

JOSÉ WESLEY FERREIRA

**QUESTÃO SOCIAL: apreensão e intervenção no trabalho dos assistentes
sociais**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre em Serviço Social.

Orientadora: Dra. Ana Lúcia Suárez Maciel

Porto Alegre
2008

JOSÉ WESLEY FERREIRA

**QUESTÃO SOCIAL: apreensão e intervenção no trabalho dos assistentes
sociais**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Ana Lúcia Suárez Maciel – Orientadora
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS/FSS

Profa. Dra. Jane Cruz Prates
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS/FSS

Profa. Dra. Sheila Kocourek
Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA

*Dedico esta dissertação ao meu amado filho **Eric**, que,
mesmo não entendendo a importância deste trabalho,
foi o principal motivo para a sua realização.*

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, que me concedeu a vida e me conduz com o seu amor infinito.
A minha mãe Milta e ao meu pai Aldo (in memoriam), pelo cuidado e proteção, por me ensinarem a estabelecer relacionamentos com transparência.
A minha irmã Pâmela que, mesmo distante, está sempre torcendo por mim.
Aos meus primos, Sepé e Chico, pela intensa convivência nos momentos mais ternos da minha vida.
A Cláudia, pelo companheirismo na história que estamos construindo juntos.
Aos amigos da ULBRA/NEVID: Carla, Marta, Gisele, Fátima, Graziella, Marlene, Venira, Rosa, Cátia, Zelma, Vera Remi, João e outros que não foram nominados.
Aos companheiros do movimento estudantil "DCE em movimento": Laurence, Roberto e todos os que fizeram resistência ao DCE/ ULBRA.
À Cristina, pela generosidade, pela acolhida em sua casa no início do mestrado, por aprendermos a conviver, respeitando as diferenças.
Aos amigos Keli Dal Prá e Edson Mayer, pela lealdade, companheirismo e solidariedade em todos os momentos.
À Gisele Comiran, pela agradável convivência.
À professora e assistente social Maria da Graça Maurer Gomes Türck, por socializar o seu saber, por instigar-me a pensar na relação teórico-prática, pelo incentivo à realização do mestrado e por vibrar com as minhas conquistas profissionais.
Ao professor Tranquilo (in memoriam), pelo forte estímulo no pouco tempo de convivência.
A minha orientadora Ana Lúcia Suárez Maciel, pelo carinho, pela maneira respeitosa com a qual conduziu as orientações e por encorajar-me a seguir em frente.
Às professoras componentes da banca examinadora, pelas contribuições e sugestões para o aprimoramento da dissertação.
À professora Patrícia Grossi, que me acolheu no NEPEVI/PUCRS, núcleo em que é coordenadora.
À professora Gleny Guimarães, pelo espaço de discussão que foi aberto para mim no NEPSTAS/PUCRS e por possibilitar a realização do meu estágio-docência em uma de suas disciplinas.
À professora Leônia Capaverde Bulla, pela delicadeza com a qual estabelece o diálogo, pelo tratamento cordial e respeitoso.
À professora Jane Cruz Prates, por compartilhar o conhecimento com entusiasmo contagiante, acompanhando o meu processo desde quando a dissertação era apenas um projeto.
Aos representantes discentes do PPGSS-2006 (Cinara, Jorge, Karen e Keli) e aos colegas de turma do mestrado, pela disposição ao diálogo e pela coragem, sem a qual nada é possível.
Às assistentes sociais que aceitaram participar deste estudo, possibilitando que a discussão em torno da intervenção profissional ganhe visibilidade na academia.
Enfim, agradeço a todas as pessoas com as quais convivi e que compõem aquilo que sou.
E, ainda, a CAPES e ao CNPq por viabilizarem a realização da pesquisa.

Muito obrigado!

*A morte é a arte de quem parte e reparte a alma e o corpo.
A carne já não arde.
Tanto faz se é manhã ou tarde, frio ou calor.
Já não sinto a dor, nem o cheiro do tempero.
Deito em meu travesseiro e não sinto meu companheiro em movimento,
é o meu coração que pára de bater.
Mas continua a emoção.
O cérebro continua vivo, agindo por intermédio da alma.*

(José Wesley Ferreira)

*Como esquecer Che Guevara e todos os que lutaram pela causa operária? Suas idéias não morreram, continuam vivas, porque não são meras "idéias", seus fundamentos partem da realidade concreta, ou seja, das condições precárias de vida da população que vivencia o desemprego, a violência urbana, a luta pela terra e todas as decorrências da injustiça social.
Como esquecer o "velho Marx?" Ele e muitos dos seus seguidores partiram, mas a desigualdade que denunciavam permanece, assim como os que lutam e resistem a ela.
Final, "Não tá morto quem luta e quem peleia", como expressa a gloriosa torcida gremista: "jamais nos matarão!"*

RESUMO

Este estudo discute a articulação entre os conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos na intervenção profissional dos assistentes sociais. O objetivo central deste estudo foi desvendar como os assistentes sociais, através dos processos de trabalho, apreendem a questão social e intervêm sobre ela na atualidade, com vistas a contribuir com subsídios para o aprimoramento do trabalho e da formação profissional. O estudo é relevante para o Serviço Social, pois ele possibilita a mediação entre teoria e prática a partir da realidade em que a profissão é exercida, no devir do real, em um movimento dialético em que a prática oferece subsídios à construção de conhecimentos teóricos para a implementação dos processos de trabalho, ao mesmo tempo em que a dimensão teleológica norteia a ação profissional. A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa, foram utilizadas as técnicas de entrevista semi-estruturada e observação assistemática para a coleta de informações, e a técnica de análise de conteúdo para o processo analítico. Os sujeitos pesquisados foram seis assistentes sociais do sexo feminino, que trabalham no município de Porto Alegre/RS, em diversos âmbitos de atuação da profissão. As entrevistas ocorreram no período de junho a agosto de 2007. O método adotado para a realização do estudo foi o dialético-crítico, que possui como categorias centrais a totalidade, a historicidade e a contradição. Os resultados do estudo revelam que as assistentes sociais pesquisadas fazem uso da dimensão teórico-metodológica de modo frágil e inconsistente, há heterogeneidade de concepções acerca da questão social, possuem dificuldade de compreendê-la a partir de sua gênese comum (conflito capital-trabalho) e de sua dimensão contraditória (desigualdade-resistência). As entrevistadas têm um entendimento reducionista economicista da questão social, já que esta é reduzida à pobreza, o que impossibilita a apreensão do objeto profissional em sua totalidade. As profissionais recorrem às técnicas de intervenção de modo fragmentado da teoria e se apropriam do objeto institucional como se ele fosse o próprio objeto profissional. A sobrecarga de funções desempenhadas nas rotinas institucionais dificulta a reflexão teórica das assistentes sociais, que vivenciam a alienação, pois não conseguem compreender que a sua prática está inserida em um processo de trabalho que contém um objeto, meios e um produto. No entanto, os produtos do trabalho das assistentes sociais mostram uma contradição, pois mesmo apresentando fragilidades teóricas, elas conseguem contribuir com o fortalecimento da autonomia dos usuários, favorecendo a sua conscientização, a organização e a participação no processo de construção de uma sociedade menos desigual. As proposições deste estudo indicam a necessidade de um maior rigor na adoção da teoria social crítica no processo de formação profissional, a promoção de capacitação continuada dos assistentes sociais e o fomento à interlocução entre os trabalhadores do Serviço Social na sua totalidade, superando o isolamento entre aqueles que se dedicam à prática docente/à produção intelectual e os profissionais que trabalham diretamente nas instituições que prestam serviços a inúmeros usuários. A participação dos profissionais, a organização coletiva da categoria e o reconhecimento das contradições teórico-práticas presentes no trabalho dos assistentes sociais são fundamentais para que sejam construídos espaços de diálogo e superação.

Palavras-chave: Serviço Social – Questão Social – Processos de Trabalho – Intervenção Profissional.

ABSTRACT

This dissertation discusses the connection between the theoretical-methodological, ethical-political and technical-operational knowledge in the professional intervention of social workers. Its main goal is to reveal how social workers, through the work processes, grasp the social question and intervene in it, in order to contribute to the improvement of the work and professional training of social workers. This study is relevant for social work in that it enables the mediation between theory and practice on the basis of the reality in which the profession is exercised, viz. in the becoming of the real, in a dialectical movement in which practice provides resources for the construction of theoretical knowledge with a view to implement the work processes and, at the same time, the teleological dimension guides professional action. The research that was carried out had a qualitative character. The techniques of semi-structured interview and asystematic observation were used to collect information, and the technique of content analysis was employed for the analytical process. The subjects of the research project were six female social workers who work in the municipality of Porto Alegre, state of Rio Grande do Sul, in various areas of professional activity. The interviews were conducted between June and August 2007. The method used to conduct the study is the dialectical-critical one, whose central categories are totality, historicity and contradiction. The study's results show that those six social workers make use of the theoretical-methodological dimension in a fragile and inconsistent manner. There are heterogeneous views of the social question among them. They have difficulty in understanding it on the basis of its common genesis (capital-labor conflict) and its contradictory dimension (inequality vis-à-vis resistance). The interviewed social workers have an economicistic reductionistic understanding of the social question, since the latter is reduced to poverty, which makes it impossible to grasp the professional object in its totality. They resort to the intervention techniques without connection to the theory and appropriate the institutional object as if it were the professional object itself. The overload of professional roles they play in their institutional routines makes it difficult for them to undertake a theoretical reflection. Thus, the social workers experience alienation, as they are not able to understand that their practice is inserted in a work process that contains an object, means and a product. However, the products of the social workers' activity exhibit a contradiction, for, in spite of their theoretical fragility, they are able to help strengthen the autonomy of the users of social services, favoring their awareness-raising, organization and participation in the process of building a less unequal society. The propositions made in this study include the need for more rigor in the adoption of the critical social theory in the process of professional training, the promotion of continued education for social workers and the fostering of dialog among the social workers in their entirety, thus overcoming the isolation between those devoted to teaching and research and those who work directly in the institutions that provide service to countless users. The professionals' participation, their collective organization as a professional group and the acknowledgment of the theoretical-practical contradictions present in the activity of social workers are essential to build spaces of dialog and advancement.

Key-words: Social work – Social question – Work processes – Professional intervention

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 O TRABALHO NA PERSPECTIVA MARXIANA	20
2.1 O TRABALHO E O SER SOCIAL	20
2.2 O TRABALHO NO CAPITALISMO	23
2.3 MODELOS DE GESTÃO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA.....	26
3 O SERVIÇO SOCIAL COMO TRABALHO	35
3.1 DA PRÁTICA AO PROCESSO DE TRABALHO	35
3.2 OBJETO: A QUESTÃO SOCIAL	42
3.3 MEIOS/INSTRUMENTAL	48
3.4 PRODUTO	53
4 O CICLO INVESTIGATIVO	56
4.1 MÉTODO.....	56
4.2 O MÉTODO ARTICULADO À QUESTÃO SOCIAL	58
4.3 O PLANEJAMENTO DA PESQUISA	60
4.4 METODOLOGIA	62
5 OS RESULTADOS DO ESTUDO	67
5.1 APRESENTAÇÃO DOS SUJEITOS PESQUISADOS.....	67
5.2 ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS	68
5.2.1 ANÁLISE DOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS: respondendo à primeira questão norteadora	69
5.2.2 ANÁLISE DOS MODOS DE INTERVENÇÃO: respondendo à segunda questão norteadora	88
5.2.3 ANÁLISE DO PRODUTO: respondendo à terceira questão norteadora	105
6 CONCLUSÕES: algumas totalizações provisórias sobre o problema de pesquisa	115
REFERÊNCIAS	122
APÊNDICES	129
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E ESCLARECIDO.....	130
APÊNDICE B – ROTEIRO NORTEADOR DA ENTREVISTA	132
ANEXOS	134
ANEXO A – APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA.....	135

1 INTRODUÇÃO

Além do imaginário nacional

Na Tabai vi o Diogo e os guri, jogando a bola que rola de pé em pé.
São assim como a bola e rolam.
Moram com a tia que não queria, vão para casa da avó que fica com dó.
Descobrem alívio no loló.
A bola rola, a vida se enrola.
Trocam a escola por uma lata de cola.
Roubam uma senhora aposentada.
Um policial vê e parte pra porrada.
O adolescente de 14 anos se sente incompreendido.
A senhora aposentada, injustiçada.
E o policial morto.
Manchete no jornal: um adolescente mata um policial!
A sociedade pensa “é um marginal” e diz sim à redução da idade penal.
E quando a situação chega ao assistente social, o que ele faz?
Passa a bola e enrola, ou intervém no jogo fortalecendo o Diogo?

(José Wesley Ferreira)

Optou-se em introduzir esta dissertação a partir dessa poesia, para mostrar que os “Diogos” estão por toda a parte, eles são produzidos, “em série”, pela sociedade capitalista em números crescentes e condições cada vez mais precárias, são “mais farinha do mesmo saco”, como menciona Lenine (2000), em uma de suas canções, falando sobre a menina que vende balas na sinaleira e de sua mãe, que espera mais um bebê.

Os Diogos, segundo a Constituição Federal e o ECA¹, são sujeitos de direitos, e assim como expressam as desigualdades da sociedade capitalista, em seus olhos, às vezes, sem brilho e desesperançados, no rolar por aí, como bola de meia, também expressam o contraponto, ou seja, as estratégias para resistir, que podem iniciar “com a avó, que tem dó”. Essas estratégias podem ser potencializadas por uma relação com o assistente social, através do reconhecimento da existência desse sujeito histórico que vive nesse contexto e pelo acolhimento. Se uma ação de acolhimento expressa a questão social² no que concerne à resistência, “passar a

¹ Estatuto da Criança e do Adolescente.

² A questão social é originária da relação contraditória, fundante do capitalismo, entre capital e trabalho. Nesse sistema, o trabalho humano é explorado pelo capital. A questão social refere-se à desigualdade oriunda de tal sistema e aos modos de resistir a ela. Embora o assunto “questão social” esteja presente em toda esta dissertação, será enfatizado no segundo capítulo.

bola” e “enrolar” significa a reprodução da desigualdade, que é, também, expressão da questão social. Reiterar a materialização do projeto-ético político do Serviço Social é demarcar a necessidade do compromisso com a resistência, o que passa necessariamente pelo desvendamento da desigualdade, e pela consciência de que ambas permanecerão, já que são partes da contradição, que compõe sujeitos, estruturas, sociedades, a vida³.

É desafio dos assistentes sociais pensar como fortalecer os “Diogos”, numa sociedade tão desigual. Para tanto, é preciso ir além da teoria, é necessário compreender e articular teoria e prática, preocupação que tem causado muita inquietação no pesquisador desde o início de sua formação em Serviço Social. Essa incomodação instigou a elaboração dessa poesia, momento em que os fundamentos teóricos da formação foram mediados na apreensão de uma realidade concreta. Apesar de serem muitas as indagações sobre os modos de intervenção e sobre seus impactos, foi possível ao pesquisador, durante a graduação, compreender como os fundamentos teóricos auxiliam o assistente social a desvendar a realidade e a elaborar um diagnóstico da mesma.

A apreensão constitui-se como um modo de desvendar a realidade a partir das categorias centrais do método dialético-crítico que são a historicidade, a totalidade e a contradição. Existem diferentes níveis de apreensão e de intervenção que explicitam as interações entre as situações particulares e as mais amplas (BAPTISTA, 2002).

No que se refere à intervenção, Ancona-Lopez (1995, p. 26), com base no dicionário de Freire, amplia a definição:

Intervir vem do latim *intervenire*, que significa meter-se de permeio, ser ou estar presente, assistir, interpor seus bons ofícios.

Meter-se de permeio: indica atuação. Posição ativa de alguém que interfere, que se coloca entre pessoas, que de algum modo estabelece um elo, uma ligação.

Interpor os seus bons ofícios: ação de quem tem algum preparo em determinada área e põe seus conhecimentos à disposição de quem deles necessita. Ação de quem acredita no que faz.

Estar presente: não indica necessariamente uma ação, o que leva a pensar em alguém disponível, que aguarda uma solicitação. Estar presente parece indicar uma posição, alguém a quem se pode recorrer e que está inteiro na situação.

Assistir: indica ajuda, cuidados, apoio.

³ Agradecimento especial à professora Jane Cruz Prates pela contribuição na construção dessa reflexão.

A intervenção é direcionada pela teleologia já que existe intencionalidade no ato de intervir, que é condicionado e norteado pela apreensão teórica da realidade concreta. Portanto, entende-se que a apreensão e a intervenção se relacionam permanentemente durante o trabalho dos assistentes sociais, pois o diagnóstico, que resulta da apreensão teórica dos fenômenos que se apresentam como expressões da questão social, engloba o aspecto interventivo.

Compreender a apreensão da questão social e a intervenção sobre ela, nos processos de trabalho em que os assistentes sociais são partícipes, requer, inicialmente, um aprofundamento dos fundamentos do trabalho na sociedade capitalista. Por isso, a fundamentação teórica desta dissertação traz à tona elementos que evidenciam o caráter contraditório que o trabalho assume nessa sociedade. Ele constitui-se como a atividade através da qual o homem se constrói, produz sua autonomia, interferindo na natureza, através de sua ação determinada, criando produtos que possuem utilidade social. No entanto, no capitalismo, o trabalho torna-se uma atividade alienada, pois aquilo que é produzido pelo trabalhador, durante o processo produtivo, é algo que não lhe pertence, visto que ele está alienado dos meios de produção, do planejamento do processo e do resultado do seu trabalho.

Ao longo da história, os capitalistas desenvolveram métodos de gestão da força de trabalho que possibilitaram a exploração dos trabalhadores. O primeiro modo de gestão foi denominado taylorismo e caracterizou-se pela fragmentação das atividades dos trabalhadores, pela divisão entre planejamento e execução e pelo controle dos tempos e movimentos durante o processo de trabalho. Posteriormente ao taylorismo, foi criado o modo de gestão fordista que se assemelha e se funde ao modelo anterior. O fordismo caracteriza-se pela parcelização das tarefas, pela cisão entre programação e operacionalidade das mesmas, pela intensificação do trabalho (que passa a ser controlado pela velocidade da esteira), pela divisão do trabalho, pela produção em grande escala, com vistas ao consumo em massa.

Na década de 1970, o modelo fordista/taylorista sofre um esgotamento, e o modelo de gestão flexível ganha predomínio. Um novo perfil de trabalhador passa a ser valorizado – o polivalente⁴ – que exerce várias funções durante a jornada de

⁴ Trabalhador polivalente é aquele que é solicitado para desempenhar diversas funções, no mesmo tempo de trabalho, com o mesmo salário (IAMAMOTO, 2005).

trabalho e também participa do planejamento das atividades, podendo opinar em relação ao processo produtivo e interferir no mesmo.

A partir da gestão flexível (acumulação flexível), acontecem inúmeras mudanças no mundo do trabalho. Os rebatimentos de tais transformações atingem a classe trabalhadora, incluindo os assistentes sociais.

Com base em Yamamoto (2005), chama-se a atenção para o momento em que a prática profissional dos assistentes sociais passa a ser visualizada como uma especialização, inserida na divisão sociotécnica do trabalho. A partir do instante em que o Serviço Social passa a ser visto como um trabalho, os assistentes sociais identificam que suas ações não podem ser analisadas isoladamente, pois estão vulneráveis às transformações que ocorrem no universo do trabalho e na sociedade de uma forma geral. A mudança de concepção de prática profissional para processos de trabalho conduziu a profissão a alguns questionamentos, que culminaram com a definição dos elementos que, segundo Marx e Engels (1989), compõem tal processo, como o objeto, os meios e o seu produto final.

Então, a questão social passou a ser o objeto da ação profissional. Sendo assim, pressupõe-se que o trabalho dos assistentes sociais deve causar impactos sobre esse objeto através da sua ação direcionada a um fim. Essas ações, que possuem uma finalidade, são executadas nos espaços sócio-ocupacionais que contratam a mão-de-obra qualificada desses profissionais. Segundo Yamamoto (2005), as instituições oferecem parte dos meios de trabalho, como salas, computadores e recursos financeiros; a outra parte dos meios de trabalho engloba os conhecimentos técnico-operativos, teórico-metodológicos e ético-políticos, que são fundamentais para o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício profissional.

Quando os assistentes sociais visualizam o desencadeamento de processos contrários às imposições do capitalismo como produto do seu trabalho, os profissionais se reconhecem no que fazem. No entanto, podem participar de processos de trabalho em instituições que não possuem como finalidade a transformação radical da realidade, mas sim a resolução das demandas sociais⁵ de forma fragmentada, o que é um condicionante ao trabalho dos assistentes sociais.

⁵ “Demandas são requisições técnico-operativas, no caso do Serviço Social, demandadas à profissão por meio de seus empregadores – o setor público, o setor empresarial e as entidades sem fins lucrativos” (SERRA, 2000, p. 161).

Sendo assim, os processos de trabalho nos quais participam podem reproduzir as relações de dominação; as ações desses profissionais são concretizadas em um terreno contraditório ao projeto ético-político da profissão.

Atualmente, a questão social como objeto de trabalho dos assistentes sociais é legitimada em todos os documentos que regulamentam o exercício profissional. A lei nº 8662/93 de regulamentação da profissão, as diretrizes curriculares de 1996, assim como o Código de Ética de 1993, apontam a questão social em suas manifestações como a matéria sobre a qual incide a ação profissional. O processo que conduziu a categoria profissional a legitimar as expressões da questão social como objeto de trabalho ocorreu na esteira de movimentos mais amplos da sociedade brasileira, no período da redemocratização que culminou com a elaboração da Constituição Federal de 1988. Para os assistentes sociais, as discussões delinearão uma redefinição na direção social da profissão que iniciou com a Reforma Curricular de 1982, em que se consolidou a aliança do Serviço Social com a classe trabalhadora, tendência que se confirmou no Código de Ética de 1986 e, posteriormente, foi reafirmada no Código de 1993 e na Reforma Curricular de 1996 (ABEPSS, 1996).

O atual Código de Ética, aprovado em 1993, expressa as finalidades profissionais do Serviço Social na sociedade brasileira e dentre seus princípios identifica-se o reconhecimento da liberdade como um valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais e de seus direitos; a defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo; a defesa, o aprofundamento e a consolidação da cidadania, da democracia e a socialização da participação política e da riqueza produzida socialmente; o posicionamento a favor da equidade e da justiça social que implica a gestão democrática e a universalidade no acesso a bens e serviços; o empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, a garantia do pluralismo⁶ e, ainda, o compromisso com a qualidade dos serviços prestados na

⁶ “O pluralismo, concebido como convivência democrática das idéias, embora essencialmente limitado sob esta forma particular de sociedade, é uma conquista insuprimível da humanidade, e como tal, deve ser defendido, pois está ligado ao processo de individuação e de autoconstrução positiva do gênero humano [...] é uma *conditio sine qua non* para o progresso científico [...] Quanto ao pluralismo metodológico, [...] embora sendo antidogmático, o que é uma virtude, não deixa de ser uma forma de relativismo e de ecletismo, [...] o seu fundamento está na subjetividade e não na objetividade. Em consequência, na sua forma concreta atual, representa uma solução inteiramente equivocada e anticientífica. Ele expressa e contribui para fomentar o extravio da razão e, por isso, deve ser combatido sem tréguas, sem conciliação, sem meias medidas” (TONET, 1995, p. 56).

articulação do trabalho com outros trabalhadores. Esses princípios explicitam a nova concepção de intervenção profissional sobre as manifestações da questão social e possuem como finalidade a construção de uma sociedade sem desigualdades sociais, superando a ordem societal burguesa (ABEPSS, 1996).

O questionamento do sentido social imprimido pelos processos de trabalho, nos quais os assistentes sociais participam, conduziu a categoria profissional ao reconhecimento das contradições que inauguram a profissão; ela está historicamente atrelada à reprodução das relações sociais capitalistas (ABEPSS, 1996). A profissão é utilizada como um instrumento da burguesia para mascarar a luta de classes (MARTINELLI, 1991). Portanto, direcionar os processos de trabalho em favor dos interesses da classe trabalhadora requer o entendimento dessas contradições que, hoje, parecem nítidas para a parcela majoritária dos assistentes sociais. A partir dessa compreensão, esses profissionais assumem a identidade de uma força contra-hegemônica na instituição⁷, pois a finalidade de seu trabalho passa a ser a transformação da ordem social estabelecida, enquanto que as forças hegemônicas da instituição quase sempre representam a manutenção de tal ordem.

A questão social nasce do conflito entre capital⁸ e trabalho, das relações de produção que determinam as relações sociais na sociedade capitalista. Devido à reestruturação produtiva, essas relações de produção se alteraram, pois houve incremento de novas tecnologias que possibilitaram o aumento da produtividade, simultaneamente à redução dos postos de trabalho.

Assim, a desigualdade social intensifica-se, pois à medida que aumenta o lucro dos capitalistas, crescem a insegurança e a fragilidade social dos trabalhadores, produzindo um contexto social que é agravado pela redefinição do papel do Estado. O Estado de perfil neoliberal afasta-se do seu compromisso de

⁷ “Na perspectiva dialética, a instituição é, acima de tudo, o espaço permitido para a realização da prática profissional. É o cenário em que se desenvolvem as ações profissionais, que são socialmente construídas e voltadas para um fim comum. Nesse sentido, é o local onde se desenvolve, também, a luta profissional dos assistentes sociais. Portanto, é um espaço contraditório e complexo, no qual se localizam, paradoxalmente, tanto as vias de resistência, quanto as vias de transformação. Localizar estas vias é decifrar o enigma, é avançar ou recuar com a prática profissional, é assumir a prática como espaço de reprodução ou espaço de autonomia” (MARTINELLI, 2007, s/p).

⁸ O capital está intrinsecamente ligado às relações capitalistas de produção, já que os meios de produção são monopolizados por uma parte da sociedade. “[...] o capital é uma relação social coercitiva que aparece como coisa, seja essa coisa mercadoria ou dinheiro, e, na sua forma de dinheiro, compreende a mais-valia não paga acumulada do passado e apropriada pela classe capitalista no presente. É, assim, a relação dominante na sociedade capitalista” (BOTTMORE, 2001, p. 46).

intervir nas expressões da questão social e convoca a sociedade civil para dividir as responsabilidades referentes às demandas sociais. Sendo assim, há a reconfiguração dos espaços sócio-ocupacionais em que os assistentes sociais trabalham.

São muitas as produções teóricas dos expoentes do Serviço Social que possibilitam essa leitura conjuntural sobre a reestruturação produtiva e a reforma do Estado nos moldes neoliberais e de seus impactos nas novas expressões da questão social na contemporaneidade. Essas produções oferecem subsídios para a compreensão da história do Serviço Social e dos impactos do trabalho profissional no decorrer desse processo histórico.

Dentre as várias produções bibliográficas, destacam-se obras como *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional* publicado por lamamoto (2005). Tal obra é norteadada pela análise do Serviço Social como trabalho e problematiza os desafios postos à categoria no momento em que a prática profissional passa a ser visualizada como um processo de trabalho. Nos termos da autora, ao conceber a prática profissional como processo de trabalho, foi necessário um esclarecimento em relação ao objeto que passará pelo processo de transformação durante a ação do sujeito (trabalhador), assim como em relação aos meios utilizados nessa transformação. O processo de trabalho desencadeará a construção de um produto, resultado desse movimento que, segundo Marx e Engels (1989), é mentalizado pelo trabalhador antes mesmo da ação profissional que é denominada como trabalho.

Na obra de lamamoto (2005), há referência à atual insegurança no mercado de trabalho e também à reforma do Estado que reduz os gastos sociais. A autora esclarece que os acontecimentos estruturais e conjunturais permeiam o cotidiano em que ocorre o trabalho dos assistentes sociais, apontando que a ação profissional não pode ser pensada sem a presença desses condicionantes. Refere que o Serviço Social constitui-se como uma profissão com utilidade social, que ocupa seu espaço no setor de serviços e produz valor de uso⁹.

⁹ Na perspectiva marxiana, o valor de uso da força de trabalho é a sua capacidade de produzir valor novo ao ser transformada em trabalho aplicado à produção (BOTTOMORE, 2001, p. 402). Os valores de uso servem para satisfazer necessidades de qualquer natureza (MARX; ENGELS, 1989).

No entanto, Iamamoto (2005) não oferece elementos para elucidar o modo como, através da competência técnico-operativa, os assistentes sociais implementam seu trabalho, utilizando conhecimentos teórico-metodológicos com a finalidade de materializar seu projeto ético-político em um terreno adverso ao mesmo. Ela refere que o assistente social possui autonomia relativa, pois atua como força de trabalho em um espaço institucional que determina, em parte, as atividades desenvolvidas. O profissional deve utilizar seus conhecimentos, autodeterminando, mesmo que relativamente, a sua ação profissional em um sentido contrário à reprodução das relações sociais postas, transformando-as. Contudo, há falta de clareza em relação à implementação da competência técnico-operativa, na obra da autora, visto que não enfatiza o modo “como”, através de estratégias e técnicas que compõem o trabalho profissional (abordagens singulares, coletivas e outras), é possível construir um processo de trabalho desencadeador de transformações das relações sociais capitalistas em instituições que, atualmente, reproduzem tais relações.

Já na obra de Barroco (2001), intitulada *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*, a referida autora analisa os impactos sociais da moralização da questão social produzida e reproduzida pela sociedade, assim como pela prática profissional dos primeiros assistentes sociais. Nessa perspectiva, focaliza sua análise no momento em que a profissão rompe com a compreensão moralizadora da questão social e passa a construir uma nova ética profissional calcada nos valores democráticos, contrapondo-se aos valores morais da classe dominante. Mas, assim como Iamamoto (2005), não oferece subsídios para a operacionalização das competências técnico-operativas nos processos de trabalho.

Essas contribuições teóricas, assim como outras de grande relevância para a categoria profissional, têm seu foco na análise conjuntural, nas formas como os assistentes sociais atuaram nos diferentes contextos históricos, determinados por fatores políticos, econômicos e culturais. Indubitavelmente, tais obras marcam a consolidação da ruptura com a perspectiva conservadora¹⁰. Entretanto, identifica-se a necessidade de aprofundamento acerca da prática profissional na atualidade, do “como fazer”, visto que, são poucas as produções que mostram os impactos desses

¹⁰ A perspectiva conservadora de Serviço Social entende que o foco da intervenção é o indivíduo que necessita mudar seus hábitos e atitudes para inserir-se na sociedade. Encontra-se respaldada no referencial teórico positivista funcionalista que teve forte influência na prática profissional dos primeiros assistentes sociais (MARTINELLI, 1991).

processos conjunturais no cotidiano em que os assistentes sociais atuam. Desse modo, são quase inexistentes os registros das ações tomadas pelos profissionais, quando os mesmos se deparam com as mais variadas expressões da questão social.

O Serviço Social constitui-se como uma profissão eminentemente interventiva. Isso remete à idéia de que existe a necessidade de um maior entendimento de como os assistentes sociais apreendem a questão social nos processos de trabalho em que participam e como intervêm sobre a mesma.

O conhecimento do modo como ocorre a apropriação da questão social, nos processos de trabalho, possibilita o estabelecimento da relação teórico-prática, ou seja, de como os conhecimentos teórico-metodológicos, técnico-operativos e ético-políticos, apreendidos no espaço acadêmico, são articulados e mediados durante a intervenção profissional. A realidade concreta apresenta as condições do desenvolvimento dos processos de trabalho, nos quais se inserem os assistentes sociais. Sendo assim, o presente estudo é de suma importância, pois ele possibilita mediações entre teoria com a prática a partir da realidade em que a profissão é exercida, no devir do real, em um movimento dialético em que a prática oferece subsídios à construção de conhecimentos teóricos para a implementação dos processos de trabalho.

A apreensão da questão social e a intervenção sobre a mesma, nos processos de trabalho em que os assistentes sociais participam, é o tema do presente estudo, que busca explicitar as formas como as diversas manifestações da questão social se transformam em objeto e quais os meios utilizados para transformá-lo, considerando a finalidade genérica da profissão, que é a luta por uma sociedade mais justa e igualitária. Desse modo, os resultados da pesquisa poderão contribuir para dar visibilidade ao processo de formação e para a prática dos assistentes sociais, pois problematizando essa temática e destacando a sua relevância já é um meio de colaborar com subsídios para a preparação dos profissionais para a operacionalização da intervenção profissional.

Embora se reconheça que, para a realização do processo de trabalho, o mais importante é a dimensão teleológica, visto que é ela que norteia a prática profissional, a tematização acerca dos instrumentais é fundamentalmente importante e não pode ser negligenciada. O fato preponderante que diferencia o Serviço Social das demais ciências sociais é justamente o seu aspecto interventivo, pois a profissão

não visa, somente, problematizar a realidade, mas sim contribuir para a sua transformação através das ações dos profissionais. Partindo dessa premissa, torna-se fundamental que a dimensão técnico-operativa seja contemplada na produção teórica do Serviço Social, contudo, superando as produções anteriores que a viam de modo fragmentado, deslocado dos contextos e fundamentos teóricos e éticos que devem orientar a utilização da instrumentalidade.

Além disso, o desvendamento de como a questão social se manifesta nos processos de trabalho pode contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, pois à medida que o estudo relaciona os conhecimentos teóricos aos processos de trabalho, os profissionais e os serviços por eles prestados, podem, a partir desses subsídios, aprimorar-se.

Neste estudo, o problema de pesquisa construído foi o seguinte: **Como os assistentes sociais apreendem a questão social e intervêm sobre ela, nos processos de trabalho em que participam, em Porto Alegre, na atualidade?** Na tentativa de responder ao problema central, foram elaboradas as questões norteadoras que seguem:

- Quais os fundamentos teóricos que os assistentes sociais adotam para apreender seu objeto de trabalho?
- Como os assistentes sociais intervêm na questão social a partir de sua instrumentalidade?
- Qual é o produto do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento da questão social?

A apreensão constitui-se como a dimensão diagnóstica presente no trabalho profissional. Ela é a competência necessária para os profissionais compreenderem a realidade em suas sucessivas aproximações com as expressões da questão social. Desse modo, a apreensão requer fundamentos teóricos que orientam a leitura da realidade. Conforme Simionatto (2004), a questão teórico-metodológica diz respeito ao modo de ler, de explicar a sociedade, e a proposta de formação, que não separa história, teoria e método, é própria da matriz crítico-dialética. Nesse estudo, o termo apreensão, refere-se à apropriação do real com base em uma teoria que orienta as leituras de realidade e a formação dos assistentes sociais, ou seja, refere-se aos fundamentos teóricos acionados nos processos de trabalho em que os assistentes sociais participam.

A apreensão faz parte da instrumentalidade, pois esta engloba tanto os procedimentos técnicos (entrevistas, visitas domiciliares, etc.) como as estratégias articuladas e as mediações teóricas. Desse modo, como já foi referido, a apreensão não se encontra dissociada da intervenção profissional, pois o assistente social aciona conhecimentos teóricos e, simultaneamente, lança mão de meios para intervir no seu objeto de trabalho, transformando-o em um produto com valor de uso. Esse produto pode ser material ou simbólico, ou seja, o produto pode ser materializado em laudos ou estudos sociais, ou pode ser simbólico, incidindo na alteração de posturas dos usuários, na sociabilidade humana, tendo, sempre, uma utilidade social.

Enfim, alguns pontos que até agora foram destacados são discutidos nesta dissertação, que é composta por seis capítulos. O primeiro apresenta a contextualização do estudo e suas questões introdutórias, o segundo trata do trabalho na perspectiva marxiana e está subdividido em: o trabalho e o ser social; o trabalho no capitalismo; modelos de gestão e reestruturação produtiva. O terceiro versa sobre o Serviço Social como trabalho e subdivide-se em: da prática aos processos de trabalho; objeto: questão social; meios/instrumental; produto. O quarto apresenta o ciclo investigativo, que inclui o método norteador do estudo, o planejamento da pesquisa e a construção metodológica. O quinto mostra os resultados do estudo, iniciando pela caracterização dos sujeitos pesquisados até a análise qualitativa dos seus depoimentos. Para finalizar, no sexto capítulo, as totalizações provisórias sobre o problema de pesquisa, assim como algumas proposições, são apresentadas.

2 O TRABALHO NA PERSPECTIVA MARXIANA

Trabalho é o que permite fazer de um ovo uma omelete, de um tecido uma fantasia, de um barulho uma música (Henfil).

O presente capítulo versa sobre o caráter contraditório que o trabalho assume na sociedade capitalista. O trabalho é uma atividade vital através da qual o homem se humaniza, desenvolve a sua sociabilidade, adquire autonomia, intervindo na natureza, através de sua ação propositiva, produzindo objetos que possuem utilidade social, adquirindo e refinando as suas habilidades. Entretanto, no capitalismo, o trabalho pode se tornar uma atividade alienada e degradante, visto que o trabalhador é separado dos meios de produção, do planejamento e do resultado do seu trabalho e, por conseqüência, aliena-se como ser social e dos demais trabalhadores com os quais realiza o processo de trabalho.

2.1 O TRABALHO E O SER SOCIAL

O trabalho é a atividade vital oriunda do dispêndio de energia física e mental, que visa à produção de bens e serviços, contribuindo para a reprodução da vida humana e societal. É um processo no qual participam o homem e o meio físico, em que o ser social controla e regula seu intercâmbio com a natureza, atuando sobre ela, transformando-a e modificando a si próprio (MARX; ENGELS, 1989).

O homem movimenta as forças naturais de seu corpo com o intuito de apoderar-se dos recursos da natureza, criando produtos úteis à humanidade. Além de provocar transformações sobre a natureza externa, o ser social modifica a sua própria natureza, descobrindo e desenvolvendo o seu potencial humano. Portanto, o trabalho é a relação dos homens com a natureza e entre si, na produção das condições necessárias a sua existência (MARX; ENGELS, 1989).

Sob a perspectiva marxiana, o homem objetiva-se através da produção e reprodução da vida material e humana, algo que se efetiva pelo trabalho. É através

dessa atividade que o indivíduo se torna um ser social, diferenciando-se dos demais seres não humanos. Portanto, o trabalho é ontológico por ser fundante do ser social.

Através do trabalho, o homem constrói sua autodeterminação, dando origem à sociabilidade, à consciência, à universalidade e à liberdade dos seres humanos em face aos outros seres da natureza. Dessa forma, o trabalho socializa o homem e possibilita que este desenvolva outras habilidades como a linguagem, visto que essa atividade não é uma ação isolada, e sim social, produzida nas relações humanas (BARROCO, 2001).

No movimento relacional entre a natureza e o homem, este se humaniza e se constrói como ser genérico social¹¹. O trabalho permite ao homem o domínio sobre a natureza, pois, além de modificá-la através da atividade direcionada a um fim, o homem transforma os objetos nela existentes em outros produtos com utilidade social (MARX; ENGELS, 1989; BARROCO, 2001). Através do trabalho, o homem não transforma apenas os recursos naturais do meio físico, mas as suas potencialidades, que fazem parte de sua natureza humana, desenvolvendo a sua sociabilização e a sua humanização, que, também, são de extrema utilidade social, já que permitem a vida em sociedade.

Nesse processo, em que há transformação tanto dos homens como da natureza, o trabalho é considerado um elemento desencadeador de modificações objetivas e subjetivas. Ele determina a autoconsciência e a autodeterminação, denota a capacidade racional libertadora do homem em tomar decisões, superar limites, concretizando suas escolhas nos produtos de seu trabalho (BARROCO, 2001).

O trabalho produz objetos que não estão dados na natureza, mas são frutos da ação humana que utiliza propriedades do meio físico, como ocorreu no momento histórico em que o homem descobriu o fogo através do intercâmbio com propriedades que estavam presentes na natureza. Ao modificar o meio físico, utilizando seus recursos para produzir fogo, o homem também se modificou, pois pôde cozinhar seus alimentos concretizar uma série de outras finalidades, por exemplo, espantar animais predadores (BARROCO, 2001). Nessas transformações, são produzidos valores que não existem nos objetos em si, pois as propriedades da natureza que possibilitaram a produção do fogo não tinham o mesmo valor antes de

¹¹ Segundo Barroco (2001), humano genérico é a dimensão universal do indivíduo. Este é, ao mesmo tempo, singular e universal, pertencente ao gênero humano.

transformadas em fogo através da atividade humana. O homem, além de objetos, produz relações, se autoproduz e cria novas formas de sociabilidade.

Quando o homem cria um produto através do trabalho, ele se reconhece no produto, pois este é previamente imaginado em sua mente antes de ser transformado. Por isso, o trabalho é uma atividade direcionada, através da qual o homem objetiva a sua intencionalidade e cria objetos com valores de uso para satisfazer as suas necessidades e as dos demais:

[...] o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade. No fim do processo de trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador. Ele não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em mira, o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar e ao qual tem de subordinar a sua vontade (MARX; ENGELS, 1989, p. 202).

Dessa forma, a projeção antecipada é o diferencial do trabalho humano, que é uma ação pela qual o homem se autoconstitui e se torna livre para colocar a natureza à sua disposição. Enfim, o trabalho que o ser humano produz é teleológico, já que sua ação é feita com consciência e possui uma finalidade.

Todo trabalho é, de um lado, dispêndio de força humana de trabalho, no sentido fisiológico, e, nessa qualidade de trabalho humano igual ou abstrato, cria o valor das mercadorias. Todo trabalho, por outro lado, é dispêndio de força humana de trabalho, sob forma especial, para um determinado fim, e, nessa qualidade de trabalho útil e concreto, produz valores de uso (MARX; ENGELS, 1989, p. 54).

O trabalho possui duplo sentido, podendo ser concreto (*work*) e abstrato (*labour*). Na dimensão concreta, o trabalho é genérico-social, já que é uma atividade que produz valores de uso, capaz de satisfazer às necessidades humanas. A dimensão abstrata do trabalho está voltada para a realização das atividades alienadas, esvaziadas de significado humano e social (MARX; ENGELS, 1989).

O trabalho produz coisas reconhecidamente úteis e necessárias, transforma o homem em ser social, proporcionando o seu autodesenvolvimento. Contudo, no modo de produção capitalista, o trabalho humano é reduzido à produção de mercadorias e à valorização do capital, adquirindo, portanto, um caráter ambivalente.

2.2 O TRABALHO NO CAPITALISMO

Na sociedade capitalista, a posse privada dos meios de produção impossibilita que o trabalho se materialize como uma atividade emancipadora, e os trabalhadores ficam alienados do objeto que eles mesmos criam, da relação, da atividade consigo mesmo e com os outros. A partir do instante em que o trabalhador é afastado dos meios de produção e, conseqüentemente, do planejamento e do resultado de seu trabalho, essa cisão provoca uma relação de estranhamento que não permite que a riqueza produzida socialmente seja apropriada pelos seus produtores (MARX, 2004). O próprio indivíduo transforma-se em objeto, e os objetos passam a valer como coisas (BARROCO, 2001).

Segundo Marx (2004), são vários os níveis de alienação que ocorrem durante os processos de trabalho, a do trabalhador em relação a si mesmo, com o produto do seu trabalho, assim como, em relação com os demais trabalhadores. A alienação do trabalhador, em relação ao produto, ocorre quando ele não tem alcance ao que ele mesmo produz e não se identifica no que faz. A alienação do trabalhador, em relação ao processo de produção, acontece quando o trabalhador não determina o que e como fazer; já a do trabalhador, em relação a si próprio, ocorre quando o trabalho se torna algo penoso, não possibilitando a realização pessoal; a alienação do trabalhador com os demais trabalhadores ocorre quando os vínculos de cooperação e solidariedade são substituídos pela competitividade.

Marx (2004) afirma que quanto mais o trabalhador produz, menos ele vale, pois há uma supervalorização do mundo das coisas e uma depreciação do mundo dos homens, estabelecendo-se uma relação reificada/coisificada entre os seres sociais, já que o vínculo social entre os homens se transforma em uma relação social entre as coisas. O trabalho produz mercadorias e faz do trabalhador uma mercadoria, o objeto que ele cria lhe aparece como um poder estranho, pois o produto adquire vida autônoma do produtor. O autor, assim, define o processo de alienação:

[...] o trabalhador se relaciona com o produto do seu trabalho como a um objeto estranho. Com base nesse pressuposto, é claro que quanto mais o trabalhador se esgota a si mesmo, mais poderoso se torna o mundo dos objetos, que ele cria diante de si, mais pobre ele fica na sua vida interior,

menos pertence a si próprio [...] A alienação do trabalhador no seu produto significa não só que o trabalho se transforma em objeto, assume uma existência externa, mas que existe independentemente, fora dele e a ele estranho, e se torna um poder autônomo em oposição a ele; que a vida que deu ao objeto se torna uma força hostil e antagonica (MARX, 2004, p.112).

Desse modo, o produto do trabalho é materializado no objeto, transformado em uma coisa física que adquire independência em relação ao trabalhador, processo que é denominado como a alienação do trabalho. Na sociedade capitalista, o trabalho aparece como algo estranho ao trabalhador, pois o produto do seu trabalho é algo que não lhe pertence e é apropriado pelos capitalistas que são os proprietários dos meios de produção e controlam o sistema produtivo.

O trabalho alienado possui várias implicações, aliena a natureza do homem e aliena o homem de si mesmo, de sua posição ativa, de sua atividade vital, de seu próprio corpo e de sua vida espiritual. Devido à alienação do trabalho, o ser humano aliena-se do seu produto de trabalho e de outros seres humanos. Ou seja, o homem está alienado da sua vida genérica e de outros homens que também estão alienados da vida humana, ocorrendo o predomínio da concorrência sobre a cooperação, do individual sobre o coletivo (MARX, 2004).

No capitalismo, a liberdade de escolha dos trabalhadores é restrita, pois eles ficam impossibilitados de pensar no seu processo de trabalho, assim como de apropriar-se dos frutos do mesmo. O trabalho é a condição de subsistência dos trabalhadores e, nessa ótica, os mesmos trabalham para sobreviver e sobrevivem para trabalhar. Esse processo ocorre porque o capitalista paga ao trabalhador um salário que equivale ao montante necessário para sua subsistência, isto é, o capitalista paga o necessário para reproduzir a classe trabalhadora, o salário é um custo necessário para a manutenção da força de trabalho. Ao receberem uma remuneração que lhes confere somente o necessário à subsistência, os trabalhadores deixam de viver como seres humanos livres, vivendo somente para o trabalho. As condições impostas pela sociedade capitalista à classe trabalhadora fazem com que a mesma se reproduza de geração para geração, mantendo as condições para produção e reprodução da ordem social capitalista.

Nos dois sentidos, portanto, o trabalhador torna-se servo do objeto; em primeiro lugar, pelo fato de receber um objeto de trabalho, isto é, de receber trabalho; em seguida, pelo fato de receber meios de subsistência. Desse

modo, o objeto capacita-o para existir, primeiramente como trabalhador, em seguida, como sujeito físico. A culminação de tal servidão é que ele só pode manter-se enquanto sujeito físico enquanto trabalhador e só é trabalhador enquanto sujeito físico. (MARX, 2004, p. 160).

Na sociedade capitalista, o trabalho não pertence ao trabalhador e sim ao burguês, que se apropria dos frutos do trabalho. Nesse contexto, o trabalhador é reduzido a mais um elemento componente do processo produtivo. A criação de riqueza se dá pela exploração do trabalhador, o trabalho humano se torna uma mercadoria, ocorrendo um movimento de alienação que tem origem na separação entre os trabalhadores e os produtos por eles realizados, o que é decorrente da posse privada dos meios de produção pelos capitalistas.

A contradição posta no capitalismo é nítida, quanto mais as tecnologias ficam potentes, mais frágeis se tornam as condições de trabalho e de vida dos trabalhadores. Quanto mais eles produzem, maior é a sua pobreza e a sua vulnerabilidade, pois não têm acesso à abundância produzida pelo seu trabalho. Por outro lado, os donos dos meios de produção ficam cada vez mais poderosos, já que não socializam a riqueza produzida socialmente pela classe trabalhadora.

Claro, o trabalho produz maravilhas para os ricos, mas produz a privação para os trabalhadores. Produz palácios, mas casebres para o trabalhador. Produz beleza, mas deformidade para o trabalhador. Substitui o trabalho por máquinas, mas lança uma parte dos trabalhadores para um trabalho bárbaro e transforma os outros em máquinas. Produz inteligência, mas também produz estupidez e o cretinismo para os trabalhadores (MARX, 2004, p. 161).

Dessa forma, a exploração do trabalho pelo capital produz a desigualdade social, o que origina a questão social. Esta se distingue de outras demandas sociais precedentes à ordem burguesa, justamente pelo fato de que na sociedade capitalista, na mesma proporção em que se produz riqueza, se produz o pauperismo da classe trabalhadora (NETTO, 2001). A pressão dos trabalhadores faz o contraponto – as resistências. A classe trabalhadora organizada, pressionando, obriga o Estado a assumir as demandas dessa classe como questão social.

Com o avanço do capitalismo foram desenvolvidas formas de gestão dos processos de trabalho com o intuito de adequar a produção aos interesses dos

capitalistas. Neste processo, quanto mais o trabalho se torna sofisticado pela incorporação de máquinas no processo produtivo, mais se degradam as condições de vida do trabalhador. As formas de gestão do trabalho desenvolvidas pelo capitalismo são os modelos taylorista/fordista e a gestão flexível (acumulação flexível), que surgiu a partir da necessidade de reestruturação capitalista.

2.3 MODELOS DE GESTÃO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

O taylorismo é um sistema de organização, com base na separação da concepção e planejamento das funções de execução, na segmentação e na especialização das tarefas e no controle dos tempos e movimentos utilizados para a realização das mesmas. Preocupa-se com o controle e a disciplina dos trabalhadores, com o objetivo de eliminar a sua autonomia e, conseqüentemente, o tempo ocioso durante a produção, a fim de garantir a elevação da produtividade no trabalho (CATTANI, 2002).

Os princípios da gestão taylorista foram idealizados, no final do século XIX, pelo engenheiro norte-americano Taylor¹² que considerava a autonomia dos produtores diretos (trabalhadores), no processo produtivo, um obstáculo para a organização capitalista, pois acreditava que, se eles definissem a seqüência e o ritmo do trabalho, ocorreria uma multiplicidade quanto à forma de produzir. Sendo assim, intensificaram-se as tentativas de diminuir o domínio operário sobre a produção (CATTANI, 2002).

Em síntese, dentre os princípios do taylorismo destacam-se a divisão programada da concepção e planejamento das tarefas executórias, ou seja, o trabalho intelectual não faz parte das oficinas de trabalho, sendo centralizado na administração superior; ocorre a intensificação da divisão do trabalho e a eliminação do tempo (ocioso) não dedicado ao trabalho durante a jornada laborativa, através do controle dos tempos e movimentos, pela utilização de planilhas e cronômetros como forma de reduzir os movimentos desnecessários à execução do trabalho

¹² Taylor foi quem deu início à sistematização e ao desenvolvimento dos princípios de racionalização produtivista do trabalho.

decomposto em parcelas para atingir modos mais rápidos e eficientes de executá-lo, o que culminaria no aumento da produtividade (CATTANI, 2002).

No taylorismo, a divisão do trabalho dava-se entre os trabalhadores especialistas que se encontravam na direção (engenheiros, cronometristas e contramestres) e os trabalhadores do chão da fábrica que executavam as tarefas fragmentadas elaboradas pelos outros. Sob esta forma de gestão do processo de trabalho, os trabalhadores alienaram-se do planejamento de sua ação laborativa, assim como do resultado final do trabalho (CATTANI, 2002).

Portanto, o sistema de organização taylorista intensificou o trabalho alienado, não propiciava a emancipação humana através do trabalho, visto que este era reduzido à sua parcelização, tornando-se uma atividade rotinizada, monótona, extenuante e sem sentido para quem a realizava. O taylorismo e o fordismo são marcos da Segunda Revolução Industrial cujas características foram a substituição do vapor pela eletricidade, a descoberta do motor combustão, a transformação do ferro em aço, entre outras descobertas, envolvendo inovações materiais e tecnológicas.

O fordismo é o sistema de gestão e produção de trabalho proposto por Henri Ford¹³, no início do Século XX, e possui algumas semelhanças com o taylorismo, como a separação entre a planejamento e execução, o trabalho fragmentado e simplificado que exige pouca capacitação por parte dos trabalhadores executores. De certo modo, eles perdem suas qualificações, que passam a ser incorporadas à máquina. No taylorismo, o ritmo dos trabalhadores era controlado pelos cronômetros e pela eliminação dos movimentos desnecessários a produção; no fordismo, o ritmo do trabalho era determinado pela velocidade da esteira (LARANJEIRA, 2002).

A produção fordista é orientada para um consumo em massa e requer a existência de uma população com poder de compra. Sua estratégia consiste em aumentar a produção e diminuir os preços, prevendo que tal medida promova o crescimento do consumo e, conseqüentemente, proporcione maiores lucros aos proprietários dos meios de produção. Tal forma de gerir o processo de trabalho ocorre principalmente em grandes empresas produtoras de bens duráveis,

¹³ Henry Ford foi o responsável pela implantação do fordismo, sistema de gestão e produção que se uniu ao taylorismo.

tecnicamente mais complexos, tendo em vista a produção padronizada, para a aquisição massificada.

A necessidade de um mercado consumidor massivo conduzia as indústrias a incluírem, na sua pauta de atuação, a negociação com os sindicatos como uma forma de assegurar a elevação dos níveis de vida dos trabalhadores que seriam os consumidores das mercadorias produzidas em grande escala. O fordismo possui uma abrangência que ultrapassa os limites fabris, incorporando estratégias de negociação com sindicatos para aumentar a renda da população e tornar os trabalhadores clientes das indústrias. A gestão fordista gerou a necessidade de um Estado intervencionista, criador de políticas que possibilitassem à classe trabalhadora a utilização dos salários para o consumo de produtos (LARANGEIRA, 2002).

O fordismo não se implantou plenamente nos países periféricos, pois a exclusão resultante da forte concentração de renda impossibilitou a criação de um mercado consumidor em massa. Dessa forma, o compromisso com a elevação do nível de vida dos trabalhadores não ocorreu no Brasil. Nos países periféricos, o fordismo recebeu a qualificação de fordismo periférico, fordismo incompleto ou fordismo autoritário, pois se estabeleceu em um contexto em que a população detinha baixos índices de escolaridade e trabalhava recebendo baixos salários, em postos de trabalho com alta rotatividade. Esses fatores impediam que a massa trabalhadora consumisse os produtos fabricados em grande escala (LARANGEIRA, 2002).

O modelo fordista e o Estado de Bem-Estar Social serviram de base para um período de intenso crescimento econômico nos países capitalistas avançados e, em certa medida, nos países capitalistas periféricos, como o Brasil, onde o Estado absorveu a demanda da classe trabalhadora através da criação dos direitos trabalhistas. É importante destacar que o Estado não concedeu direitos por mera benevolência, já que houve uma pressão da classe trabalhadora e o acirramento da contradição, mesmo que em menor intensidade, se comparado aos levantes ocorridos no cenário Europeu. Conforme Coutinho (1997), a cidadania não é algo dado aos indivíduos, mas sim o resultado da luta protagonizada pelas classes subalternas, por isso, os direitos sociais não se constituem, somente, como concessões vindas de cima, mas como conquistas oriundas de pressões sociais que se articulam de baixo para cima, sob autoria da classe trabalhadora.

Tal modelo apresenta sinais de crise ainda nos anos 70 do século XX, período em que houve uma certa estagnação e decréscimo do crescimento econômico, o que pode ser traduzido como redução das taxas de lucro e, obviamente, da acumulação capitalista. As principais razões apontadas para a crise da década de 1970 são: queda da taxa de lucro devido, entre outras causas, ao aumento do preço da mão-de-obra, decorrente das reivindicações da classe trabalhadora; hipertrofia da esfera financeira que já predominava sobre a esfera produtiva; maior concentração de capitais devido às fusões entre empresas monopolistas e oligopolistas; a crise do Estado de Bem-Estar Social, o que acarretou o decréscimo dos custos sociais em detrimento do capital privado; incremento significativo das privatizações concomitante às flexibilizações do processo produtivo e da força de trabalho (ANTUNES, 2003, 2005).

A partir da crise estrutural do capital e de sua aguda recessão, é iniciado um processo de transição que visa à reestruturação capitalista. Segundo a ideologia neoliberal¹⁴, a origem da crise era atribuída à intervenção Estatal, como confirma Anderson (2003, p. 10):

As raízes da crise, afirmavam Hayek e seus companheiros, estavam localizados no poder excessivo e nefasto dos sindicatos e, de maneira mais geral, do movimento operário, que havia corroído as bases de acumulação capitalista com suas pressões reivindicativas sobre os salários e com sua pressão parasitária para que o Estado aumentasse cada vez mais os gastos sociais.

Sendo assim, simultaneamente às transformações no universo do trabalho, o ideário neoliberal passa a ser seguido pelos países capitalistas, promovendo a reestruturação produtiva e a redução do Estado de Bem-Estar a Estado mínimo. Este, ao invés de garantir direitos sociais (saúde, educação, habitação, trabalho, etc.), assegura a liberdade ao mercado.

O processo de reestruturação produtiva foi desencadeado como resposta à crise estrutural do capital, tendo como objetivo a recuperação do seu ciclo reprodutivo. O propósito era reestruturar o capital, sem transformar os pilares do modo de produção capitalista. Para tanto, era preciso reestruturar o padrão produtivo

¹⁴ “O neoliberalismo surgiu logo depois da II Guerra Mundial, na região da Europa e da América do Norte onde imperava o capitalismo. Foi uma reação teórica e política veemente contra o Estado intervencionista e de bem-estar” (ANDERSON, 2003, p. 9).

estruturado a partir do taylorismo/fordismo, procurando a reposição dos níveis de acumulação existentes no período anterior a crise, mais especificamente, no pós-1945, utilizando-se de novos e velhos mecanismos de acumulação (ANTUNES, 2005).

Para responder à crise capitalista, vêm ocorrendo várias mudanças no processo de produção do capital e no modo como os trabalhadores realizam seu trabalho. Uma mudança que ganhou destaque foi o expressivo aumento tecnológico juntamente com o processo de implantação da gestão flexível, que teve como referência o toyotismo¹⁵. As características principais do toyotismo, conforme Antunes (1999, 2003, 2005), são: sua produção é variada e vinculada à demanda; o trabalho operário é realizado em equipe, com alternância de funções; fundamenta-se no princípio *just in time*, ou seja, o aproveitamento máximo do tempo de produção, com a adoção do sistema *kanban*, placas ou senhas de comando que visam à reposição mínima de peças e de estoque; a fábrica / empresa horizontaliza o processo produtivo e transfere a terceiros o que antes era produzido no seu interior; através dos círculos de qualidade, há uma nova apropriação do saber fazer intelectual do trabalho pelo capital, o que era desprezado nas formas de gestão taylorista e fordista.

Nos países periféricos, como o Brasil, as formas modernas passam a conviver com as formas arcaicas, já que a alta tecnologia soma-se ao trabalho infantil, escravo, informal, etc., radicalizando a questão social. A reestruturação produtiva amplia seus horizontes para além das fábricas, reestruturando, de modo mecânico, as demais organizações sociais, dentre as quais se encontra a universidade.

A universidade do século XXI compõe a totalidade das relações sociais, que vêm se reformulando através da reestruturação capitalista, desde o final do século XX. Sendo assim, o trabalho dos docentes e gestores é similar ao das demais profissões, pois vêm experimentando nos últimos anos os impactos da reestruturação produtiva. Há uma transição da identidade universitária, através do reordenamento do trabalho dos gestores, funcionários e professores, assim como

¹⁵ “Expressa a forma particular de expansão do capitalismo monopolista do Japão no Pós-45, cujos traços principais são: produção flexível, existência de grupos ou equipes de trabalho utilizando-se crescentemente da microeletrônica e da produção informatizada. A produção é bastante heterogênea, os estoques são reduzidos e há forte processo de terceirização e precarização do trabalho” (ANTUNES, 1999, p.19).

um aumento no número de instituições de ensino superior e de estudantes (MACIEL, 2006).

Os trabalhadores em geral vivenciam a insegurança no mundo do trabalho, estão vulneráveis ao desemprego e não conseguem se organizar e se fortalecer como classe trabalhadora. Isso atinge os profissionais do meio acadêmico, que estão submetidos a demissões e a rebaixamento de salários (MACIEL, 2006).

Então, a reestruturação produtiva não possui como característica somente as mudanças nos processos técnicos de trabalho nas empresas, já que no Brasil a “reestruturação é abrir capital, privatizar empresas estatais, terceirizar, demitir trabalhadores e aumentar a produtividade em até 100%”. A marca da reestruturação produtiva, no país, é a diminuição dos postos de trabalho, o desemprego dos trabalhadores da economia formal e a sua transformação em trabalhadores por conta própria, sem carteira assinada, tornando-se vítimas do desemprego, em suas várias formas (MOTA; AMARAL, 2000, p. 34). Em suma, a reestruturação produtiva é uma

expressão particular de um movimento internacional, marcado pela globalização e pela difusão do pensamento neoliberal, esta estratégia consolida-se, no Brasil, como estruturadora de uma cultura moderna, tendo como principais vetores a competência e a eficiência do setor privado, a (des)responsabilização do estado com a proteção do trabalho, a empregabilidade e as parcerias do capital com o trabalho, concretizando a difusão massiva de idéias e valores que reconceituam as reivindicações e conquistas históricas das classes trabalhadoras (MOTA; AMARAL, 2000, p.35).

Desse modo, a reestruturação produtiva, além de alterar o modo de gestão da produção, modifica a forma do Estado gerir o social e fragmenta a organização da classe trabalhadora, impedindo que os trabalhadores se reconheçam como iguais. Nesse processo, as conquistas históricas dos trabalhadores perdem a base social que lhe confere legitimidade, ou seja, a sua organização a partir da sua identidade de classe.

São inúmeras as conseqüências da reestruturação capitalista embasada na acumulação flexível, pois tais mudanças acarretaram a diminuição do proletariado fabril que se desenvolveu durante o predomínio dos outros padrões de acumulação citados anteriormente. Além disso, emergiu um novo proletariado mais qualificado que, juntamente com o subproletariado fabril e de serviços, forma a heterogênea

classe operária contemporânea. Os trabalhadores tornam-se cada vez mais precarizados (ANTUNES, 1999, 2003, 2005). A precarização do trabalho, segundo Galeazzi (2002), inclui pelo menos dois aspectos, que é a ausência ou diminuição de direitos e garantias do trabalho e a qualidade no exercício da atividade.

A acumulação flexível parece implicar níveis relativamente altos de desemprego “estrutural” (em oposição ao “friccional”), rápida destruição e reconstrução de habilidades, ganhos modestos (quando há) de salários reais e o retrocesso do poder sindical - uma das colunas políticas do regime fordista. O mercado de trabalho, por exemplo, passou por uma radical reestruturação. Diante da forte volatilidade do mercado, do aumento da competição e do estreitamento das margens de lucro, os patrões tiraram proveito do enfraquecimento do poder sindical e da grande quantidade de mão-de-obra excedente (desempregados e subempregados) para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis (IANNI, 1999, p. 20).

Com a reorganização do trabalho, o desemprego deixa de ser friccional¹⁶ e passa a ser estrutural¹⁷, os trabalhadores competem para conseguir e preservar empregos, há o desaparecimento de algumas funções e a aparição de novas, ocorrendo uma expulsão da mão-de-obra excedente. Além disso, há um enfraquecimento significativo da classe trabalhadora e da ação sindical.

Quanto à gestão da força de trabalho, observa-se que é imprescindível estreitar o distanciamento hierárquico entre trabalhadores e empresários. Tal medida tem em vista o envolvimento e o comprometimento por parte dos trabalhadores com as estratégias e metas empresariais, preparando-os para lidar com problemas e imprevistos no decorrer do processo produtivo (KAMEYAMA, 2000).

Outro aspecto a ser considerado diz respeito à qualificação da força de trabalho. Nessa nova fase de acumulação, o capital, além de buscar a capacitação técnica dos trabalhadores, busca a mobilização de subjetividades como elemento indispensável ao consentimento passivo à exploração. Então, a subjetividade passa a ser útil à produção capitalista (KAMEYAMA, 2000).

¹⁶ “Sua ocorrência se dá devido ao desajuste ou ausência de mobilidade entre a oferta e a procura, quando empregadores que possuem vagas desconhecem a existência de mão-de-obra disponível, e trabalhadores desempregados desconhecem as ofertas reais de trabalho” (SANDRONI, 2003, p.168).

¹⁷ Desemprego Tecnológico ou Estrutural: “origina-se em mudanças na tecnologia de produção — aumento da mecanização e automação — ou nos padrões de demanda dos consumidores, o que faz com que algumas indústrias e profissões tornem-se obsoletas, provocando o surgimento de novas: nas duas situações, um número expressivo de trabalhadores fica desempregado a curto prazo, enquanto uma minoria é valorizada pela sua mão-de-obra” (SANDRONI, 2003, p. 168).

Devido ao padrão de acumulação flexível, há modificações nas condições sociais e técnicas de organização do trabalho, tornando o trabalhador polivalente, possibilitando perspectivas de mobilidade social vertical e horizontal, mas também acentuando a tecnificação e a potencialização da força produtiva do trabalho. O trabalhador é obrigado a adequar-se às novas exigências da produção de mais-valia¹⁸. Tanto a flexibilização do trabalho como a do trabalhador é comandada por um novo padrão de racionalidade do processo de reprodução ampliada do capital, lançado em escala global (IANNI, 1999).

Como consequência da acumulação flexível, há precarização e desregulamentação do trabalho feminino, ocorre a exclusão dos trabalhadores jovens do mercado de trabalho. As mutações que têm ocorrido no mundo do trabalho geraram uma classe trabalhadora dividida entre trabalhadores qualificados e desqualificados, do setor formal e informal, jovens e velhos, estáveis e precários, etc (ANTUNES, 2003).

A acumulação flexível caracteriza a Terceira Revolução Industrial, em que há o surgimento de novas formas e setores de produção, incremento tecnológico microeletrônico que inclui novas formas de automação e robótica. Novas especializações são criadas, ocorrendo a combinação entre trabalho manual e intelectual, há criação de novas formas de fornecimento de produtos, enfim, aconteceram diversas inovações nos âmbitos organizacional, tecnológico e comercial (ANTUNES, 1999; IANNI, 1999).

A reestruturação produtiva tem produzido o agravamento da questão social. A radicalização das desigualdades sociais manifesta-se, dentre outras formas, através da existência de 100 milhões de habitantes, nos países do primeiro mundo, que vivem abaixo da linha da pobreza. Diretamente relacionado ao aumento da pobreza, decorrente da reestruturação capitalista, está o aumento do desemprego, que em 1996 chegou a 35 milhões nos países centrais, a desigualdade atingiu um patamar nunca registrado no século XX (PEREIRA, 1999).

¹⁸ A extração da mais-valia é a forma específica que assume a exploração sob o capitalismo. É resultante do fato de a força de trabalho produzir um produto líquido que pode ser vendido por mais do que o trabalhador recebe como salário. Pode assumir duas formas: a mais-valia absoluta e a mais-valia relativa. A primeira se efetiva com o prolongamento da jornada de trabalho além do necessário para o trabalhador garantir a sua subsistência, com a apropriação pelo capital do trabalho excedente. A segunda se realiza com o prolongamento de tempo de trabalho excedente e a condensação do trabalho necessário, através do uso da tecnologia que possibilita produzir em menos tempo o equivalente ao salário (BOTTFOMORE, 2001).

Esses processos que ocorrem em nível estrutural (reestruturação produtiva) e conjuntural (políticas neoliberais) intensificam as desigualdades sociais, produzindo a nova pobreza resultante dos processos sociais contemporâneos. Estes geram desemprego estrutural e a despolitização do trato da questão social pela implementação das políticas sociais de cunho neoliberal, desregulamentando direitos conquistados historicamente (IAMAMOTO, 2005). Essas transformações atingem o Serviço Social, pois os integrantes dessa categoria profissional, além de intervirem sobre a questão social, sofrem as conseqüências do acirramento de tal fenômeno e vivenciam as mudanças na gestão e organização do seu próprio trabalho.

3 O SERVIÇO SOCIAL COMO TRABALHO

*São tão fortes as coisas!
Mas eu não sou as coisas e me revolto
(Carlos Drummond de Andrade).*

Este capítulo versa sobre o momento em que a prática profissional dos assistentes sociais passa a ser visualizada como uma especialização, inserida na divisão sociotécnica do trabalho. Quando o Serviço Social passa a ser visto como um trabalho, os assistentes sociais reconhecem que suas ações não estão descontextualizadas, pois sofrem as interferências das mudanças no mundo do trabalho e das transformações societárias. A transição de concepção acerca da prática profissional para a compreensão da mesma como processo de trabalho, em razão de uma apropriação mais rigorosa do marxismo, conduziu a categoria profissional a algumas indagações que acarretaram a definição dos elementos que compõem tal processo, como o objeto, os meios e o seu produto final.

3.1 DA PRÁTICA AO PROCESSO DE TRABALHO

No final da década de 1980 e durante a década de 1990, iniciou um movimento de questionamento do Serviço Social, por meio de discussões no interior da categoria, centrado na análise da profissão como um trabalho. Nesse período, o Serviço Social passou a ser visto pelos assistentes sociais como uma especialização inserida na divisão sociotécnica do trabalho (IAMAMOTO, 2005).

Para efetivar tal processo de mudança de concepção e de direcionamento político no trabalho dos assistentes sociais, foi necessário o rompimento com a visão 'endógena' de conceber a profissão (IAMAMOTO, 2005). Tal visão explica o significado da profissão, analisando-a de forma isolada, desconectada do contexto social, político e econômico no qual ela se inscreve.

O Serviço Social se constitui como uma profissão profundamente condicionada pelas relações entre o Estado e a sociedade civil e surge quando o

Estado se amplia e passa a gerir o conflito de classe decorrente da produção capitalista. Dessa forma, não se pode conceber que a profissão nasce no momento em que se atribui base científica às práticas de filantropia, pois seria uma compreensão endógena, fragmentada, como se as práticas, que têm por finalidade intervir nas demandas sociais, fossem evoluindo a partir de si mesmas, desconsiderando os fatores externos que interferem na sua implementação e implantação.

Portanto, o Serviço Social é intimamente afetado pelas mudanças macroscópicas que ocorrem na sociedade atualmente e alteram a divisão socio-técnica do trabalho. Essas mudanças são estruturais e conjunturais e interferem diretamente nos processos de trabalho nos quais os assistentes sociais estão inseridos. A reestruturação produtiva é a principal alteração estrutural, o afastamento gradativo do Estado de sua primazia no trato da questão social refere-se a uma mudança conjuntural. Dessa forma, se agrava a questão social, já que a introdução de tecnologias de ponta, no processo produtivo, aumenta produtividade, gerando a redução dos postos de trabalho (desemprego estrutural). Outro agravo é a diminuição dos dispositivos de proteção social, materializados pelas políticas sociais universais gerenciadas e executadas pelo Estado.

Conforme Iamamoto (2005), quando a ação profissional passou a ser concebida como processo de trabalho, os assistentes sociais reconheceram-se como trabalhadores assalariados que vendem sua mão-de-obra a uma instituição que possui a necessidade de incorporar essa especialização do trabalho em seu quadro funcional. Embora a profissão disponha de um Código de Ética, que a regulamenta legalmente como uma profissão liberal, ela não tem essa tradição na sociedade brasileira. Dessa forma, os assistentes sociais dependem de um espaço institucional que oferece os recursos materiais necessários para que esses profissionais coloquem sua força de trabalho em movimento.

Os assistentes sociais pertencem à classe trabalhadora e dependem dos salários recebidos para sobreviverem. A referida autora salienta que, por ser uma especialização do trabalho, o Serviço Social atua basicamente no setor de serviços, possui uma utilidade social, já que busca atender às necessidades da sociedade. Além de prestar serviços, também interfere na produção e redistribuição de mais-valia.

Um assistente social, ao atuar em uma empresa que o contrata para intervir nas relações entre os trabalhadores com a finalidade de criar um ‘clima’ favorável ao funcionamento do processo produtivo, permitindo o aumento da exploração do trabalho e do lucro, está possibilitando, através de sua ação laborativa, a qualificação da extração de mais-valia pela empresa. Já na esfera estatal, o profissional atua na redistribuição de mais-valia social arrecadada dos cidadãos por tributos pagos ao Estado que retornam à sociedade, dentre outras formas, pelas políticas sociais (IAMAMOTO, 2005).

Na contemporaneidade, há o desencadeamento da Terceira Revolução Industrial, em que o alastramento das novas tecnologias provocou a transformação na forma de gestão do processo de trabalho, expulsando uma ampla parcela da população de seus postos de trabalho. Essa população se tornou obsoleta para os interesses da classe dominante, visto que, nos termos de lamamoto (2005, p. 33), “existe gente demais para as necessidades de acumulação capitalista”.

Na atualidade, uma parcela significativa da população é vítima da perda dos meios de subsistência, o que ameaça a manutenção da própria vida. Além da reestruturação produtiva que gera o desemprego estrutural, presencia-se o afastamento da responsabilidade do Estado com a questão social. O resultado disso é o drástico agravamento da questão social, especialmente em países como o Brasil, onde o Estado de Bem-Estar não se efetivou plenamente, e o desemprego histórico oriundo do período colonial se soma ao desemprego tecnológico (IAMAMOTO, 2005).

Contraditoriamente, o agravamento da questão social é fruto do desenvolvimento do trabalho, pois, segundo lamamoto (2005), quanto mais o trabalho se torna social, mais se torna privada a apropriação de seus frutos. Essa população expulsa do mercado de trabalho busca a criação de saídas alternativas para continuar sobrevivendo.

Estar atento a essas formas de sobrevivência desenvolvidas pela população usuária é uma necessidade do Serviço Social, pois a profissão, durante a década de 1980, se voltou muito para a análise do Estado e das políticas sociais, é preciso aprofundar os conhecimentos das estratégias desenvolvidas pela população na busca da sobrevivência na atualidade. O aumento do poder do crime organizado e do tráfico de drogas no Brasil, além de ser um fenômeno decorrente de aspectos culturais, políticos, é um desdobramento da crise no mundo do trabalho e se

constitui como uma alternativa de sobrevivência nesses tempos de desemprego estrutural (IAMAMOTO, 2005).

Todos esses fenômenos sociais interferem nos processos de trabalho que os assistentes sociais integram. A análise da profissão como trabalho indica que não se pode pensar o Serviço Social desconectado do contexto do qual o mesmo é parte e expressão, pois a crise capitalista no mercado de trabalho produz impactos na condição de vida da população usuária, agravando a questão social e modificando a forma de implementação das políticas sociais. O Estado começa a atuar nos moldes neoliberais, o que dificulta a garantia da universalidade dos direitos e a cobertura das demandas sociais, pois ele passa a pautar o seu orçamento pela 'lógica do contador'¹⁹, sem garantir os direitos sociais previstos constitucionalmente (IAMAMOTO, 2005).

A compreensão da crise no mundo do trabalho é uma condição imprescindível para os assistentes sociais intervirem nas instituições, pois essa realidade contribui com a produção da questão social. Conhecer a realidade é conhecer o objeto sobre o qual se pretende introduzir mudanças através da ação laborativa. O trabalho do assistente social é visualizado dentro dessa totalidade de relações sociais que produzem e reproduzem as desigualdades (IAMAMOTO, 2005).

Cabe ressaltar que o projeto ético-político consolidado pela categoria profissional, na década de 1990, tem como finalidade última a transformação radical da ordem social vigente, o que requer a superação das relações sociais e de trabalho nos moldes capitalistas. Dessa forma, é necessário conhecer os meios de produção e reprodução da questão social, para poder fazer frente a esses processos, criando alternativas no intuito de contribuir para a transformação da realidade social.

No entanto, o que se presencia no contexto contemporâneo é a fragilização das formas de enfrentamento coletivo da questão social. Esse processo é fruto da estratificação da classe trabalhadora, resultante da reestruturação produtiva, que gera um cenário social desafiador para os assistentes sociais. O conhecimento da realidade remete tais trabalhadores ao reconhecimento de que as mudanças não dependem unicamente de sua categoria profissional, mas sim das forças progressistas presentes em determinado tempo histórico. Portanto, o Serviço Social

¹⁹ Lógica do contador é uma metáfora utilizada por lamamoto (2005), para referir-se à reforma do Estado que enxuga os gastos sociais.

precisa reconhecer os condicionantes externos como inerentes aos processos de trabalho e não como acontecimentos à parte do seu trabalho profissional. As mudanças nas formas de produzir socialmente e de administrar o social atingem diretamente os processos de trabalho em que os assistentes sociais participam, colocando-se como desafios à materialização do projeto ético-político.

O entendimento do Serviço Social como uma especialização do trabalho conduziu a categoria a refletir sobre o seu objeto profissional. Todo o processo de trabalho possui um objeto, assim como utiliza meios para transformá-lo através da força de trabalho. Segundo Marx e Engels (1989, p. 202), os elementos que compõem o processo de trabalho são: “(1) a atividade adequada a um fim, isto é o próprio trabalho; 2) a matéria a que se aplica o trabalho, o objeto de trabalho; 3) os meios de trabalho, o instrumental de trabalho”. O processo de trabalho é originalmente definido como:

[...] a atividade dirigida com o fim de criar valores de uso, de apropriar os elementos naturais às necessidades humanas; é condição necessária do intercâmbio material entre o homem e a natureza; é condição natural eterna da vida humana, sem depender, portanto, de qualquer forma dessa vida, sendo antes comum a todas as suas formas sociais (MARX; ENGELS, 1989, p. 208).

Portanto, a ação profissional é norteadada por uma finalidade, ela é planejada com o intuito de satisfazer necessidades humanas e possui um significado social. Quando a profissão ressignifica o sentido de sua prática e entende que esta deve ter uma direção social, deve ser uma práxis²⁰, a categoria profissional é instigada a definir o objeto a ser transformado pela ação dos assistentes sociais, assim como os meios utilizados para essa transformação.

O objeto de trabalho, aqui considerado, é a questão social. É ela, em suas múltiplas manifestações que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher, à luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto de trabalho do trabalho profissional (IAMAMOTO, 2005, p. 62).

²⁰ “A expressão práxis refere-se, em geral, à ação, à atividade, e, no sentido que lhe atribui Marx, à atividade livre, universal, criativa e autocriativa, por meio da qual o homem cria (faz, produz), e transforma (conforma) seu mundo humano e histórico e a si mesmo; atividade específica ao homem, que o torna basicamente diferente de todos os outros seres” (BOTTOMORE, 2001, p. 292).

A questão social foi delimitada como o objeto de trabalho dos assistentes sociais nos mais variados processos de trabalho com as diversas demandas que são visualizadas pela categoria profissional como expressões da questão social. As políticas sociais não se explicam por si só, pois são decorrentes da questão social, que se caracteriza como um fenômeno anterior a tais políticas e que, portanto, é a categoria fundante do Serviço Social na sociedade capitalista (IAMAMOTO, 2005).

Cabe ressaltar que as políticas sociais não são meios de trabalho exclusivos dos assistentes sociais. As políticas de saúde, por exemplo, se caracterizam como meios de trabalho oferecidos pelas instituições que intervêm com essa demanda para todas as especializações do trabalho. Essas políticas se constituem como meios de trabalho dos médicos, enfermeiros e outros profissionais que atuam em conjunto com os assistentes sociais.

Com relação ao produto, ele se encontra condicionado às condições de trabalho impostas pelas instituições empregadoras que estabelecem metas e impõem objetivos ao trabalho dos assistentes sociais, que possuem autonomia relativa. Os conhecimentos teóricos adquiridos durante o período de formação acadêmica se caracterizam como meios de trabalho exclusivo desses profissionais e permitem o direcionamento do trabalho de acordo com os objetivos ético-políticos assumidos pelo Serviço Social.

O produto do trabalho do assistente social pode contribuir para a construção de uma cultura democrática, mas também pode reforçar o autoritarismo (IAMAMOTO, 2005). Quando o produto é a reprodução das relações sociais capitalistas, o trabalho pode ser definido como alienado, pois os assistentes sociais não visualizam a concretização dos objetivos profissionais nos resultados do seu trabalho, ocorrendo uma relação de estranhamento frente ao produto. Quando os assistentes sociais visualizam a transformação das estruturas vigentes através do reforço da democracia, da efetivação de direitos, o trabalho passa a ser uma atividade que liberta, emancipa e humaniza.

Portanto, o objeto de trabalho que os assistentes sociais se propõem a transformar é a questão social, os meios de trabalho pertencem, em parte, à instituição, compreendendo os equipamentos, as salas, os computadores, os recursos financeiros. Os assistentes sociais possuem conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que, também, constituem os meios de trabalho. Já o produto pode ser o desencadeamento de relações sociais que visam à transformação da ordem

estabelecida ou à manutenção da mesma. Nessa perspectiva, os assistentes sociais trabalham com um produto que não é só material, mas também simbólico.

O entendimento do Serviço Social como trabalho não é unânime e existem produções teóricas que confirmam isso, como é o caso da concepção de Lessa (2000). Considerar o Serviço Social como trabalho, segundo o autor, é negar a sua centralidade ontológica. Para ele, é necessário distinguir o trabalho da totalidade das relações sociais, pois, ao considerar todas as atividades sociais como trabalho, refuta-se o seu caráter central na constituição do ser social, pois é justamente essa atividade, resultante do intercâmbio entre homem e natureza, que funda todas as demais relações sociais distintas do trabalho.

De acordo com Lessa (2000), é necessário separar as atividades produtivas das organizativas. A atividade do engenheiro, que planeja o produto, não se constitui como produtiva, pois, se ele projetar e o operário não transformar as matérias-primas em produtos com utilidade social, a reprodução social estará impossibilitada. Outro exemplo citado pelo autor é o do professor, que mesmo ensinando matemática, não é ele quem produz o carro. A partir dessa concepção, as atividades do setor de serviços (improdutivas) são voltadas apenas à organização dos homens para a reprodução social e, por isso, são, ontologicamente, distintas do trabalho produtivo²¹ (mais-valia).

Concorda-se com Lessa (2000) que as atividades improdutivas se organizam para ser a base de sustentação da produção de mercadorias. Contudo, discorda-se de suas considerações, quando afirma que as atividades improdutivas são distintas do trabalho. Acredita-se que as atividades do setor de serviços (improdutivas), dentre as quais se encontram as ações profissionais dos assistentes sociais, devem ser consideradas como trabalho.

Concorda-se com Iamamoto (2005), quando afirma que o Serviço Social é um trabalho improdutivo que não produz diretamente mais-valia, mas tem produtos que se materializam na prestação de serviços à classe trabalhadora, produtora de mais-valia. Nessa ótica, o Serviço Social produz valor de uso, através da prestação de serviços úteis à classe trabalhadora, participando indiretamente da produção de mais-valia, ou seja, da criação de valores de troca, ou do trabalho produtivo. A sociabilidade também se constitui como o resultado da ação profissional dos assistentes sociais, já que o

²¹ O trabalho produtivo é contratado pelo capital no processo de produção, com o objetivo de criar mais-valia, já o trabalho improdutivo é aquele em que os trabalhadores não participam da produção, mesmo que suas atividades gerem lucros para seus empregadores (BOTTOMORE, 2001).

produto de seu trabalho pode ser material, como o acesso às políticas sociais, ou imaterial, incidindo no campo do conhecimento, dos valores, da cultura.

Além disso, entende-se que, para o Serviço Social, mais importante do que discutir se o trabalho improdutivo é ou não trabalho, é visualizar os condicionantes impostos pela condição concreta de trabalhador à prática dos assistentes sociais. Por isso, entender a prática profissional como trabalho é imprescindível para os assistentes sociais romperem com a visão endógena, identificando os condicionantes estruturais e conjunturais à sua ação teleológica.

3.2 OBJETO: A QUESTÃO SOCIAL

Os assistentes sociais defrontam-se, cotidianamente, com as mais variadas expressões da questão social, como a violência, a pobreza, o desemprego, a falta de acesso à saúde, à educação, ao trabalho, à habitação, etc. Esses profissionais intervêm em situações em que os idosos sofrem a violação de direitos previstos constitucionalmente, as crianças e adolescentes estão envolvidos com o narcotráfico, as mulheres são vítimas de violência, enfim, essas são algumas das expressões da questão social evidenciadas nos processos de trabalho, nos quais os assistentes sociais se inserem.

A apreensão dessas situações como expressões do conflito entre capital e trabalho demarca a especificidade do Serviço Social no espaço sócio-ocupacional. Por isso, os profissionais de outras áreas que trabalham na instituição nem sempre possuem o mesmo entendimento acerca das demandas institucionais. Os assistentes sociais buscam o conhecimento de como os processos decorrentes da estrutura econômica da sociedade²² produzem a questão social e como se interpenetram e se manifestam, por exemplo, na vida dos idosos com direitos violados, dos adolescentes infratores, das mulheres vítimas de violência, e em outras situações limites que se apresentam aos assistentes sociais, bem como as manifestações dos sujeitos para enfrentá-las.

²² O conjunto das relações de produção constitui a estrutura econômica da sociedade, a base real, sobre a qual se ergue uma superestrutura jurídica e política e à qual correspondem determinadas formas de consciência social (BOTTFOMORE; OUTHWAITE, 1996, p. 302).

A questão social emergiu do pauperismo da classe trabalhadora na Europa Ocidental, no período do surgimento da industrialização. As lutas dos trabalhadores obrigaram o Estado a assumir a responsabilidade pela mediação do conflito de classes (NETTO, 2001). A revolta dos trabalhadores deu visibilidade para as suas condições de vida, que eram precárias, e contribuiu para que elas fossem reconhecidas como questão social. Se a população ficasse resignada frente à situação de exclusão imposta pelo sistema, não ocorreria a incorporação do pauperismo da classe trabalhadora na agenda pública. Para Yamamoto (2001), um problema social torna-se efetivamente questão social quando é assumido politicamente; as pressões da classe trabalhadora organizada forçam a sociedade a introduzir os dilemas dessa classe na pauta de atuação dos órgãos públicos.

No entanto, essas incorporações intervêm nas expressões da questão social, e não na questão social propriamente dita. Para intervir sobre a questão social, de fato, seria necessário modificar a estrutura econômica da sociedade, modificando a ordem social capitalista. Cabe ressaltar, aqui, a importância das pequenas vitórias do trabalho sobre o capital, e dos momentos históricos em que ocorre o reconhecimento das demandas da classe trabalhadora como demanda pública, pois, no movimento de avanços e recuos, a classe trabalhadora adquire consciência de classe. Para transformar a realidade, as pequenas conquistas não podem ser ignoradas, pois é no processo de luta organizada que a classe trabalhadora reformula suas estratégias de enfrentamento, fortalecendo sua resistência diante à sociedade do capital, amadurecendo politicamente como classe social homogênea. O texto a seguir é ilustrativo:

[...] as revoluções proletárias como as do século dezenove, se criticam constantemente a si próprias, interrompem continuamente seu curso, voltam ao que parecia resolvido para recomeçá-lo outra vez, escarnecem com impiedosa consciência as deficiências, fraquezas e misérias de seus primeiros esforços, parecem derrubar seu adversário apenas para que este possa retirar da terra novas forças e erguer-se novamente, agigantando, diante delas, recuam constantemente ante a magnitude infinita de seus próprios objetivos até que se cria uma situação que torna impossível qualquer retrocesso e na qual as próprias condições gritam (MARX, 1978, p. 21).

A consciência de classe é adquirida em um processo de lutas concretas em que as manifestações, inicialmente limitadas a situações específicas, expandem-se com base em uma identidade de interesses, até chegar a um patamar em que a classe

trabalhadora identifica a existência de dificuldades e anseios comuns a todos os trabalhadores (BOTTOMORE, 2001). Nesses movimentos progressivos e regressivos, a classe trabalhadora revê suas estratégias de luta, adquire maturidade política até “criar um instrumento adequado, sob a forma de partido político” (BOTTOMORE, 2001, p. 77). Nesse cenário de confronto entre trabalhadores e burgueses, a questão social é inserida na agenda estatal como uma questão pública a ser resolvida, pois, caso contrário, a classe hegemônica (burguesia), não aceitaria ceder. Por essa razão é que as políticas sociais têm caráter contraditório, pois representam conformação e, ao mesmo tempo, espaço de luta.

Contudo, a supressão da questão social só é possível com a extinção da sociedade capitalista (NETTO, 2001). Sendo assim, quando o Estado incorpora a demanda da classe trabalhadora ocorre uma intervenção no efeito, mas não na origem do problema, pois a exploração do trabalho pelo capital é a raiz da questão social e, para transformar essa realidade, é preciso modificar o sistema que a origina.

A questão social manifesta a relação dialética entre a estrutura e a ação em que os sujeitos se organizam politicamente, transformando as necessidades sociais em questões, com vistas a incorporá-las na agenda pública. É necessário problematizar sobre as peculiaridades da questão social na contemporaneidade, como a fragilização da classe trabalhadora, em um contexto em que a luta de classes é ocultada pela classe dominante e, por isso, não está em debate (PEREIRA, 2001).

Reitera-se que a classe trabalhadora está estratificada, dividida entre trabalhadores qualificados, inseridos nas relações de trabalho formal, e os desqualificados que realizam trabalhos precários. Essa fragmentação da classe trabalhadora (trabalhadores do setor formal–informal, qualificados–desqualificados, estáveis–precários, etc.) impõe dificuldades à organização coletiva. Nesse contexto, em que o poder de pressão da classe trabalhadora está vulnerabilizado, o Estado não incorpora a questão social na agenda pública. Dessa forma, ocorre uma despolitização no trato da questão social, pois o pauperismo da população trabalhadora deixa de ser visualizado como uma expressão do conflito de classes pela sociedade civil, e as instituições que atuam com o social compreendem as expressões da questão social desarticuladas de sua origem, ou seja, da relação capital–trabalho.

No entanto, a categoria profissional dos assistentes sociais reconhece o pauperismo de seus usuários como um desdobramento da desigualdade social oriunda da relação de exploração imposta pela estrutura econômica da sociedade. Sendo

assim, tais profissionais devem buscar a politização no enfrentamento das situações que se apresentam durante o desenvolvimento do seu trabalho, contribuindo ou estimulando os usuários, assim como os seus colegas, à conscientização²³ quanto à origem dos processos sociais que culminam na exclusão da população que é alvo dos serviços institucionais.

É preciso, essencialmente, criar alianças, nos mais variados planos, com as pessoas, com as quais trabalhamos, com os companheiros de trabalho, com o conjunto dos trabalhadores sociais, se queremos efetivamente dar a nossa ação o sentido do coletivo, do novo, do revolucionário (MARTINELLI, 2007, s/p).

Enfim, a construção de uma sociedade calcada na justiça social não depende exclusivamente dos assistentes sociais. Contudo, é necessário que esses profissionais sejam, realmente, aliados dos usuários, propondo-se ao diálogo com eles e com outros profissionais, compartilhando objetivos, no intuito de que todos sejam protagonistas dessa transformação necessária.

As abordagens da mídia relacionadas a demandas sociais, como a fome, o desemprego, o trabalho infantil e outras situações que denotam as fraturas postas no cotidiano da sociedade brasileira, jamais enfocam tais situações limites como sendo decorrentes da relação capital-trabalho. As alternativas de resoluções oferecidas em nenhum momento propõem a socialização dos meios de produção como uma estratégia capaz de solucionar tais demandas. Ao contrário, criminalizam as ações dos movimentos sociais que lutam para terem seus direitos atendidos.

Dessa forma, apregoa-se que o Estado deve investir em educação, esporte, a sociedade civil deve assumir a responsabilidade com o social. As instituições que contratam os assistentes sociais, também, compreendem as expressões da questão social de forma fragmentada, e, em decorrência disso, atuam nos efeitos e não na relação social geradora da demanda.

Portanto, como o Serviço Social, também, atua nos espaços institucionais criados para atender de forma particularizada as expressões que emergem da questão social, estas expressões se tornam demandas que se constituem no objeto institucional que vão permear a configuração do objeto

²³ A conscientização é entendida “como um processo contínuo de compreensão crítica da realidade. Isto é, a partir da realidade existencial que se tem, passa-se a uma percepção ampliada dessa realidade; estabelecem-se correlações de causa e efeito e formulam-se juízos e críticas que direcionam a formulação de atitudes para seu enfrentamento” (SOUZA, 2004, p. 89-90).

questão social no espaço institucional a partir da relação entre a demanda institucional e a própria questão social em si (TÜRCK, 2006, p. 09).

Na contemporaneidade, as instituições não atuam com a questão social, mas sim com situações que são expressões da mesma. As instituições não visualizam suas demandas como consequência da relação capital-trabalho e não têm como finalidade a mudança estrutural. Contrariamente, a categoria profissional dos assistentes sociais objetiva à modificação da ordem estabelecida através dos processos de trabalho de que participa.

Algumas instituições buscam intervir na vida de adolescentes, outras intervêm na vida dos idosos com direitos violados, há instituições que trabalham com mulheres vítimas de violência. A proposta de intervenção dos assistentes sociais supera os objetivos e a atuação da instituição, pois tem a finalidade de causar impactos na relação capital-trabalho, na questão social. Esta, como já foi dito, se constitui como o objeto de trabalho da categoria profissional e se manifesta na vida dessa população, que é alvo dos serviços institucionais.

Sabemos que as seqüelas da questão social permeiam a vida das classes subalternas destituídas de poder, trabalho, e informação. Sabemos também que em nossa prática cotidiana a relação com o real é uma relação com a singularidade expressa nas diferentes situações com que trabalhamos. E, aí se colocam nossos limites e nossas possibilidades. Limites de várias ordens, mas, sobretudo limites de ordem estrutural (YAZBEK, 2001, p. 39).

Desse modo, os assistentes sociais colocam sua força de trabalho em ação com a intenção de contribuir para a transformação de diversas situações singulares que se expressam de formas distintas. No entanto, visualizam essas situações dentro de uma totalidade em que as relações de produção determinam as relações sociais. A relação capital-trabalho é manifestada nessas situações particulares, que são sintomas da questão social. O objeto de trabalho dos assistentes sociais não se resume a essas situações singulares, mas refere-se à transformação dos processos sociais que as produzem. Entretanto, o fato de os assistentes sociais executarem processos de trabalhos em instituições que visam à modificação dos efeitos e não da relação fundante das demandas sociais faz com que, muitas vezes, os produtos do trabalho desses profissionais se reduzam a uma dimensão microssocial.

Os processos sociais de exclusão têm origem nas decisões da classe dominante, mas seus reflexos se materializam nas condições de vida da classe dominada. Ou seja, quando um capitalista decide investir em capital constante, reduzindo o número de trabalhadores em sua indústria, essa decisão ocorre no centro da vida social, sendo desencadeada pela classe dominante, mas seus reflexos são visíveis na periferia da vida social, no cotidiano da classe dominada. Esta perde o seu único meio de subsistência, que é a venda de sua força de trabalho, pois não encontra lugar no mercado formal de trabalho (CASTEL, 2000). A classe dominada é, majoritariamente, a população alvo dos assistentes sociais, que devem visualizar e direcionar a intervenção aos processos desencadeados no centro da vida social e não exclusivamente na periferia onde são manifestados os efeitos da exclusão, mas não são encontradas as suas causas. Tanto o centro da vida social como a periferia contém expressões da realidade em movimento. Por isso, é importante que os assistentes sociais façam mediações não só na perspectiva da gênese, onde a questão social é produzida, mas também onde ela se expressa como refração.

O agravamento da questão social decorrente da reestruturação produtiva tem gerado um expressivo aumento na procura dos serviços sociais públicos, que estão sendo reduzidos pelas políticas neoliberais. Isso gera um cenário de total abandono da classe trabalhadora, que, além de sofrer com a falta de empregos formais, deixa de ter a proteção social por intermédio das políticas públicas universais, ocorrendo o exacerbamento da questão social e a ampliação de suas expressões (IAMAMOTO, 2005).

Comparando ao início do processo de desenvolvimento e consolidação do capitalismo, a questão social adquire novas e múltiplas formas de expressão na contemporaneidade. No entanto, a sua base produtora permanece sendo as relações estabelecidas entre os proprietários e não proprietários dos meios de produção.

Mesmo existindo novas manifestações da questão social, não pode ser afirmado que há uma nova questão social. Para Pastorini (2004), falar de uma velha em oposição a uma nova questão social não ajuda na compreensão da questão social na atualidade. Embora esse fenômeno se expresse de várias formas, ele não perdeu os traços essenciais e constitutivos da sua origem.

A “questão social” contemporânea nas sociedades capitalistas mantém a característica de ser uma expressão concreta das contradições e antagonismos presentes nas relações entre classes, e entre estas e o Estado. As relações capital–trabalho, no entanto, não são invariáveis, como tampouco o é a forma de organização do capital e do trabalho: por isso, concordamos com a idéia de que existem novidades nas manifestações da “questão social”, o que é muito diferente de afirmar que a “questão social” é outra, já que isso pressuporia afirmar que a “questão social” anterior foi resolvida e/ou superada (PASTORINI, 2004, p.14-15).

Logo, existem diferentes versões da questão social, ao longo da história do capitalismo, e diferentes formas de dar conta dela, como salienta Pastorini (2004). A autora afirma que essas formas sempre contêm os traços de manutenção da ordem estabelecida que reproduzem os antagonismos e as contradições capitalistas.

A referida autora reforça que a realidade precisa ser apreendida a partir de uma perspectiva de totalidade, que está em movimento. Somente a partir de cortes históricos, é possível entender esse movimento, mas não pensando linearmente no passado e no futuro, no novo e no velho, mas apreender a história a partir de uma relação dialética composta por continuidades e rupturas.

Pastorini (2004) critica a insistência de alguns autores em afirmar a existência de uma nova questão social. Isso consiste em buscar o novo, deixando de lado as características que acompanham a sociedade capitalista desde o seu surgimento, não explicando o porquê dessa permanência.

Concorda-se com a autora que a questão social não é algo novo e que a discussão sobre esse fenômeno e sobre suas novas expressões é de suma relevância para a compreensão das respostas engendradas na atualidade para fazer frente a suas manifestações.

3.3 MEIOS/INSTRUMENTAL

Como já foi referido, o assistente social caracteriza-se como um profissional assalariado que vende sua força de trabalho a uma instituição, que possui parte dos meios necessários para que ele possa efetivar o seu trabalho. Reitera-se que, dentre os meios de trabalho que as instituições oferecem aos assistentes sociais, encontram-se os recursos físicos, como as salas para o atendimento dos usuários,

os computadores para emitir pareceres e outros recursos. As políticas sociais também podem ser identificadas como meios de trabalho oferecidos pelo espaço institucional. Os meios oferecidos pela instituição não são exclusivos dos assistentes sociais, ou seja, as políticas sociais relacionadas à saúde são instrumentais de trabalho de todos os profissionais que atuam em um hospital conveniado com o Sistema Único de Saúde (SUS), e os computadores, assim como as salas, são recursos que também são úteis a outros profissionais.

Os assistentes sociais possuem um conhecimento específico que lhes proporciona uma autonomia relativa na execução dos processos de trabalho. Os conhecimentos teórico-metodológicos são alguns desses meios específicos do trabalho desses profissionais. Desse modo, o conhecimento da realidade não é um pano de fundo que se sobrepõe à prática profissional e que pode ser dispensado, pois se constitui como um recurso fundamental para iluminar os rumos das ações profissionais (IAMAMOTO, 2005).

A aplicação de técnicas operativas, como entrevistas, abordagem individual ou grupal, as visitas domiciliares, a elaboração de projetos, a realização de pareceres técnicos e estudos sociais, enfim, as técnicas e os instrumentos que os assistentes sociais fazem uso são mediados pelo seu conhecimento teórico-metodológico. A partir das necessidades identificadas na realidade, esses profissionais estabelecem os objetivos de intervenção e os meios de trabalho mais adequados (GUERRA, 2002).

A instrumentalidade do Serviço Social, conforme Guerra (2002), abarca, além dos instrumentos e técnicas (dimensão técnico-operativa), o conhecimento teórico e a direção teleológica (dimensões teórico-metodológica e ético-política). A autora adverte que não pode ser atribuída uma importância maior aos instrumentos e às técnicas em relação aos outros componentes que norteiam a prática profissional. Todos esses elementos devem ser articulados dialeticamente, pois, quando a atividade humana é limitada à dimensão instrumental, o caráter ontológico das relações sociais é desprezado.

A referida autora salienta que os agentes profissionais, ao desenvolverem uma atividade, atuam como críticos e não somente como técnicos, já que, para dominar o instrumental, é indispensável que eles tenham conhecimento das finalidades e de como atingi-las. Segundo Guerra (2002), não pode ser conferida autonomia às metodologias de ação e ao instrumental técnico, pois, ao torná-los

independentes do projeto profissional, o assistente social torna essencial o que é acessório. O aparato técnico-operativo só tem sentido quando o profissional se utiliza dele, tendo clareza dos seus objetivos, quando os define a partir de um diagnóstico.

Esses conhecimentos específicos dos assistentes sociais os diferenciam de outros trabalhadores nas instituições. Talvez os médicos que atuam no mesmo espaço institucional não compreendam a falta de acesso da população à saúde como uma expressão da questão social e, nem sempre, o juiz de direito possui o entendimento que o adolescente infrator é vítima de processos de violência socialmente construídos, e que estes são decorrentes da estrutura econômica da sociedade. Dessa forma, a compreensão das demandas institucionais como expressões da questão social é o que diferencia os assistentes sociais dos outros profissionais. A apreensão da questão social é o ponto em comum entre os assistentes sociais e pode tornar as suas ações/intervenções profissionais semelhantes, mesmo quando atuam em instituições distintas.

Sendo assim, dar visibilidade à relação existente entre as demandas sociais e a estrutura econômica da sociedade deve ser o compromisso de todos os assistentes sociais, já que, conforme Iamamoto (2001), uma demanda social torna-se questão social quando o conflito capital-trabalho é assumido politicamente. No entanto, a função de transformar as demandas sociais em questão social não é uma tarefa que os assistentes sociais podem executar sozinhos, pois, somente a reorganização das forças progressistas composta pela classe trabalhadora conseguiria estabelecer uma correlação de forças favorável à incorporação das necessidades dos trabalhadores na agenda política do Estado brasileiro (IAMAMOTO, 2001; PEREIRA, 2001).

O compromisso ético-político dos assistentes sociais preconiza a defesa intransigente dos direitos conquistados e a concessão de outros. Por isso, os assistentes sociais, em conjunto com a classe trabalhadora, devem não só fazer com que as demandas sociais se tornem questão social, mas avançar no sentido de garantir o direito à educação, à saúde, à habitação, desencadeando a conquista de sucessivos direitos até atingir a garantia da socialização dos meios de produção, suprimindo seu objeto de trabalho (NETTO, 2001).

Entretanto, essa é a utopia no sentido inédito, mas viável, pois a realidade em que os assistentes sociais executam seu trabalho oferece obstáculos aos caminhos

em direção oposta aos processos sociais mantenedores da ordem capitalista. Quando um assistente social é contratado para trabalhar em uma instituição, esta oferece não só os meios de trabalho, mas solicita o produto que deseja obter, através da interação da força de trabalho com os meios de produção, como em todas as relações de trabalho existentes na sociedade capitalista. Sendo assim, evidencia-se o caráter contraditório dos processos de trabalho em que os assistentes sociais participam, pois o objeto institucional nem sempre é a questão social, mas sim as demandas sociais desconectadas do seu eixo gerador (relação capital-trabalho).

É o conhecimento do objeto de trabalho da categoria profissional que conduz os assistentes sociais à possibilidade de direcionar seu trabalho para um rumo contrário aos interesses institucionais. Para que possam desvendar a questão social na vida dos usuários, é necessário o aprofundamento do conhecimento das relações singulares dos sujeitos, visualizando-as como processos microssociais decorrentes dos processos macrossociais. O processo de conhecimento²⁴ permite que assistente social compreenda gradativamente, a partir das abordagens individuais ou outros instrumentos de trabalho, como os processos sociais decorrentes da relação capital-trabalho vão se interpenetrando na vida dos usuários. O processo de conhecimento possibilita a compreensão de como os fenômenos macrossociais (por exemplo, o desemprego estrutural) são vivenciados pelos usuários e como se desdobram em outros fenômenos, expressando-se através da violência doméstica, da dependência química, etc.

Sendo assim, os especialistas (técnicos) que atuam em uma instituição centrada no atendimento de dependentes químicos, por exemplo, elaboram diferentes análises em relação a essa demanda e, conseqüentemente, a visualizam sob diferentes perspectivas, direcionando a sua intervenção para esse foco (objeto institucional), que é comum a todos os profissionais do local. Já os assistentes sociais, a partir dessa exemplificação, compreendem a dependência química a partir de um contexto macrossocial, como uma expressão da questão social. Esta não é algo que está dado, ela precisa ser desvendada por esse profissional:

²⁴ “O processo de conhecimento é o início de qualquer intervenção profissional que o aluno-estagiário ou o assistente social vá vir a executar. É o momento de conhecer para propor” (TÜRCK, 2006, p. 11).

Como, convivendo com o poder do capital sobre o trabalho, com as mais diversas manifestações da questão social, trabalhando nos limites da realidade, com suas complexas indagações e opressões, compreender, recusar e intervir? A que parâmetros recorrer? Como construir mediações e como desvendar as mediações do real? Como capturar este homem comum que se apresenta diante de nós com fome, analfabeto, sem trabalho ou na informalidade, alvo de violências, criança, adolescente, doente mental, portador de deficiências, mulher, velho, desamparado, consumidor de drogas, homem pobre de liberdade, de possibilidades, de oportunidades e de esperanças. Homem desqualificado por clichês (muitos criados por nós): “excluído”, “marginal”, “inadaptado”, “problematizado”, portador de “altos riscos”, alvo de pedagogias de reerguimento e promoção (YAZBEK, 2001, p. 39).

O processo de conhecimento possibilita a conexão da demanda aparente²⁵ com outros fenômenos que estão relacionados entre si e têm origem na relação capital-trabalho. O profissional, ao desvendar a história de vida do usuário, instiga-o a refletir em relação a sua vida e o quanto as privações sofridas estão atreladas a sua condição de classe. Sendo assim, esse processo pode desencadear a conscientização, motivando atitudes como o engajamento em movimentos sociais que tenham como finalidade a defesa e conquista de direitos, e o usuário vai identificando que a sua condição de excluído tem uma raiz social e que, portanto, não é fruto somente de suas escolhas.

Portanto, os conhecimentos teórico-metodológicos acerca do objeto de intervenção são meios de trabalho, mediados por outros tais como as entrevistas individuais e coletivas, as abordagens grupais, etc. Todos esses elementos compõem o arsenal de meios de trabalho, ou seja, fazem parte da instrumentalidade dos assistentes sociais e são articulados, na implementação dos processos de trabalho, a outros meios, como salas, computadores e demais recursos oferecidos pela instituição empregadora. O fato das instituições contratarem os assistentes sociais e oferecerem parte dos meios necessários à materialização do trabalho desses profissionais gera um contexto em que, muitas vezes, a direção do trabalho dos assistentes sociais pode ser confundida com a direção imprimida pela instituição, conduzindo os profissionais e a sociedade a visualizarem o produto do trabalho institucional como o produto do trabalho dos assistentes sociais.

²⁵ Demanda aparente é a expressão que dá visibilidade à questão social, no espaço institucional (TÜRCK, 2006).

3.4 PRODUTO

Conforme Marx e Engels (1989, p. 205), o produto é

[...] um valor de uso, um material da natureza adaptado às necessidades humanas através da mudança da forma. O trabalho está incorporado ao objeto sobre que atuou. Concretizou-se e a matéria está trabalhada. O que se manifesta em movimento, do lado do trabalhador, se revela agora qualidade fixa, na forma de ser, do lado do produto.

O produto do trabalho dos assistentes sociais é a modificação da demanda que origina seu trabalho a qual tem sua gênese na questão social (objeto). Esta tem origem nas relações de classes. Uma classe possui os meios de produção; a outra é despossuída dos mesmos, tendo somente a força de trabalho para vender, a fim de garantir a sua subsistência. Portanto, a questão social é oriunda da apropriação privada dos frutos do trabalho por uma classe que se apropria da riqueza gerada pelo trabalho de uma outra classe, o que gera desigualdades sociais (IAMAMOTO, 2005).

Como já foi dito, a transformação das demandas sociais em questão social demarca o momento em que o Estado cede às pressões populares, incorporando as necessidades da classe trabalhadora na pauta de atuações dos órgãos públicos. Sendo assim, são criadas as políticas sociais e as instituições responsáveis pela intervenção nas expressões da questão social. As políticas visam à modificação de situações específicas que são conseqüências e não causas das desigualdades sociais. Desse modo, as políticas sociais imprimem uma alteração conjuntural na sociedade, mas não uma mudança estrutural, já que esta requer uma transformação da ordem vigente. Então, para transformar a estrutura econômica da sociedade, os assistentes sociais não podem limitar suas ações à defesa de direitos específicos, mas devem ir além disso, pois a garantia de direitos deve ser vista como um meio para avançar à socialização dos meios e frutos do trabalho social.

Na maioria das vezes, as finalidades das instituições em que atuam os assistentes sociais estão associadas à garantia de direitos fragmentados, e o resultado de suas ações não é a transformação da estrutura social produtora de desigualdade. Torna-se necessário problematizar a complexa relação entre as finalidades profissionais do Serviço Social e das instituições.

O resultado do trabalho dos assistentes sociais é diferenciado de acordo com as instituições em que realizam os processos de trabalho (IAMAMOTO, 2005). O produto do trabalho profissional é condicionado pelo funcionamento dos espaços institucionais em que os assistentes sociais prestam serviços. Os profissionais que trabalham em uma instituição privada terão produtos distintos dos que trabalham na esfera estatal.

Uma instituição filantrópica ou uma ONG não executa suas atividades com o social em decorrência direta do conflito capital-trabalho, pois suas ações não são motivadas pela pressão da classe trabalhadora organizada. No entanto, o objeto de trabalho dos assistentes sociais tanto nas instituições públicas como privadas é a questão social em suas inúmeras refrações. A finalidade do trabalho profissional é a superação das desigualdades sociais presentes na sociedade capitalista. Portanto, os assistentes sociais têm uma finalidade única nos diversos espaços institucionais em que atuam com as manifestações desse objeto. Aqui cabe ressaltar que essa finalidade única é hegemônica no interior da categoria, mas não é assumida por todos os assistentes sociais.

Como o produto do trabalho dos assistentes sociais é condicionado pelos objetivos da instituição empregadora, esses profissionais terão produtos diferenciados nos diversos espaços institucionais. No entanto, a finalidade profissional no que diz respeito à emancipação dos sujeitos, às práticas de democratização, de fortalecimento da autonomia, etc, pode contribuir para que os produtos de processos de trabalho distintos assumam uma certa semelhança. Conforme Iamamoto (2005), as instituições condicionam, mas não determinam o trabalho dos assistentes sociais, pois sempre há o espaço para a proposição, para a luta de idéias e de projetos, em suma, sempre há contradição.

Embora exista um objetivo comum e hegemônico no interior da categoria profissional, identifica-se a existência de uma contradição, pois as instituições, em que os assistentes sociais atuam, condicionam o produto do trabalho desses profissionais e nem sempre possuem os mesmos objetivos da categoria profissional. Logo, os assistentes sociais se deparam, cotidianamente, com o desafio de construir diferentes estratégias e ações para concretizar o projeto ético-político da profissão, que, como salienta Netto (2006), para ser materializado, não depende exclusivamente dos assistentes sociais, pois ele está vinculado ao projeto societário da classe trabalhadora.

Em muitas situações, o resultado do trabalho é a reconfiguração das relações entre membros do grupo familiar, das relações no espaço comunitário, das relações entre comunidade e Estado. Quando o produto do trabalho é materializado nessas relações, há transformação dos processos sociais e, simultaneamente, sua reprodução, em um movimento que explicita a contradição inerente à história do capitalismo. A transformação radical da realidade, ou seja, a extinção do capitalismo pressupõe que as transformações ocorridas nessas relações evoluam e atinjam um patamar em que a classe trabalhadora conquiste uma posição de força contra-hegemônica na esfera estatal, podendo, assim, interferir na estrutura econômica da sociedade. No entanto, essas “pequenas revoluções” que ocorrem nas relações familiares, comunitárias e da comunidade com o Estado, caracterizam-se como momentos de reprodução/transformação e são um início necessário para a radical transformação social, que, sem elas, ficaria inviável.

4 O CICLO INVESTIGATIVO

*Só o desejo inquieto, que não passa,
Faz o encanto da coisa desejada...
E terminamos desdenhando a caça
Pela doída aventura da caçada
(Mário Quintana).*

Este capítulo apresenta o ciclo da investigação, incluindo a escolha do método que norteou todo o estudo, o planejamento e a construção metodológica. Além dos procedimentos técnicos utilizados para a coleta e análise das informações, são apresentados o movimento da pesquisa e os cuidados éticos para a sua realização. Ressalta-se que o método e a metodologia traçada possibilitaram o desvendamento do fenômeno estudado.

4.1 MÉTODO

O método utilizado na elaboração deste estudo foi o **dialético-crítico**. Tal vetor teórico encontra sua origem na corrente filosófica materialista, que considera os fatores concretos da prática, na produção de conhecimento. A partir do método dialético-crítico, o entendimento construído acerca do homem e da sociedade considera a base material que os constituem (LEFEBVRE, 1995). Esse método trabalha com a idéia de monismo materialista:

A tese de monismo materialista sustenta que a estrutura econômica, entendida como o conjunto de relações sociais (políticas, ideológicas, culturais, educacionais) que os homens estabelecem na produção e reprodução material de sua existência, é que define, em última instância, o complexo social em suas diferentes dimensões (FRIGOTTO, 1994, p. 84).

O enfoque dialético-crítico entende que o conhecimento parte das condições objetivas e que o pensamento capta as contradições referentes às relações concretas, colocando-se em movimento. Conforme Lefebvre (1995, p.12), “o pensamento se desloca incessantemente do pólo lógico, racional, aquele da forma pura, para o real, a “natureza”, o prático sensível, a práxis ou, numa palavra, o

conteúdo”. Esse movimento é impulsionado pela contradição observada na realidade. São categorias centrais do método dialético-crítico a totalidade, a historicidade e a contradição.

A totalidade, mais do que a reunião de todas as partes, significa um todo articulado, conectado, onde a relação entre as partes altera o sentido de cada parte e do todo. A totalidade concreta não é um todo dado, mas em movimento de autocriação permanente, o que implica a historização dos fenômenos que a compõem (PRATES, 2003, p. 87).

As partes estão articuladas dialeticamente, formando uma totalidade de relações que são sempre contraditórias. A contradição está incluída na totalidade concreta, e o seu acirramento conduz o pensamento ao movimento que busca superar os impasses em um permanente movimento dialético.

A compreensão dialética da totalidade significa não só que as partes se encontram em relação de interna interação e conexão entre si e com o todo, mas também que o todo não pode ser petrificado na abstração situada por cima das partes, visto que o todo se cria a si mesmo na interação das partes (KOSIK, 1976, p. 34).

O conhecimento da totalidade ocorre a partir do aprofundamento do entendimento das articulações dialéticas entre as partes e o todo. É preciso partir do todo para as partes, a fim de retornar para o todo de forma aprimorada. Nesse processo, a historicidade está presente:

Este movimento pressupõe a historicidade dos fenômenos sociais, reconhece a processualidade, o movimento e transformação do homem, da realidade e dos fenômenos. Significa que os fenômenos não são estáticos, estão em curso de desenvolvimento e, portanto, só podem ser apreendidos a partir do desvendamento deste movimento, por cortes históricos (PRATES, 2003, p. 95-96).

Esse movimento de pensamento e de ação é embasado no materialismo histórico e no materialismo dialético. O primeiro considera a história a partir de sua materialidade, das leis objetivas, que existem independentemente da consciência; o segundo inclui a contradição na história, e o motor do desenvolvimento da consciência passa a ser a contradição. Então, as contradições, que encontram seus fundamentos no plano objetivo, conduzem o pensamento a apreendê-las e superá-las, em um movimento dialético entre tese, antítese e síntese. Não há produção sem

contradição, sem conflito, a começar pela relação do ser social (o homem) com a natureza através do trabalho (LEFEBVRE, 1995).

Ao estudar um objeto singular, utilizando o método dialético-crítico, não se pode analisar o mesmo fora do universo, das leis universais que permitem a apreensão do todo como um processo, um devir, oriundo de um movimento universal que fornece meios genéricos para entender os aspectos singulares. A articulação desses aspectos singulares forma o universal que se expressa nas situações concretas particulares (LEFEBVRE, 1995).

A categoria da contradição, segundo Cury (2000), é a base de uma metodologia dialética e reflete o movimento mais originário do real. A racionalidade do real está no movimento contraditório dos fenômenos, que são provisórios e superáveis. Portanto, a contradição remete à idéia de movimento, tensionamento, algo que é capaz de criar e destruir, é a luta dos contrários na tentativa de superar conflitos. A contradição permeia as relações dos homens entre si e a dinâmica da sociedade.

4.2 O MÉTODO ARTICULADO À QUESTÃO SOCIAL

Para o entendimento da questão social, recorre-se à Lefebvre (1995). Ele diz que a aparência manifesta a essência, é a essência em forma de existência. As expressões da questão social podem ser comparadas à aparência, necessitam ser desvendadas em profundidade através do conhecimento de suas conexões com outros fenômenos que, simultaneamente, se manifestam e se ocultam. A conexão entre todos os objetos que existem no plano concreto é denominada pelo autor como a lei de interação universal, pois, em uma perspectiva dialética crítica, nada pode ser visto de forma isolada. Considerar os objetos de forma fragmentada empobreceria a análise e impossibilitaria a compreensão da interconexão entre os fenômenos.

Nesse sentido, a pesquisa buscou o entendimento das articulações e possíveis similaridades entre os processos de trabalho construídos pelos assistentes sociais com as distintas expressões da questão social, que se mostram nos diferentes espaços institucionais onde atuam esses profissionais. Em suma,

investiga-se a gênese comum nos processos de trabalho dos assistentes sociais, buscando entender como esses profissionais trabalham com as situações limites, como as articulam com a questão social e quais os resultados de suas ações laborativas que visam à transformação do objeto (questão social).

É preciso visualizar o objeto de modo inter-relacionado com o todo, é necessário compreendê-lo em seu processo. Essa compreensão envolve um movimento, do particular para o geral, do interno para o universal, é algo que está em devir (LEFEBVRE, 1995). As expressões da questão social possuem características e processos próprios, como instituições específicas que atuam com determinadas manifestações da questão social, por exemplo, instituições que trabalham com crianças vítimas de violência doméstica. Essas crianças têm histórias de vida particulares, algumas foram abusadas sexualmente, outras abandonadas, enfim, existem várias histórias de vida de infantes vítimas de violência que são construídas em um devir universal, em um movimento mais geral, a partir das imposições do capitalismo no mundo, no Brasil. Esses processos mais gerais manifestam-se nos particulares e os particulares no geral em um permanente movimento dialético, desencadeados pela contradição fundante da sociedade capitalista, a relação entre capital e trabalho.

O método dialético-crítico busca a unidade, a ligação entre os opostos, o que faz com que ocorra o acirramento da contradição, desencadeando a transformação (LEFEBVRE, 1995). Dessa forma, a pesquisa detém-se no estudo dos processos de trabalho em que participam os assistentes sociais com as mais variadas demandas para identificar a forma como esses profissionais intervêm nas mesmas e se, de fato, suas ações laborativas causam transformações no objeto (questão social), ou se transformam apenas as demandas de forma fragmentada, particularizando-as, durante o processo interventivo. Conforme Lefebvre (1995), a superação da contradição se dá pelo tensionamento das posições contrárias e pressupõe um aprofundamento do “aparente”, na busca da essência do fenômeno pelo conhecimento da articulação da aparência com outros fenômenos antecedentes. Nessa perspectiva, o método é regressivo porque busca a gênese e progressivo porque retorna resignificando o movimento a partir do desvendamento das contradições que o engendraram, logo, retorna ao presente de modo aprimorado, superado.

4.3 O PLANEJAMENTO DA PESQUISA

Planejar a pesquisa é algo imprescindível, pois é o que orienta a ação do pesquisador. Assim como o processo de trabalho, o planejamento da pesquisa tem em vista uma determinada finalidade. Para alcançá-la, é preciso a sistematização de várias etapas do estudo.

[...] o planejamento da pesquisa deve estar permeado e fundamentado de valores. Deve ter direção definida. A própria escolha do tema, do método, das estratégias dependem de valores, interesses, apropriações e prioridades, que, sem dúvida, são históricas, contextualizadas e, em parte, condicionadas por este contexto. Algumas vezes, os temas nos escolhemos, mas, se o conteúdo não tem significado para nós, dificilmente nos mobilizamos (PRATES, 2003b, p.125).

Portanto, além da organização das etapas de uma pesquisa, o planejamento inclui escolhas, posicionamentos, crenças e motivações do pesquisador. O tema escolhido pelo mesmo deve instigá-lo e fazer sentido para ele, já que é preciso envolver-se ao máximo com a temática.

O ponto de partida de uma pesquisa é o levantamento de um problema, de uma interrogação. A pesquisa busca responder às necessidades de conhecimento de um problema ou fenômeno específico (MARCONI; LAKATOS, 1999).

Reafirma-se que a realização do presente estudo foi instigada pela seguinte indagação: **Como os assistentes sociais apreendem a questão social e intervêm sobre ela, nos processos de trabalho em que participam, em Porto Alegre, na atualidade?**

O problema é uma dificuldade teórica ou prática no conhecimento de algo relevante, para a qual se busca uma solução (MARCONI; LAKATOS, 1999). Segundo Prates (2003b), elaborar o problema é sintetizar o núcleo duro de uma investigação, através de uma pergunta que será desdobrada em questões norteadoras, que são problematizações auxiliares que compõem a questão central e auxiliam a respondê-la.

Na tentativa de responder ao problema de pesquisa, foram construídas as seguintes **questões norteadoras**:

- Quais os fundamentos teóricos que os assistentes adotam para apreender seu objeto de trabalho?
- Como os assistentes sociais intervêm na questão social a partir de sua instrumentalidade?
- Qual é o produto do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento da questão social?

O **objetivo geral** deste estudo foi desvendar como os assistentes sociais, através dos processos de trabalho, apreendem a questão social e intervêm sobre ela na atualidade, com vistas a contribuir com subsídios para o aprimoramento do trabalho e da formação profissional. Para atingir esse objetivo, foi preciso traçar alguns **objetivos específicos**:

- Desvendar os fundamentos teóricos que os assistentes sociais adotam para a apreensão do seu objeto de trabalho, a fim de identificar a relação teórico-prática.
- Verificar a forma como os assistentes sociais intervêm na questão social a partir da dimensão técnico-operativa, a fim de averiguar o modo como fazem uso da instrumentalidade durante os processos de trabalho.
- Identificar os impactos do trabalho realizado pelos assistentes sociais, com o intuito de conhecer a sua repercussão no enfrentamento da questão social.

A próxima etapa foi a definição da metodologia utilizada, abrangendo o delineamento da pesquisa. Nesse momento, delimitou-se a amostra, foram escolhidos o instrumento de pesquisa e as técnicas utilizadas. Posteriormente, realizou-se a **testagem do instrumento**.

A etapa do pré-teste (ou testagem) é importante para que a investigação seja realizada com êxito. Conforme Marconi e Lakatos (1999), através desse procedimento é possível identificar falhas como inconsistência ou complexidade das questões, ambigüidade ou linguagem inacessível, perguntas supérfluas, verificar se a ordem e a quantidade de perguntas estão adequadas. A testagem permite reformular, manter ou ampliar as questões que integram o instrumento de pesquisa. Além disso, verifica se o mesmo possui fidedignidade, validade e operatividade.

Para a realização deste estudo, 3 (três) entrevistas foram realizadas como pré-teste, no período de maio a junho de 2007. Elas foram realizadas com assistentes sociais que atuam nos municípios de Canoas (2) e Carazinho (1). Duas delas foram feitas em Canoas com os (as) profissionais que trabalham nessa cidade,

a outra ocorreu em Porto Alegre com o (a) profissional que atua no outro município. Houve a tentativa de agendar entrevistas com profissionais que atuam com diferentes demandas, em diferentes espaços institucionais, porém, considerando o tempo escasso para a realização da pesquisa de mestrado, foram entrevistados assistentes sociais aos quais se teve acesso. Esses profissionais trabalham em instituições filantrópicas. Duas dessas instituições estão ligadas à educação para pessoas portadoras de deficiência, uma delas tem seu foco de ação em demandas decorrentes da vulnerabilidade social.

Esse procedimento foi de suma importância, pois possibilitou a reformulação de questões, a ordem das mesmas foi alterada, novos itens foram incluídos no instrumento e alguns foram suprimidos. Sem dúvida, esse processo permitiu a revisão e avaliação do instrumento e garantiu que o mesmo fosse validado, já que, após os devidos ajustes, ficou adequado aos propósitos do estudo.

4.4 METODOLOGIA

O presente estudo é de **unho qualitativo**. Esse tipo de pesquisa se interessa mais em abstrair os aspectos qualitativos da realidade social do que quantificar o objeto de estudo. Conforme Martinelli (1999), a pesquisa qualitativa é voltada aos significados, às interpretações a respeito dos sujeitos pesquisados e de suas histórias, já as informações quantitativas são complementares e fundamentam o conhecimento produzido pela outra.

“A finalidade real da pesquisa qualitativa não é contar opiniões ou pessoas, mas ao contrário, extrapolar o espectro de opiniões, as diferentes representações sobre o assunto em questão” (BAUER; GASKELL, 2002, p. 68). Logo, o foco deste estudo não foi quantificar, fazer mensurações, e sim compreender a realidade dos entrevistados, desvendando o entendimento que possuem a respeito da questão social durante os processos de trabalho, considerando o contexto adverso em que estão inseridos. Para tanto, foi necessário desvendar os aspectos contraditórios de seus relatos.

A abordagem qualitativa, assim como o método dialético-crítico reconhece que não há neutralidade no modo como o pesquisador investiga o seu objeto de

pesquisa. Por isso, as atribuições de valores e os significados construídos por ele também compõem o estudo realizado.

Realizou-se abordagens com 6 (seis) assistentes sociais, que compuseram a amostra. Trabalhou-se com um grupo reduzido, buscando o aprofundamento da análise de seus relatos. “A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é o subconjunto do universo” (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 32). A amostra desta pesquisa é composta por assistentes sociais que trabalham em Porto Alegre. O critério utilizado para a composição da amostragem é que esses profissionais deveriam atuar em diferentes âmbitos. Procurou-se investigar como eles apreendem a questão social e intervêm sobre ela, nos espaços (públicos e privados) em que realizam os processos de trabalho, como no setor judiciário, na área da habitação, na saúde, na previdência, na assistência social, etc. Os profissionais foram entrevistados²⁶ no período de junho a agosto de 2007. Telefonou-se para assistentes sociais que trabalham em diferentes instituições; o agendamento foi feito de acordo com a disponibilidade dos profissionais. As entrevistas ocorreram fora dos espaços institucionais, em locais combinados previamente entre o pesquisador e os pesquisados.

Portanto, o tipo de **amostra** com a qual se trabalhou foi a **não probabilística do tipo dirigida ou intencional**. Ao escolher esse tipo de amostra, que não possibilita fazer generalizações, o pesquisador está interessado em conhecer as opiniões e experiências vividas de uma parte da população, nem sempre representativa da mesma, sobre a temática que se propôs a investigar (MARCONI; LAKATOS, 1999).

Segundo Gil (1994), a amostragem não probabilística é aplicada em pesquisas exploratórias ou de caráter qualitativo, que não têm a preocupação com o rigor estatístico. Então, optou-se por esse tipo de amostra, já que é a mais adequada a pesquisas qualitativas que não têm como objetivo generalizar, e sim aprofundar o estudo do tema escolhido a partir dos dados aos quais o pesquisador tem alcance.

Nesta pesquisa, foram realizadas **entrevistas semi-estruturadas**, e foi utilizado um roteiro²⁷, que privilegiou o ponto de vista dos entrevistados acerca do

²⁶ A pesquisa de campo teve início após a aprovação do projeto de mestrado pelo Comitê de Ética da PUCRS (Anexo A). As entrevistas foram realizadas mediante a assinatura do termo de consentimento informado livre e esclarecido (Apêndice A). Foi fornecida uma cópia do termo para cada sujeito.

²⁷ Ver apêndice B.

objeto da pesquisa. Optou-se pelo uso de **perguntas abertas**, pois elas viabilizam que os pesquisados possam responder livremente, emitindo suas opiniões, utilizando linguagem própria (MARCONI; LAKATOS, 1999). A entrevista semi-estruturada oferece mais liberdade ao entrevistador de acrescentar novas questões ao roteiro se houver necessidade. Esse tipo de entrevista parte de certas interrogativas que podem ser reformuladas com base nas respostas recebidas dos entrevistados (TRIVIÑOS, 1987).

Além da entrevista, outro recurso metodológico utilizado para a coleta de informações foi a observação, que é

uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos e fenômenos que se deseja estudar (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 90).

Realizou-se **observação assistemática ou não-estruturada**, que é livre e sem roteiros. Esse tipo de observação é uma técnica que consiste em recolher e registrar fatos da realidade estudada, sem o uso meios técnicos específicos ou perguntas diretas (MARCONI; LAKATOS, 1999).

Na tentativa de desvendar as contradições do tema estudado, foram realizadas entrevistas em que foram captados elementos empíricos, analisados à luz da teoria. A análise dos dados foi realizada a partir da técnica de **Análise de Conteúdo**. Essa técnica é compatível com o método dialético e contribui para

[...] o desvelar das ideologias que podem existir nos dispositivos legais, princípios, diretrizes, etc., que à simples vista, não se apresentam com a devida clareza. Por outro lado, o método de análise de conteúdo, em alguns casos, pode servir de auxiliar para instrumento de pesquisa de maior profundidade e complexidade, como, por exemplo, o método dialético. Neste caso, a análise de conteúdo forma parte de uma visão mais ampla e funde-se nas características do enfoque dialético (TRIVIÑOS, 1987, p. 159-160).

Essa técnica permite a análise das comunicações dos sujeitos a partir do conteúdo manifesto de suas mensagens. No presente estudo, a análise de conteúdo foi utilizada, através da leitura das transcrições das entrevistas, da descrição e interpretação dos relatos dos entrevistados, o que propiciou entender a construção de significados elaborados pelos mesmos acerca da questão social em processos de trabalho nos quais se inserem.

A análise de conteúdo é uma técnica que agrupa procedimentos sistemáticos do conteúdo manifesto nas comunicações, com a finalidade de obter a sua interpretação. Ela possui diferentes fases: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (BARDIN,1977). A seguir a descrição de tais fases:

- Pré-análise: é a fase da leitura flutuante, em que se deve deixar que as impressões e orientações do texto prevaleçam. Ocorre a preparação e organização do material que será analisado, a escolha dos documentos, a elaboração de hipóteses (ou questões norteadoras) que fundamentam a interpretação final. O preparo do material consiste nos procedimentos desenvolvidos que permitem a realização da análise (recortes de reportagens, transcrição de fitas, fichamentos, etc.) que depois, na fase de exploração do material, são codificados de acordo com regras definidas pelo próprio formulador.
- Exploração do material: fase em que se realiza a codificação dos dados coletados. Nessa etapa, podem surgir categorias empíricas oriundas da pesquisa de campo.
- Tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação: é a fase em que ocorre a significação, a confrontação e interpretação das informações e dados coletados, a partir da mediação entre o conteúdo descrito e a teoria que dá suporte à pesquisa.

A presente pesquisa possui duas categorias explicativas da realidade, definidas anteriormente à pesquisa de campo: processos de trabalho e questão social. A seguir, tais categorias serão definidas:

a) Processos de trabalho

Nessa categoria, articula-se a concepção marxiana de processo de trabalho com a ação profissional dos assistentes sociais, verificando, através das mediações, as semelhanças existentes. Nessa perspectiva, o processo de trabalho é toda a atividade direcionada a uma determinada finalidade, que é a produção de valores de uso. Os elementos que o compõem são a atividade orientada a um fim, a matéria a que se aplica o trabalho, o objeto e o instrumental de trabalho.

Portanto, como dimensões da categoria processos de trabalho, trabalhou-se com o objeto, meios/instrumentais e produtos do trabalho, privilegiados nas questões norteadoras.

b) Questão social

Embora o objeto componha o processo de trabalho como uma de suas dimensões, destaca-se essa categoria por sua relevância. Buscou-se compreender como o objeto de trabalho (matéria-prima) é visualizado e transformado pelos assistentes sociais, no desenvolvimento dos processos de trabalho em que estão inseridos. Neste estudo, adota-se a seguinte concepção de questão social:

O conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade (IAMAMOTO, 2005, p. 27).

Entretanto, Iamamoto (2005) afirma que a questão social também significa resistência, rebeldia, transgressão, pois, os atores sociais, ao vivenciarem as desigualdades, se contrapõem a elas na busca da superação e transformação da realidade.

Portanto, acredita-se que essa categoria auxiliou a compreensão de como ocorre a apreensão do objeto de ação profissional e a intervenção sobre o mesmo, nos processos de trabalho em que os assistentes sociais participam, considerando os desafios de trabalhar com as desigualdades e com propostas de enfrentamento.

5 OS RESULTADOS DO ESTUDO

Cada pesquisa é única, pois se o sujeito é singular, conhecê-lo significa ouvi-lo, escutá-lo, permitir-lhe que se revele (Maria Lúcia Martinelli).

Neste capítulo, o compromisso é dar visibilidade às informações coletadas na pesquisa. A análise e os resultados apresentados são provisórios, já que o conhecimento construído nesse estudo não é definitivo, e sim processual, passível de superação.

5.1 APRESENTAÇÃO DOS SUJEITOS PESQUISADOS

Os sujeitos da pesquisa, entrevistados no período de junho a agosto de 2007, são seis assistentes sociais²⁸ do sexo feminino que trabalham em Porto Alegre e se graduaram no Rio Grande do Sul. Na ocasião das entrevistas, as profissionais apresentavam as seguintes características:

- **Entrevistada A:** graduada em Serviço Social desde 1999, trabalha há 8 anos como assistente social em uma instituição pública, na área de habitação. Possui curso de terapia de família e mestrado em Serviço Social.
- **Entrevistada B:** graduada em Serviço Social desde 2006, trabalha há aproximadamente 2 meses em uma instituição privada, na área da saúde.
- **Entrevistada C:** graduada em Serviço Social desde 1979, atua há 28 anos como assistente social, há 13 anos trabalha em uma instituição pública, na qual exerce a profissão, na área de previdência. Possui especialização em terapia de família e casal, curso de perícia social e especialização em drogadição.
- **Entrevistada D:** graduada em Serviço Social desde 2005, trabalha há 2 anos em uma ONG, na área de assistência social.
- **Entrevistada E:** graduada em Serviço Social desde 2004, trabalha há 2 anos em uma instituição sócio-assistencial, na área da assistência social.

²⁸ Todos os entrevistados são do sexo feminino, razão pela qual, no decorrer deste capítulo, faz-se referência às assistentes sociais, às profissionais e/ou às entrevistadas.

- **Entrevistada F:** graduada em Serviço Social desde 1985, atua como assistente social há 22 anos, há 18 anos trabalha em uma instituição pública, na qual exerce a profissão, no âmbito do judiciário. Possui especialização em terapia de família.

5.2 ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS

Observou-se, durante o transcorrer das entrevistas, que as perguntas causavam desconforto nas profissionais, o que é compreensível, pois é um processo que as levou a refletir sobre o próprio trabalho, elas passaram a rever a ação profissional e a fazer avaliações a respeito dela. Além disso, podem ter sentido que a qualidade do seu trabalho e a sua postura profissional estavam sob avaliação, por mais que o pesquisador tivesse o cuidado para não passar essa idéia.

A rotina institucional impõe muitas demandas às assistentes sociais, a alienação é imposta por ritmos acelerados e múltiplas tarefas, o que dificulta o processo de reflexão acerca do objeto, dos meios e do produto do seu trabalho, no cotidiano. Elas expressaram, através dos depoimentos, que não pensam nos elementos componentes dos processos de trabalho que desenvolvem ou que não possuem clareza sobre tais elementos, o que pode ser responsável, em parte, por essa sensação de incomodação. No entanto, algumas reconhecem a necessidade de pensar sobre o trabalho que realizam, e uma das contribuições da pesquisa é provocar a reflexão nos sujeitos:

É legal a gente falar [...] a gente acaba refletindo. Eu acho que estou fazendo uma análise do meu trabalho, agora, aqui contigo. Estou refletindo muito, Às vezes, no teu dia-a-dia, se tu não ficar muito atenta, ele não permite que tu páre para ver a condução daquilo ali. Tu liga meio que automático e vai fazendo. Agora eu estou deslocando, entendendo lá, o espaço institucional. E eu, agora aqui, me entendendo enquanto atuante, como profissional nesse espaço (B)²⁹.

Sabe que as coisas vão acontecendo e agora que eu estou conversando contigo, que eu estou vendo que, realmente, isso é um produto do meu trabalho na instituição: quando comecei a cortar, a dizer não, que a visita domiciliar era um instrumento de um determinado profissional, que era eu enquanto assistente social (D).

²⁹ Após os extratos dos depoimentos das assistentes sociais, será mencionada a letra correspondente a cada entrevistada, conforme a caracterização realizada no item 5.1.

O interessante nessa entrevista é que eu parei para pensar sobre um monte de coisas que quando eu estou lá, na instituição, eu não penso, sobre o objeto, o produto, a forma como se dá o meu trabalho (E).

5.2.1 ANÁLISE DOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS: respondendo à primeira questão norteadora

Para responder à primeira questão norteadora (**quais os fundamentos teóricos que os assistentes sociais adotam para apreender seu objeto de trabalho?**), foram elaboradas quatro perguntas:

- Quais as demandas postas ao trabalho do assistente social na instituição?
- Qual o seu entendimento de questão social?
- Qual a relação das demandas com a questão social?
- Como você identifica o seu objeto de trabalho no espaço institucional?

Dentre as entrevistadas, apenas uma (C), ao ser questionada quanto às demandas postas ao seu trabalho, referiu-se somente àquelas do espaço institucional. As demais se referiram às demandas institucionais e às oriundas dos usuários, identificadas na relação profissional–usuário.

Evidencia-se, no depoimento a seguir, que a partir da demanda institucional (falta de habitação), a assistente social visualiza outras demandas na relação com os usuários, considerando a realidade dos mesmos. Dentre as identificadas, destacam-se as “demandas reelaboradas”, como o analfabetismo, a baixa escolaridade, o desemprego, a evasão escolar, o trabalho informal, o subemprego e a violência:

Quando tu trabalha com famílias, tu não vai trabalhar somente a questão da habitação, tu vai trabalhar uma série de demandas. Então, o que eu identifico é que o assistente social, trabalhando somente na área da habitação, não supre as necessidades dos usuários, tu precisa das outras políticas, tu tem que acionar a saúde [...] temos que acionar outras políticas. Muitos adultos não sabem ler, nem escrever, há crianças fora da escola, então, é necessário acionar as outras políticas. Nós fazemos este chamamento com a saúde, com a educação, só que isso é demorado [...]. Têm muitas famílias nessas áreas irregulares que trabalham com a catação [...] o que eu vejo é o desemprego, o nível de escolaridade muito baixo, a violência [...] (A).

Nesse depoimento, a assistente social refere-se à necessidade de articular as demais políticas, pois reconhece que a falta de acesso dos usuários não se restringe à habitação, já que o acesso à saúde, à educação e aos outros direitos é precário. Trabalhar com uma concepção ampliada de políticas habitacionais pressupõe essas relações, o que é similar no caso da saúde e da assistência.

Segundo Baptista (2002), o objeto do planejamento da intervenção é o segmento de uma realidade total que lhe é posto como desafio. A autora afirma que, na prática, a reelaboração do objeto tem sempre como ponto de partida a demanda institucional. No entanto, a intervenção não se limita aos objetivos institucionais, e o profissional reelabora o objeto de intervenção a partir da identificação das demandas da população usuária e de suas decisões profissionais. Esse processo não implica a negação da demanda institucional, mas sim a revisão dos objetivos iniciais, a partir da realidade da instituição e dos usuários.

Na situação da política de habitação, não se trata de negar o objetivo inicial, que é garantir o direito à moradia, mas de reelaborar o planejamento da intervenção a partir de outras necessidades identificadas na relação do assistente social com o usuário, reorientando as ações profissionais a partir das sucessivas aproximações com a realidade concreta, pois, como afirmam Marx e Engels (2005), os homens não são o que dizem, mas o que fazem, e a prática é o critério de verdade.

Em quatro depoimentos, foi explicitada a identificação de outras demandas, desvendadas na relação do profissional com o usuário. Uma das entrevistadas referiu-se somente às demandas postas pelo espaço institucional, como mostra o seu relato:

Basicamente são dois tipos de demandas: o atendimento aos segurados ou pretensos segurados e atendimentos aos usuários que vêm buscar o amparo ao idoso ou à pessoa portadora de deficiência (C).

Nessa situação, constata-se que a profissional visualiza somente a demanda institucional, pois as necessidades concretas da população usuária, como o trabalho, a habitação, a alimentação, a educação, não são identificadas pela assistente social como demandas, pois não se enquadram nos quesitos de atendimento, planejados e implementados pela instituição em que atua. De acordo com Baptista (2002), o planejador deve desvendar as demandas, apreendendo as dimensões mais concretas, implícitas nelas. Portanto, é necessário buscar um elo de

ligação entre as finalidades institucionais e as demandas concretas, identificadas na realidade, pois, ao atuarem centrados unicamente nos objetivos institucionais, os assistentes sociais perdem de vista a dinâmica mais geral da realidade, e as situações particulares não são visualizadas na totalidade das relações sociais.

Os dados explicitam, com a exceção de um depoimento (C), que, além das demandas postas pelas instituições, há identificação de outras demandas, as que são visualizadas na relação entre profissionais e usuários. Das seis entrevistas, em cinco foram evidenciadas as demandas vindas dos usuários. Isso denota a impossibilidade de uma instituição isolada dar conta do leque de expressões da questão social e aponta a necessidade do trabalho em rede³⁰, a fim de articular as políticas. Além disso, demonstra que as assistentes sociais não trabalham com uma única manifestação da questão social, e sim com várias refrações que se manifestam nas relações cotidianas de seus usuários e nas instituições onde trabalham.

Desse modo, as instituições têm seu foco de trabalho em uma expressão da questão social de forma particularizada, que é a demanda aparente (TÜRCK, 2006). Na relação com os usuários, o assistente social precisa ir além da aparência dos fenômenos, precisa desvendá-los. Com base em Lefebvre (1995), para aprofundar o entendimento dos fenômenos, é preciso romper com o imediatismo da aparência, mergulhando em sua essência através de um movimento de conhecimento que permite a penetração no objeto a partir dessa manifestação, a fim de conhecer suas conexões entre as partes em um todo, socialmente e historicamente, determinado.

Portanto, para conhecer a questão social em profundidade, é necessário ultrapassar o entendimento imediato da mesma, que não pode ser concebida somente a partir de sua expressão, de sua aparência, ou, utilizando os termos de Lefebvre (1995), de sua 'posição em forma de existência'. A questão social tem várias expressões na sociedade, nas instituições e na vida dos usuários e, para compreendê-la, é necessário apreendê-la no movimento das relações sociais concretas em que se expressa.

³⁰ "A rede é uma articulação de atores em torno [...] de uma questão disputada, de uma questão ao mesmo tempo política, social, profundamente complexa e processualmente dialética" (FALEIROS, 2001, p. 25).

O processo de implementação das redes sociais prevê a realização de diagnóstico da realidade a ser enfrentada na atividade de aproximação e de pertencimento a essa comunidade. Busca-se compreender a história local, a geografia, a cultura, a colonização em suas etnias, usos e costumes. À medida que se avança na apropriação dessa comunidade, vão se definindo metas e objetivos previsíveis (TÜRCK, 2002, p. 47).

O entendimento da questão social como um fenômeno amplo foi preponderante entre as entrevistadas. Para Faleiros (2001), a expressão questão social é muito ampla para ser tomada como objeto de uma categoria profissional específica. No seu ponto de vista, a questão social é tomada de forma muito genérica pela proposta de formação da ABEPSS, pois é impossível tratar as contradições do sistema capitalista através das ações de uma única profissão, assim como é inviável conceber a questão social como objeto particular e exclusivo do Serviço Social.

Concorda-se com o autor quando ele refere que as contradições do sistema capitalista não podem ser resolvidas somente através da prática dos assistentes sociais e que a questão social não é objeto privativo dessa categoria profissional. Contudo, o que define a especificidade do Serviço Social em relação à questão social é a sua apreensão como decorrência da contradição entre o capital e o trabalho. Desse modo, os assistentes sociais entendem que, para a construção de uma sociedade sem desigualdades, é preciso transformar a ordem social capitalista e, para isso ocorrer, é preciso a união de todos os trabalhadores em torno dos seus interesses de classe. Discorda-se de Faleiros (2001), quando afirma que os assistentes sociais devem compreender a questão social à luz de diferentes paradigmas, pois se entende que é justamente o método dialético-crítico que demarca a particularidade do Serviço Social nos seus diagnósticos da realidade, ou seja, no âmbito da questão social, sendo que é o único método compatível com o projeto ético-político, construído coletivamente pela categoria, e com a proposta de formação da ABEPSS, que não separa história, teoria e método.

As profissionais entrevistadas entendem a questão social como algo amplo, o que remete à idéia de um objeto genérico. Os depoimentos a seguir são ilustrativos:

A questão social é bastante ampla, mas eu entendo que ela se expressa... têm várias expressões da questão social, mas, resumidamente, eu vejo a falta de acesso aos recursos, aos benefícios e aos direitos do cidadão, de modo geral. Então não são só as necessidades ou a pobreza, mas a falta de acesso à riqueza produzida e aos direitos dos cidadãos (A).

O meu entendimento de questão social, eu penso que ela é justamente as expressões da sociedade. Algumas delas são impostas pelo capitalismo, e outras não, mas que também são expressões, e fortes, presentes no nosso cotidiano, no nosso trabalho, na nossa especificidade, no trabalho do Serviço Social (B).

Eu entendo que a questão social se dá dessas diferenças, do próprio sistema capitalista, essas diferenças sociais que aparecem nas relações. O

meu entendimento de questão social são as expressões de fragilidade que se dão tanto nos âmbitos político, social e econômico, que se dão no conflito entre o capital e o trabalho (D).

É o guarda-chuva, eu vejo como um guarda-chuva e dentro disso tem vários, são todos os problemas sociais, econômicos, políticos, tudo de estrutura, conjuntura, eu acho que é alguma coisa por aí (E).

É a inclusão, a garantia de direitos (F).

Nesses depoimentos, verificou-se uma heterogeneidade de interpretações da questão social. Em três depoimentos, ela foi relacionada com o capitalismo. No entanto, essas associações foram elaboradas de modo diferenciado, pois a questão social foi traduzida como a falta de acesso à riqueza produzida, como sinônimo de diferenças políticas, sociais e econômicas, que têm origem na relação capital-trabalho, e como problemas sociais. Uma das entrevistadas entende que a questão social são as expressões da sociedade, mas que nem todas essas expressões são oriundas do capitalismo. Os depoimentos A e D explicam a questão social somente pela desigualdade, o depoimento F, somente pela resistência, o que mostra a dificuldade de entendimento da categoria contradição que se manifesta nas desigualdades e resistências, presentes nas expressões da questão social.

Constata-se que as profissionais têm dificuldade para articular o amplo com o específico, a totalidade com a particularidade, ou seja, a questão social com suas expressões e, por isso, entende-se que há fragilidade de conhecimento teórico para compreensão das determinações da relação fundante da sociedade capitalista com os demais fenômenos sociais.

A questão social precisa ser compreendida pela sua gênese comum. Entretanto, os assistentes sociais possuem múltiplas e contraditórias concepções acerca do objeto profissional, indicando que há dificuldade na compreensão teórica da categoria questão social e de sua mediação prática (MACIEL; TÜRCK, 2004).

Não existe consenso de pensamento no fundamento básico que constitui a questão social (MACHADO, 2007). Logo, nem todos entendem que existe a contradição capital-trabalho, e alguns não sabem o que é essa contradição, pois não se pode, sequer, negar o que se desconhece.

A falta de clareza a respeito do objeto profissional do Serviço Social está presente não só entre as entrevistadas, e sim nas universidades, nas instituições e

em diversos âmbitos. Um exemplo disso é a maneira como ela foi abordada em um concurso público³¹:

As demandas apresentadas aos assistentes sociais, a partir das novas configurações da pobreza, da exclusão social e dos altos níveis de desemprego são compreendidas na literatura como expressões da

- (A) nova problemática social.
- (B) crise de sociabilidade do capital.
- (C) nova situação existencial problema.
- (D) contra-reforma do estado.
- (E) **nova questão social.**

Nesse estudo não se compactua com essa posição, embora exista literatura que a aborda desse modo. A partir de tal exemplificação, “a nova questão social” é, implicitamente, considerada o objeto de intervenção profissional dos assistentes sociais. Isso comprova a existência de controvertidas concepções sobre a questão social, pois, ao ser concebida como “nova”, tal entendimento revela que ela é vista de forma fragmentada, como se existisse mais de uma questão social.

Aqui é oportuno reiterar as argumentações de Pastorini (2004). Ela afirma que falar de uma velha, em oposição a uma nova questão social, impede a compreensão da questão social na atualidade. Esse fenômeno pode se expressar de várias formas, mas não perdeu os traços essenciais e constitutivos da sua origem.

Mesmo quando reconhecida como objeto profissional dos assistentes sociais, a questão social, nem sempre, é associada a sua raiz, ou seja, como resultado da exploração do trabalho pelo capital. Portanto, concorda-se com autores que apontam não haver uniformidade sobre o entendimento da gênese da questão social (MACIEL; TÜRCK, 2004; MACHADO, 2007). Essa dificuldade de apreensão pode ter sua origem no meio acadêmico, visto que entre as produções teóricas acerca do tema também não há consenso. Talvez isso explique a heterogeneidade de entendimentos e por que os assistentes sociais, muitas vezes, não conseguem reconhecer o objeto sobre o qual devem operar e a origem dele. A saúde é o objeto da medicina, e não há consenso sobre a concepção de saúde, ela é um tema amplo, mas não se questiona que seja objeto dessa profissão. Já a subjetividade é o objeto da psicologia, sendo que também se constitui como um tema amplo, do qual não há

³¹ Concurso público dos Correios/RS – cargo assistente social júnior –, realizado em março de 2006.

consenso no interior dessa categoria. Assim como a saúde para a medicina e a subjetividade para a psicologia, a questão social é o objeto dos assistentes sociais, e não há consenso em torno das concepções de questão social, pois é um tema amplo.

Dentre os princípios do Código de Ética, está o compromisso da categoria profissional dos assistentes sociais com a construção de um novo projeto societário, o que implica a superação da ordem societal burguesa. Isso requer a apropriação de uma concepção teórica sobre a questão social que ofereça subsídios para a transformação da sociedade. Não basta intervir nas expressões de desigualdades, sejam elas econômicas, políticas ou culturais, pois, para a construção de processos de trabalho livres dos processos de alienação, é necessário compreender a gênese dessas disparidades.

As desigualdades, a partir da teoria marxiana, são originárias da relação conflituosa entre o capital e o trabalho. Portanto, quando os assistentes sociais remetem-se à questão social, estão voltando-se para o método que orienta o entendimento da injustiça social como um fenômeno decorrente das relações de produção.

A questão social, como toda categoria extraída do real, não pode ser vista concretamente, pois ela pode ser visualizada somente nas suas expressões: desemprego, analfabetismo, dentre outras. A questão social não se apresenta como as determinações do conflito entre capital-trabalho, é necessário haver uma abstração teórica para compreender que tais manifestações estão atreladas à questão social (MACHADO, 2007). Para haver essa abstração, é necessário o conhecimento teórico do método dialético-crítico que ilumina as leituras de realidade feitas pelos assistentes sociais. Segundo Prates (2003), a opção por um método é antes de tudo uma opção política, para efetivamente materializar a proposta de formação profissional, é um processo estratégico que requer consistência teórico-metodológica.

A academia é o espaço onde o debate se realiza, é o lugar dos embates teóricos de grande relevância. A partir das lutas de idéias, qualificam-se os conhecimentos. Contudo, muitas idéias que se apresentam como “novas”, reeditam velhas estratégias de manutenção da ordem vigente (PRATES, 2003).

Entende-se que as discussões em torno da “nova questão social” e do fim da centralidade do trabalho reeditam o conservadorismo, fazem parte da estratégia das

classes dominantes, para alcançar a hegemonia cultural do capitalismo, como se esse sistema fosse irreversível, negando a contradição capital-trabalho, a historicidade e a totalidade, fragmentando o conhecimento. Quando essas discussões são estabelecidas no espaço de formação profissional, de forma acrítica, é gerado um descompasso entre a prática docente e o projeto de formação, que não fragmenta história, teoria e método.

A abordagem dessa lógica, que não separa história, teoria e método, é própria da matriz crítico-dialética, que possibilita a reconstrução de distintas realidades e do fazer profissional em diferentes espaços sócio-ocupacionais a partir das mediações realizadas (SIMIONATTO, 2004, p. 34).

É o método dialético-crítico que possibilita aos assistentes sociais desvendarem o real a partir de um sistema de mediações que se renova permanentemente, viabilizando a incorporação do novo, não de modo espontâneo, mas a partir de uma reflexão crítica (SIMIONATTO, 2004). Os fundamentos teóricos metodológicos embasam os assistentes sociais para elaboração de leituras da realidade e ampliam o seu olhar sobre a questão social. Esta não se revela nas suas expressões imediatas, que são o objeto dado³² aos assistentes sociais nos espaços institucionais. As relações de produção que geram a questão social e configuram as relações sociais devem ser apreendidas na relação entre assistente social e usuário.

A fragilidade no adensamento teórico das assistentes sociais entrevistadas pode estar relacionada à reestruturação produtiva que resulta na reestruturação universitária. As universidades vêm instituindo processos de trabalho flexíveis às mudanças contemporâneas e, no âmbito do Serviço Social, isso acarreta uma dicotomia entre as diretrizes curriculares de 1996 e a realidade em que ocorre a prática profissional (MACIEL, 2006).

Atualmente, as relações de trabalho na universidade estão mais flexíveis. Essa nova configuração do contexto universitário abrange não só os contratos e as condições de trabalho dos professores, mas também as relações entre docentes e discentes. O processo de avaliação perdeu a rigidez, há uma tensão entre a formação generalista e intelectual e a formação especialista e operacional (MACIEL,

³² O objeto dado é a expressão da questão social, a demanda aparente ou o objeto institucional (TÜRCK, 2004).

2006), o que pode ser um dos fatores que explica a falta de adensamento teórico por parte das assistentes sociais entrevistadas.

Entre as causas da “flexibilização” no processo de ensino-aprendizagem, destacam-se o novo perfil de estudante trabalhador que não tem tempo para a leitura, a necessidade da empresa universitária em manter seus clientes e a pressão sobre os professores para que estabeleçam relações amistosas com os estudantes (clientes), pois, ao contrário, podem, em algumas situações, perder seus empregos.

Dentre as entrevistadas, há profissionais (C e F) que se graduaram antes da revisão curricular, quando a questão social não era considerada o objeto da profissão, nem o paradigma teórico utilizado como referência era o marxista, assim como a finalidade da categoria profissional não era a transformação da realidade. As demais entrevistadas (A, B, D e E), que se graduaram após a reforma curricular, tiveram sua formação em uma época em que os interesses da universidade passaram a ser compatíveis com os interesses do mercado. Portanto, a falta de clareza teórica a respeito do objeto de estudo e intervenção profissional é, em parte, fruto de uma formação que ocorreu em diferentes contextos, permeados de contradições. Por isso, as profissionais não podem ser julgadas e culpabilizadas por apresentarem fragilidade na apreensão teórica da questão social, assim como não devem ser vitimizadas por isso, já que é possível superarem as lacunas de formação, participando de espaços que discutem e problematizam a profissão.

Os depoimentos demonstram que existe uma variedade de concepções acerca da questão social e uma fragilidade teórica na compreensão do termo, visto que, apenas em um depoimento (D), a questão social foi explicitada a partir de sua gênese: a relação capital-trabalho. No entanto, o fato de mencionar a relação capital-trabalho não significa adensamento teórico, pois é necessário entender essa contradição, ou seja, é preciso conhecer o método para entender o que há de contraditório na questão social.

No depoimento a seguir, a entrevistada realiza uma autocrítica em relação ao entendimento construído sobre questão social, além disso, aponta que a formação acadêmica não forneceu subsídios para a compreensão teórica da questão social:

Não tenho bem clareza para te dizer a questão social é tal coisa. Não me recordo. Na verdade, nunca tive muito claro o que é de fato questão social. Eu acho que a gente foi pouco preparado, instrumentalizado. A gente falava o tempo todo, mas tivemos somente uma disciplina. Eu acho que questão

social são todos os problemas, tudo o que envolve uma conjuntura do sistema, de um grande sistema, de uma conjuntura política, econômica e social. Eu acho que seria, mais ou menos, isso (E).

As assistentes sociais relacionam a questão social a fatores macrossociais, entendem que ela se manifesta na realidade em que ocorrem as suas ações profissionais. No entanto, as entrevistadas não identificam o eixo gerador das desigualdades que está na relação capital-trabalho. Essa relação contraditória existente na sociedade capitalista precisa ser entendida a partir da historicidade e da totalidade. Com base em Barroco (2001), pode-se dizer que a leitura desarticulada é estimulada pela cultura capitalista, que aliena, separa as esferas sociais como se as mesmas fossem independentes umas das outras, desvinculadas da totalidade.

Identificou-se uma visão reducionista economicista sobre a questão social, pois os temas relacionados à etnia, ao gênero, à orientação sexual não foram associados às relações de dominação do capitalismo. Constatou-se que possuem uma leitura da realidade, de certa forma, desconectada da totalidade. Conforme Yamamoto (2005), a questão social deve ser apreendida em sua totalidade, recusando análises isoladas da realidade, sejam elas de cunho economicista, politicista ou culturalista.

A conexão universal é uma das leis da dialética, indicando que todos os fenômenos estão relacionados (MARTINELLI, 1991). As demandas provenientes de questões étnicas e de gênero encontram-se articuladas às relações de produção, determinadas pela contradição posta na sociedade capitalista. Num primeiro momento, essas demandas não se mostram como uma determinação do conflito entre capital e trabalho, cabe ao assistente social apreender tais situações, aparentemente desvinculadas da questão social, como produto dessa relação conflituosa, que é ocultada exatamente para que perca sua potência transformadora.

O processo de conhecimento é o primeiro momento da intervenção profissional, é o momento de conhecer para traçar proposições. Nesse processo, o assistente social se apropria da demanda aparente como uma expressão da questão social. O profissional vai relacionando a manifestação da questão social que emerge primeiramente a outras demandas, compreendendo todas as situações que surgem na sua relação com o usuário, em uma totalidade determinada pelas relações de produção (TÜRCK, 2006). Desse modo, a questão social é compreendida pelo

profissional como algo presente na vida dos usuários, e as demandas são entendidas de forma articulada com o todo historicamente determinado.

O assistente social faz essa conexão, articulando uma determinada situação de exclusão, que manifesta a questão social, com uma causa. Ele entende essa causa como um efeito condicionado por outra causa, que se constitui como efeito de uma outra, em um movimento de sucessivas aproximações com o real (LEFEBVRE, 1995). O aprofundamento do conhecimento da parte se dá pelo entendimento de sua articulação com as outras partes. No trabalho dos assistentes sociais, a expressão da questão social caracteriza-se como uma situação de exclusão manifestada na vida do usuário. O profissional deve conhecer essa parte manifestada por uma situação concreta, a partir de suas conexões com as outras partes que condicionam umas às outras, apreendendo a questão social nas histórias de vida dos usuários, determinadas pelas relações de produção, as quais os sujeitos se opõem e resistem.

Desse modo, as situações de adolescentes que cometem atos infracionais devem ser compreendidas a partir de suas causas, que são oriundas de outras causas, tendo sempre presente que, na sociedade capitalista, todos esses fenômenos possuem uma relação fundante: a contradição entre capital e trabalho que gera múltiplas causas. Esse processo de conhecimento, em que as situações de exclusão manifestadas na vida dos usuários devem ser compreendidas pelos profissionais de Serviço Social como expressões da questão social, pode ser exemplificado no texto a seguir, que foi utilizado para iniciar essa produção e agora é retomado:

Além do imaginário nacional

Na Tabaí vi o Diogo e os guri, jogando a bola que rola de pé em pé.
São assim como a bola e rolam.
Moram com a tia que não queria, vão para casa da avó que fica com dó.
Descobrem alívio no loló.
A bola rola, a vida se enrola.
Trocam a escola por uma lata de cola.
Roubam uma senhora aposentada.
Um policial vê e parte pra porrada.
O adolescente de 14 anos se sente incompreendido.
A senhora aposentada, injustiçada.
E o policial morto.
Manchete no jornal: um adolescente mata um policial!
A sociedade pensa “é um marginal” e diz sim à redução da idade penal.

E quando a situação chega ao assistente social, o que ele faz?
Passa a bola e enrola, ou intervém no jogo fortalecendo o Diogo?

(José Wesley Ferreira)

A questão social é compreendida, dialeticamente, a partir de suas manifestações particulares na vida dos usuários e de sua totalidade. As relações particulares encontram-se articuladas com as relações sociais determinadas pelas relações de produção, reintegrando o movimento do particular ao social.

A contradição que expressa o conflito entre o capital e o trabalho (questão social), não se mostra na imediatez dos fenômenos, ela precisa ser desvendada no devir do real. Esse desvendamento permite a compreensão da questão social como desigualdade e resistência.

No entanto, os diversos modos de resistência precisam ser desvendados. Ou seja, o ato infracional, a evasão escolar, o uso de drogas e o abandono, que foram explicitados no texto anterior, são estratégias adotadas pelo adolescente e seus pais, para resistir aos processos sociais. Sendo assim, elas são expressões da questão social, pois deflagram desigualdade e resistência. A condição de trabalhadores dos pais determinou a sua migração do interior para a capital na busca de um emprego. No entanto, eles não tinham moradia em Porto Alegre, o que os obrigou a deixar o filho com uma tia no interior. Essa tia não possuía vínculo afetivo com o menino que, após ser agredido verbal e fisicamente por ela, foi morar com a avó. Esse processo gerou um sentimento de dor no menino, que aderiu ao uso de drogas e, conseqüentemente, deixou de freqüentar as aulas. Sua avó, devido aos problemas de saúde, não conseguiu fazer com que ele freqüentasse a escola, e a convivência entre os pais e o adolescente era esporádica devido às limitações financeiras.

Quando os pais conseguiram emprego e espaço para moradia, o adolescente reintegrou-se à família, porém, os reflexos do abandono já marcaram sua trajetória para sempre. O agravamento da dependência química levou o mesmo a residir na rua, ao vir para a capital, momento em que comete o ato infracional. Esse processo não é similar para todos os sujeitos, a interconexão entre as múltiplas causas e efeitos da relação capital-trabalho é condicionada pelas particularidades dos usuários. No entanto, essas particularidades são determinadas por processos sociais com uma gênese comum, elas expressam a questão social.

As estratégias de resistência às desigualdades foram articuladas pela família, em vários momentos, por exemplo, quando os pais do adolescente migraram para a capital, buscando alternativas ao desemprego. Quando o adolescente saiu da casa da tia e foi para a casa da avó, ele articulou um modo de resistir ao abandono e à violência. O uso de drogas também foi uma reação à desigualdade, assim como o ato infracional.

Estratégias de resistência, embora polêmicas quando vistas no plano individual, como a drogadição e a prática de atos infracionais, mesmo considerando a contradição, podem ser entendidas como resistência (negação ou fuga de uma realidade desigual) – meninos de rua que usam cola para esquecer a fome, ou cometem atos infracionais para comprar alimentos. Contudo, essas formas de resistência são tratadas deslocadas do contexto e utilizadas para manipulação dos próprios sujeitos. Desse modo, o adolescente é responsabilizado pela sua exclusão, já que ele é usuário de drogas e comete atos infracionais. A mesma sociedade que produz a exclusão encarrega-se de julgar o seu “produto”, negando sua responsabilidade, culpabilizando os indivíduos por processos de violência produzidos socialmente, assim, ocorre o que é definido por Lamamoto (2005) como a criminalização da questão social.

A classe dominante utiliza diversas artimanhas para ocultar a diferença de classes, como o uso dos meios de comunicação que contribuem para o processo de criminalização da questão social. Eles reforçam uma superestrutura desfavorável para o entendimento da desigualdade como decorrência da lógica capitalista. No texto que segue, as expressões da questão social são tratadas de forma individualizada, como se os sujeitos fossem culpados pela própria situação que vivenciam:

Além de originarem-se de núcleos familiares desestruturados, parte dos transgressores reproduz suas histórias. Dos 657 jovens com menos de 18 anos recolhidos nas seis unidades da capital, pelo menos 77 (12%) já têm rebentos. São bebês criados pelas avós, porque os pais estão mantidos na Fase e porque, quase sempre, suas mães são adolescentes (ETCHICHURY, 2007, p. 35)³³.

³³ ETCHICHURY, C. O dna da violência. **Zero Hora**, n. 15.240, ano 44. Porto Alegre, 20 mai. 2007, p. 35.

O extrato da reportagem revela uma visão preconceituosa e reducionista em relação aos adolescentes que cometem atos infracionais. Tais atos são vistos como consequência da “desestruturação familiar”, da “falta da figura paterna”, como se as transgressões dos adolescentes estivessem desvinculadas da totalidade das relações de produção. Ao analisar a situação, isoladamente de um contexto geral, constrói-se uma leitura fragmentada, com base em juízos de valores alienados que contribuem para a reprodução da alienação social. A sociedade não reconhece que os adolescentes transgressores são produtos oriundos dela. Afinal, o processo de alienação:

[...] pode ser definido [...] como uma ação ou estado pelo qual um indivíduo, grupo, instituição ou sociedade se tornam alheios, estranhos, enfim, alienados em relação àquilo que constroem ou produzem e em relação a si próprios e às relações que estabelecem nesta construção. Em síntese, alienar-se é não reconhecer-se naquilo que se produz ou constrói [...] (PRATES, 2003, p. 105).

Desse modo, o aprofundamento teórico da categoria questão social é uma condição para articular as demandas postas ao trabalho dos assistentes sociais com a luta de classes. Isso pode contribuir para que os profissionais interpretem a realidade e possam intervir sobre ela, livres dos processos de alienação reproduzidos pelas instituições empregadoras.

Quando questionadas quanto à articulação da questão social com as demandas sobre as quais atuam na instituição, nenhuma das entrevistadas relacionou, explicitamente, as demandas dos usuários e as institucionais com a relação capital–trabalho.

[...] a relação que eu vejo entre essas demandas e a questão social é a falta de acesso para atender todo esse déficit [...] Então, a falta de acesso dessa população que recebe de 0 a 3 salários mínimos, que, em todo Brasil, 83% do déficit gira em torno dessa faixa de renda [...], o crescimento populacional, existem 70.000 famílias, mas as crianças dessas famílias crescem, querem casar e o déficit aumenta, então, isso é a questão social, só na área da habitação, fora os outros problemas (A).

Nesse depoimento, a demanda habitacional é relacionada à renda baixa da população, que vem crescendo e agravando a situação. Segundo a entrevistada, as políticas sociais não conseguem dar conta da demanda devido ao crescimento populacional e à falta de recursos investidos para essa política. Sendo assim, a falta

de acesso à habitação é explicada como fruto da desigualdade. No entanto, a assistente social não faz referência à origem das disparidades sociais.

A questão social é compreendida como o “social amplo”, algo desvinculado à exploração do trabalho e que não pode ser explicado a partir da luta de classes:

A consequência da questão social nessas demandas é quase um sufoco. As dificuldades vão se sobrepondo em cada um de nós, cidadãos nesse desmando, nesse desmando em nível de mundo, em nível de muitos sentidos, sem pensar em classe social, transcende isso, é muito mais uma questão de respeito, de condições humanas, de amor, de fraternidade. Eu acho que passa por aí, as expressões da questão social e as demandas vindas dessas expressões, porque poderiam ser muitas coisas dentro dessas expressões. Agindo diretamente nas demandas, isso em qualquer demanda, a partir de qualquer expressão, elas poderiam ser minimizadas sim, mas é um descaso, uma questão muito maior do que a falta do financeiro, da economia de um país, ou em nível de um governante (B).

Nesse depoimento, as expressões da questão social são entendidas como fenômenos que possuem múltiplas determinações, porém a entrevistada não soube definir quais são elas. A assistente social rejeita ou ignora a explicação de que questão social é fruto da luta de classes. A negação da luta de classes tem implicações profundas, pois significa não se reconhecer como integrante da classe trabalhadora, recusando a luta política mais ampla.

As assistentes sociais consideram a questão social e as demandas institucionais como sinônimos. Tal entendimento é expresso no depoimento:

Essas demandas são o nosso objeto de trabalho [...] o meu objeto aqui é justamente o que eles vêm procurar [...] é uma demanda dirigida [...] o meu objeto é justamente isso, é atender essa demanda que já vem dirigida [...] (C).

Desse modo, a questão social é compreendida como um objeto coisificado, separado do todo historicamente determinado. Essa é uma compreensão simplista do termo questão social, pois, ao compreender o objeto como algo similar à demanda institucional, as análises interpretativas do fenômeno são reduzidas, e o profissional não se apropria do seu objeto de trabalho, mas do objeto institucional.

Os processos de exclusão vivenciados pelos usuários foram relacionados ao sistema capitalista. Ou seja, em alguns momentos, as entrevistadas entendem que tais processos são fenômenos particulares que estão articulados com o todo:

[...] a demanda colocada pela instituição são as situações de exclusão social, então, essa é a relação com a questão social. Somado a isso, são os processos desses usuários, são as histórias de vida deles, carregadas de processos de exclusão, de violência de todo um sistema que ele vive dentro de uma cultura, de uma sociedade. Então, essa é a relação da questão social com a demanda que aparece na instituição (D).

A questão social também foi identificada como problemas políticos econômicos e sociais que geram outros problemas: violência, desemprego, alcoolismo. A assistente social entende a questão social como um fenômeno decorrente de vários eixos desencadeadores. O depoimento a seguir é elucidativo:

A relação é que tudo o que não vai bem nas relações do homem com o homem, com a sociedade, da sociedade com o mundo volta para as próprias pessoas. Tudo aquilo que, em uma conjuntura, não vai bem, todos os problemas políticos, econômicos e sociais, tudo o que não está em ordem [...] e se reflete na vida das pessoas, gerando o desemprego. O desemprego desencadeia o alcoolismo [...] A questão social tem vários eixos desencadeadores de problemas que originam outros problemas e se reflete na vida das pessoas, que são nossos usuários [...] tem a ver com estrutura e com a conjuntura, com a conjuntura de um país. Por exemplo, um país capitalista é uma estrutura, e o movimento que isso faz gera várias conjunturas que se reflete na ponta, uma conjuntura econômica, uma conjuntura política, uma conjuntura social, uma conjuntura familiar, mais ou menos assim (E).

Nesse depoimento, a questão social é relacionada às determinações macrossociais, que compreendem os aspectos econômicos, políticos e culturais que geram o desemprego, a violência e outras demandas postas ao trabalho dos assistentes sociais. Constata-se que a entrevistada entende a realidade em um permanente movimento dialético, mas não explicita o eixo desencadeador central desse processo.

Portanto, as entrevistadas, ao serem questionadas sobre a articulação entre a questão social e as demandas com as quais atuam (dos usuários, da instituição) demonstraram inconsistência teórica para essa compreensão. Das seis entrevistadas, somente uma delas relacionou as demandas com a relação capital-trabalho.

Nos depoimentos, evidenciou-se a dificuldade de compreensão do objeto profissional no espaço institucional, como se observa no relato que segue:

[...] a gente está sempre revendo esse objeto, porque o objeto se confunde em algumas coisas, [...], muitas vezes, a gente se pergunta se nós

identificamos, claramente, o nosso objeto [...]. Tu trabalha com famílias de baixíssima renda e com outras que recebem 6 salários mínimos [...]. Então, muitas vezes, nos vem essa pergunta: qual é o nosso trabalho? É só com a expressão da questão social naquelas famílias de baixa renda, ou a gente pode incluir essas outras pessoas que recebem 6 salários mínimos também? Então, não está claro[...]. O objeto é a questão social na área da habitação. Só que como eu te disse, a gente não trabalha somente nisso, têm outras frentes. Então você me pergunta: qual é o objeto? Bom, aí é que esta né. O forte são as famílias de baixa renda, essa expressão da questão social, pela falta da habitação (A).

O reducionismo economicista é evidenciado, mais uma vez, no estudo, através desse depoimento que relaciona a questão social somente à pobreza. A entrevistada não visualiza a questão social na vida dos usuários que recebem 6 salários mínimos. No entanto, esses usuários pertencem à classe trabalhadora, vivenciam os processos de alienação, já que estão privados de usufruir a riqueza que o seu trabalho produz.

A compreensão economicista reducionista sobre a questão social contribui para que a profissional se aproprie do objeto institucional: “objeto de trabalho é a expressão da questão social na área da habitação” (A).

Nos depoimentos que seguem, identifica-se a apropriação do objeto institucional como objeto profissional:

[...] o meu objeto de trabalho são as famílias e a partir da família ocorre a minha intervenção e todo um processo de trabalho (B).

[...] o meu objeto de trabalho aqui dentro é justamente com essas duas demandas: a demanda de orientação sobre a legislação previdenciária e a demanda de orientação para habilitação do BPC³⁴ (C).

Eu identifico a partir das demandas que vão aparecendo [...] a questão emergencial [...] (D).

Eu não tenho um único objeto, o meu objeto é o sujeito, é a pessoa para quem eu vou direcionar a minha ação, é a prioridade do momento, é a criança que chegou marcada [...] é a drogadição, a saúde mental, o desemprego, o fulano que não tem documentos [...] Então, se eu te disser que o meu objeto são todas as famílias em situação de vulnerabilidade, esse é o meu objeto dentro da instituição [...] (E).

O meu objeto de trabalho é o cumprimento da pena [...] (F).

Os assistentes sociais se inserem no cerne dos objetos organizacionais, instituídos socialmente para atender às demandas fragmentadas, separadas da questão social. Nesse processo, o objeto profissional se confunde com o objeto organizacional (GENTILLI, 2000). Exemplo disso é o relato de uma entrevistada: “[...]”

³⁴ Benefício de Prestação Continuada, previsto na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS).

a gente está sempre revendo esse objeto, porque o objeto se confunde em algumas coisas [...]”(A).

Desse modo, a apropriação do objeto institucional expressa a contradição entre a direção social assumida no projeto ético-político, com a direção imprimida pelas instituições que atuam com as expressões da questão social. Conforme Martinelli (2007), na perspectiva do positivismo, a instituição é concebida como um sistema pronto, acabado, sua prática é a reprodução do já produzido. Por outro lado, diante de uma perspectiva dialética, as instituições constituem-se como espaços contraditórios em que se encontram, paradoxalmente, os processos de manutenção e de transformação.

Retoma-se a questão norteadora, a qual se buscou responder: **Quais os fundamentos teóricos que os assistentes sociais adotam para apreender seu objeto de trabalho?**

A questão social possui múltiplas expressões na sociedade, nas instituições e na vida dos usuários e, para entendê-la, é preciso apreendê-la no movimento das relações sociais concretas em que se expressa. Predominantemente, a questão social foi entendida como um fenômeno amplo, relacionada com aspectos macrossociais.

Identificou-se, nos depoimentos, que a fragilidade teórica das assistentes sociais condiciona suas concepções acerca do objeto de trabalho profissional. A falta de aprofundamento do método dialético-crítico é evidenciada na compreensão reducionista, economicista e fragmentada do conflito entre capital e trabalho, o que resulta na falta de articulação da questão social com a historicidade, contradição e totalidade, categorias centrais do método.

Desse modo, situações em que os usuários vivenciam a violência doméstica, por exemplo, não são visualizadas como expressões da questão social, pois não são vistas em uma totalidade historicamente determinada pela contradição fundante do capitalismo. Essa leitura fragmentada da questão social é evidenciada não somente entre os sujeitos da pesquisa, mas na literatura e entre professores do Serviço Social que acreditam que nem tudo se explica pela luta de classes e rejeitam as compreensões macrossociais e o método dialético-crítico. Muitas vezes, é defendida a existência de “questões sociais” e/ou de uma “nova questão social”, o que ignora a processualidade dos fatos no capitalismo, negando a ontologia do trabalho na constituição do ser social e, portanto, a centralidade do trabalho na sociedade

capitalista, já que, para esse sistema manter-se vivo, é imprescindível a exploração do trabalho humano pelo capital.

Entende-se que a reestruturação universitária aliada à incorporação acrítica das discussões acerca da “nova questão social” contribuiu para a falta de adensamento teórico por parte dos estudantes de Serviço Social. Atualmente, o ritmo de vida acelerado, imposto pelo mundo do trabalho, dificulta o aprofundamento das discussões teóricas. Desse modo, os debates superficiais sobre a existência de uma “nova questão social” confundem os estudantes em processo de formação e vão de encontro a uma perspectiva teórica crítica, compatível aos princípios éticos assumidos pela categoria dos assistentes sociais. Esse processo contribuiu com o reducionismo na apreensão da questão social, fragilizando teoricamente os profissionais que, por não compreenderem a dimensão do seu objeto, confundem o objeto institucional com o objeto da profissão, aceitando a identidade atribuída³⁵.

Como foi dito anteriormente, algumas entrevistadas se graduaram antes da revisão curricular, quando a questão social não era considerada o objeto da profissão, nem o paradigma teórico utilizado como referência era o marxista, assim como a finalidade da categoria profissional não era a transformação da realidade. Outras se graduaram após a reforma curricular, tiveram sua formação em uma época em que a universidade passou a atender aos interesses do mercado. Portanto, a falta de clareza teórica a respeito do objeto de estudo e intervenção profissional é decorrente, em parte, de um processo de formação ocorrido em diferentes contextos, permeados de contradições. Reitera-se que essas questões não devem ser tratadas de forma particularizada, as profissionais não são as únicas responsáveis por apresentarem fragilidade na apreensão teórica da questão social, assim como não devem ser vitimizadas por isso, já que é possível superarem as lacunas da formação, através da participação nos espaços de debate acerca dos rumos e desafios da profissão.

³⁵ Martinelli (1991) faz referência ao fato de que, ao nascer com uma identidade atribuída pelo capitalismo, o Serviço Social e, conseqüentemente, os assistentes sociais tornaram-se um não ser, pois esses profissionais não direcionavam suas ações de forma autônoma, mas de forma alienada e alienante. Alienada porque os agentes sociais, assim denominados na época, não tinham conhecimento dos reais impactos de sua prática; alienante porque, quando se aproximavam das famílias operárias, os assistentes sociais passavam os valores dominantes para os usuários que os reproduziam.

5.2.2 ANÁLISE DOS MODOS DE INTERVENÇÃO: respondendo à segunda questão norteadora

Para responder à segunda questão norteadora (**como os assistentes sociais intervêm na questão social, a partir de sua instrumentalidade?**), foram elaboradas as seguintes perguntas:

- Como você desenvolve o processo de trabalho com esse objeto (objeto de trabalho identificado no espaço institucional)?
- Quais são os conhecimentos, os referenciais teóricos que você utiliza para desenvolver o processo de trabalho?
- Qual o seu entendimento de processo de trabalho?
- Quais as técnicas que utiliza?
- Quais as competências, habilidades e atitudes necessárias para o desenvolvimento do processo de trabalho?

As demandas postas às assistentes sociais são as mais diversas, assim como as formas de intervenção e a natureza dos espaços institucionais nos quais se inserem. Iamamoto (2005) refere que nem todos os trabalhos desses profissionais são idênticos, o que revela a importância dos componentes ético-políticos no exercício da profissão. Nos depoimentos que seguem observa-se a diversidade de ações desenvolvidas pelas assistentes sociais:

Como é que se dá esse processo? Depende de qual programa o assistente social está inserido [...]. Tu não precisa te preocupar tanto com as famílias com a renda mais alta, porque eles têm um trabalho, uma condição escolar e de saúde melhor. Tu não precisa articular as demais políticas para trabalhar com esse público [...]. O assistente social leva essas famílias para conhecer o novo habitat, tira dúvidas com relação ao contrato, ele faz uma entrevista com essas famílias para ver como é que eles vão conseguir pagar as prestações, só que fica nisso. Já o processo de trabalho com famílias que recebem de 0 a 3 salários mínimos é mais complexo, porque tu não trabalha somente a questão da habitação, tem a questão da saúde, da educação [...] é necessária a articulação com as demais políticas [...] (A).

O primeiro atendimento é do assistente social [...] É exatamente o processo de trabalho apreendido na academia: a questão do acolhimento, da escuta [...]. Depois o usuário passa pelos outros profissionais e volta para o Serviço Social, para iniciar o processo de intervenção na família, abordando desde a questão das dinâmicas, da disfuncionalidade familiar, da organização familiar, da dinâmica familiar, da construção de vínculos [...] (B).

Dentro da instituição, com grupo e com atendimento individual, e fora, com palestras e oficinas [...]. Eu atendo toda a demanda [...] que chega lá: “quero me aposentar, quero saber os critérios para me aposentar” e, aí, eles são encaminhados para mim [...] eu atendo em grupo, eu faço em média 2 a 3

grupos por manhã. Então eles chegam, eu reúno. Nos grupos que eu desenvolvo, eu faço uma acolhida [...] informando que eles estão buscando um atendimento público e gratuito e os critérios de inserção [...]. Então, feito isso, em um segundo momento as pessoas que são elegíveis a esse benefício permanecem. E eu faço o atendimento individual com a orientação sobre a documentação necessária, dos formulários que devem ser preenchidos e, se eles já têm os documentos, eu já faço o agendamento para que seja aberto o processo de habilitação [...] (C).

A partir de atendimentos, de avaliações, de acompanhamentos de pessoas, [...] auxiliando elas, construindo alternativas para superar as dificuldades que estão emergindo nos atendimentos (D).

Através dos instrumentos técnicos, visita domiciliar, documentação, entrevista, escuta, pensar, pensar, elaborar, construir a política. O modo como eu desenvolvo meu processo de trabalho depende da agenda, é muito dinâmico, não é uma coisa prontinha. Hoje eu fiz entrevistas de acompanhamentos, eu estou fazendo a tentativa de convencer um adolescente a fazer uma avaliação psiquiátrica, é a manutenção dele. A permanência dele no programa social depende que muitos movimentos sejam feitos e que ele consiga se inserir em algumas coisas, então foi bem a entrevista de ajuda [...] estar tentando ver o que acontece, tentando incentivar, alinhar. Daqui a pouco, eu estou ligando e dando o retorno. Daqui a pouco, eu estou mandando o *e-mail* para o psiquiatra: olha hoje eu consegui tal coisa [...] (E).

Eu tento mostrar que o usuário pode ser o protagonista da própria história [...] conseguindo cumprir sua pena [...] (F).

As diversas ações desenvolvidas pelos assistentes sociais são resultantes das múltiplas manifestações da questão social na sociedade. As instituições que contratam esses profissionais possuem propostas materializadas em projetos, programas e políticas sociais para trabalhar com as várias facetas do social. Conforme Iamamoto (2005, p. 63), os assistentes sociais não dispõem de todos os meios de trabalho para efetivar sua ação profissional³⁶. O trabalho se concretiza quando o profissional vende sua força de trabalho a uma instituição, que “organiza o processo de trabalho do qual ele participa”.

Evidencia-se que as ações profissionais são, em parte, moldadas pelos objetivos institucionais, conforme os extratos dos depoimentos: “O assistente social leva essas famílias para conhecer o novo habitat, tira dúvidas com relação ao contrato [...]” (A); “O primeiro atendimento é do assistente social [...]” (B); “[...] as pessoas que são elegíveis a esse benefício permanecem. E eu faço o atendimento

³⁶ Legalmente, o Serviço Social é uma profissão liberal, mas, segundo Iamamoto (2005), a profissão não possui essa tradição na sociedade brasileira, pois sua inserção no mercado de trabalho é mediada pela venda da mão-de-obra qualificada dos assistentes sociais. No entanto, atualmente, uma parcela minoritária da categoria profissional exerce sua prática de forma autônoma através de assessorias e consultorias.

individual com a orientação sobre a documentação necessária, dos formulários que devem ser preenchidos [...]” (C); “[...] convencer um adolescente a fazer uma avaliação psiquiátrica. A permanência dele no programa social depende que muitos movimentos sejam feitos [...] entrevista de ajuda [...] tentando incentivar, alinhar. [...]” (E); “Eu tento mostrar que o usuário pode ser o protagonista da própria história, [...] conseguindo cumprir sua pena” [...]”(F). Os dados empíricos indicam a heterogeneidade de funções desempenhadas. Tal diversidade decorre da multiplicidade de manifestações concretas da questão social, incluindo as formas de enfrentamento articuladas pela sociedade, através de projetos, programas e políticas sociais implementadas por instituições para intervir no social.

Reitera-se que a contradição entre capital e trabalho está latente na atualidade e necessita ser problematizada pelos sujeitos, estrategicamente, articulados. Portanto, devido a fragilização da classe trabalhadora, o social na contemporaneidade não está em questão através das reivindicações coletivas dos trabalhadores. Os motivos que levam as instituições sociais a intervir no social não estão relacionados, explicitamente, às lutas de classes (PEREIRA, 2001).

A unidade existente entre as ações profissionais tem sua centralidade na questão social, pois todas as demandas com as quais os assistentes sociais atuam podem ser apreendidas como expressões da contradição capital-trabalho. No entanto, as instituições não possuem como objeto a questão social, mas sim as demandas fragmentadas. Por pertencerem a uma categoria profissional que possui um projeto ético-político norteado pela superação da ordem burguesa e pela plena emancipação humana, os assistentes sociais trabalham com demandas decorrentes de um eixo gerador comum. Possuem um objeto de trabalho genérico, que é comum no trabalho de todos os profissionais.

A compreensão do objeto (questão social), nessa perspectiva, pressupõe a adoção do método dialético-crítico como teoria capaz de iluminar o entendimento da realidade. Desse modo, os assistentes sociais devem seguir, coletivamente, uma diretriz comum para suas ações profissionais de acordo com a teoria que dá luz à leitura da realidade.

Quando questionadas em relação aos referenciais teóricos utilizados para embasar suas ações profissionais, as assistentes sociais referiram:

O referencial crítico que é o norte do Serviço Social [...] isso que aprendi [...] a maioria usa esse referencial, o referencial crítico [...] o referencial dialético-crítico é um balizador do trabalho do Serviço Social, pelo menos na minha área [...]. O conhecimento da área da psicologia [...] porque, quando tu entra em uma casa, as pessoas se mostram, tu está entrando na intimidade daquela família, então, tu precisa entender. Tem muita questão da violência doméstica, muitas vezes, tu chega na casa de uma família de manhã, a mãe está fazendo e acontecendo com uma criança [...]. A questão do ECA, do estatuto do idoso, estatuto da pessoa portadora de deficiência [...] (A).

[...] a sociedade entende tão mal a nossa profissão, a cada espaço de trabalho que eu tenho iniciado [...] o trabalho do assistente social é praticamente desconhecido [...] tu tem que construir esse trabalho [...] desde a época do estágio eu percebia isso [...] a academia não te traz nada, a gente passa por professores muito capacitados [...] mesmo qualificados não têm o interesse de estar te sustentando, não têm essa preocupação [...]. Às vezes, tu perde tempo com algumas teorias que não fazem o menor sentido enquanto prática, enquanto apropriação do espaço, enquanto processo de trabalho [...] dificuldade de estar me apropriando de situações tão delicadas com aquelas crianças, com as famílias daquelas crianças, enfim, é família e mais família, e a minha bagagem profissional? O que eu aprendi na academia com relação à teoria para trabalhar com uma demanda dessas? [...] Não me lembro de ter recebido nada de especial para nenhuma demanda [...] (B).

[...] em função da própria experiência tão condicionada, tu nem fica pensando que conhecimento está utilizando aqui ou ali [...] o domínio da Legislação Previdenciária e assistencial, da LOAS [...] domínio de abordagem de grupo e individual [...] saber se comunicar de forma clara [...] (C).

[...] fazer a leitura não das situações isoladas, o próprio objeto de trabalho eu não o vejo isoladamente, mas ele faz parte de todo um contexto, de uma leitura que tu tem que ir muito mais além daquilo que está aparente (D).

Eu me reporto a algumas coisas nada muito enquadrado [...] Benjamim para entrevista de ajuda [...] Ozanira e Piaget para as crianças do trabalho infantil, psicologia do desenvolvimento para entender o comportamento das crianças [...] ECA, SUS e SUAS [...] eu quase não utilizo conhecimento teórico [...]. Se eu tiver que fazer um trabalho em que eu tenha que fazer uma análise de conjuntura, eu tenho que me reportar ao conhecimento teórico [...]. A graduação é importante para entender o desemprego, facilita o entendimento quando tu te depara com famílias onde os pais estão desempregados [...] (E).

Conhecimentos das leis [...] questões de dependência química [...] (F).

Os depoimentos das profissionais evidenciam a dificuldade de articulação da teoria com a prática. Quando questionadas em relação às teorias que orientam suas ações profissionais, referem-se ao conhecimento das leis e às técnicas de intervenção: “[...] A questão do ECA, do estatuto do idoso, estatuto da pessoa portadora de deficiência [...]” (A); “[...] o domínio da Legislação Previdenciária e assistencial, da LOAS [...] domínio de abordagem de grupo e individual [...]” (C); “[...] Benjamim para entrevista de ajuda [...] Ozanira e Piaget para as crianças do trabalho

infantil, psicologia do desenvolvimento para entender o comportamento das crianças [...] ECA, SUS e SUAS [...] eu quase não utilizo conhecimento teórico [...]” (E).

O trabalho que realizam, muitas vezes, é taylorizado, pois nem, sequer, pensam sobre o que fazem, como revela a expressão da entrevistada, em que a alienação é explícita: “[...] em função da própria experiência tão condicionada, tu nem fica pensando que conhecimento está utilizando aqui ou ali [...]” (C). Os depoimentos evidenciam a prática deslocada da teoria, a carência de método, a incapacidade de elaborar diagnóstico orientado pela totalidade.

É nítida a dificuldade de apreensão de algumas demandas como expressões da questão social, por isso, as assistentes sociais entendem que devem buscar conhecimento em outras áreas, já que não visualizam que estão diante do seu objeto: “O conhecimento da área da psicologia [...] porque, quando tu entra em uma casa, as pessoas se mostram, tu está entrando na intimidade daquela família, então, tu precisa entender. Tem muita situação de violência doméstica [...]” (A); “[...] psicologia do desenvolvimento para entender o comportamento das crianças [...]” (E).

A incompreensão de algumas demandas como expressões da questão social está atrelada ao entendimento reducionista do objeto profissional, resultante da falta de aprofundamento do método dialético-crítico. Por não compreenderem a dimensão do mesmo, as entrevistadas adotam uma postura tecnicista para “dar conta” das demandas que se apresentam, separando o uso das técnicas da teoria, que orienta a ação. Mencionaram que necessitam de conhecimento de outras áreas para entenderem várias situações, dentre elas, a violência doméstica e intrafamiliar. Os conhecimentos de outros saberes são importantes, mas o Serviço Social também possui uma forma de visualizar tal fenômeno. Para essa profissão, a violência é uma expressão da questão social.

As profissionais também demonstram uma certa insatisfação com a formação generalista que, segundo uma delas (B), não oferece embasamento teórico para entender as demandas específicas: “o que eu aprendi na academia com relação à teoria para trabalhar com uma demanda dessas? [...] Não me lembro de ter recebido nada de especial para nenhuma demanda [...]” (B).

O depoimento da entrevistada, que menciona não ter recebido conhecimento para trabalhar com determinadas demandas, é comprobatório de que tanto os educandos como os educadores experenciam uma prática bancária de educação.

Essa expressão é utilizada por Freire (2001) para referir-se a um ensino que deforma a criatividade de ambos e a capacidade que possuem de aprender criticamente. O ensino bancário está voltado apenas para a transmissão e recepção de conhecimentos, de forma mecânica e passiva.

O autor salienta que, apesar de submetido à prática bancária, é fundamental que o educando mantenha acesa em si a rebeldia, pois é ela que aguça a sua criatividade e o estimula a arriscar-se e aventurar-se, “imunizando-o” contra o poder apassivador do “bancarismo”. A força criadora do aprender é capaz de instigar os sujeitos, a partir das dúvidas e das curiosidades não supridas, a superarem as seqüelas do falso ensinar e do falso saber. Ou seja, apesar de todas as falhas do processo de formação, é preciso compreender que o conhecimento deve ser construído e compartilhado, o educador não é o único responsável por esse processo, afinal, como Freire (2001, p. 23) diz, “não há docência sem discência”.

Entende-se que a formação deve propor a articulação permanente das demandas com a questão social, pois não há como seguir o método dialético-crítico sem realizar esse movimento. Isso pode ser uma estratégia para impedir a falta de apreensão da realidade e a fragmentação entre as dimensões teórico-metodológica e técnico-operativa no momento da intervenção.

Como Baptista (2002) referencia, o objeto do planejamento da intervenção é reelaborado a partir das sucessivas aproximações do assistente social com a realidade que primeiramente se apresenta no espaço institucional. O profissional vai apreendendo essa realidade a partir das categorias centrais do método dialético-crítico – totalidade, historicidade e contradição. Conforme Türck (2006), o processo de conhecimento é o movimento no qual o profissional articula a teoria e prática, pois, assim como Baptista (2002), ela entende que o processo de desvendamento do objeto é orientado pelas categorias do método. Esse processo de desvendamento é operacionalizado através de sucessivos encontros entre assistente social e usuário, nos quais o profissional utiliza técnicas, mediando o uso desses instrumentos com o conhecimento teórico-metodológico que também compõe o instrumental e permite a apreensão teórica dos conteúdos dos relatos que emergem nas entrevistas, visitas domiciliares, etc (TÜRCK, 2006).

Portanto, o processo de planejamento (BAPTISTA, 2002) e o processo de conhecimento (TÜRCK, 2006) permitem a mediação da teoria com a prática, pois os instrumentais utilizados nas duas propostas englobam as dimensões teórico-

metodológica, ético-política e técnico-operativa, presentes na formação e no trabalho dos assistentes sociais.

Os trabalhos de graduação podem articular temáticas, como abuso sexual, violência doméstica, preconceito racial, etc., com o conflito capital-trabalho, pois não são temas dissociados da questão social. Essas demandas, mesmo não sendo desdobramentos diretos do conflito de classes, estão articuladas com as relações de produção. A resistência encontra-se inserida na unidade de contradição presente nessas demandas. Então, a violência que ocorre no núcleo familiar pode estar associada aos processos sociais como o desemprego, a falta de acesso à alimentação, à educação. Ao mesmo tempo, pode ser uma forma de enfrentar processos de desigualdade e exclusão que se originam no cerne do conflito de classes.

No entanto, para que o profissional possa conhecer essas associações entre as demandas que não se apresentam como determinações diretas do conflito capital-trabalho, é necessário mais do que conhecimento teórico, pois é preciso aproximar-se da realidade dos usuários para melhor conhecê-la e apreendê-la através da teoria que orienta as leituras de realidade e as intervenções. Por isso, às vezes, é necessário reelaborar a demanda institucional, pois os cronogramas de atendimento podem estar organizados de modo que a relação do assistente social com o usuário se resuma em um único encontro. Acredita-se que em um encontro não é possível desvendar a questão social na vida do sujeito, por mais conhecimento teórico que o profissional tenha acumulado ao longo de sua formação.

Esse debate necessita “amadurecer” no interior da categoria profissional, sobretudo nas instituições formadoras de assistentes sociais. Isso se faz imprescindível, pois esses profissionais têm conhecimento para trabalhar com demandas como violência doméstica, possuem uma leitura específica dessas situações, não necessitando, obrigatoriamente, recorrer a outras áreas do conhecimento para desempenhar a ação profissional.

Em contrapartida, outras demandas são facilmente compreendidas como expressões da questão social, por exemplo, o desemprego. Esse fenômeno é visto como algo que não é decorrente das escolhas individuais dos usuários, mas sim socialmente construído.

Em relação ao desemprego, as entrevistadas têm um olhar amplo do contexto. Pode-se considerar que isso é decorrente da formação generalista. Apesar

de, em alguns momentos, demonstrarem ter uma visão ampliada da realidade social, as profissionais estão sobrecarregadas de tarefas e têm dificuldade de relacionar o contexto conjuntural com o trabalho profissional, pois as condições de trabalho não favorecem isso, o que fica explícito no depoimento: “[...] tentando incentivar, alinhar e daqui um pouco eu estou ligando e dando o retorno, daqui um pouco eu estou mandando o *e-mail* para o psiquiatra, olha, hoje, eu consegui tal coisa [...]” (E). É nesse processo de sobrecarga de funções e tarefas que ocorre a apropriação do objeto institucional pelos assistentes sociais (TÜRCK, 2004).

Conforme já foi mencionado, o assistente social é relativamente autônomo, pois não possui os recursos necessários para colocar a sua força de trabalho em movimento. Desse modo, as instituições, que contratam e oferecem parte dos meios de trabalho, também organizam o processo de trabalho no qual os assistentes sociais participam, atribuindo³⁷ funções a eles. Segundo Türck (2004), os profissionais assumem essas funções que se acumulam e se caracterizam pela diversidade e pelo pragmatismo em um processo em que o objeto profissional se dilui no objeto institucional.

Para reverter esse movimento decorrente, em parte, da própria contradição que caracteriza a inserção do Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho, são importantes o aprofundamento do conhecimento teórico, do método dialético-crítico e a criação de estratégias para exercer, mesmo que relativamente, a autonomia profissional.

Essas estratégias devem possibilitar um redirecionamento da ação profissional a partir da teoria que orienta a prática. Por isso, não basta o conhecimento teórico, é necessário mover-se para utilizá-lo, e é nesse movimento que o profissional vai criando as estratégias da intervenção, reelaborando³⁸, ou desvendando³⁹ o objeto, criando e recriando estratégias de intervenção em um permanente movimento dialético entre teoria e prática. Portanto, o profissional pode ser um exímio conhecedor da teoria e não articular teoria e prática no momento da intervenção, pois, para isso, é necessário assumir um posicionamento e construir um caminho para intervir. Em muitas ocasiões, é preciso fazer oposição aos

³⁷ Identidade atribuída (MARTINELLI, 1991)

³⁸ Baptista (2002).

³⁹ Türck (2006).

cronogramas institucionais que determinam as técnicas utilizadas pelos assistentes sociais, assim como o número de encontros desses profissionais com os usuários.

Entende-se que esse movimento permite a apropriação do espaço de contradição e a negação da identidade atribuída. Ele se dá em águas revoltas, pois, na maioria das situações, as instituições impõem metas que, para serem efetivadas, exigem que o assistente social cumpra uma série de funções, como participação em reuniões, planejamento do trabalho em equipe, concessões de benefícios, entrega de pareceres e outras. É, justamente, nesse contexto, em permanente movimento, que o profissional deve exercer a sua autonomia relativa, esclarecendo aos empregadores e aos outros profissionais da equipe de trabalho que é ele quem determina as técnicas que vai utilizar, assim como o número de encontros com seus usuários. Isso significa que, para mediar teoria e prática, é preciso exercitar o caráter político da profissão e a autonomia na execução de suas diversas ações.

Identificou-se que as técnicas utilizadas pelas profissionais eram as que se adequavam à execução dos objetivos das instituições, como reuniões para explicar o contrato, entrevistas para explicar os critérios de concessão do benefício, entrevistas para convencer o usuário a internar-se. Portanto, tanto as técnicas como os objetivos da intervenção são pré-determinados pela instituição. Os assistentes sociais não devem, simplesmente, se moldar aos cronogramas institucionais, mas, por outro lado, não podem negar as atividades e os objetivos da instituição no processo de reelaboração do objeto, pois esse movimento tem início na “[...] operacionalização das demandas institucionais [...] a demanda institucional é o ponto de partida [...]” (BAPTISTA, 2002, p. 32).

A sociedade não sabe o que é, o que faz e para que serve o Serviço Social: “[...] a sociedade entende tão mal a nossa profissão, a cada espaço de trabalho que eu tenho iniciado [...] o trabalho do assistente social é praticamente desconhecido [...]” (B). A diversidade quanto às ações e tarefas desempenhadas pelas assistentes sociais contribui para a falta de clareza da intervenção profissional. Consta-se que elas não possuem nitidez e uniformidade de entendimento em relação à própria profissão.

Quando questionadas quanto ao entendimento de processo de trabalho, as entrevistadas referiram:

[...] é o fazer e como fazer o processo de trabalho e porque fazer [...] como tu está fazendo e onde tu queres chegar [...]. Requer conhecimentos anteriores [...] experiência [...] cada política tem um processo de trabalho diferenciado e tu precisa conhecer o andamento [...] (A).

[...] era muito mais restrito, era quase que ligar, ver no conselho tutelar a situação de tal usuário, fazer a denúncia, fulano faltou 2 ou 3 atendimentos com a psicóloga. Os outros assistentes sociais que trabalhavam aqui nunca ajudavam a fazer os pareceres porque entendiam que não sabiam fazer um parecer técnico [...]. As outras colegas da psicologia ficaram muito surpresas com o fato de uma assistente social querer fazer o parecer técnico [...]. Isso é um processo de trabalho, é apresentar possibilidades de fazer um processo diferenciado [...] (B).

[...] processo de trabalho é um conjunto de diversas ações inerentes à profissão que vão sendo executadas [...] a avaliação dele, a construção e reconstrução de tuas ações profissionais [...] (C).

Tem que ir além da questão da intervenção [...] uma construção coletiva entre usuário e instituição [...] processo construído com o usuário, ele não pode ser visto apenas tecnicamente ou teoricamente [...]. O trabalho do assistente social não pode ser fechado, não pode ter uma regra a ser seguida [...] tem que estar aberto a essas novas construções coletivas para alcançar os objetivos [...] (D).

Tudo o que move o meu dia-a-dia [...] vai direcionar a minha ação [...] Seria o meu processo de trabalho mesmo, as minhas ações, aquilo que eu vou executar no meu dia-a-dia [...] como eu vou estar executando o meu trabalho, é isso. [...] (E).

[...] É um espaço para pensar, refletir sobre o que eles querem da vida, sobre que projetos eles têm para si [...] (F).

O processo de trabalho é compreendido nos depoimentos como as ações desempenhadas. Identifica-se que as profissionais demonstram uma visão endógena, não visualizam os elementos do processo de trabalho, os condicionantes e as possibilidades de superação, pois falta conhecimento do método e introjeção do projeto ético-político.

A entrevistada "A" entende o processo de trabalho como o conjunto das ações desempenhadas para atingir objetivos e finalidades. Essas ações devem ser construídas com os usuários e com os colegas de equipe, e necessitam ser avaliadas, constante e coletivamente, nos espaços institucionais. De acordo com Netto (2006), os homens sempre atuam teleologicamente, ou seja, suas ações são orientadas para atingir metas. Individual ou coletivamente, as ações humanas têm sua base em necessidades e interesses.

O projeto profissional dos assistentes sociais vincula-se a um projeto societário⁴⁰, contendo propostas para o conjunto da sociedade (NETTO, 2006). O projeto ético-político do Serviço Social é comum a todos os integrantes dessa profissão, independente dos espaços em que atuam. As ações profissionais dos assistentes sociais possuem um objetivo central que é a construção de uma sociedade livre dos processos de alienação impostos pelo capitalismo. Logo, a profissão possui um produto⁴¹ genérico.

Na sociedade capitalista, os projetos societários são sempre projetos de classe e possuem uma dimensão política como todos os projetos coletivos. O projeto profissional do Serviço Social explicita claramente sua vinculação com os interesses da classe trabalhadora, definindo seu posicionamento político no interior da luta de classes. Desse modo, a direção social do trabalho dos assistentes sociais encontra-se na contramão do projeto societário dominante (neoliberal) (NETTO, 2006).

A experiência histórica mostra que na ordem do capital, por razões econômico-sociais e culturais, mesmo em um quadro de democracia política, o projeto societário da classe trabalhadora dispõe de condições desfavoráveis para enfrentar o projeto da classe politicamente dominante (NETTO, 2006). Portanto, direcionar as ações de acordo com os princípios éticos assumidos legalmente pela profissão é “remar” contracorrente nas instituições.

Apesar da finalidade genérica da profissão ser contraditória aos propósitos das instituições empregadoras, o trabalho profissional dos assistentes sociais necessita ser mediado através da vinculação desses trabalhadores aos espaços institucionais. Segundo Faleiros (2006), o Estado não pode ser visto somente como um instrumento da burguesia, mas como um espaço de enfrentamento da hegemonia e contra-hegemonia, onde mudam as condições de trabalho de acordo com a correlação de forças em presença. As correlações de forças manifestam-se nas instituições e são determinadas pelas relações de classes.

As instituições podem inserir as demandas da classe trabalhadora em suas ações. Isso ocorre pelo movimento de acirramento da contradição manifestada na correlação de forças entre a burguesia e o proletariado. No entanto, a incorporação da demanda central, que é o acesso aos meios de produção, requer um movimento

⁴⁰ Os projetos societários são projetos coletivos, mas seu traço peculiar reside no fato de se constituírem como projetos macroscópicos, como propostas para o conjunto da sociedade.

⁴¹ Como já foi mencionado, o produto é a materialização das finalidades antecipadas mentalmente pelo trabalhador, antes de sua ação, através dos meios de trabalho no objeto de trabalho.

que desencadeia em outro, materializado na construção de uma sociedade menos desigual, sem exploração. As políticas sociais não são suficientes para revolucionar, nem os assistentes sociais sozinhos, isso é para além do âmbito profissional.

O projeto ético-político dos assistentes sociais entende a luta por direitos como um processo em que a garantia de um direito deve desencadear a garantia de outro. Como o Código de Ética pressupõe a plena emancipação dos sujeitos, esse processo de garantia dos direitos tem um norte, um caminho a seguir, que, em última instância, prevê a apropriação da máquina estatal pela classe trabalhadora e a garantia do acesso universal aos meios de produção. Para tanto, o Estado deverá ser extinto. Caso contrário, a exploração deixará de ocorrer na relação da burguesia com o proletariado e ocorrerá na relação entre o Estado e o proletariado. No entanto, primeiramente, o Estado tem que ser fortalecido e submetido aos interesses da classe trabalhadora. Esse movimento revolucionário não depende da vontade política de sujeitos isolados e requer condições históricas, requer a reorganização coletiva da classe trabalhadora para inserir a questão social na agenda pública.

Sob uma perspectiva mecanicista, o Estado representa somente os interesses da classe dominante, mas com os estudos sobre a hegemonia em Gramsci, foi possível superar essa perspectiva de análise, pois à medida que ocorria a conscientização e a organização da classe trabalhadora, esta começou, paulatinamente, a se libertar da hegemonia burguesa e iniciou um processo que culminou na incorporação de suas demandas na agenda pública, e o Estado passou a ser concebido como uma instituição que, contraditoriamente, reproduz e transforma as relações sociais através das políticas sociais (COUTINHO, 1981). Reitera-se que a luta pela construção de uma sociedade menos desigual e a materialização do projeto ético-político dependem de condições históricas. Para a transformação social se efetivar, é preciso ocorrer o acirramento da contradição.

Entende-se que tais considerações, como já foi dito, expressam a utopia no sentido de inédito, mas viável, algo que indica o caminho a ser trilhado. Essa discussão foi trazida nesse estudo para explicitar os motivos pelos quais os objetivos profissionais andam na contramão dos objetivos das instituições empregadoras. Se o objeto é a questão social, que é originária da contradição entre o capital e o trabalho, a finalidade profissional é a extinção da sociedade burguesa e das organizações que a compõem. Para atingir essa finalidade, é necessário que a classe trabalhadora se aproprie da máquina estatal, processo que se dá através da

universalização dos serviços, que têm sua gestão e implementação mediados por processos de trabalho, nos quais os assistentes sociais estão inseridos.

Sendo assim, as ações profissionais requerem o conhecimento anterior relacionado com a finalidade da profissão. Isso mostra a íntima relação entre as dimensões teórico-metodológica e ético-política.

Os instrumentos utilizados pelas assistentes sociais entrevistadas são os seguintes: “visitas domiciliares e reuniões [...] entrevistas e estudos sociais [...]” (A). “Parecer técnico, visita domiciliar, entrevistas e grupo operativo [...]” (B). “Abordagem grupal, individual, parecer social [...]” (C). “Entrevista individual, observação, escuta [...]” (D). “Entrevistas, visitas domiciliares, reuniões, contatos telefônicos, *e-mail*, reuniões planejamento [...]” (E). “Abordagem individual, de grupo [...] parecer [...]” (F). Observa-se que há uma certa similaridade quanto ao uso de técnicas.

A definição dos instrumentos é um momento extremamente importante para o profissional intervir no espaço institucional. As instituições empregadoras podem determinar as técnicas a serem utilizadas pelo assistente social, mas ele pode selecionar aquelas que, conforme o seu julgamento, são mais adequadas à finalidade que deseja alcançar.

[...] eu ia fazer visita domiciliar e ia todo mundo junto nas visitas [...]. Isso foi uma coisa que eu tive que limitar [...]. Nessa oportunidade eu falei que a visita domiciliar não é uma conversa de comadres e comecei a fazer as visitas sozinha, justificando que esse era um instrumento de trabalho dos assistentes sociais (D).

O adequado uso das técnicas pode contribuir para que os assistentes sociais delimitem o seu espaço na instituição. À medida que realizam a escolha das técnicas de acordo com suas finalidades, se reconhecem no planejamento dos processos de trabalho. A utilização das técnicas vai sendo mediada pelo conhecimento teórico-metodológico⁴², que orienta as ações profissionais de acordo com os propósitos do projeto ético-político.

Segundo Prates (2003), o instrumental do trabalho do assistente social é composto por técnicas, instrumentos, planos, políticas, estratégias, conhecimentos teórico-metodológicos, pesquisas, programas, serviços, etc. Portanto, esse profissional, assim como outros trabalhadores, faz uso de conhecimentos e de um

⁴² Para Iamamoto (2005), os conhecimentos teórico-metodológicos também são meios de trabalho que ajudam na leitura da realidade e na intervenção profissional.

arsenal de coisas, que ele, conscientemente, integra em seu processo de trabalho para poder dirigir uma atividade sobre o objeto de trabalho.

Então, o instrumental permite a efetivação de tal processo, como esclarecem Marx e Engels (1989, p. 205):

Além das coisas que permitem ao trabalho aplicar-se a seu objeto e servem de qualquer modo para conduzir a atividade, consideramos meios de trabalho em sentido lato todas as condições materiais seja como for necessárias à realização do processo de trabalho. Elas não participam diretamente do processo, mas este fica sem elas total ou parcialmente impossibilitado de concretizar-se [...].

Sendo assim, escolher quais as técnicas, em que momento e como elas serão utilizadas, constitui-se como uma atitude de rompimento com a alienação no planejamento dos processos de trabalho nos quais os assistentes sociais se inserem. As entrevistadas referiram que, além do conhecimento teórico, é importante:

[...] ter empatia [...] capacidade de construir vínculos com a comunidade [...] escuta é fundamental [...] não julgar [...] aprender a lidar com as frustrações [...] (A).

[...] estar sempre construindo conhecimento [...] saber fazer escuta [...] intervir no momento necessário [...] ter paciência e muita capacidade de empatia [...] entender o usuário como único (B).

[...] a experiência profissional, o acúmulo, a vivência, me traz mais tranquilidade até para administrar os problemas estruturais da instituição [...]. Quando eu vou fazer um parecer para subsidiar uma concessão de permissão médica, eu já vou tendo o cuidado de explicar para eles que isso não é uma política previdenciária, que é uma política assistencial [...] (C).

[...] a competência relacional [...] se colocar no lugar do outro [...] ter uma atitude pró-ativa [...] saber lidar com aquilo que te contraria profissionalmente, habilidade de lidar com o novo [...] (D).

Muito dinamismo, muito pique, principalmente com relação aos objetivos, quais são as nossas obrigações, aquilo que a gente tem que dar conta [...] tem que ter ânimo, perseverança e manter a utopia [...] (E).

Tem que saber ouvir, a questão da vinculação, ser criativa [...] (F).

Através dos depoimentos, observa-se que o trabalho realizado pelas assistentes sociais entrevistadas precisa ter um sentido em suas vidas. Ou seja, para operacionalizar um trabalho e para que este tenha um significado social, elas

entendem que o aparato teórico, técnico e metodológico, apesar de importante, não é suficiente. É preciso estabelecer um vínculo com o usuário, que acima de tudo é um sujeito.

Como Martinelli (1999) referencia, é preciso entender não apenas as condições de vida dos sujeitos, relacionadas aos aspectos materiais de sobrevivência, à sua realidade concreta, isso, sem dúvida, é fundamental, mas os assistentes sociais precisam compreender o modo de vida desses usuários, o que envolve a experiência social dos mesmos, considerando os seus sentimentos, as suas vivências e os seus valores. Por isso, a importância da vinculação nos atendimentos, pois, para esses profissionais poderem promover o acesso a direitos, eles têm que conhecer o cotidiano de seus usuários.

O Serviço Social como uma profissão que enfrenta os desafios cotidianos, em que as expressões da questão social se contextualizam na vida dos sujeitos, a partir do sofrimento, causados pela exclusão e pela negação de direitos, necessita com certeza exercitar a competência relacional. Sob todos os ângulos, relação implica troca, respeito, compartilhamento, flexibilidade e confiabilidade. Este conhecimento possibilita a reflexão de como estes elementos foram vividos nas trajetórias de vida de cada um e como foram incorporados na competência relacional (TÜRCK, 2007, s/p).

Diante disso, pode-se dizer que a competência relacional, como Türck (2007) salienta, não é 'pieguice', é algo que não pode ser secundarizado, pois significa aprofundar o conhecimento para usá-lo com competência técnico-operativa na promoção e garantia de direitos. No entanto, é problemático restringir a intervenção ao vínculo, deixando de incluir o desenvolvimento de processos sociais de organização e participação.

A participação torna-se questão social à medida que as contradições desafiam os sujeitos, e eles tomam consciência da sua realidade e articulam estratégias de enfrentamento (SOUZA, 2004). Os assistentes sociais não podem limitar a sua intervenção à vinculação com o usuário, mas precisam vincular para avançar e instigar a reflexão, contribuindo para que o usuário adquira o conhecimento das causas da exclusão que vivencia no seu cotidiano para, assim, iniciar o processo de participação.

A consciência é a visão de mundo dos sujeitos e pode ser construída fora da realidade objetiva, conduzindo-os à falsa consciência. A consciência também pode desenvolver-se a partir da realidade objetiva dos homens, levando-os à consciência

crítica, pois “[...] a consciência, antes de mais nada, é a consciência do meio sensível mais próximo [...]” (SOUZA, 2004, p. 88).

Portanto, a vinculação necessita ser seguida da conscientização e da participação. A vinculação do assistente social com um usuário que vivencia o desemprego pode contribuir para que o sujeito desempregado reelabore sua consciência em relação à situação de exclusão que vivencia, propiciando que o mesmo reflita sobre a falta de trabalho, e entenda que ela não é resultado de sua “incapacidade”, mas sim de um processo socialmente construído que deve ser enfrentado coletivamente e não apenas individualmente, através da busca de cursos de aperfeiçoamento profissional. Estudos (MAGALHÃES, 2007) confirmam que o desemprego atinge pessoas de todos os níveis de formação e que, até mesmo, as mais escolarizadas vivenciam as refrações desse grave fenômeno, que é uma das expressões da questão social.

O usuário pode vir a desenvolver a consciência crítica em relação a sua experiência sensível de desempregado e a consequência disso pode ser a participação através da organização coletiva. Conforme Souza (2004, p. 93), “conscientização é organização, pois supõe tomada de atitude que implica a compreensão da força social da população quando articulada e organizada”.

A organização é o principal instrumento de ação comunitária, pois implica a articulação consciente em torno de interesses comuns, que motivam as ações coordenadas para atingir um fim coletivo (SOUZA, 2004). A vinculação deve ser um instrumento para o desencadeamento de processos sociais como a organização e a participação coletiva em torno de interesses afins. Sendo assim, quando a expressão da questão social é o desemprego, a relação entre o assistente social e o usuário pode contribuir para que este desenvolva uma consciência crítica. Ao romper com a consciência alienada, o sujeito deixa de entender a situação que vivencia como responsabilidade exclusivamente sua. Desse modo, o usuário vai compreendendo que o desemprego não está atrelado somente à falta de qualificação profissional, e vai rompendo com os juízos de valores difundidos na sociedade, através dos meios de comunicação que propagam que existem empregos, mas que há insuficiência de trabalhadores qualificados para preencher as vagas.

Esse movimento pode contribuir para que os sujeitos reformulem as estratégias de enfrentamento às expressões da questão social. Ao entenderem que,

individualmente, não conseguirão fazer resistência, reconhecem a importância organização coletiva para resistir e enfrentar as múltiplas manifestações da questão social.

É chegada a hora de retomar a questão norteadora, a qual se buscou responder: **Como os assistentes sociais intervêm na questão social, a partir de sua instrumentalidade?**

Os depoimentos demonstraram a diversidade de ações desenvolvidas pelas assistentes sociais nos processos de trabalho nos quais se inserem. Essas ações são adequadas aos objetivos institucionais que, nem sempre, são similares aos objetivos profissionais dos assistentes sociais.

Entre as entrevistadas, observou-se que existe similaridade quanto às técnicas que utilizam, as profissionais não possuem dificuldade na utilização dos instrumentos, como entrevistas, visitas domiciliares, etc., mas sim na construção de diagnósticos da realidade. Ou seja, as entrevistadas não conseguem articular a dimensão teórico-metodológica com a dimensão técnico-operativa. Desse modo, a competência teórico-metodológica não é acionada como parte do instrumental de trabalho que as assistentes sociais inserem entre si e o objeto que, através de sua ação interventiva, será submetido ao processo de transformação.

Essa carência de método aliada à inserção profissional, em um contexto repleto de demandas, contribui para que as assistentes sociais acumulem tarefas no contexto institucional. Nesse processo alienado e alienante⁴³, as profissionais não conseguem pensar em suas ações como um processo de trabalho que contém um objeto, meios e produto, ao invés de se apropriarem do objeto profissional, apropriam-se do objeto institucional⁴⁴. Então, os entraves à abstração teórica, decorrentes da própria rotina institucional, aliados à fragilidade na apreensão da questão social, conduzem as profissionais a recorrerem às técnicas, de modo fragmentado da teoria. Muitas vezes, realizam um trabalho taylorizado, já que não pensam sobre o que fazem, o que revela a presença dos processos de alienação.

⁴³ Martinelli (1991).

⁴⁴ Türck (2004).

5.2.3 ANÁLISE DO PRODUTO: respondendo à terceira questão norteadora

Com o objetivo de responder à terceira questão norteadora (**qual é o produto do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento da questão social?**), foram elaboradas as seguintes perguntas:

- Como o trabalho desenvolvido pelo assistente social incide no objeto por ele construído?
- Qual é o produto do trabalho do assistente social na instituição?
- Quais os limites e possibilidades para o trabalho do assistente social?
- Como você se sente em relação ao seu trabalho?

Conforme o depoimento que segue, o assistente social:

[...] é um profissional descontente com o que está posto [...] provoca avaliações e isso incide na questão institucional e junto com o usuário [...]. O conhecimento da realidade faz com que os assistentes sociais tenham argumentos para sugerir mudanças nos projetos, porque tu vai colocar 15 pessoas numa casa como essa, não tem como. Tem o caso dos cadeirantes e tu tem que dar um jeito, tu não vai dar uma casa onde não entra a cadeira de rodas.[...] eles se tornam mandatários e não só beneficiários [...] (A).

Identifica-se nesse depoimento a categoria da contradição. Para operar sobre a realidade, modificando-a, é necessário indignar-se com o que está posto, pois só assim a superação é possível. A insatisfação com o que está dado nos espaços institucionais é decorrente da finalidade genérica da profissão que é explicitada através dos princípios éticos que norteiam as ações profissionais dos assistentes sociais, como salientou a entrevistada, referindo-se aos usuários: “[...] eles se tornam mandatários e não só beneficiários [...]” (A). Ou seja, a profissional, ao fazer tal enunciação, está referindo-se ao fortalecimento da autonomia, da cidadania, da participação⁴⁵ dos usuários como um produto de sua prática. Em algumas situações, as intervenções geram um processo de conscientização e participação que retornam aos assistentes sociais como produtos que geram, simultaneamente, novas demandas. Isso fica explícito no depoimento a seguir:

⁴⁵ O processo de participação se “expressa através da conscientização, organização e capacidade contínua e crescente da população ante a sua realidade social concreta. Como tal, é um processo que se desenvolve a partir do confronto de interesses presentes a esta realidade e cujo objetivo é a sua ampliação enquanto processo social” (SOUZA, 2004, p. 84).

[...] algumas vezes, a mudança deles é tão grande que eles me colocam na prensa, cobrando atitudes, querendo falar com os responsáveis pela obra, exigindo soluções para os problemas da comunidade, como escolas, creches, postos de saúde (A).

Constata-se que o objeto (falta de habitação) tornou-se matéria-prima a partir da ação direcionada a um fim (trabalho). A assistente social concretizou sua intervenção através de reuniões e de visitas domiciliares, mediadas pelo conhecimento teórico-metodológico e pela finalidade política, para transformar a falta de habitação em conscientização e participação, que são “produtos” e podem, posteriormente, ser matéria-prima ou meio de outro processo de transformação que desencadeará outros produtos.

“[...] um valor de uso pode ser matéria-prima, meio de trabalho ou produto” (PRATES, 2003, p. 108). O produto do trabalho da assistente social “A” constituiu-se como um bem com valor de uso, com utilidade social, visto que a capacidade de organização é extremamente importante para a melhoria da qualidade de vida da comunidade. Nesse processo, os moradores construíram autonomia, entenderam que unidos são mais fortes e, coletivamente, passaram a organizar-se para cobrar condições de acesso à educação, à saúde⁴⁶ e aos outros recursos ou bens indispensáveis à sociabilidade humana.

Para Marx (1989), toda matéria-prima pode ser objeto de trabalho, mas nem todo o objeto é matéria-prima, pois esta se constitui como tal somente após passar pelo processo de transformação denominado trabalho. Às vezes, o assistente social necessita transformar a demanda em questão social, identificando e favorecendo o fortalecimento das resistências presentes nas unidades contraditórias que se apresentam como expressões da questão social. Nessa ótica, o profissional transforma o objeto em matéria-prima.

A conscientização e a participação que se constituem como produtos da ação profissional da assistente social “A” podem ser matérias-primas e meios de trabalho. Quando os sujeitos alvos da ação profissional participam e garantem um direito específico, eles podem avançar na luta por outros direitos, pois a conscientização é um processo irreversível. Sendo assim, o “produto conscientização” poderá ser o “meio” de outra ação transformadora. Esse produto também pode ser visualizado

⁴⁶ Ressalta-se que os serviços de saúde e educação exigidos pela comunidade são direitos garantidos constitucionalmente e que o profissional pode e deve fazer uso desse instrumento legal para intervir na realidade.

como matéria-prima, pois a conscientização tende a ser modificada e aprimorada a partir dos embates dos atores sociais no movimento de luta pela cidadania.

O assistente social deve participar desse processo político como um aliado e pertencente da classe trabalhadora, auxiliando-a na luta pela consolidação de uma sociedade mais justa. Esse profissional vai criando estratégias que contribuem para o aperfeiçoamento da consciência dos sujeitos no processo de garantia dos serviços que devem ser oferecidos prioritariamente pelo Estado. Essas estratégias podem ser a criação de espaços de negociação da população organizada com os responsáveis pelas secretarias do município, a participação da população nos conselhos municipais e em outras instâncias deliberativas, o fortalecimento da autonomia dos usuários nas denúncias às violações de direitos ao Ministério Público, dentre outras. O traço comum dessas estratégias é que elas devem se constituir como processos contracorrentes à ordem social capitalista e ser direcionadas pelo projeto ético-político.

As ações profissionais dos assistentes sociais têm um objetivo a alcançar que é antecipado mentalmente pelos profissionais antes dos mesmos intervirem no objeto através dos meios e instrumentos de trabalho. Conforme Marx e Engels (1989, p. 202):

No fim do processo de trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador. Ele não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em mira, o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar e ao qual tem de subordinar sua vontade.

Quando o profissional visualiza o fortalecimento da autonomia, a promoção da participação, da cidadania, ele se reconhece no produto do seu trabalho, já que o mesmo faz sentido para si.

Identifica-se, nos depoimentos, que as assistentes sociais reelaboram seu objeto de trabalho nos espaços institucionais, pois a ação profissional provoca melhoria da política, ou seja, as profissionais não implementam a política de forma mecânica (objeto dado), mas também contribuem para a sua adequação à realidade dos usuários. O objeto de trabalho é construído a partir da relação profissional-usuário, pois, a partir de elementos identificados na realidade da população, é que o profissional direciona sua ação.

No depoimento, que segue, identifica-se a construção do objeto pela assistente social:

A demanda era o descumprimento das condições de livramento condicional [...]. A partir disso foi construída outra demanda que era os motivos pelos quais os usuários estavam descumprindo. [...] falta de clareza nas informações passadas pelo cartório [...] a mudança na forma como estavam as informações no folder para facilitar o entendimento por parte dos usuários (F).

Nesse caso, o objeto dado pela instituição é o descumprimento das condições de livramento condicional. No entanto, a assistente social identificou, a partir de sua relação com os usuários, que as causas de tal descumprimento estavam relacionadas ao funcionamento institucional. As informações referentes às condições de liberdade condicional eram repassadas para os usuários com uma linguagem demasiadamente sofisticada, o que impedia o entendimento. Devido à falta de conhecimento, eles descumpriam as regras do livramento condicional. Ao identificar tal situação, a profissional deu início à modificação do modo como essas informações eram passadas, elaborando uma lista de condições e procedimentos de fácil entendimento para os usuários. Ela começou a trabalhar a autonomia dos mesmos, confrontando-os com o fato de não terem questionado sobre as condições de livramento condicional, já que não haviam entendido claramente.

Pode-se constatar que a assistente social construiu o objeto a partir da demanda solicitada, ou seja, o foco do trabalho foi facilitar as informações no espaço institucional, possibilitando aos usuários a compreensão das condições de livramento condicional. A partir disso, eles passaram a cumprir as exigências necessárias. As estratégias utilizadas foram a elaboração de um folder explicativo e a confrontação dos usuários, com o intuito de fortalecer a autonomia dos mesmos.

A partir do instante em que os profissionais reelaboram o objeto, os fins ou os produtos também podem ser redefinidos. A reelaboração da demanda deve favorecer os princípios que pretendem superar a exclusão e a violação dos direitos sociais (BAPTISTA, 2002). O depoimento anterior mostra que a reelaboração do objeto contribuiu para a garantia de direitos aos usuários em livramento condicional, pois possibilitou, através do folder com linguagem didática, que os sujeitos entendessem e, conseqüentemente, cumprissem as exigências legais.

O trabalho profissional pode modificar as relações familiares dos usuários:

[...] dez dias depois, um mês depois, vai aparecendo já pequenas modificações. Eles conseguem já chegar para ti e dizer “olha, a gente tinha combinado isso e isso. Olha, eu refleti sobre tais situações de estar fazendo com meu filho assim e assim”. Então, tu percebe pequenas mudanças no cotidiano daquela família [...] (B).

De forma positiva [...] não sou eu quem vai fazer ficar pior do que está [...] se tu conseguir fazer todo um trabalho de convencimento, de resgate, de que aquela mulher tem condições sim, tem coragem, tem condições de sobreviver sem o seu homem que a maltrata e a espanca, se junto a isso tu consegue montar toda uma retaguarda para os filhos, inserindo-os em espaços de proteção, conseguindo garantir espaços de proteção para que aos poucos aquela mulher consiga perceber que ela consegue sim fazer a denúncia, mesmo que em outro momento ela volte para esse homem [...] (E).

Conforme Iamamoto (2005), o trabalho do profissional pode reproduzir ou transformar as relações sociais de dominação postas pela sociedade capitalista. É preciso que as mudanças transcendam o âmbito familiar em direção à transformação da sociedade. No entanto, como já referido, as pequenas mudanças precisam ser valorizadas, o movimento de transformação não é linear, mas mostra avanços e recuos. As mudanças nas relações familiares não representam somente reprodução, pois também se constituem como momentos de transformação. Desse modo, a mulher que é submissa na sua relação com o cônjuge precisa romper com a subalternidade nessa relação, para exercitar sua autonomia nos espaços públicos e lutar pela cidadania, pelos direitos sociais, visto que, dificilmente, um sujeito submisso na esfera privada será autônomo no espaço público. Portanto, a mudança nas relações familiares também se constitui como movimentos de transformação da realidade concreta.

Em relação ao produto das ações profissionais, foram mencionados o fortalecimento da autonomia dos usuários, o reconhecimento de outros profissionais sobre a importância do trabalho do assistente social e, até, as questões referentes à regulamentação dos documentos dos usuários.

[...] os nossos colegas de outras profissões percebem o valor que o Serviço Social tem na política e isso é um produto. [...] na vila dos papeleiros, 40% dos usuários não tinham, sequer, documentos [...] não conseguiam falar, não conseguiam reivindicar [...]. O produto que eu vejo é que eles ergueram a cabeça [...] conseguem expor os seus problemas frente a frente [...] se tornaram um grupo de mandatários e não só de usuários que buscam ajuda (A).

Identifica-se, no depoimento anterior, a materialização de alguns princípios do projeto profissional nos produtos. O processo de tomada de consciência é manifestado na reivindicação, que não é pelo direito aos meios de produção, mas sim pelo direito à habitação. Sendo assim, o produto constitui-se como um movimento nas relações entre os usuários e o Estado, em que ocorre a modificação das relações sociais de dominação e também a manutenção dessas. Ou seja, se o movimento, que primeiramente transformou, não avançar, ele posteriormente passará a reproduzir as relações de dominação decorrentes da contradição entre o capital e o trabalho, mas esse avanço não depende da vontade política de uma categoria isolada, pois como já foi mencionado, necessita de condições históricas.

Constatou-se que a concepção de questão social interfere no produto alcançado pela ação profissional, conforme se verifica a seguir:

[...] modifico essa situação dentro da família [...] o produto do meu trabalho é a família restaurada, menos traumatizada [...] se for uma de cem, eu estou feliz com o produto do meu trabalho (B).

No momento em que essa entrevistada foi questionada quanto ao entendimento de questão social e como esta é articulada às demandas postas ao seu trabalho, referiu o seguinte: “[...] as expressões da questão social, algumas delas são impostas pelo capitalismo, outras não, [...] agindo diretamente nas demandas, elas poderiam ser minimizadas sim [...]” (B).

Quando a entrevistada compreende a “superação do trauma” e a “restauração da família” como produtos, entende-se que ela está amparando sua ação em um referencial positivista que entende os problemas a partir da relação simplista entre causa e efeito. A profissional compreende que a intervenção direta nas famílias minimizaria os problemas. A leitura da demanda é elaborada de uma forma fragmentada, desconectada do contexto que a produziu, desarticulada do conflito entre o capital e o trabalho. Não entender as demandas como decorrentes da luta de classes contribui para que a assistente social não se reconheça como trabalhadora, isso faz com que ela não perceba os condicionantes externos ao trabalho, manifestando que possui uma visão endógena da profissão.

O modo como a entrevistada apreende a questão social interfere no resultado de sua ação profissional. Embora ela se reconheça no resultado do seu trabalho, o produto é dissociado do objeto, já que ela entende a questão social de

forma fragmentada. Netto (2006) afirma que o corpo profissional não é uma unidade homogênea, já que os profissionais possuem níveis de conhecimentos teóricos distintos, posicionamentos políticos e ideológicos diferentes. Ressalta-se que essa diversidade interfere nos produtos do trabalho dos assistentes sociais.

Além da interferência dos diversos entendimentos acerca da questão social, os produtos são mediados pela natureza dos espaços institucionais, nos quais os assistentes sociais se inserem. A entrevistada (C) refere que a questão social é o objeto, mas, no seu entendimento, a questão social é similar às demandas com as quais atua. Isso comprova que existe a apropriação do objeto institucional como objeto profissional:

[...] o produto do trabalho [...] é a concessão do benefício, tanto da aposentadoria por contribuição, como da aposentadoria por idade, isso é bem concreto, é bem material, é bem visível [...] (C).

O produto institucional é visto como o resultado do trabalho dos assistentes sociais: “[...] o produto são as pessoas que estão conseguindo cumprir as condições de livramento condicional [...]” (F).

De acordo com Lamamoto (2005, p. 64), a inserção do assistente social na esfera do trabalho “é parte de um conjunto de especialidades que são acionadas, conjuntamente, para a realização dos fins das instituições empregadoras, sejam elas empresas ou instituições governamentais”. No entanto, a autora salienta que o objeto de trabalho dos assistentes sociais é a questão social, e o produto de trabalho desse profissional deve se constituir através da transformação da questão social, direcionando a sua ação para a extinção das desigualdades e da ordem societal burguesa. Sendo assim, o produto do trabalho dos assistentes sociais deve extrapolar os fins das instituições empregadoras.

Portanto, o trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais entrevistadas, move-se nesse terreno atravessado de contradições. É necessário definir a especificidade do Serviço Social nas instituições.

A respeito dos limites e possibilidades da ação profissional, uma entrevistada mencionou:

[...] a fragmentação das políticas [...] alta demanda em contrapartida com a capacidade de atendimento [...] questão político-partidária, alguns trabalhos não conseguem decolar porque são de determinados partidos [...]. As

possibilidades é a capacidade crítica que força as avaliações na política. Tu vê os prós e os contras e avança [...] (A).

A fragmentação das políticas, a escassez dos recursos para atender à demanda dos usuários e a questão político-partidária são apontados como elementos que dificultam a ação profissional. Conforme Iamamoto (2005), no âmbito dos serviços sociais é possível identificar o aumento da seletividade, a diminuição dos recursos, dos salários e a imposição de critérios que dificultam, cada vez mais, o acesso aos direitos sociais.

[...] ter condições de abarcar toda uma demanda com um único técnico. Eu tenho que ver naquele momento qual é a situação mais urgente para dar atenção e, naquela lógica, tu acaba excluindo de novo [...] (E).

Os limites institucionais condicionam as assistentes sociais a reproduzir as relações capitalistas de exclusão em suas ações profissionais. A legislação é outro elemento que limita a ação profissional:

[...] a questão da estrutura [...] a legislação, porque ela tem critérios e o nosso trabalho é muito na ótica legalista, ou o usuário preenche ou não preenche os critérios para acessar o direito [...] (C).

A concessão do benefício é visualizada como um fim em si mesmo, já que a questão social é confundida com a demanda institucional. A compreensão do objeto interfere na identificação dos limites e possibilidades referentes à ação profissional: “[...] não existem limites, os limites estão nos profissionais, inclusive em mim [...]” (B). Isolar os problemas, não entendê-los numa perspectiva de totalidade, historicamente construída, conduz a entrevistada (B) a pensar que os limites postos à ação profissional estão nos próprios assistentes sociais. Em suma, tanto a intervenção profissional como as refrações da questão social que atingem os usuários não são associadas à contradição fundante do capitalismo.

Quanto aos sentimentos em relação ao trabalho que desenvolvem, as assistentes sociais referiram:

[...] não consigo me imaginar em outra profissão. Eu tinha outro trabalho e era infeliz, porque eu não via o produto do meu trabalho, era um trabalho alienado, como dizia Marx [...]. Eu praticamente obrigava o cliente a levar um produto no qual nem eu mesmo acreditava. [...] são muitas decepções,

em muitas famílias eu não tenho o retorno [...], mas o que me atrai é essa coisa sensível da profissão que tu sente nas comunidades [...] (A).

As profissionais sentem-se gratificadas com a ação que desenvolvem, com o tipo de relação que estabelecem com os usuários. Os sentimentos despertados pelas adversidades da profissão, também, foram manifestados:

[...] os anos de profissão me deixam tranqüila para administrar as adversidades [...]. Gosto do que faço, já tive muitas crises de não gostar [...] com o tempo tu vai construir um jeito de mostrar o serviço, se não deu por aqui, dá por ali, não me abatendo e persistindo (C).

[...] se tu faz um trabalho de maneira ética, a satisfação é imediata, mesmo que tu não alcance o teu objetivo [...] (D).

[...] sentimento de impotência para mudar a estrutura [...] (E).

Assim como as profissionais se realizam com os resultados de seu trabalho, sentem-se impotentes frente aos processos conjunturais e estruturais. As assistentes sociais desenvolvem um sentimento de frustração quando identificam que seu trabalho não atinge um patamar transformador da realidade. No entanto, esse processo não depende unicamente dessas profissionais, já que realizam um trabalho coletivo.

Compreende-se que o aprofundamento do método dialético-crítico pode ser um meio para evitar o messianismo profissional, que, conforme Iamamoto (2005), desconsidera o confronto entre a vontade política da categoria de profissionais e os limites da realidade social. Sob a perspectiva messiânica, o profissional idealiza como deve ser o seu trabalho, sem considerar os limites concretos da realidade e do Serviço Social, o que, gradualmente, acarreta sucessivas frustrações e impede que sejam traçadas finalidades reais e que estas sejam concretizadas. Isso pode desencadear o fatalismo, que pressupõe que a história está dada em sua forma definitiva.

O método dialético-crítico oferece subsídios para que a contradição seja desvendada, para que os assistentes sociais possam compreender que a história e a realidade apresentam limites, mas também alternativas à sua práxis. Reitera-se que a transformação não é unicamente responsabilidade dos assistentes sociais, pois, sozinhos, não conseguirão tornar a sociedade menos desigual.

Afinal, **qual é o produto do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento da questão social?**

As assistentes sociais visualizam os produtos de suas ações profissionais realizadas nas instituições, através da melhoria da política, da autonomia dos usuários, da modificação das relações da população usuária, seja no âmbito familiar, como na esfera pública, no desempenho dos propósitos institucionais. Os produtos possuem um caráter contraditório, pois representam, concomitantemente, a transformação e a reprodução das relações sociais capitalistas. Às vezes, favorecem a transformação e, em outros momentos, os processos de alienação.

Identificou-se que a compreensão da questão social e a natureza dos espaços institucionais, nos quais as assistentes sociais se inserem, interferem nos produtos alcançados. Portanto, os diagnósticos realizados durante as ações profissionais direcionam a prática, que resulta em um produto. Quando a leitura da realidade é elaborada de forma desconectada da teoria, ocorre a dicotomia entre teoria e prática que se manifesta no produto alcançado, pois as assistentes sociais intervêm na realidade sem um diagnóstico fundamentado teoricamente.

Nesse estudo, verificou-se, que quando as assistentes sociais não se apropriam teoricamente do seu objeto, elas acabam intervindo com as demandas da instituição de forma pragmática.

No entanto, os produtos do trabalho das assistentes sociais mostram uma contradição, pois mesmo com as fragilidades teóricas já mencionadas, elas conseguem contribuir com o fortalecimento da autonomia dos usuários, favorecendo a sua conscientização, organização e participação no processo de construção de uma sociedade menos desigual.

6 CONCLUSÕES: algumas totalizações provisórias sobre o problema de pesquisa

*Eu nada entendo da questão social.
Eu faço parte dela, simplesmente...
E sei apenas do meu próprio mal,
Que não é bem o mal de toda a gente
(Mário Quintana).*

É chegada a hora de retomar não somente a pesquisa desenvolvida, mas a trajetória do processo de mestrado, que é muito mais amplo do que este estudo. Para isso, vejo que é necessário escrever na primeira pessoa, já que escrevo sobre a minha travessia, sobre as minhas inquietações, sobre os desafios que se apresentam à profissão que escolhi e sobre as superações que tenho pela frente como assistente social.

O processo de mestrado contribuiu para que as indagações formuladas desde a época da graduação se intensificassem. Ou seja, as respostas que eu buscava sobre o Serviço Social, sobre “como fazer”, como intervir, qual a finalidade da intervenção, como articular teoria e prática, todos esses questionamentos foram ampliados, passei a interrogar os autores, os professores e a mim mesmo, e a reflexão instigou o movimento da pesquisa. Portanto, o mestrado foi um processo que proporcionou aprendizado, possibilitou que eu descobrisse que as respostas não estão dadas e precisam ser desvendadas.

Neste estudo, busquei desvendar, a partir de sucessivos movimentos teóricos e empíricos, **como os assistentes sociais apreendem a questão social e intervêm sobre ela, nos processos de trabalho em que participam, em Porto Alegre, na atualidade.**

Com a finalidade de responder ao problema, foram elaboradas as questões norteadoras: Quais os fundamentos teóricos que os assistentes sociais adotam para apreender seu objeto de trabalho? Como os assistentes sociais intervêm na questão social a partir de sua instrumentalidade? Qual é o produto do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento da questão social?

As assistentes sociais pesquisadas possuem dificuldade quanto à compreensão da questão social a partir de sua gênese comum (conflito capital-trabalho), há heterogeneidade de concepções acerca do tema, que, na maioria das

vezes, é entendido como sinônimo de problemas sociais. Elas têm um entendimento reducionista economicista da questão social, já que esta é reduzida à pobreza, o que impossibilita a apreensão do objeto profissional em sua totalidade. Fazem uso da dimensão teórico-metodológica de modo frágil e inconsistente. Acreditam que é preciso adotar vertentes teóricas distintas da que é recomendada pela proposta de formação do Serviço Social, para compreender algumas demandas postas ao seu trabalho profissional e intervir sobre as mesmas.

As diversas concepções acerca da questão social e a dificuldade de sua compreensão a partir da gênese comum são decorrentes da fragilidade na apreensão do método dialético-crítico. Por não conseguirem apreender o método, não reconhecem a raiz fundante da questão social e muitas de suas expressões, pois não utilizam a historicidade, a totalidade e a contradição para o desvendamento do real. O máximo que as entrevistadas conseguiram foi abordar a questão social somente pela desigualdade ou somente pela resistência, o que revela a dificuldade de compreender os aspectos contraditórios, manifestados nas desigualdades e resistências que se conformam nas expressões da questão social.

Tenho observado, desde o período da graduação, que o entendimento simplista da questão social está presente entre os assistentes sociais de todos os níveis de formação, que atuam em diversos espaços institucionais. Vários profissionais que trabalham na docência desconhecem a dimensão do método dialético-crítico, entendem que a questão social é incapaz de explicar os fenômenos presentes na sociedade e que muitas demandas com as quais os assistentes sociais se deparam não podem ser analisadas a partir da contradição fundante do capitalismo. Alguns temas (violência, dependência química, etc.) são tratados em uma perspectiva individualizante, de modo dissociado do social, o que conduz os estudantes à procura de bibliografias em outras áreas do saber por desconhecerem que a sua própria área oferece subsídios teóricos e metodológicos para intervir sobre determinadas demandas.

Acredito que essas leituras complementares são importantes e podem auxiliar a compreender diversos temas, porém a falta de conhecimento e de articulação do método dialético-crítico pode gerar alguns equívocos. Muitos profissionais, incluindo os docentes, não identificam que o método oferece elementos teóricos para a apreensão de demandas e intervenção sobre elas, até mesmo as que não são decorrentes, diretamente, do conflito de classes, mas se encontram articuladas com

a totalidade das relações de produção. A categoria totalidade permite analisar a família em situação de violência doméstica em um contexto mais amplo, como uma família que sofre com a insegurança e as imposições do mundo do trabalho, que vivencia a exclusão e outros processos de violência socialmente construídos. Reitero que a drogadição e a prática de atos infracionais, mesmo considerando a contradição, podem ser entendidos como resistência, pois expressam negação ou fuga de uma realidade desigual. Por vivenciarem processos excludentes, muitos sujeitos fazem da rua o seu espaço de moradia e, não raras vezes, são obrigados a usar cola para esquecer a fome, ou cometem atos infracionais para obter alimentos.

Os processos de desigualdade e exclusão têm sua origem na disparidade entre as classes sociais, são intrínsecos ao sistema capitalista. As mais variadas formas de resistência à injustiça social também são expressões da questão social. Além da totalidade, a historicidade e a contradição contribuem para a construção desse entendimento. Portanto, o método dialético-crítico pode iluminar as leituras da realidade e embasar os assistentes sociais a trabalharem em qualquer situação, com todas as demandas. O reducionismo teórico denuncia a falta de entendimento de algumas expressões da questão social a partir da teoria crítica.

As assistentes sociais desenvolvem diversas ações nos espaços institucionais nos quais se inserem. Tais ações se assemelham por adequarem-se aos objetivos das instituições empregadoras. A sobrecarga de funções desempenhadas nas rotinas institucionais dificulta a reflexão teórica das profissionais, elas não compreendem que a sua prática está inserida em um processo de trabalho que contém um objeto, meios e um produto. Então, a alienação está intrínseca nos processos de trabalho desenvolvidos pelas assistentes sociais, que, além de terem dificuldade de pensar sobre a sua intervenção, de compreender a dimensão do seu trabalho e do objeto profissional, em alguns momentos, não se reconhecem como pertencentes à classe trabalhadora.

Não reconhecer sua identidade de classe tem profundas implicações na compreensão da profissão e na ação profissional, o que faz com que recusem a luta política mais ampla. A discussão da prática profissional como trabalho é imprescindível para que os profissionais rompam com as análises isoladas da profissão, e este estudo mostra que entender o Serviço Social em um contexto ampliado é mais relevante do que discutir se trabalho improdutivo é ou não trabalho.

A frágil concepção de questão social faz com que as assistentes sociais recorram às técnicas de modo fragmentado da teoria e se apropriem do objeto institucional como se ele fosse o objeto profissional. Os objetivos profissionais são contraditórios, se comparados aos objetivos institucionais, que tendem a fragmentar os serviços que se propõem a prestar, obstruindo a plena garantia de direitos.

A fragilidade teórica na apreensão da questão social conduz as profissionais ao pragmatismo, elas têm dificuldade de entender a dimensão e o caráter contraditório de seu objeto de trabalho. Além de utilizarem as técnicas de modo dissociado da teoria, as assistentes sociais não conseguem elaborar um diagnóstico mais qualificado da realidade, e o instrumental de trabalho é reduzido aos instrumentos, o que interfere no produto final.

Os propósitos das ações profissionais são contraditórios aos interesses das instituições que contratam os assistentes sociais, incluindo as profissionais entrevistadas. A compreensão teórica da questão social não garante uma prática profissional comprometida com os interesses da classe trabalhadora, é preciso dar atenção às estratégias de operacionalização das ações interventivas. Desse modo, é necessário construir um caminho para intervir que vai sendo desvendado pelos assistentes sociais a partir da relação com a realidade da instituição na qual se inserem e com os usuários. Nesse processo, é necessário reelaborar o objeto de intervenção, apreendendo teoricamente a realidade a partir de sucessivas aproximações que ocorrem através de instrumentos como entrevistas, visitas domiciliares, dentre outros, mediando as técnicas com a teoria que orienta a ação.

Nos últimos anos, a profissão modificou substancialmente seus rumos ético-políticos, no entanto, muitos profissionais se graduaram anteriormente a essas modificações introduzidas nas novas diretrizes curriculares de 1996. Os profissionais que se formaram após a reforma curricular da ABEPSS graduaram-se em um contexto contraditório à proposta de formação, o que contribui para a falta de adensamento teórico. Como Maciel (2006) referencia, com a reforma universitária se instaurou um tensionamento entre a formação especialista e operacional e a formação generalista e intelectual, o que colide com as diretrizes da ABEPSS para o Serviço Social. Dentre as entrevistadas, há profissionais graduadas antes e durante a reestruturação universitária, a falta de clareza teórica a respeito do objeto de estudo e intervenção profissional deriva, em parte, de uma formação que ocorreu em diferentes e controversos contextos.

Essas questões não devem ser tratadas de forma personalizada, as profissionais não são as únicas responsáveis por apresentarem fragilidade na apreensão teórica da questão social, portanto, não devem ser julgadas ou culpabilizadas por isso, assim como, não podem ser vitimizadas, já que é possível superarem as lacunas de formação, participando de espaços que discutem e problematizam a profissão. A educação continuada é uma necessidade para os profissionais do Serviço Social e um desafio para os órgãos formadores e de representação da categoria profissional.

Porém, não são somente as lacunas na formação responsáveis pela debilidade teórica das assistentes sociais, pois a alienação que é produzida pelo sistema capitalista se faz presente nas relações sociais. As profissionais alienam-se em relação a si mesmas, do produto do seu trabalho, assim como em relação aos demais trabalhadores. A dificuldade de articular o método é um obstáculo para que elas superem a alienação e desvendem a realidade, apreendendo a questão social em suas múltiplas expressões. No entanto, isso não é algo estanque, é um processo em constante movimento, ou seja, as assistentes sociais não estão permanentemente alienadas, pois, assim como há momentos de estagnação (alienação), há momentos de rupturas (superação).

Paradoxalmente, apesar das fragilidades teóricas das entrevistadas, os produtos das ações profissionais são materializados através da melhoria da política, da autonomia dos usuários, da modificação das relações destes no âmbito familiar e na esfera pública e no desempenho dos propósitos institucionais. Desse modo, o assistente social é um mediador que pode contribuir para o exercício da cidadania.

Com base nesses dados e com o intuito de subsidiar a categoria profissional na superação de seus desafios, entendo que as universidades, as organizações representativas dos assistentes sociais e instituições podem e devem dialogar com os demais profissionais que estão inseridos no mercado de trabalho. As universidades e instituições devem promover a formação continuada, através de convênios para o financiamento de cursos e para que os profissionais tenham concessão de horários para realizá-los. Os docentes universitários também necessitam de capacitação, já que têm a responsabilidade de formar assistentes sociais, por isso é fundamental que a universidade ofereça capacitação para os trabalhadores do meio acadêmico. Já que a fragilidade teórica se constitui como um problema coletivo da categoria, essa medida poderia embasar o conjunto de

assistentes sociais a estabelecerem mediações entre a teoria e a prática e qualificarem sua inserção profissional em todos os espaços institucionais.

Os resultados do estudo não são definitivos, pois partiram de uma perspectiva dialética. Por isso, a impossibilidade de esgotar a análise dos dados e de fazer generalizações. Nessa síntese provisória, saliento que a pesquisa traz à tona muitos desafios postos ao Serviço Social. A partir deles, é preciso pensar e intervir propositivamente, para a efetiva apreensão do seu objeto de trabalho e a intervenção sobre o mesmo.

Durante o processo de pesquisa, procurei interagir com as entrevistadas, colegas de profissão, demonstrando que ocupo uma posição de quem não sabe tudo e de quem tem plena consciência de que é impossível saber tudo. Preciso esclarecer aos leitores que em alguns momentos pensei: “eu nada entendo da questão social, eu faço parte dela, simplesmente...” (QUINTANA, 1992, p. 13).

Portanto, não tive a pretensão de assumir a postura de quem detém o conhecimento, pois, no decorrer do estudo, pude identificar as minhas próprias limitações teóricas, tive que lidar com as minhas angústias e incertezas acerca da profissão, percebi que preciso decifrar, permanentemente, as expressões da questão social no meu cotidiano profissional, articulando a relação teórico-prática. Para tanto, preciso continuar capacitando-me, superar limitações, aprofundar leituras, amadurecer discussões, pois eu não estou imune aos processos de alienação e, possivelmente, esta dissertação possa conter equívocos oriundos do meu olhar, às vezes, alienado.

Nós, assistentes sociais, necessitamos dialogar coletivamente sobre os dilemas da profissão, rever estratégias, avaliar resultados da nossa ação profissional e repensar a nossa inserção nos diversos âmbitos. Devemos fomentar o debate entre os trabalhadores que se dedicam à prática docente/à produção intelectual e os profissionais que trabalham diretamente na relação com os usuários. A participação e a organização coletiva da categoria dos assistentes sociais são fundamentais para que sejam construídos espaços de diálogo e superação.

Como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro, nunca em mim? Como posso dialogar se me admito como um homem diferente, virtuoso por herança, diante dos outros, meros 'isto', em que não reconheço outros eu? [...] Como posso dialogar, se me fecho à contribuição dos outros, que jamais reconheço, e até me sinto ofendido com ela? Como

posso dialogar se temo a superação e se, só em pensar nela, sofro e definho? A auto-suficiência é incompatível com o diálogo. Os homens que não têm humildade ou a perdem, não podem aproximar-se do povo. Não podem ser seus companheiros de pronúncia do mundo. Se alguém não é capaz de sentir-se e saber-se tão homem quanto os outros, é que lhe falta muito o que caminhar, para chegar ao lugar de encontro com eles. Neste lugar de encontro, não há ignorantes absolutos, nem sábios absolutos: há homens que, em comunhão, buscam saber mais [...] (PAULO FREIRE).

REFERÊNCIAS

- ABEPSS – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL. Proposta básica para o projeto de formação profissional. **Serviço Social e Sociedade**, n. 50, ano XVII, abril, São Paulo: Cortez, 1996, p. 143-172.
- ANCONA-LOPEZ, S. Psicodiagnóstico: processo de intervenção? In: ANCONA-LOPEZ, M. **Psicodiagnóstico: processo de intervenção**. São Paulo: Cortez. 1995, p. 26-36.
- ANDERSON, P. Balanço do neoliberalismo. In: Sader, Emir (org.) **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o estado democrático**. São Paulo: Paz e Terra. 2003, p. 9-23.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.
- ANTUNES, R. **O caracol e sua concha**: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005^b.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- ANTUNES, R. Crise capitalista contemporânea e as transformações no mundo do trabalho. **Cadernos de capacitação em serviço social e política social**. Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999. p. 17-31.
- BAPTISTA, M. V. **Planejamento social**: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras, 2002.
- BARDIN, L. **A análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARROCO, M. L. S. **Ética e Serviço Social**: Fundamentos Ontológicos. São Paulo: Cortez, 2001.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto**: imagem e som: um manual prático. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

BOTTOMORE, T. **Dicionário do pensamento marxista**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BOTTOMORE, T.; OUTHWAITE, W. **Dicionário do pensamento social do século XX**. Rio de Janeiro: Zahar, 1996.

CASTEL, R. As transformações da questão social. In: WANDERLEY, M.; BÓGUS, L.; YASBEK, M,C (Orgs.) **Desigualdade e questão social**. São Paulo: Educ, 2000, p. 235-264.

CATTANI, A.D. Taylorismo. In: CATTANI, A. D. (Org.). **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia**. 4. ed. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002. p. 309 - 311.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de ética do assistente social**. Brasília: Conselho Federal de serviço Social, 1993.

COUTINHO, C. N. Notas sobre cidadania e modernidade. **Praia Vermelha**. Vol. I, n. 1, Rio de Janeiro: UFRJ/DP&A, 1997, p. 145-165.

COUTINHO, C. N. **Gramsci**. Porto Alegre: L & PM, 1981.

CURY, C. R. J. **Educação e contradição**: elementos metodológicos para uma teoria crítica do fenômeno educativo. São Paulo: Cortez, 2000.

ETCHICHURY, C. O dna da violência. **Zero Hora**, n. 15.240, ano 44. Porto Alegre, 20 mai. 2007, p. 35.

FALEIROS, V. P. **Estratégias em serviço social**. São Paulo: Cortez, 2001.

FALEIROS, V. P. O serviço social no mundo contemporâneo. In: FREIRE, L. M. B.; FREIRE, S. M.; CASTRO, A. T. B. (Orgs.). **Serviço Social, política social e trabalho**: desafios e perspectivas para o século XXI. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2006. p. 23 - 44.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

FRIGOTTO, G. O enfoque da dialética materialista histórica na pesquisa educacional. IN: FAZENDA, I. **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1994. p. 71-90.

GALEAZZI, I. Precarização do trabalho. In: CATTANI, A. D. (Org.). **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia**. 4 ed. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002. p. 242-247.

GENTILLI, R. Desafios da prática ao novo currículo de Serviço Social. **Temporalis**, n. 2., ano I. jul./dez., Brasília: ABEPSS, 2000, p.133-152.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, M. V. A Questão Social no capitalismo. **Temporalis**, n. 3, ano II, jan./jun. Brasília: ABEPSS, Graflines, 2001, p. 9-32.

IANNI, O. O mundo do trabalho. IN. FREITAS, M. C. (org). **A reinvenção do futuro**. São Paulo: Cortez. 1999, p. 15-54.

KAMEYAMA, N. Notas introdutórias para a discussão sobre a reestruturação produtiva e serviço social. IN. MOTA, A.E. (org.). **A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social**. São Paulo: Cortez, 2000. p. 7-22.

KOSIK, K. **Dialética do concreto**. 2 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LARANGEIRA, S. Fordismo e Pós Fordismo. In. CATTANI, A. D. (Org.). **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia**. 4 ed. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002. p. 123-127.

LEFEBVRE, H. **Lógica formal, lógica dialética**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

LENINE. **Relampiano**. 2000. Disponível em:
<<http://lenine.hipermusicas.com.br/relampiano>>
Acesso em 11 dez. 2007.

LESSA, S. Serviço social e trabalho: do que se trata? **Temporalis**, n. 2, ano I. jul./dez., Brasília: ABEPSS, 2000, p.35-58.

MACHADO, E. M. **Questão social: objeto do serviço social?** Disponível em:
<http://www.ssrevista.uel.br/c_v2n1_quest.htm> Acesso em 20 set. 2007.

MACIEL, A. L. S. **Universidade em crise: uma travessia necessária para a formação em serviço social**. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Porto Alegre, PUCRS, 2006.

MACIEL, A. L. S. ; TURCK, M. G. M. A concepção dos assistentes sociais acerca da questão social: notas para a reflexão. In: **IX encontro nacional de pesquisadores em serviço social**, 2004, PUCRS, Porto Alegre. cd-room do IX ENPESS, 2004.

MAGALHÃES, C. V. E. **O enfrentamento do desemprego: experiências e vivências de trabalhadores desempregados em Porto Alegre**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, PUCRS, Porto Alegre, 2007.

MARX, K.; ENGELS, F. **O capital**. 13. ed. Livro 1, v. I e v. II. Rio de Janeiro: Beltrand, 1989.

MARX, K.; ENGELS, F. **A ideologia alemã**. São Paulo: Martin Claret, 2005.

MARX, K. **Manuscritos econômicos Filosóficos**. São Paulo: Martin Claret, 2004.

MARX, K. **O 18 brumário**. 5. ed. Livro 1. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1978.

MARTINELLI, M. L. **Notas sobre a instituição**. Disponível em: <<http://graturckcursos.blogspot.com>> Acesso em: 01 set. 2007.

MARTINELLI, M. L. O uso de abordagens qualitativas nas pesquisas em serviço Social. In: MARTINELLI, M. L. (org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999, p.19-29.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social Identidade e Alienação: a ilusão de servir**. São Paulo: Cortez, 1991.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

MOTA, A. E. ; AMARAL, A. S. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. IN. MOTA, A.E. (org.). **A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social**. São Paulo: Cortez, 2000, p. 23-44.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do serviço social. In: MOTA, A. E. [et al.] (Orgs.). **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006, p. 141-160.

NETTO, J. P. Cinco notas a propósito da questão social. **Temporalis**, n. 3, ano II, jan./jun. Brasília: ABEPSS, Graflin, 2001, p. 41-49.

PASTORINI, A. **A categoria “questão social” em debate**. São Paulo: Cortez, 2004.

PEREIRA, P.A.P. Questão social, serviço social e direitos de cidadania. **Temporalis**, n. 3, ano II, jan./jun. Brasília: ABEPSS, Graflin, 2001, p. 51-61.

PEREIRA, P.A.P. A metamorfose da questão social e a reestruturação das políticas sociais. **Cadernos de capacitação em serviço social e política social**. Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999. p. 47-58.

PRATES, J. C. **Possibilidades de mediação entre a teoria marxiana e o trabalho do assistente social**. Tese (Doutorado em Serviço Social)- Faculdade de Serviço Social, Porto Alegre, PUCRS, 2003.

PRATES, J. C. O planejamento da pesquisa social. **Temporalis**, n. 7, ano IV, jan./jun. Porto Alegre: ABEPSS, 2003b, p. 123-143.

QUINTANA, M. **A rua dos cataventos**. Porto Alegre: UFRGS, 1992.

SANDRONI, P. **Novíssimo dicionário de economia**. São Paulo: Best Seller, 2003.

SERRA, R. M. S. **Crise de materialidade no serviço social: repercussões no mercado profissional**. São Paulo: Cortez, 2000.

SIMIONATTO, I. Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do serviço social. **Temporalis**. n. 8, ano IV, jul./dez., ABEPSS: Porto Alegre, 2004, p. 31-42.

SOUZA, M. L. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. São Paulo: Cortez, 2004.

TONET, I. O pluralismo metodológico: um falso caminho. **Serviço Social e Sociedade**, n. 48, ano XVI, São Paulo: Cortez, p. 35-57, ago. 1995.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TÜRCK, M. G. M. G. **Competência relacional: uma habilidade no exercício profissional**. Disponível em: <<http://graturckcursos.blogspot.com>> Acesso em: 01 set. 2007.

TÜRCK, M. G. M.G. **Processo de trabalho do Assistente Social: elaboração de documentação, implementação e aplicabilidade**. Porto Alegre: Caderno Graturck 001, 2006.

TÜRCK, M. G. M. G. **Aula ministrada na disciplina de processo de trabalho V**, na Universidade luterana do Brasil. Campus Canoas, 2004.

TÜRCK, M. G. M. G. **Rede interna e rede social**: o desafio permanente na teia das relações sociais. Porto Alegre: Tomo, 2002.

YAZBEK, M. C. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil. **Temporalis**, n. 3, ano II, jan./jun, Brasília: ABEPSS, Grafline, p. 33-40, 2001.

APÊNDICES

**APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E
ESCLARECIDO**

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu,....., RG nº....., abaixo assinado, declaro que, de livre e espontânea vontade e de forma gratuita, aceito participar da pesquisa que trata da apreensão da questão social e a intervenção sobre a mesma, nos processos de trabalho em que os assistentes sociais participam, realizada pelo mestrando José Wesley Ferreira, orientado pela professora doutora Ana Lúcia Suárez Maciel, autorizando o uso do conteúdo das informações sem restrições de prazos e citações, a partir da presente data.

Fui informado (a) do objetivo da pesquisa que consiste em analisar como os assistentes sociais, através dos processos de trabalho, apreendem a questão social e intervêm sobre ela na atualidade. As entrevistas serão gravadas e transcritas pelo pesquisador, retirando quaisquer informações identificatórias. As entrevistas terão a duração aproximada de uma hora, e eu poderei interromper a qualquer momento, não sendo obrigado a responder qualquer pergunta que julgar inconveniente. Estou plenamente ciente de minha participação nesse estudo e sobre a preservação do meu anonimato. Fico ciente, ainda, sobre a minha responsabilidade em comunicar ao pesquisador qualquer alteração pertinente a esse estudo, podendo dele sair a qualquer momento, sem acarretar prejuízos no meu atendimento na instituição da qual participo.

Os dados coletados poderão ser utilizados para publicação de artigos, apresentação em seminários e similares. Declaro, outrossim, que este termo foi lido e recebi uma cópia.

Abdicando direitos autorais meus e de meus descendentes, firmo o presente documento. Quaisquer dúvidas, em relação à pesquisa, podem ser esclarecidas pelos pesquisadores através do telefone (51) 3320-3539 ou pela entidade responsável – Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS – pelo telefone (51) 3320-3345.

Data:

Assinatura do (a) entrevistado (a):

Assinatura do pesquisador mestrando:

Assinatura da professora orientadora:

APÊNDICE B – ROTEIRO NORTEADOR DA ENTREVISTA

Data da entrevista:
Nome do entrevistado (a):
Ano de conclusão da graduação:
Tempo de trabalho profissional:
Tempo de trabalho na instituição:
Cursos de pós-graduação / capacitação profissional:

ROTEIRO NORTEADOR DA ENTREVISTA

1. Quais as demandas postas ao trabalho do assistente social na instituição?
2. Qual o seu entendimento de questão social?
3. Qual a relação das demandas com a questão social?
4. Como você identifica o seu objeto de trabalho no espaço institucional?
5. Como você desenvolve o processo de trabalho com esse objeto?
6. Quais são os conhecimentos, os referenciais teóricos que você utiliza para desenvolver o processo de trabalho?
7. Qual o seu entendimento de processo de trabalho?
8. Quais as técnicas que utiliza?
9. Quais as competências, habilidades e atitudes necessárias para o desenvolvimento do processo de trabalho?
10. Como o trabalho desenvolvido pelo assistente social incide no objeto por ele construído?
11. Qual é o produto do trabalho do assistente social na instituição?
12. Quais os limites e possibilidades para o trabalho do assistente social?
13. Como você se sente em relação ao seu trabalho?

ANEXOS

ANEXO A – APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Ofício 0627/07-CEP

Porto Alegre, 08 de junho de 2007.

Senhor(a) Pesquisador(a):

O Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS
apreciou e aprovou seu protocolo de pesquisa registro CEP 07/03717, intitulado: "**A
questão social nos processos de trabalho**".

Sua investigação está autorizada a partir da
presente data.

Relatórios parciais e final da pesquisa devem ser
encaminhados a este CEP.

Atenciosamente,


Prof. Dr. José Roberto Goldim
COORDENADOR DO CEP-PUCRS

Ilmo(a) Sr(a)
Profa Ana Lucia Suarez Maciel
N/Universidade

PUCRS

Campus Central
Av. Ipiranga, 6690 – 3º andar – CEP: 90610-000
Sala 314 – Fone Fax: (51) 3320-3345
E-mail: cep@pucrs.br