteja em permanente processo de reciclagem, como forma de se adequar à realidade dos usuários da assistência social, garantindo com isso uma maior qualidade aos serviços prestados. De acordo com Oliveira (2010), é preciso que o profissional no contato direto com a população apreenda as imposições societárias que se refletem no dinamismo da vivência diária dos sujeitos, considerando-os em suas particularidades.

Segundo Fraga (2010, p. 47):

O assistente social exerce sua atividade profissional em diversos espaços, âmbitos, áreas, segmentos populacionais (criança e adolescente, idoso, pessoa com deficiência, família) e em diferentes setores (seguridade social, saúde, previdência social, assistência social, educação, trabalho, habitação e na questão agrária). Dessa multiplicidade de possibilidades de atuação advém também uma variedade de processos de trabalho, o que exige desse profissional um arsenal de conhecimentos variados.

Nessa direção, as narrativas a seguir ilustram, ou mesmo, evidenciam experiências que defendem o aprofundamento da literatura de um determinado campo do conhecimento científico, como realidade muito relevante no desempenho cotidiano de suas práticas interventivas. Esse entendimento é reforçado por Fernandes (2007), ao colocar que se deve mesmo atentar-se para o processo de trabalho porque é dele que podem emergir quais saberes e conhecimentos são essenciais e indispensáveis para o aprimoramento dos atendimentos e serviços prestados aos indivíduos, grupos e famílias que necessitam da assistência social.

No âmbito do trabalho, abordamos constantemente nos atendimentos (espontâneos ou dos programas de transferência de renda), nas visitas domiciliares, nas reuniões técnicas, nos grupos de convivência e nos documentos com parecer técnico conteúdos relacionados à família, criança, adolescente, idoso, pessoa com deficiência, NOB, política pública e social, ética também, benefícios do INSS, tipificação, SUAS, CRAS, CREAS, LOAS, Conselhos, legislações diversas e Normatizações internas da Instituição. Antes das capacitações eu entendia, por exemplo, a visita domiciliar como instrumento para auxiliar no acompanhamento do usuário, agora eu entendo como um instrumento de grande importância que integra a operacionalização da prática profissional. Através deste, podemos realizar uma abordagem complexa, na qual o assistente social consegue não só realizar um levantamento e avaliação das condições socioeconômicas em que vive o usuário, mas também compreender as interações familiares, a vizinhança, a rede social, os recursos institucionais próximos, contribuindo para superação de situações de vulnerabilidade. Já em relação ao trabalho com famílias, minha visão antes da formação continuada era de orientação, prevenção e socialização de informações, agora entendo que este é um grande desafio para os assistentes sociais, pois envolve inúmeros aspectos, dentre os quais estão presentes a história do usuário, as diferentes configurações familiares, as relações que esta família estabelece com outras esferas da sociedade. Neste contexto, o trabalho com famílias possibilita um aprofundamento da discussão teórico metodológica, ético política no Serviço Social. Antes também da formação continuada não tinha tanta noção de legislação, e agora entendo que conhecer leis possibilita uma atuação profissional crítica na qual o usuário é entendido como sujeito de direitos,

sendo assim, o conhecimento de normas jurídicas assegura a ampliação e defesa dos direitos e a soberania da justiça para todos os cidadãos. Antes achava que redigir laudo social, fazer entrevista, realizar levantamento socioeconômico, elaborar relatório eram instrumentos de trabalho do assistente social que auxiliam no seu fazer profissional, agora entendo que são ferramentas importantes no processo de trabalho do assistente social, pois possibilita não só compreensão da realidade e exposição do parecer técnico, mas também um momento de proliferação de ideias, análises e reflexões para resolução de uma situação apresentada. Antes quando também se falava de SUAS, CRAS, CREAS, Tipificação, dinâmicas de grupo, benefícios do INSS, programas de transferência de renda e critérios para inserções, pensava assim que aconteceria uma grande revolução na área social e confesso que ficava bastante assustada [risos] devido a tantas informações, agora com a reciclagem constante com formação continuada consigo compreender que são conteúdos importantes que estão norteando a ação profissional, pois estão diretamente relacionados à garantia de direitos, organização e qualificação dos serviços socioassistenciais, propostas de trabalho eficazes e efetivas para auxiliar na reorganização da ação profissional em âmbito nacional. (E4).

O mais importante é que a gente tem uma visão única enquanto equipe então a gente trabalha de maneira a atender todas as necessidades possíveis das famílias. Por exemplo, se vem uma família em busca do programa Bolsa Família a gente não só atende nessa área, mas procura ver as outras necessidades que a família tem, ou também o trabalho com dependentes químicos se a família tiver algum caso a gente procura orientar. E nesse sentido foi ótimo o curso que a coordenadora e a psicóloga fizeram, trazendo para a gente novas informações quanto ao trabalho com dependência química o que ajuda muito quando temos um caso desses, sabendo a quem encaminhar a gente procura a melhor forma de conduzir a família para sair do problema. Procuramos também passar isso [o conteúdo das formações continuadas] para os nossos colegas que trabalham junto conosco como a parte administrativa, de serviços gerais e de segurança o que gera um melhor entrosamento do trabalho. (E6).

Observa-se que entre os assistentes sociais existe uma busca pela qualidade dos serviços prestados e que essa busca passa obrigatoriamente pela via da educação continuada. Para Fraga (2010), a construção da consistência interventiva se faz necessária, porque o profissional não atua em uma área específica ou em uma necessidade em especial, como ocorre com algumas outras profissões que se dedicam a uma dada realidade como o médico, o professor, o dentista, o advogado etc. Do assistente social, é solicitada uma intervenção que possa melhor responder às manifestações da questão social, por isso a multiplicidade de ações se fazem presentes e, com elas, a necessidade de agregar novos saberes à atuação prática.

Conforme se verifica nas narrativas, e de acordo com Martinelli (2011a, p. 498): “Em cada ato profissional são mobilizados conhecimentos, saberes e práticas que, mediante uma ampla cadeia de mediações e do uso adequado de instrumentos de trabalho, visam a alcançar os resultados estabelecidos.” Acrescenta-se a isso o fato da intervenção profissional se encontrar permanentemente submetida a situações inesperadas e súbitas, o que requer perspicácia nos propósitos, clareza nas deliberações a serem tomadas no decorrer do exercício profissional, criatividade e iniciativa para o manejo das distintas realidades que emergem das prestações de serviços que o assistente social realiza, bem com dos espaços sócio-ocupacionais onde está inserido (FERNANDES, 2007).

Comungando dessas assertivas colocadas por Martinelli (2011a) e Fernandes (2007), confirma-se o quanto a educação continuada deve ganhar centralidade nos processos reflexivos, porém não somente como exigência para se manter ativo dentro do mercado de trabalho, mas também como forma de organização coletiva de uma categoria profissional que se declara comprometida com a defesa dos direitos de cidadania (FERNANDES, 2007).

Criatividade, inovação, iniciativa são expressões basilares que caracterizam o desempenho do assistente social, sobretudo após a política de assistência social estar caminhando para a conquista da capilaridade, da descentralização de suas ações no âmbito do

município. O novo rumo impresso às ações socioassistenciais, após implantação do SUAS, tem logrado, com muito esforço, garantir a necessidade e a legitimidade dos espaços consagrados aos processos reflexivos sobre educação continuada. Portanto, de forma incontestável, assegura-se que todas as possibilidades pautadas no compromisso com a educação continuada são bem-vindas no contexto atual, em que uma nova escrita da história da assistência social no Brasil tem sido realizada.

Celebrando a inauguração desses novos tempos iniciados primeiramente com a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em 7 de dezembro de 1993 sob o nº 8742, a qual representou um avanço e um marco na área da assistência social, depois com a aprovação no plenário do Senado do projeto de Lei (PLC 189/2010) datado de 8 de junho de 2011 que instituiu o SUAS e por fim coroando com a consolidação da LOAS por meio da Lei Federal de nº 12.435 de 6 de Julho de 2011, a retomada das alternativas de educação continuada defendida por Fernandes (2007, p. 216) se configura como bastante atual:

A ação experiencial no trabalho, que possibilita aprendizagem (aqui trazida como educação permanente, é um processo de ação-reflexão que, ao ser vivenciado pelos assistentes sociais, privilegia o trabalho como locus de aquisição de conhecimento e objeto de transformação, prioriza a participação coletiva e o intercâmbio de diferentes saberes, favorece a investigação, o questionamento e a descoberta de novas formas de trabalho que poderão nos instrumentalizar para a qualificação de nossa atuação profissional. É preciso investir na educação permanente enquanto uma estratégia de formação no trabalho, de apreensão dos resultados da ação, através do planejamento e construção de indicadores e de possibilidades reais de superação de velhas práticas para a consolidação do Projeto Ético-Político do Serviço Social.

Conforme Raichelis (2010, p. 765): “É perceptível na categoria profissional o desejo de contribuir no sentido de superar a cultura histórica do pragmatismo e das ações improvisadas, exercitando a capacidade de leitura crítica da realidade, sem reforçar naturalizações e criminalizações.” Mas, para alcance e concretização

desse objetivo, segundo Fernandes (2007), não é necessário esperar somente pela oferta de uma educação continuada, cujas características apontem para uma direção planejada centralmente e apoiada em bases racionais que, em certos casos, pode não contribuir para o questionamento da própria forma como o trabalho se processa e, menos ainda, configurar-se como possibilitadora de reflexão capaz de orientar processos educativos e de transformações.

Concomitantemente à procura pela educação continuada e pela qualidade dos serviços prestados, instaura-se na ação profissional um enfoque gradualista, visando a seu aperfeiçoamento. Como corolário, esse tripé faz germinar e traz para o centro do debate os estudos e análises sobre os valores societários, demandando uma atitude ética e política frente à realidade, de modo a contemplar todas as suas possibilidades, bem como arrostar os dilemas que se fazem presentes nesse contexto com vistas à sua transformação (OLIVEIRA, 2010). E isso é importante, porque de acordo com Raichelis (2010), reforça que o histórico percurso que o Serviço Social vem se adotando enquanto protagonista na produção de conhecimentos teóricos, técnicos e políticos, contribui para o desenvolvimento da assistência social no Brasil.

A educação continuada possibilita que se coloque em discussão o direcionamento político do exercício profissional e a qualidade dos serviços socioassistenciais, contribuindo para a viabilização e a concretização de processos interventivos que promovam protagonismos, especialmente dos usuários. Sendo assim, quanto mais preparado o assistente social estiver, maior será o padrão de qualidade das ações executadas na direção da consolidação de uma cultura democrática e de direitos (RAICHELIS, 2010).

Em outra escala de importância, reconhece-se, também, nas narrativas dos entrevistados, a intrincada associação entre educação continuada e socialização dos conhecimentos adquiridos para os demais membros da equipe como produtora de um contexto favorável para desenvolvimento do trabalho, bem como promotora de reciclagem também para aqueles impossibilitados de participar de ações voltadas à educação continuada. O entrevistado 6 é muito

claro ao explicitar isso, conforme se verificou em sua fala, que se reproduz novamente a seguir: “*Procuramos também passar isso [o conteúdo das formações continuadas] para os nossos colegas que trabalham junto conosco como a parte administrativa, de serviços gerais e de segurança o que gera um melhor entrosamento do trabalho.*” (E6).

Sobre essa realidade, há que se registrar a aproximação com o pensamento de Fernandes (2007, p. 213), que se pronuncia nos seguintes termos:

Outra questão importante se refere à mobilização dos trabalhadores que participam de atividades de desenvolvimento (congressos, cursos, oficinas, eventos), ainda que seja na lógica da educação continuada, é fundamental que os mesmos possam socializar o conhecimento adquirido junto à sua equipe de trabalho e aplica-lo à sua prática, desde que exista uma correlação do conteúdo com a necessidade vigente. Cabe assim, aos assistentes sociais garantir e estimular que estes espaços coletivos de troca e aprendizagem se constituam. (FERNANDES, 2007, p. 213).

Evidentemente, reconhece-se que, apesar dos inúmeros esforços dos profissionais para qualificar sua ação, muitas vezes esse exercício é atravessado por contradições e limitações de ordem institucional, alheias à vontade do agente profissional, as quais inibem e até mesmo o impedem de buscar a educação continuada. E isso ocorre porque os serviços prestados pelos assistentes sociais ocorrem dentro dos espaços sócio-ocupacionais que, por sua vez, se encontram inseridos na estrutura e contexto sócio-histórico da sociedade brasileira. Portanto, os reflexos de uma sociedade capitalista também se fazem sentir nos ambientes de trabalhos, o que de certa forma impõe condições à relativa autonomia profissional do assistente social no seguimento de suas orientações teóricas, éticas e operativas quando em cumprimento de seu exercício profissional cotidiano (IAMAMOTO, 2005).

A inexistência de fronteiras e a universalidade das relações que se estabelecem no interior das sociedades se coadunam. Esta certeza reforça o reconhecimento da característica aberta e

transitória dos processos históricos, os quais são imanentes ao exercício profissional do assistente social. Com isso, faz-se necessário àqueles que se propõem a atuar junto aos indivíduos, famílias e coletividade os quais se encontram imersos no interior destes processos históricos, a busca permanente por educação continuada.

Considerações Finais

Observa-se que em relação ao objetivo proposto neste estudo, os resultados desta pesquisa apontam que os reflexos da educação continuada na qualidade dos serviços prestados pelos assistentes sociais podem ser sentidas no agir cotidiano do profissional. E nesta direção a busca pelo aprimoramento intelectual e o comprometimento com o exercício profissional emergem reiteradamente nas narrativas analisadas.

Sabe-se que um dos pontos nevrálgicos na atuação cotidiana dos bacharéis em Serviço Social é conciliar teoria e prática, e isso já desde a época em que tais profissionais passaram pela experiência do estágio quando ainda não haviam concluído a graduação.

Diante disso, as narrativas dos profissionais entrevistados vêm reforçar que a educação continuada contribui para minimizar os efeitos deste eterno dilema presente na vida do profissional desde sua formação.

O ato de estudar continuamente de forma autônoma, individual, coletiva ou vinculada às universidades ou órgãos de classe da categoria, a atitude reflexiva de teorização sobre sua prática, o ato da pesquisa, enfim todas estas iniciativas levam o assistente social a prestar um trabalho de maior qualidade, além de favorecer sua própria autoestima enquanto profissional. A formação continuada permite que se reconfigure o significado que é atribuído à prática e à teoria antes entendido como “dilema” passando depois a ser compreendido como “complementaridade”, ou seja, como realidades interdependentes e não excludentes, mas esta

compreensão somente a experiência técnico-operativa e a educação continuada é capaz de oferecer.

Como resultado da presente pesquisa, percebe-se também que com a educação continuada o profissional se sente mais fortalecido para legitimar suas ações cotidianas no contexto do Sistema Único da Assistência Social, principalmente quando os embates da realidade o levam a colocar-se na posição de mediador entre a população demandatária dos serviços socioassistenciais e a classe detentora do poder. Os traços perversos da exclusão, encontrados na realidade cotidiana dos indivíduos, famílias e grupos em situação de vulnerabilidade socioeconômica, tendem a ser atenuados quando o profissional melhor capacitado busca formas inovadoras para seu enfrentamento.

Voltar a atenção à perspectiva crítica e analítica, à compreensão do contexto em que se encontram inseridos tanto o profissional de Serviço Social quanto a população demandatária de seus serviços, sem se esquecerem, contudo, que o presente se constrói a partir do passado, implica em busca intermitente pela qualificação continuada.

Acrescenta-se a isso o fato de que, elevando o trabalho à categoria de mediador, num contínuo processo de reconhecimento de que uma das faces da práxis é justamente o conhecimento, consegue-se diminuir a distância entre as respostas emitidas pelo profissional e as necessidades que se apresentam na sociedade tanto na esfera individual quanto na coletiva, o que é muito importante, porque, segundo Bourguignon (2007, p. 49): “Faz parte da natureza da profissão desvendar a complexidade do real e nele buscar as possibilidades de intervenção.”

Em face do objetivo proposto nesta pesquisa outra premissa a observar é quanto a formação continuada considerada como um dos caminhos possíveis de ser trilhado na superação do pragmatismo e das ações improvisadas. A conjuntura histórica atual demanda dos assistentes sociais uma educação continuada que seja capaz de atender às necessidades da sociedade, bem como materializar o Código de Ética e viabilizar o Projeto Ético-Político da profissão. Conforme Silveira (2009), na atualidade, evidencia-se a

relevância da consolidação de ações interventivas que corroborem protagonismos, na edificação da cultura democrática e de direitos, ancorada por princípios e valores civilizatórios, que arrostem as desigualdades socioeconômicas e culturais presentes no cotidiano societário.

É imprescindível aos assistentes sociais manter o foco da dimensão de sua atuação compreendida como prática emancipatória de sujeitos coletivos que se encontram em constante transformação. Diante disso, cabe ao profissional não perder de vista a necessidade de seu envolvimento em processos permanentes de educação continuada como forma de emitir respostas mais adequadas a esta realidade societária em transformação contínua.

As narrativas dos profissionais pesquisados, entremeadas na construção desta reflexão, reforçam a dimensão teórico-metodológica e técnico-operativa do trabalho, dimensão esta que não se dissocia das implicações de ordem ética e política. Isso pode ser verificado quando os assistentes sociais explicitam claramente em suas falas como vêm respaldando seu exercício profissional, de que forma sistematizam seu agir e de que maneira constroem seus saberes e os partilham com os demais profissionais com os quais dividem o mesmo espaço sócio-ocupacional. Por fim, com vistas a atuar mais assertivamente nas distintas expressões da questão social, há o reconhecimento por parte dos assistentes sociais entrevistados de que o investimento em educação continuada é imprescindível.

Referências

BOURGUIGNON, J. A. A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social. **Revista Katálysis**, Florianópolis: Edufsc, v.10, n. especial. p. 46-54, 2007. 96 p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS**. Brasília, DF, 2007.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas sobre o PAIF: O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF, 2012.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**. 3. ed. Brasília: Teixeira Gráfica e Editora, 2007. 52 p.

FERNANDES, R. M. C. Educação Permanente: um desafio para o Serviço Social. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p. 207-218, jan./jun. 2007. 218 p.

FRAGA, C. K. A atitude investigativa no trabalho do assistente social. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 31, n. 101, p. 40-64, jan./mar. 2010. 190 p.

GUERRA, Y. A formação profissional frente aos desafios da intervenção e das atuais configurações do ensino público, privado e a distância. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 31, n. 104, p. 715-736, out./dez. 2010. 793 p.

IAMAMOTO, M. V. Serviço Social: contribuições analíticas sobre o exercício profissional. **Revista Katálisis**, Florianópolis: Edufsc, v.8, n. 2, p.139-142, jul./dez. 2005. 268 p.

_____. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011. 495 p.
LEGISLAÇÃO Brasileira para o Serviço Social. **Coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentação da (o) Assistente Social**. 3. ed. São Paulo: Pyxis Editorial e Comunicação. 2008. 596 p.

MARTINELLI, M. L. O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos. **Revista Serviço Social &**

Sociedade, São Paulo, v. 32, n. 107, p. 497-508, jul./set. 2011a. 593 p.

_____. **Serviço Social: identidade e alienação**. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2011b. 168 p.

OLIVEIRA, I. I. M. C. Configurações do ensino superior e a formação profissional dos assistentes sociais: desafios para a intervenção. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 31, n. 104, p. 737-749, out./dez. 2010. 793 p.

RAICHELIS, R. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 31, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010. 793 p.

_____. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 32, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011. 593 p.

ROSA, L. C. dos S.; LUSTOSA, A. F. M. Formação profissional do assistente social para atuar na saúde mental: elementos para o debate contemporâneo. **Revista Serviço Social & Realidade**, Franca, v. 19, n. 2, p. 203-218, jul./dez. 2010. 278 p.

SARMENTO, H. B. de M. Ética e Serviço Social: fundamentos e contradições. **Revista Katálysis**. Florianópolis: Eudfsc, v.14, n. 2, p. 210-221, jul./dez. 2011. 288 p.

SILVEIRA, J. I. Sistema Único de Assistência Social: institucionalidade e processos interventivos. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 30, n. 98, p. 335-361, abr./jun. 2009.400 p.

Recebido em 11/06/2013
e aceito em 01/05/2014.

Resumo: *Como forma de emitir respostas mais adequadas a esta sociedade em transformação contínua, é imprescindível aos assistentes sociais manter o foco da dimensão de sua atuação compreendida como prática emancipatória de sujeitos coletivos que se encontram em constante transformação. Diante disso, cabe ao profissional não perder de vista a necessidade de seu envolvimento em processos permanentes de educação continuada. Por meio de uma pesquisa qualitativa, utilizando-se da história oral, através de entrevista semiestruturada, intencionou-se conhecer em que medida a educação continuada se reflete na qualidade dos serviços prestados pelos assistentes sociais que atuam nos Centros de Referência da Assistência Social e nas Organizações Sociais. Os resultados evidenciaram que a busca pela educação continuada, visando ao aperfeiçoamento dos serviços socioassistenciais prestados, aparece em todas as narrativas. Conclui-se, portanto, que uma possível compreensão unilateral da educação continuada como necessidade precípua somente dos profissionais envolvidos com a docência ou pesquisa deve ser reconsiderada.*

Palavras-chave: Educação Continuada, Assistente Social, Serviços Socioassistenciais.

Title: *Continuous Education and its consequences in quality of services provided by social workers.*

Abstract: *As a form to deliver the most appropriate responses to this company continually evolving, it is essential for social workers to focus on the size of their work understood as emancipatory practice of collective subjects who are in constant transformation. Therefore, it is up to the professional not lose sight of the need for their involvement in ongoing processes of continuing education. Through a qualitative study using oral history, through semi-structured interviews, purposed to know the extent to which continuing education is reflected in the quality of services provided by social workers in the Reference Centres for Social Assistance and the Social Organizations. The results showed that the pursuit of continuing education, aiming at improvement of social assistance services provided, appears in all narratives. We conclude, therefore, that a possible one-sided understanding of lifelong education as need only professionals involved with teaching or research should be reconsidered.*

Keywords: *Continuous Education, Social Worker, Social assistance services.*
