



CCSA
CENTRO DE CIÊNCIAS
SOCIAIS APLICADAS

Administração, planejamento e assessoria social: as múltiplas faces da gestão de serviços sociais

NASCIMENTO, C. C. S.¹; SILVEIRA, R. B. B.²; MONTEFUSCO, C.³;

Resumo

O projeto de ensino ora apresentado envolveu as disciplinas Administração e Planejamento em Serviço Social e Oficina de Assessoria e Consultoria, ambas integrantes da estrutura curricular do curso de Serviço Social da UFRN. A disciplina de Administração integra o quadro de disciplinas obrigatórias e tem como objetivo trazer discutir os conhecimentos relativos à história da administração em interface com o Serviço Social, considerando mais especificamente as bases teóricas e técnicas da gestão social. Já a disciplina Oficina de Assessoria e Consultoria, é de cunho complementar e objetiva trabalhar os conteúdos relativos à emergente demanda por Assessoria Social. É nesse contexto que o projeto visou contribuir, propondo uma integração dos conteúdos das disciplinas supramencionadas, para o incremento da qualidade do processo de ensino-aprendizagem, bem como para a concretização das diretrizes curriculares propostas no Projeto Político-Pedagógico do curso de Serviço Social.

Palavras-chave: serviço social; gestão de políticas públicas; assessoria social.

¹ Discente. Curso de Serviço Social. UFRN. Email: chrislayneestar@hotmail.com

² Discente. Curso de Serviço Social. UFRN. Email: rayannabeatriz@hotmail.com

³ Coordenadora. Departamento de Serviço Social - UFRN.
Email: Carla.montefusco@bol.com.br

Introdução

A formação acadêmica deve perpassar por um conjunto de atividades e vivências que oportunizem aos discentes, entre outros fatores, a ampliação do conhecimento de mundo e do saber científico, envolvendo nesse processo as experiências para além do espaço tradicional da sala de aula, tais como a pesquisa, a extensão e a monitoria.

Portanto, tomando por base as diretrizes curriculares que norteiam os cursos de Serviço Social no Brasil, a proposta de formação profissional é constituída por um conjunto de conhecimentos interligados e organizados em núcleos de fundamentação do fazer profissional.

A disciplina de Administração e Planejamento em Serviço Social faz parte do denominado núcleo de fundamentação do trabalho profissional, ao qual correspondem àquelas disciplinas obrigatórias e de caráter teórico-prático do curso. São objetos de estudo da referida disciplina os modelos gerenciais de organização do trabalho, o planejamento e a gestão de serviços sociais e princípios e práticas de administração em organizações públicas, privadas e não governamentais.

Afirmando as diretrizes curriculares propostas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS, o Projeto Político-Pedagógico do curso de Serviço Social da UFRN tem como um dos pontos de partida o incentivo ao desenvolvimento de atividades que ultrapassem a mera formação de mão de obra e de competências técnicas específicas, especialmente pelo fato de que, no cenário contemporâneo, assiste-se a uma diversificação crescente das demandas postas ao profissional de Serviço Social, que passam a abranger tarefas que vão além da mera execução, como explicitado na reflexão que se segue:

As mudanças verificadas nos padrões de acumulação e regulação social exigem um redimensionamento das formas de pensar/agir dos profissionais diante das novas demandas, possibilidades e das respostas dadas. Esta concepção implica que o processo de trabalho do assistente social deve ser apreendido a partir de um debate

teórico-metodológico que permita o repensar crítico do ideário profissional e, conseqüentemente, da inserção dos profissionais, recuperando o sujeito que trabalha enquanto indivíduo social. O pressuposto central das diretrizes propostas é a permanente construção de conteúdos (teórico-ético-político-culturais) para a intervenção profissional nos processos sociais que estejam organizados de forma dinâmica, flexível assegurando elevados padrões de qualidade na formação do assistente social (ABEPSS, 1996, p. 8).

É nessa perspectiva que o presente projeto desenvolveu, durante os anos de 2011 e 2012, ações integradas de iniciação à docência, contemplando as disciplinas de Administração e Planejamento e a Oficina de Assessoria e Consultoria. Com intuito, pois, de colaborar para a dinamização do processo de ensino-aprendizagem, o projeto de ensino visou contribuir no processo de construção coletiva de atividades que, além de viabilizarem a execução do Projeto Pedagógico do curso de Serviço Social, possibilitam uma formação profissional de qualidade e que atinja efetivamente as demandas postas pela sociedade.

Nessa direção, o planejamento se constitui como um dos instrumentais primeiros da ação do Assistente Social em suas diversas esferas de atuação. Entretanto, o ato de planejar envolve não somente o domínio instrumental do processo, mas também habilidades que permitam conceber o planejamento como parte da gestão de ações sociais. Mais especificamente no tocante à Assessoria Social, percebe-se que é um campo de atuação que tem demandado o profissional de Serviço Social, que, desta feita, necessita propor o exercício qualificado de práticas inovadoras nessa esfera.

No cotidiano do Assistente Social, o planejamento social se coloca como uma atividade de importância central à proposição de ações sociais efetivas. Ou seja, o planejamento é um instrumento de gerência que orienta as ações profissionais na direção da mudança social (BAPTISTA, 1979). O processo de planejar, portanto, se consubstancia em planos, programas e projetos que, inseridos na dinâmica institucional, são mais que elementos técnicos da gestão, instrumentos políticos de ação.

Ao planejamento se coloca como imprescindível a compreensão da realidade e dos caminhos estratégicos possíveis em cada espaço de atuação do Assistente Social. Nesse cenário, o ato de planejar implica em considerar a flexibilidade e a capacidade de reorganizar ações como importantes aliadas, ou seja, “todo plano necessita, por isso mesmo, de revisões sistemáticas, e exige um acurado sistema de monitoramento/ controle/acompanhamento para permitir a avaliação” (NOGUEIRA; MIOTO, 2006, p. 18).

A complexidade e dinamicidade presentes na esfera do planejamento social exigem o fortalecimento dos instrumentais técnicos e das bases teóricas que sustentam a ação do Assistente Social, no campo da proposição, da gestão e da avaliação de serviços sociais. Vale salientar que, nesse processo a Assessoria na gestão das políticas públicas, nos seus diversos formatos, também tem se colocado como presente no Serviço Social contemporâneo, exigindo, por conseguinte, respostas profissionais qualificadas nesse espaço.

Sendo assim, o projeto Administração, Planejamento e Assessoria Social: as múltiplas faces da gestão de serviços sociais, guiou-se pelo alcance dos seguintes objetivos: contribuir para o debate em torno os elementos teórico-práticos relativos ao processo de planejamento e/ou assessoria ao planejamento, e as especificidades da prática do Assistente Social na gestão de políticas públicas; incentivar a iniciação à docência entre os alunos do curso de Serviço Social; contribuir para o incremento da qualidade no ensino da graduação e proporcionar o aprofundamento do debate acerca do planejamento e execução do trabalho do Assistente Social com grupos sociais nas organizações.

Destaca-se, ainda, que a socialização das atividades desenvolvidas no presente projeto refletiu no fomento à discussão em torno do planejamento, assessoria e avaliação de serviços sociais tanto entre os alunos de graduação em Serviço Social e áreas afins quanto entre os alunos do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e áreas afins.

Materiais e métodos

A partir do levantamento das principais dificuldades dos graduandos de Serviço Social nas disciplinas de Administração e Planejamento e Oficina de Assessoria e Consultoria, foi identificada a necessidade de proporcionar atividades reflexivas que permitissem ao corpo discente uma maior aproximação com as ferramentas da gestão social, essenciais à formação profissional, já que,

O profissional de Serviço Social atua nas diversas áreas ligadas à condução das políticas sociais públicas e privadas, tais como planejamento, organização, execução, avaliação, gestão, pesquisa e assessoria. Portanto, os assistentes sociais também estão inseridos em locais de trabalho como nas empresas privadas e nas ONGs, tendo que exercer sua função como profissional qualificado e capacitado para atuar com os usuários do seu serviço (BORGATO; ALVES; OLIVEIRA, 2009, p. 8).

O processo de formação acadêmica envolve o desenvolvimento de novos saberes, dessa maneira, o projeto de monitoria objetivou favorecer os debates e a experimentação de atividades que envolvem o planejamento, a assessoria e administração de serviços sociais, pois, conforme Souza *et al* (2010, p. 3).

Algumas atividades propiciam reflexões individuais e coletivas, Individualmente o aluno ganha aprendizado, experiência e a oportunidade de ser inserido na rotina da vida acadêmica, pensando no coletivo, esses alunos aprendem a liderar, formar opinião e apresentar sugestões.

Com base na perspectiva da integração e inter-relação dos conhecimentos necessários à intervenção profissional, e com vistas a potencializar os resultados do projeto, as ações foram organizadas em três eixos metodológicos centrais, a saber:

Quadro 1 – Metodologia do projeto

| Tipologia da ação | Ação |
|--------------------------|--|
| Preparação | <p>Acompanhamento, pelo monitor, do processo de planejamento das disciplinas e elaboração de aulas.</p> <p>Estudo de textos complementares e pesquisas relativas à disciplina de Administração e Assessoria.</p> |

Implantação

Organização de debates acerca da atuação do Serviço Social em organizações públicas, privadas e não governamentais.

Participação do monitor em encontros e eventos acadêmicos para apresentação de trabalhos referentes à temática do projeto.

Dinamização dos processos de ensino-aprendizagem, através de seminários e debates realizados em sala de aula.

Realização de laboratórios de planejamento, nos quais foram simuladas, a partir de problemas sociais concretos, a formulação e a execução de intervenções sociais.

Construção dialógica dos conteúdos trabalhados em sala de aula.

Avaliação

Reuniões constantes entre monitor/professor coordenador para discussão de temáticas relativas ao projeto e monitoramento do mesmo.

Debates com o corpo discente para avaliação da disciplina e do projeto em específico.

Avaliação final com os monitores das atividades desenvolvidas junto ao professor coordenador do projeto.

Fonte: Elaboração dos autores, 2012.

Resultados e discussão

O desenvolvimento das atividades de monitoria aqui relatadas, além da integração entre disciplinas com conteúdos complementares, resultou no alcance da melhoria do desempenho e interesse dos alunos nas temáticas

referentes às experiências de gestão de políticas públicas, bem como fomentou o interesse do corpo discente pelas discussões acerca da formação profissional, em especial aquelas que envolvam o planejamento e a assessoria social. Ou seja, as ações realizadas também contribuíram com o incentivo à articulação dos elementos teóricos e práticos das disciplinas Administração e Planejamento em Serviço Social e Oficina de Assessoria e Consultoria.

Além disso, o projeto promoveu uma significativa melhoria do desempenho dos monitores nas atividades do próprio projeto, bem como nas atividades gerais do curso, já que proporcionou o enriquecimento teórico-metodológico dos discentes envolvidos, através das discussões e debates no cotidiano das atividades da disciplina dentro e fora da sala de aula, nos eventos, encontros e seminários que são incentivados a participar.

Os projetos de iniciação à docência, por essência de especificidade, se apresentam como possibilidades de rompimento com práticas de ensino centradas apenas no instrucionismo, ou seja, na exposição de conteúdos que supostamente devem ser copiados e recopiados pelos alunos, como nos alerta Demo (2008, p. 11-12),

Instrucionismo é isso: em vez de formar, educar, emancipar, contentar-se como instruir, treinar, domesticar. Ser professor é cuidar para que o aluno aprenda (DEMO, 2004), pode incluir aula, mas o ponto alto é pesquisar, elaborar, porque essas atividades constituem, em grande parte, a dinâmica da aprendizagem.

Na direção de colaborar com a facilitação de um processo de ensino-aprendizagem pautado na construção de um conhecimento emancipatório e centrado nas particularidades dos discentes, o presente projeto desenvolveu-se em processo de contínuo monitoramento de resultados.

Os princípios avaliativos do presente projeto estiveram alinhados aos ideais formativos assumidos pelo Projeto Pedagógico do Curso de Serviço Social da UFRN, que supõem um processo de ensino-aprendizagem

fundamentado na ética, nas relações de igualdade entre os sujeitos da formação profissional e na concepção de o(a) aluno (a) como sujeito do seu próprio conhecimento. Os pressupostos avaliativos, pois, estiveram norteados pela compreensão das dificuldades do aluno, assim como, pelo contínuo desenvolvimento das diversas habilidades teóricas, práticas e afetivo-emocionais necessárias ao aprendizado crítico e de qualidade.

Destaca-se que o projeto colaborou com o fortalecimento do interesse dos alunos do curso pelas atividades que envolvem a docência. É o que pode ser constatado na fala de uma das discentes partícipes do projeto:

O aprendizado do processo de planejamento da disciplina e das atividades que serão desenvolvidas no decorrer de cada semestre nos proporciona uma primeira vivência em sala de aula e está contribuindo para a nossa formação, como também para a formação dos outros alunos que nós acompanhamos, tiramos dúvidas e discutimos o fazer profissional de diversas perspectivas, com novos elementos reflexivos e construindo um saber que pode ser expresso na elaboração de artigos e trabalhos científicos (Rayanna Silveira, informação verbal colhida em 11 de dezembro de 2012).

No que se refere aos conteúdos trabalhados nas disciplinas Administração e Planejamento e Assessoria e Consultoria, foram discutidos diversos elementos que perpassam de modo transversal os componentes outros da grade curricular de formação profissional do Assistente Social, tais como: os fundamentos da administração clássica e contemporânea e a elucidação dos aspectos determinantes da gestão de pessoas

moderna. O entendimento dos modos de gestão contemporâneo importa para a apreensão mais qualificada do campo da gestão social, ou seja, dos múltiplos espaços nos quais o Assistente Social é chamado a intervir.

A apreensão e o aprofundamento dos conteúdos ministrados nas disciplinas do projeto permitiram também aos discentes monitores à ampliação dos espaços de formação profissional, como aponta outra graduanda envolvida nas ações, quando da reunião de avaliação das atividades:

E nesse sentido, a monitoria, como parte constitutiva desse processo, contribuiu significativamente na minha formação, a começar pelo desempenho na academia de forma geral, o aprofundamento do conhecimento da temática de Administração e planejamento em Serviço Social, o que corroborou em pesquisas bibliográficas, e visitas a campo nessa área, elaboração de trabalhos científicos, troca de saberes com os demais discentes e o docente orientador, aproximação da dinâmica do planejamento de aulas e avaliações, participação nas explicações dos conteúdos expostos em sala. Enfim, as experiências próprias de iniciação à docência. Sobretudo, as atividades de monitoria possibilitam uma maior apreensão e articulação da dimensão teórica, metodológica e prática do ensino, no processo de formação (Chislayne Nascimento, informação verbal, colhida em 11 de dezembro de 2012).

Fortalecendo a relevância das ações empreendidas, na especificidade da assessoria/consultoria social, o projeto de ensino em referência contribuiu para conferir visibilidade às discussões em torno dessa demanda que se coloca ao Serviço Social contemporâneo. Como explica Fonseca (2006, p. 84),

O processo de trabalho do Assistente Social na atividade de assessoria deve ser pensado como possível campo de trabalho para a categoria e possibilitando a otimização do enfrentamento das requisições que surgem nos espaços de trabalho. Portanto, é necessário que cada vez mais profissionais procurem a competência da atividade de assessoria a fim de não perderem possíveis oportunidades de trabalho, até mesmo para outras áreas

do conhecimento, que podem se apropriar da singularidade do trabalho do assistente social.

A demanda por assessoria/consultoria no campo do Serviço Social é ainda um processo em construção, pois, embora crescente, ainda não é amplamente discutido entre a categoria. Sobretudo, por ser algo que aparece no cenário atual como resultado de processos sociais inovadores e ainda em elaboração teórico-metodológica pelos profissionais e pela academia.

No espectro de resultados alcançados, merece menção a pesquisa realizada no ano de 2011, como parte das atividades do projeto de ensino, qual seja: A Visão dos Graduandos em Serviço Social acerca do Planejamento das Políticas Públicas. Tal pesquisa forneceu subsídios para a introdução de técnicas de ensino diferenciadas na sala de aula, bem como para a definição de temas de trabalho no decorrer das atividades da disciplina.

Realizou-se ainda no espaço temporal do projeto (biênio 2011-2012) um grande evento, na forma de seminário, aberto aos discentes do curso de Serviço Social, que, trouxe à universidade, profissionais Assistentes Sociais das diversas áreas de atuação, quais foram: saúde, assistência social, assessoria aos movimentos sociais, crianças e adolescentes e assistência sociojurídica.

De modo contínuo, em todos os semestres foram organizadas visitas de Assistentes Sociais para debate com o corpo discente acerca das práticas de planejamento e gestão utilizadas em seus espaços de atuação. Essa atividade tinha como intenção primeira o favorecimento da relação teoria/prática, uma questão central às profissões, em especial, àquelas pertencentes ao campo das ciências humanas e sociais.

Ressalta-se ainda que a interação disciplinar aqui construída, bem como, o fomento aos processos de ensino integrados à dinâmica societária contemporânea, corroboraram também com as proposições explicitadas no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFRN (2010-2019) no que se refere à perspectiva de que a Universidade deve, obrigatoriamente, atentar para o redimensionamento das estratégias do processo de aprendizagem, com a reorganização dos cursos de graduação de forma a contemplar a construção de novos itinerários formativos, objetivando a incorporação de princípios como a flexibilização, a interdisciplinaridade, a superação da especialização precoce, a inovação científica e tecnológica e a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Conclusões

Como os resultados apontam, as atividades repercutem não só no aprimoramento da formação profissional dos monitores, mas também dos demais discentes, os quais são participantes ativos desse processo, já que a construção de saberes não acontece isoladamente, mas por meio de nexos com outros indivíduos e com outras áreas das ciências. A interlocução dialógica entre discentes e docentes e a troca mútua de conhecimentos constituíram-se em possibilidades de ampliar os mecanismos para construção de uma educação efetivamente de qualidade.

Referências

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Diretrizes Gerais para os Cursos de Serviço Social**. Rio de Janeiro, 1996.

BAPTISTA, M. V. **Planejamento social: racionalidade e instrumentação**. Rio de Janeiro: Cortez, 1979.

BORGATO, C. T.; ALVES, D. D.; OLIVEIRA, J. A. **A gestão social na perspectiva democrática: o profissional de serviço social como gestor**, 2009. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/>>

Seminariointegrado/article/viewPDFInterstitial/882/861>.
Acesso em: 10 abr. 2011.

DEMO, Pedro. **Ser professor é cuidar que o aluno aprenda**. Porto Alegre: Mediação, 2004.

DEMO, Pedro. Pesquisa social. **Serviço Social e Realidade**. Franca, v.17, n.1, p. 11-36, 2008.

FONSECA, Tatiana Maria Araújo da. Análise da literatura profissional sobre a temática da assessoria. In: BRAVO, M. I. S; MATOS, M. C. (Org.). **Assessoria, consultoria e serviço social**. Rio de Janeiro: 7letras, 2006.

NOGUEIRA, V. M. R.; MIOTO, R. C. T. Sistematização, planejamento e avaliação das ações dos assistentes sociais no campo da saúde. In: MOTA, A. E. *et al.* (Org.). **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: OPAS, OMS, MS, Cortez, 2006. Disponível em: <http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/inicio.htm>. Acesso em: 01 nov. 2010.

SOUZA, J. M. T. *et al.* **A importância do monitor na graduação em química**. SIMPÓSIO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO QUÍMICA, Natal-RN, 2010.

UFRN. **Projeto Político-Pedagógico do Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**, DESSO, 2001.

UFRN. **Plano de Desenvolvimento Institucional – 2010 - 2019**, Natal - RN.