



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional**

**Sub-eixo: Trabalho profissional**

## **O QUE AS REQUISIÇÕES INSTITUCIONAIS DIZEM SOBRE A PROFISSÃO?**

**YOLANDA GUERRA<sup>1</sup>**

### **RESUMO**

Apresentam-se resultados preliminares da pesquisa teórico-documental empreendida pelas COFIs de determinada região do país sobre o tema das requisições institucionais e sua natureza, problematizando o que elas expressam sobre a profissão em relação ao seu significado sócio-histórico, sua imagem social. Conclui-se pela imprescindibilidade do estudo que aponte os desafios que ele suscita para os profissionais e para as entidades representativas da categoria.

**PALAVRAS CHAVE:** Requisições institucionais, significado sócio-histórico da profissão, imagem social, projeto ético-político.

### **ABSTRACT:**

Preliminary results of the theoretical documentary research carried out by the COFIs in a certain region of the country on the subject of institutional requests and their nature are presented, problematising what they express about the profession in relation to its socio historical meaning and its social image. The conclusion is that it is essential to carry out a study that points out the challenges this raises for professionals and the organisations that represent the profession.

**KEYWORDS:** Institutional requirements, socio-historical meaning of the profession, social image, ethical-political project.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal do Rio de Janeiro



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

## INTRODUÇÃO

O ensaio visa apresentar, de modo preliminar, alguns resultados da pesquisa teórico-documental empreendida pelas Comissões de Fiscalização dos CRESS da região Sudeste do país sobre o tema das requisições institucionais que chegam a assistentes sociais. A problematização aqui apresentada tem subsidiado análises de situações concretas encontradas pelas agentes fiscais em seus espaços sócio ocupacionais, já que são oriundos do cotidiano de trabalho das mesmas. Pretende-se problematizar as requisições institucionais, captadas pelas agentes fiscais no seu trabalho profissional, e o que elas expressam sobre a profissão.

Partimos da assertiva de que as demandas sociais das classes e as requisições institucionais, expressam o lugar de uma profissão na divisão social e técnica do trabalho e suas determinações sexual e racial, sua funcionalidade no atendimento das demandas das classes sociais e as estratégias mobilizadas pelo Estado e suas instituições para responder às necessidades de reprodução da ordem social. Indicam, ainda, o perfil profissional requisitado pelo mercado, bem como os conhecimentos, as habilidades e os valores que estão sendo solicitados a estes profissionais.

É das relações sociais de produção e reprodução social, fundadas na contradição entre capital e trabalho, que emanam as antagônicas necessidades destas duas classes sociais que vão se constituir nos fundamentos de existência e de legitimidade de diversas profissões, dentre elas do Serviço Social.

Desvelar as requisições para além da sua expressão fenomênica é um procedimento indispensável e envolve utilizar o método materialista histórico dialético, o qual nos permite apreender a realidade em movimento e ao mesmo tempo o movimento do objeto. Recorreu-se aos fundamentos ontológicos que constituem a materialidade da realidade a qual construímos cotidianamente, não como queremos, mas segundo possibilidades concretas.

Como profissionais que precisam vender sua força de trabalho, vendemos também um conjunto de procedimentos de natureza técnico-operativo e instrumental (Cf. Netto, 1992; Guerra 1995). Trata-se de profissão que detém capacidade de operar alguma mudança, ainda que pontual, parcial, superficial ou temporária, na situação demandada, do que decorrem requisições por resolutividade das mais diversas situações.

Além das requisições por determinado tipo de respostas (que contemple resolutividade), somos chamadas a atuar nas formas institucionalizadas pelo Estado para intervir em situações que colocam em risco o ordenamento socioeconômico e político constituído, do que surgem as



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

requisições de controle, vigilância, ajustamento e adaptação do usuário. O modo como o Estado administra a chamada “questão social” no Brasil, através de suas particulares formas históricas, quais sejam, as políticas e os serviços sociais, atribuem determinadas configurações ao Serviço Social, colocando-lhe requisições, incidindo sobre o perfil profissional mais adequado. O desenvolvimento das forças produtivas e os processos de restauração do capital na direção de recuperar sua taxa de lucro também reverberam nas requisições profissionais, ainda que através de múltiplas e complexas mediações.

Nesta perspectiva de análise, é preciso estudar as tendências mais gerais do capitalismo, a divisão sociotécnica, sexual e racial do trabalho, o trabalho assalariado, o estranhamento e a alienação pelo trabalho, as diversas formas de exploração da força de trabalho, as particulares formas de produção do valor na atual fase do capitalismo, dentre elas o aprofundamento da tendência de eliminação da força de trabalho, as mutações sociotécnicas operadas com a introdução da tecnologia e a perda de controle sobre o trabalho como referencial teórico bibliográfico da pesquisa em curso, pois todas essas determinações manifestam as demandas das classes que chegam à profissão como requisições institucionais. Contudo, dados os limites desta comunicação e os seus propósitos, nos restringiremos a problematizar dois aspectos que se relacionam intrinsecamente: o significado histórico da profissão, sua imagem e autoimagem e sua relação com as requisições institucionais; a natureza das requisições, suas configurações atuais, particularmente em relação a precarização estrutural do trabalho e das requisições oriundas das TIC e os desafios que daí decorrem.

## **2. A profissão e seu significado sócio-histórico: fundamento de legitimidade da profissão**

Assim como construído pela vertente crítica da profissão, entendemos que o significado de uma profissão é social e histórico. Dentre outros elementos, ele é determinado pela divisão sociotécnica do trabalho. Tal significado não é endógeno nem aleatório. Não é dado pela profissão mesma, mas pelo lugar que ocupa na divisão social e técnica do trabalho com destaque para suas determinações racial e sexual. O significado social de uma profissão também não é estático, ou seja, ele se altera a depender das necessidades e das forças sociais em movimento. Numa sociedade de classes, as necessidades sociais são não apenas diferentes, mas, divergentes. Então, o significado das profissões é permanentemente mobilizado pelos interesses antagônicos das classes, pela correlação de forças, pela luta de classes. O significado social é o que sustenta a existência de uma profissão na sociedade. É o que lhe dá legitimidade social, melhor dizendo, é



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

o fundamento de legitimidade de uma profissão.

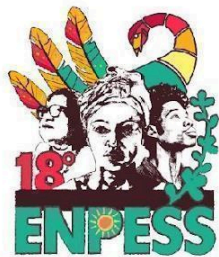
Além de expressar o significado social da profissão no período histórico analisado, as requisições institucionais portam a imagem social da profissão, que é diferente do seu significado social. A imagem social de uma profissão tem relação com a sua cultura, através da qual se constitui a autoimagem da profissão. A autoimagem é aquela conformada por nós profissionais e através da qual respondemos de uma maneira ou de outra às requisições institucionais.

A imagem social, por sua vez, é aquela que advém da sociedade em geral, dos empregadores e usuários. Evidentemente, ela também é histórica, pois, vai sendo alterada ao longo do tempo e, de modo geral, tem relação com a autoimagem da profissão, dado que aquilo que fazemos reforça ou nega componentes presentes na imagem social da profissão. Importante considerar que na relação entre imagem e autoimagem da profissão comparece a dialética entre aparência e essência (Guerra, et al., 2002). Já a autoimagem construída pelos sujeitos individuais e coletivos pode estar em consonância ou em permanente confronto com as representações sociais da profissão. Esta imagem se condiciona, ainda, à relação que a profissão estabelece com as requisições socioprofissionais, respondendo mais ou menos, a interesses determinados por uma ou outra classe social em períodos históricos específicos, a depender da correção de forças em presença.

O que nos interessa fixar é que a autoimagem hegemônica da profissão comparece no seu projeto ético-político, nos seus valores, nos seus objetivos; se referencia, no exercício profissional, no que concerne à relação com usuários, com seus empregadores, com outros profissionais, com os movimentos sociais, com a sociedade organizada, expressa seus requisitos indispensáveis, suas construções históricas que estão presentes nas suas normativas, nos seus parâmetros, nos posicionamentos das entidades, de modo a compor a imagem social da profissão.

Para efeito da pesquisa em tela, nos interessa analisar a relação entre a imagem social e as requisições institucionais uma vez que uma das hipóteses com a qual trabalhamos é a de que as requisições sinalizam a imagem social da profissão que vem orientando as instituições empregadoras de assistentes sociais.

Outra dialética que tem que ser considerada é a tensa relação entre traços arcaicos e novos na profissão. Enquanto os primeiros carregam elementos que estão presentes desde as suas protoformas, os últimos se relacionam às perspectivas implantadas no Serviço Social a partir da década de 70, no período em que Netto (1992) e Yamamoto (1992) denominam de processo de renovação profissional.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Os estudos (Iamamoto e Carvalho, 1982; Netto, 1990, 1992; Martinelli, 1989) nos mostram que nos primórdios da profissão a imagem social hegemônica era a da assistente social vinculadas a práticas de ajuda, caritativas, filantrópicas, advindas das suas protoformas. Não há evidências de que essa imagem social tenha desaparecido, mas, ao longo do tempo, também se desenvolve fortemente a imagem da profissão como prática de ajustamento, vigilância, como uma tecnologia de controle do social (Verdès Leroux, 1986). A partir dos anos de 1960 também ganha presença a imagem da profissão como uma tecnologia de solução de problemas, seja de que ordem for (Netto, 1992, Guerra, 1995), orientada pela razão instrumental. Aqui, tanto as atividades aleatórias como ensinar o usuário a utilizar o telefone público quando organizar filas ou orientar/palestrar sobre assunto diversos (nutrição, puericultura, questões geracionais), fazem parte das requisições institucionais e foram/são lugar comum na profissão, o que sinaliza uma imagem social da assistente social como uma profissional “técnica em generalidades”. Paralelo a isso, comparece desde os primórdios da profissão a imagem da assistente social como tutora do usuário e ou sua cuidadora. Por fim, mais recentemente, como resultado da construção da vertente crítica do processo de reconceituação da profissão, passa a disputar na profissão a imagem de assistentes sociais na defesa dos direitos sociais<sup>2</sup>.

Podemos ver que todas essas nuances da imagem da profissão comparecem ainda hoje, se mesclam, se renovam. Entendemos que a análise cuidadosa das requisições institucionais, identificando a natureza dessas requisições, observando se nelas se operam alterações significativas e de que ordem (novas e renovadas), nos permitiria captar as expressões da imagem social da profissão na atualidade, o que, por si só justificaria o estudo das requisições. Nessa perspectiva, nos caberia indicar em que medida a imagem social da profissão como prática de ajuda, como prática de vigilância, como tecnologia de ajustamento e controle social, como profissão da tutela e do cuidado, como uma técnica social que responde às generalidades, foi ou não alterada na contemporaneidade.

Assim, um dos eixos da pesquisa busca determinar, o mais aproximadamente possível, a natureza destas requisições captadas através do seu conteúdo, o qual indica, também, o perfil do mercado de trabalho, de onde se faz necessário captar não apenas quais são as requisições, mas o seu conteúdo. Além disso, as requisições profissionais dizem muito sobre a imagem social e sobre o perfil de profissão e de profissional que está sendo requisitado. É preciso captar qual a natureza destas demandas e do que elas decorrem. É preciso tentar interpretar as requisições institucionais no contexto da sociedade burguesa e não como algo subjetivo que depende

---

<sup>2</sup> Um estudo sobre o tema encontra-se na tese de doutorado de Ortiz, que resultou no livro: O Serviço Social no Brasil: fundamentos de sua imagem social e da autoimagem de seus agentes. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

apenas da postura e/ou da aceitação ou não da profissional ou que dependa apenas de uma “boa” formação profissional<sup>3</sup>.

### 3. Natureza das requisições institucionais

A pesquisa buscou agregar as requisições em grupos, segundo a sua natureza. Contudo, cabe a indicação de que a natureza das requisições não é algo fixo e nem se apresenta em estado “puro”. A análise dialética nos exige considerar que a natureza das requisições é sempre compósita, heteróclita, híbrida, não podendo ser identificada apenas em um dos grupos elencados<sup>4</sup>. Por isso, tais requisições estão, necessariamente, relacionadas a naturezas diversas e a tentativa de categorizá-las foi, apenas, na perspectiva de realizar um aprofundamento em relação às mesmas<sup>5</sup>.

As categorizações se deram em relação às históricas requisições que chegam à profissão ou aquelas relacionadas à cultura profissional cuja imagem social tradicional expressa práticas de ajuda, caritativas, filantrópicas e assistenciais bem como requisições por práticas no âmbito psicossocial. Aqui poderíamos listar inúmeras requisições. Somente à título de exemplo indicamos: realizar bazar filantrópico para angariar fundos, fazer rifa/bingo para ajudar usuários, encaminhar usuárias para assistência religiosa, organizar fila, proceder a agendamento de consulta, informar a família sobre a situação de saúde de pacientes, comunicar óbito. No âmbito das requisições por práticas psicossociais ou numa perspectiva terapêutica estão aquelas que tomam as diversas expressões da chamada questão social como problemáticas individuais.

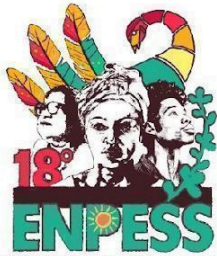
Outra categorização foi em relação a requisições de natureza disciplinar, de controle, vigilância e inquisitivas, as quais, muitas delas, se misturam com as requisições de natureza terapêuticas/psicossociais. Aqui se tem uma profusão de novas e antigas requisições que chegam à categoria envolvendo todas as políticas sociais e, mais recentemente, a Educação básica, como um espaço sócio-ocupacional garantido pela Lei

---

<sup>3</sup> Aqui as aspas se referem ao fato de que o adjetivo “boa”, numa sociedade de interesses antagônicos, precisa ser qualificado em termos de que interesses essa formação atende. Uma formação profissional pode ser boa para o capital ou a para atender as demandas dos trabalhadores. Netto (1996) fala em dois perfis de profissionais: o perfil do técnico que se dirige a responder as demandas do mercado de trabalho e o perfil intelectual que reconhece as demandas do mercado e as reconfigura antes de elaborar as respostas profissionais. Para nós, a referência será sempre a formação que esteja pautada nas Diretrizes Curriculares de 1995, enquanto construção coletiva da categoria profissional.

<sup>4</sup> À exemplo da histórica requisição de “informar óbito a familiares”. Esta requisição pode estar em vários grupos indicativos da sua natureza: como requisição histórica e tradicional, como requisição que expressa desvio de função, como requisição que aponta o exercício ilegal de outra profissão, com sérias implicações técnicas e éticas.

<sup>5</sup> A equipe da pesquisa fez também um exercício de vinculá-las a determinadas políticas sociais e, do mesmo modo, identificou-se a presença da mesma requisição em várias políticas sociais, havendo predominância na Saúde e na Assistência Social.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

13.935, de 2019. Neste espaço, as requisições mais comuns são: trabalhar questões de indisciplina com alunos, comunicar suspensão da visita, intervir em brigas de alunos (mediar conflitos), trabalhar questões de saúde mental dos alunos na perspectiva terapêutica. Nota-se que requisições relativas à disciplina, controle, vigilância são transversais a todas as políticas sociais e espaços sócio-ocupacionais. À título de exemplos: promover ações higienistas junto a população em situação de rua, averiguar a veracidade de informações prestadas por usuárias, fazer levantamento de faltas de funcionários, atuar como testemunha em audiência de julgamento, acompanhar situações de demolição de construções irregulares e de despejo, realizar visitas para constatar alguma infração por parte de usuários.

Na análise e categorização da natureza das requisições também encontramos requisições de tutela que se transformam em cuidados: acompanhar familiares em cartório para obter curatela, auxiliar jovens a escrever cartas para a família, agendamento de exames e/ou consultas, acompanhar familiares a consultas, acompanhar idosos, orientação de usuários/as sobre uso de medicação, horário e dosagem, monitorar uso de equipamentos, dentre outras.

Em relação a requisições burocrático-tecnista e/ou desespecializada: limpeza do local de trabalho, limpeza e organização administrativa de arquivos, atendimento, realização e encaminhamento de ligações telefônicas, controle de agendas, preenchimento de fichas diversas, atendimento às funerárias, etc.

Entendemos também que seria relevante a categorização de requisições emergenciais oriundas da pandemia, com o objetivo de facilitar o acompanhamento das mesmas e observar se, de fato, elas foram extintas após o período crítico, dentre elas: realizar teste de COVID, acompanhar a instalação e desinstalação de concentrador de oxigênio no domicílio e monitoramento do uso, organização de velório e sepultamento de pacientes, elaboração de relação dos munícipes já vacinados/as, orientar utilização de EPIS, controlar as entradas e as saídas de acompanhantes em visita a pacientes internados.

Por último, o que não significa que seja de menor peso, indicamos as requisições que são resultantes da reestruturação produtiva ou em decorrência do uso de tecnologias no trabalho profissional. A inserção das tecnologias de informação e comunicação, resultante do desenvolvimento das forças produtivas, vem trazendo inúmeros desafios tendo em vista a lógica que as orienta, que é a do aumento da produtividade. Aqui, são inúmeras as requisições de cumprimento de metas, sem a necessária preocupação com a qualidade, requisições de cumprimento de rotinas prévias e exogenamente determinadas, de manuais, protocolos e orientações padronizadas, requisições de múltiplas tarefas, inespecíficas, desespecializadas e



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

desprofissionalizadas, reforçando a imagem a profissional como “técnica em generalidades”. Nota-se, também, requisições para operar as plataformas digitais, realizar procedimentos mediados por sistemas de redes sob a lógica dos algoritmos, registro de informações, com implicações técnicas, éticas e políticas, como será tratado mais à frente.

#### 4. O estudo sobre o significado dos termos: demanda, requisição, competência, atribuições

A pesquisa nos mostrou a necessidade de tratar nosso objeto em termos conceituais e identificar se as terminologias utilizadas realmente expressam o seu conteúdo e o significado atribuído pelo conjunto CFESS/CRESS. Aqui trata-se de buscar os significados e usos atribuídos pela bibliografia da profissão e pelas suas entidades representativas.

Em relação aos termos demandas, requisições, competências e atribuições profissionais, buscou-se na produção bibliográfica da profissão subsídios que nos orientassem. Em Guerra et.al. (2023) encontramos definições acerca dos termos, de modo que nos apropriamos desta contribuição para fazer avançar a pesquisa. Segundo o mencionado estudo, no seu sentido etimológico, demanda significa procura. A procura pela profissão se dá pelas classes sociais, ainda que não o façam de maneira imediata. O mencionado artigo problematiza a existência de demandas antagônicas que contemplam interesses das classes sociais e que chegam como objetos para a profissão. Conforme Guerra (1995, apud: Guerra et.al., 2023, p.136).

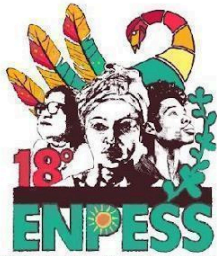
As demandas das classes sociais põem e repõem objetos para o Serviço Social. Estes encontram-se inscritos nas condições sociais das classes e por isso são, de um lado, históricos, transitórios, encerram continuidades e rupturas e, de outro, ou não extrapolam o limite material ou mantêm-se no nível das necessidades imediatas. Tais demandas convertem-se em requisições profissionais, cujo atendimento requer a mobilização de um determinado nível de racionalidade, de uma parte; limitam e determinam as funções profissionais, de outra.

Segundo os autores (2023), as instituições sociais, de maneira mais incisiva ou não, incorporam tais demandas aos seus objetivos e as transformam em programas e/ou projetos sociais. As políticas, os programas e os projetos sociais são mediações que atribuem determinadas configurações ao trabalho profissional.

Outro termo que lança luzes sobre a pesquisa é o termo requisição. O artigo o aborda de maneira ampla e específica tal como:

palavra originária do latim requisitio, de requirere que significa requerimento, solicitação ou pedido. Ação, ato ou efeito de requisitar; sinônimo de pedido e também utilizada no sentido de uma exigência legal, emanada de autoridade competente **para que se cumpra, se preste ou se faça o que está sendo ordenado**. Na linguagem jurídica, requisitar é requerer com autoridade ou





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

exigir (Guerra, et.al., 2023, p.137. grifos nossos).

Estamos entendendo que, na condição de profissão assalariada, recebemos um mandato institucional que muitas vezes acatamos acriticamente, pela simples razão de estarmos submetidas a uma racionalidade que nos leva a responder de maneira imediata, superficial, pontual. A mera resposta imediata nos limita a considerar que essas requisições continuam a carregar consigo as contradições inerentes aos interesses de classes divergentes que as configuram. Na particularidade da profissão, muitas das nossas requisições estão contempladas nas Políticas Sociais e surgem por esta mediação. Elas portam as determinações da formação social brasileira, particularidades regionais e dos programas a que estão vinculadas. Muitas vezes são demandas inespecíficas, comuns a todas as profissões, que compõem a equipe multiprofissional e, por isso, são incompatíveis a algumas delas, já que temos uma formação disciplinar que nos capacita a intervir em determinada área do conhecimento e não a todas. Há aquelas requisições que são formuladas com pouca nitidez e questionáveis quanto à sua legitimidade/legalidade. Essa é uma das razões pelas quais os estudos sobre as requisições não podem ser feitos autonomizados das atribuições legais da profissão e das competências que ela detém em responder ou não às requisições institucionais. Assim,

Competência é o substantivo feminino originado do latim *competere* que significa uma aptidão para cumprir alguma tarefa ou função. Significa, ainda, aptidão, conhecimento ou capacidade em alguma área específica (idem, p. 138).

Se faz necessário que a profissão esteja apta a realizar as requisições institucionais, de modo que o parâmetro deve ser a competência profissional ou capacidade para realizá-la, que se constitui na “articulação entre conhecimentos, valores e habilidades” (idem, ibidem.). Do mesmo modo, é preciso considerar os parâmetros indicados pelas atribuições legais e privativas da profissão, definidos pela Lei 8662/93, enquanto “funções, obrigações, prerrogativas, poderes, direitos, responsabilidade de um cargo ou função” (idem, ibidem), no nosso caso, de assistentes sociais.

Temos observado que requisições estranhas às competências se ampliaram no período pandêmico, o qual acabou sendo um tempo do “vale tudo”. Contudo, é preciso observar se, passado o período excepcional, aquelas requisições que continham o apelo da necessidade do período emergencial foram extintas ou reencaminhadas a outras profissões.

Além do estudo das terminologias mencionadas acima, foi necessário cotejar o significado dado aos termos “indevido” e “incompatível” pelas Comissões de Fiscalização dos CRESS



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

envolvidas na pesquisa e com as normativas do CFESS, com o objetivo de qualificar e uniformizar a utilização destes termos. Esse movimento foi necessário, em razão de que, durante a pesquisa constatou-se que os termos “indevido” e “incompatível”, usados indistintamente, nem sempre contribuem para explicitar as diferenças das requisições a que os termos se referem, menos ainda, o grau de comprometimento que elas trazem às profissionais, e, conseqüentemente, para a profissão, do ponto de vista ético e técnico. Esse debate é importante, tendo em vista que algumas das requisições definidas como indevidas ou incompatíveis são muito mais do que isso, já que as requisições não são apenas técnicas, mas possuem, fundamentalmente, caráter ideopolítico. Observou-se, portanto que algumas das requisições nominadas como indevidas ou incompatíveis são absolutamente improcedentes, algumas ferem o Código de Ética profissional e outras até se caracterizam como exercício ilegal de outra profissão, como já foi dito<sup>6</sup>.

Então, o estudo da natureza da requisição pode nos ajudar a encontrar a melhor denominação para elas, ou seja, se se trata de demandas só indevidas, ou se são também ilegais, improcedentes, de modo a unificar o uso dos termos. Aqui não se trata de preocupação meramente terminológica: na medida em que a pesquisa se aproxima do termo mais adequado desvela o seu significado, natureza e implicações ético políticas; da mesma forma pode construir os termos do diálogo com a categoria e com os CRESS de outras regiões do Brasil.

## **5. O aprofundamento das requisições indevidas/incompatíveis diante da precarização do trabalho e da intensificação do uso das tic**

Como já mencionamos, a divisão sociotécnica e suas determinações de gênero e raça, tem relação com as requisições que nos chegam. Conforme os dados da última pesquisa do Conselho Federal de Serviço Social-CFESS, somos uma categoria eminentemente feminina (92,92%), “metade das/os profissionais se auto reconhecem como de cor/raça preta/negra/parda, com 22.255 registros, o que representa 50,34% das/os participantes” (CFESS, 2022). A pesquisa também indica a que condições de trabalho estamos submetidas: vínculos precários e instáveis, terceirizados ou quarteirizados, os quais eliminam os direitos trabalhistas como férias e descanso remunerado e dificulta a nossa organização política como trabalhadoras assalariadas, baixos salários, pressão por atender metas, cumprimento de rotinas e outras formas de controle do

---

<sup>6</sup> A exemplo das seguintes requisições: análise das condições clínicas de usuários em processo de reabilitação; inspeção dos ambientes de trabalho; realização de avaliação multidimensional da pessoa Idosa-AMPI; orientação nutricional à com pacientes, dentre outras.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

nosso trabalho, além de formas inéditas de contratos de trabalho intermitentes, trabalho sob demanda, são condições que se estendem a todos/as trabalhadores/as dos serviços<sup>7</sup>.

Na etapa do “capitalismo de plataforma”<sup>8</sup>, autores como Alves (2001) vem contribuindo com estudos que revelam que tem havido a captura da subjetividade real dos/as trabalhadores/as, que ocorre através de um apelo com vistas a levá-los/as a se sentirem integrados/as no seu próprio processo de exploração, para o que se exige maior envolvimento nas tarefas realizadas. A isso acrescem as novas tecnologias microeletrônicas utilizadas na perspectiva de enxugar ao máximo o quantum de trabalho vivo necessário a cada uma das tarefas, acarretando o desemprego estrutural e a perda do controle e autonomia o trabalho.

A pesquisa tem nos levados a problematizar que a precarização estrutural do trabalho e a mudança na lógica de constituição das políticas sociais, que com sua perspectiva familista sobrecarrega as mulheres, tem feito surgir requisições cada vez mais discriminatórias e de responsabilização das mulheres no que tange à gestão dos recursos recebidos e da necessidade do cumprimento das condicionalidades impostas. Além disso, atuamos com os segmentos mais subalternizados da sociedade, mulheres pretas e pardas, que tem seus direitos cotidianamente violados. O empobrecimento da classe trabalhadora, resultado da crise estrutural do capital e do seu modelo de produção flexível, somado ao subfinanciamento e focalização das políticas sociais, amplia as suas demandas e incide no caráter das requisições institucionais. Assim, há uma profusão de requisições conservadoras, de natureza punitiva, discriminatória e disciplinar em todas as políticas sociais, que pune os pobres e naturaliza a pobreza, visto que são orientadas pela lógica neoliberal. Importante considerar que as políticas sociais colocam não apenas requisições (devidas ou indevidas, legítimas ou ilegítimas, legais ou ilegais) à profissão, mas, também, modos de responder a elas, o que além de limitar a margem de autonomia do nosso trabalho, como dito, imprime determinada racionalidade a ele.

O trabalho remoto, virtual, digital, que caracteriza o teleassalariamento, dentre outras alternativas ao desemprego, se constitui na nova materialidade das condições e relações de trabalho contemporâneas que vem gestando e é nutrido por discursos, narrativas e ideologias que sustentam a reprodução dessas transformações e do próprio capitalismo. Também no âmbito das COFIs tem surgido novas requisições em relação ao trabalho remoto, oriundas dos

---

<sup>7</sup> Na mencionada pesquisa, assistentes sociais com vínculos formais com estabilidade são de 34,57%, em regime celetista, 24,26%. O crescimento concentrou-se nos vínculos precários de trabalho: 17,86% da categoria, sendo 13,24% com contratos temporários; 4,43% como prestadores de serviço, 4,33% com cargos comissionados e 3,85% através de outros vínculos fragilizados.

<sup>8</sup> Termo cunhado por Nick Srnicek, professor de economia digital do Departamento de Digital Humanities do King's College London, e apresentado em sua obra “Platform Capitalism”, de 2017



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

teleatendimentos<sup>9</sup>, o que vem lhes impondo desafios técnicos, éticos e políticos.

Estas profundas alterações têm levado as entidades representativas a se posicionarem criticamente, construindo pronunciamentos e estratégias de orientação e regulamentação na direção dos valores e princípios do nosso profissional crítico.

A Reforma Digital do Estado, a exemplo do governo ou estratégia digital, sustentada pelo argumento de que “as Tecnologias de Informação e Comunicação podem ampliar significativamente a eficácia das políticas públicas”, nos colocam a inevitabilidade das tecnologias no nosso trabalho profissional. As requisições impostas pelas políticas sociais digitalizadas e/ou pelas plataformas digitais que alimentamos, via coleta de dados de usuário, tem nos exigido menos desenvolver nosso trabalho na sua particularidade do que responder aos requisitos previamente determinados pelas plataformas. Os Sistemas de Informação se valem de registro, armazenamento e gestão da informação dos usuários das políticas e dos serviços sociais. Ainda não temos acúmulo de estudos suficientes sobre o tema, mas o que temos observado através do aplicativo Meu INSS, e de outros inúmeros sistemas que alimentamos com dados de usuários, é o fornecimento de insumos, sem que necessariamente nos apropriemos deles no nosso trabalho. Segundo Bolaño (2020,) um reconhecido estudioso do tema,

A questão não é propriamente a tecnologia, mas as capacidades de integração e de controle social que ela, sem dúvida, facilita porque foi desenhada para servir aos interesses da concorrência e às funções reguladoras do Estado capitalista (p. 100).

No rol das demandas conservadoras do capital, requisições de controle e vigilância da população pobre, pela via dos algoritmos e plataformas, historicamente chegam até a profissão pela via das políticas sociais públicas. Além disso, alguns estudos tem mostrado que Projetos de reconhecimento facial, aplicativos, mecanismos de busca e outras plataformas reforçam lógica racista<sup>10</sup>. Há uma polêmica em torno da utilização dos algoritmos e da mal chamada “Inteligência Artificial” como produtores de racismo e processos discriminatórios, o que coloca para toda a categoria profissional, em especial suas entidades representativas, inúmeros desafios. Cabe mencionar, no que tange à questão do uso das plataformas, inúmeras situações concretas vêm demonstrando a existência de problemas relacionados às determinações de gênero, raça, classe, nos **processos de tomada de decisão** que envolvem políticas sociais sob a lógica do algoritmo,

<sup>9</sup> Notadamente realizados nas instituições do sociojurídico: Tribunais de Justiça (TJs), Ministério Público (MP), Defensorias Públicas, no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), na Assistência Estudantil. À título de exemplo, o desafio da realização da avaliação social da pessoa com deficiência através da teleperícia.

<sup>10</sup> Segundo Trindade (apud Silva, 2019, 2): “81% das vítimas de racismo no Facebook no Brasil são mulheres de classe média; 76,2% dos agressores não tinham nenhum relacionamento prévio com a vítima; e nutre se uma crença de que o ambiente virtual se constitui num espaço totalmente desregulado (TRINDADE, 2018).”

levando a negação de direitos.

Podemos indicar algumas alterações nas requisições à nossa profissão, as quais, ainda que não tenham se originado das políticas plataformizadas e/ou digitalizadas, acabam sendo aprofundadas por elas.

Como resultado das transformações no trabalho oriundas da reestruturação produtiva e do modelo flexível, tem sido requisitadas profissionais multifuncionais, polivalentes. Deste perfil emana um padrão de requisição que definimos como desespecializada. Tais requisições são simplificadas para serem equalizadas entre as diversas especializações do trabalho, sejam psicólogas, pedagogas, sociólogas ou assistentes sociais, e abstraídas de modos de fazer específicos, são estimuladas pelas instituições sob o argumento da transdisciplinaridade, mas, no limite, induzem ao exercício ilegal de outra profissão. Outra tendência das requisições é sua desprofissionalização. São atividades abstraídas de conteúdo concreto, de conhecimentos teóricos e reflexivos, que na realidade não cabem em nenhuma das competências de profissionais de nível superior, mas são arroladas pelas instituições como se assim o fossem.

As questões e considerações até aqui apresentadas, resultado da sistematização de alguns resultados preliminares da pesquisa em curso, nos leva a dimensionar tanto a necessidade deste estudo quanto dos desafios que a profissão, nas suas várias instâncias (do trabalho, da formação, da organização da categoria), necessitam enfrentar.

O estudo e desvelamento sobre as requisições institucionais, enquanto objeto das Comissão de Fiscalização é estratégico, tanto do ponto de vista da realização da sua função pedagógica quanto da realização da sua dimensão investigativa. A COFI detém o protagonismo em fornecer subsídios e qualificar esse debate e a pesquisa vem nessa direção.

Entendemos que é importante tanto acionar as nossas reservas de forças quanto aglutinar mais forças e encontrar novas estratégias e alianças na direção do nosso projeto ético-político profissional que afirma, além de outros requisitos, a qualificação profissional visando garantir o compromisso com a qualidade dos serviços prestados, de onde se defende uma educação na perspectiva da emancipação humana.

## **6. Considerações finais**

A apreensão do objeto considerou a complexidade do contexto no qual ele se situa: tendências gerais da fase do capitalismo contemporâneo e suas complexas nuances, a divisão sociotécnica do trabalho, e suas determinações sexual e racial, o confronto entre as condições



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

de assalariamento e o projeto ético-político crítico e emancipatório. Sob estas condições estruturais e conjunturais, analisamos as requisições institucionais, encaminhadas às Comissões de Fiscalização dos CRESS da Região Sudeste, tidas como “indevidas” ou “incompatíveis”.

Apresentamos dados preliminares da ampla pesquisa que pretende analisar o tema numa perspectiva de totalidade.

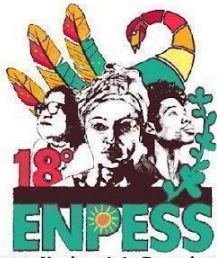
Buscamos demonstrar a relevância da pesquisa para desvelar o significado histórico da profissão, sua autoimagem e imagem social, o perfil profissional requisitado pelo mercado, bem como os conhecimentos, as habilidades e os valores que estão sendo solicitados a estes profissionais. Também nos detivemos sobre a natureza, continuidades ou e/ou discontinuidades, das requisições institucionais, suas configurações atuais, particularmente, em relação a precarização estrutural do trabalho e das requisições oriundas das TIC e os desafios que daí decorrem. Buscamos designar a melhor terminologia para tratar dos fenômenos concretos vivenciados por assistentes sociais no seu cotidiano institucional.

Indicamos também haver uma linha de continuidade que atravessa o Serviço Social no que se refere aos traços conservadores constitutivos da profissão desde seus primórdios e que se transformam no decorrer da sua trajetória, acompanhando o desenvolvimento do capitalismo, e de como este enfrenta suas crises na perspectiva da sua manutenção. Aqui se localizam traços tradicionais que se confrontam aos traços modernos e rupturistas, o que repõe o conservadorismo teórico na profissão sob novas bases ou, em casos mais raros, o supera. Uma das nossas hipóteses é a de que as requisições institucionais tendem a permitir uma análise de fundo quanto ao que permanece e ao que se altera em relação aos traços conservadores da profissão. Permitem-nos, ainda, identificar, dentre os que mudam, o fazem em que direção.

Identificamos alguns tensionamento entre as atribuições privativas, competências e as requisições institucionais. Entendemos que é esse tensionamento que coloca a possibilidade de as profissionais enfrentarem essas requisições, mas não de forma individual e aí entra o papel dos conselhos e demais entidades organizativas.

Consideramos que é preciso reconhecer que o estudo cuidadoso e rigoroso das requisições institucionais nos indica os desafios da que a profissão, em suas instâncias de representação, tem pela frente, pois, sabemos que não basta que as assistentes sociais estejam conscientes de suas competências e atribuições se quando as requisições institucionais se confrontarem com elas não existir um acúmulo de forças sociais para dar suporte às profissionais atuarem individualmente.

Além disso, o estudo das requisições institucionais é impostergável na perspectiva de



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

uma formação profissional crítica, democrática, radicalmente anticapitalista, antirracista, antimachista, anticapacitista e antiLGBTQIA+fóbica, na defesa da emancipação humana.

## Referências

ALVES, Giovanni. **Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo, 2001.

BOLAÑO, César R. S. Plataformas digitais e as mudanças na mediação social sob o viés da Economia Política da Comunicação, Informação e Cultura. **Revista EPTIC**, v. 22, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em: Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/12986> Acesso em: 13 abr. 2021.

» <https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/12986>.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais na pandemia**. Brasília: CFESS, 2020.

14

Disponível em: Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf> Acesso em: 9 jun. 2021. »  
<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **DADOS COMPLEMENTARES AO PERFIL DE ASSISTENTES SOCIAIS NO BRASIL: FORMAÇÃO, TRABALHO E PARTICIPAÇÃO SOCIOPOLÍTICA**. Brasília: CFESS, 2024. Disponível em [Formação, Trabalho e Participação Sociopolítica: \(cfess.org.br\)](http://www.cfess.org.br). Acesso em 20 de agosto de 2024.

GUERRA, Y. et al. **Imagem do Serviço Social: essência e aparência de uma categoria profissional**. Projeto do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre os Fundamentos do Serviço Social na Contemporaneidade – NEFSSC. Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2002.

GUERRA, Y. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, et. al. Demandas, requisições, atribuições e competências. Desafios contemporâneos. In: Leite, J. Menezes. D. e Andreazzi, F. **Lutas sociais, políticas sociais e Serviço Social**. Coleção José Paulo Netto. Rio de Janeiro. Navegando, 2023.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO Raul. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez: Celats, 1982.

IAMAMOTO, Marilda. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social - Ensaio Crítico** .

MARTINELLI, Maria Lucia. **Serviço Social: identidade e alienação**. São Paulo: Cortez, 1989.

NETTO, José P. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.

NETTO, José Paulo. **A Construção do Projeto ético-político profissional frente à crise contemporânea**. Capacitação em Serviço Social e políticas sociais. Módulo I: Crise contemporânea, “questão social” e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999. Acessado em 29/07/2024. Disponível em <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/a-construcao-do-projeto-etico-politico-do-servico-social-201608060411147630190.pdf>

ORTIZ, Fatima da S. G. **O Serviço Social no Brasil: fundamentos de sua imagem social e da auto-imagem de seus agentes**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

SILVA, T. **Racismo Algorítmico em Plataformas Digitais: microagressões e discriminação em código**. Disponível em: <https://lavits.org/wp-content/uploads/2019/12/Silva-2019-LAVITSS.pdf> . Acesso 10 de maio de 2024

VERDÈS-LEROUX, Jeannine. **Trabalhador social: prática, habitus, ethos, formas de intervenção**. São Paulo: Cortez, 1986.