

Questão Social e Intervenção Profissional dos Assistentes Sociais

Social question and professional intervention of social workers

JOSÉ WESLEY FERREIRA*



RESUMO – Este artigo é fruto da dissertação de mestrado, oriunda de uma pesquisa qualitativa realizada com seis assistentes sociais que atuam em diferentes espaços sócio-ocupacionais na cidade de Porto Alegre. Os resultados do estudo evidenciam uma fragilidade teórica na apreensão da questão social e a redução da instrumentalidade ao uso dos instrumentos durante a intervenção profissional. A fragilidade teórica fica evidente na dificuldade em articular as expressões da questão social com seu eixo gerador comum, no reducionismo economicista e na apropriação do objeto institucional como se ele fosse o próprio objeto profissional. Já a redução da instrumentalidade ao uso dos instrumentos fica evidente na frágil articulação das dimensões teórico-metodológicas e técnico-operativas durante as intervenções.

Palavras-chave – Serviço Social. Questão social. Intervenção profissional.

ABSTRACT – This article is a result of a master's dissertation based on a qualitative research project conducted with six social workers involved in various socio-occupational contexts in the city of Porto Alegre. The study's results reveal a theoretical weakness in the understanding of the social question and a reduction of instrumentality to the use of instruments during professional intervention. The theoretical weakness becomes evident in the difficulty of linking the expressions of the social question with their common generating axis, in an economicistic reductionism and in the appropriation of the institutional object as if it were the professional object itself. The reduction of instrumentality to the use of instruments becomes evident in the fragile association of the theoretical-methodological and technical-operational dimensions during their interventions.

Keywords – Social Work. Social question. Professional intervention.

* Assistente Social. Mestre em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Residente em Saúde da Família e Comunidade do Grupo Hospitalar Conceição, Porto Alegre – RS/Brasil. E-mail: jw-ferreira1980@bol.com.br.
Submetido em: setembro/2010. Aprovado em: outubro/2010.

Pretende-se neste artigo apresentar uma síntese dos resultados de uma pesquisa de mestrado¹ na qual se buscou 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.

A pesquisa foi do tipo qualitativa. Foram utilizadas as técnicas de entrevista semiestruturada e observação assistemática para a coleta de informações e análise de conteúdo (BARDIN, 1977) para o processo analítico. 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 sujeitos da pesquisa, entrevistados no período de junho a agosto de 2007, são seis assistentes sociais² do sexo feminino, que se graduaram no Rio Grande do Sul e trabalham em Porto Alegre, nas mais diversas áreas, tais como saúde, habitação, previdência, assistência social e judiciário.

Os assistentes sociais defrontam-se, cotidianamente, com as mais variadas expressões da questão social,³ 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 sociedade⁴ 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.

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).

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.

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. A apreensão faz parte da instrumentalidade, pois esta abarca tanto os procedimentos técnicos (entrevistas, visitas domiciliares, etc.) como as estratégias articuladas e as mediações teóricas (GUERRA, 2002).

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 (SIMIONATTO, 2004). 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 heterogeneidade de concepções acerca 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.

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.

O autor refere que as contradições do sistema capitalista não podem ser resolvidas somente por meio 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. Hegemonicamente, 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 necessária a união dos trabalhadores em torno dos seus interesses de classe. Segundo Simionatto (2004), o método dialético-crítico 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.

Na pesquisa de mestrado realizada, 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.

Constata-se que as entrevistadas 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).

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.

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.

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 ideia 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).

Para a autora, 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.

Pastorini (2004) 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 e sim apreendendo a história a partir de uma relação dialética composta por continuidades e rupturas.

Portanto, a 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 questão social, como toda categoria extraída do real, não pode ser vista concretamente, pois ela pode ser visualizada somente nas suas expressões: desemprego e 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 ideias, qualificam-se os conhecimentos. Contudo, muitas ideias 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 considera a indissociabilidade de história, teoria e método.

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, e 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.

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 dado⁵ 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.

O reducionismo economicista na apreensão da questão social

O estudo evidenciou um entendimento reducionista economicista da questão social, já que esta é reduzida à pobreza pelas entrevistadas, o que impossibilita a apreensão do objeto profissional em sua totalidade. As profissionais entrevistadas 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. O depoimento que segue é ilustrativo:

[...] 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 trabalhas 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 seis salários mínimos também? Então, não está claro [...]. O objeto é a questão social. 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 está, né. O forte são as famílias de baixa renda, essa expressão da questão social [...] é necessário conhecimento da área da Psicologia [...] porque, quando tu entras em uma casa, as pessoas se mostram [...] Tem muito a questão da violência intrafamiliar [...].

O reducionismo economicista é evidenciado nesse depoimento que relaciona a questão social somente à pobreza. A entrevistada não visualiza a questão social na vida dos usuários que recebem seis 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.

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 intrafamiliar, uso de drogas, etc.) são tratados em uma perspectiva individualizante, de modo dissociado das relações de produção, o que conduz os estudantes à procura de bibliografia em outras áreas do saber por desconhecerem que a sua própria área oferece subsídios teóricos e metodológicos para intervirem sobre determinadas demandas.

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 algumas demandas e intervenção sobre elas. São demandas não decorrentes, diretamente, do conflito de classes, mas se encontram articuladas com a totalidade das relações de produção como a violência intrafamiliar e o uso de drogas. A categoria totalidade permite analisar uma família em situação de violência intrafamiliar 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.

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.

Alguns temas relacionados ao gênero, à violência intrafamiliar e ao uso de drogas não foram associados às relações de dominação do capitalismo e ficou evidente a dificuldade de compreender a questão social na vida de usuários que não vivem em situação de extrema pobreza. 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 situações como violência intrafamiliar e uso de drogas 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.

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. 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 atribuída (MARTINELLI, 1991).

A redução do instrumental de trabalho ao uso de instrumentos

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.

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, atribuindo funções a eles (IAMAMOTO, 2005).

Identificou-se nos depoimentos que as técnicas utilizadas pelas entrevistadas 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, ficou evidente que tanto as técnicas como os objetivos das intervenções são predeterminados pelas instituições.

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).

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 (2008), 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 instrumentos, mediando-os 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, 2008). Portanto, o processo de planejamento (BAPTISTA, 2002) e o processo de conhecimento (TÜRCK, 2008) 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.

Ficou evidente no estudo que, por não compreenderem a dimensão do objeto profissional, 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. 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, não conseguem elaborar um diagnóstico mais qualificado da realidade, e o instrumental de trabalho é reduzido aos instrumentos, o que interfere no produto final.

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.

Porém, a compreensão teórica da questão social não garante uma prática profissional comprometida com os interesses da classe trabalhadora, pois, além do adensamento teórico, 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.

Considerações provisórias

Em síntese, 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. Além disso, reduzem o instrumental de trabalho aos instrumentos utilizados em suas intervenções.

Contudo, salienta-se que os resultados apresentados não são definitivos, pois partiram de uma perspectiva dialética. Por isso, a impossibilidade de esgotar a análise dos dados e de fazer generalizações. Inegavelmente, a pesquisa realizada trouxe à tona muitos desafios postos ao Serviço Social. A partir deles, é preciso pensar e intervir propositivamente, para a efetiva apreensão do objeto de trabalho e a intervenção sobre o mesmo.

As proposições desse estudo indicam a necessidade de maior rigor na adoção da teoria social crítica; por isso, é importante a educação permanente como dispositivo capaz de auxiliar a superar a fragilidade teórica na apreensão da questão social e a evitar redução do instrumental de trabalho ao uso de instrumentos.

Com base nesses resultados provisórios e com o intuito de subsidiar a categoria profissional na superação de seus desafios, entende-se que as universidades, as organizações representativas dos assistentes sociais e as instituições nas quais atuam esses profissionais podem promover debates e cursos de atualização, através de convênios para o financiamento de cursos e para que os profissionais tenham concessão de horários para realizá-los. Os docentes também necessitam rever a sua prática profissional e seus pressupostos teóricos, já que têm a responsabilidade de formar assistentes sociais.

Evidenciou-se também a necessidade de aprofundar os estudos sobre o modo como a questão social vem sendo operacionalizada como objeto de trabalho nos espaços sócio-ocupacionais nos quais os assistentes sociais atuam. A aproximação com a prática profissional requer um estreitamento dos vínculos entre as universidades e as instituições nas quais trabalham os assistentes sociais e pode ocorrer através de projetos de extensão e de pesquisas.

É fundamental dialogar coletivamente sobre os dilemas do Serviço Social, rever estratégias, avaliar resultados das ações profissionais dos assistentes sociais e repensar a sua inserção nos diversos âmbitos. Para isso, é preciso fomentar o debate 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 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.

Referências

- BAPTISTA, M. V. *Planejamento social: intencionalidade e instrumentação*. São Paulo: Veras, 2002.
- BARDIN, L. *A análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BOTTOMORE, T. *Dicionário do pensamento marxista*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- FALEIROS, V. P. *Estratégias em serviço social*. São Paulo: Cortez, 2001.
- 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.
- 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.
- _____; TURCK, M. G. M. A concepção dos assistentes sociais acerca da questão social: notas para a reflexão. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 9., 2004, PUCRS, Porto Alegre. CD-ROOM do IX ENPESS, 2004.
- MARTINELLI, M. L. *Serviço Social, identidade e alienação: a ilusão de servir*. São Paulo: Cortez, 1991.
- PASTORINI, A. *A categoria “questão social” em debate*. São Paulo: Cortez, 2004.
- 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.
- SIMIONATTO, I. Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do serviço social. *Temporalis*, Porto Alegre, ABEPSS, ano 4, n. 8, jul./dez. 2004, p. 31-42.
- TÜRCK, M. G. M. G. *O lugar do método na formação e na intervenção profissional em Serviço Social*. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Porto Alegre, PUCRS, 2008.

¹ A pesquisa que culminou na dissertação de mestrado de autoria de José Wesley Ferreira, sob orientação da Profa. Dra. Ana Lúcia Suárez Maciel, foi aprovada pelo Comitê de Ética da PUCRS. O título final da dissertação defendida no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da PUCRS foi *Questão social: apreensão e intervenção no trabalho dos assistentes sociais*.

² As pessoas entrevistadas são do sexo feminino, razão pela qual, em alguns momentos, no decorrer deste artigo, faz-se referência às assistentes sociais, às profissionais e/ou às entrevistadas.

³ Questão social é “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). Em suma, a questão social expressa as desigualdades da sociedade capitalista e as formas de resistência às disparidades sociais.

⁴ 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 (BOTTOMORE; OUTHWAITE, 1996, p. 302).

⁵ Para Türck (2008), o objeto dado é a demanda aparente.