

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

SAMARA MORAIS RODRIGUES

ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL
UMA REDISSCUSSÃO CRÍTICA DO INSTRUMENTO TÉCNICO-
OPERATIVO

BELÉM/PA

2014

SAMARA MORAIS RODRIGUES

ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL
UMA REDISSCUSSÃO CRÍTICA DO INSTRUMENTO TÉCNICO-
OPERATIVO

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Pará como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Serviço Social.
Orientador: Prof. Dr. Reinaldo Nobre Pontes

BELÉM/PA

2014

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Rodrigues, Samara Moraes, 1988-
Entrevista em serviço social uma rediscussão
crítica do instrumento técnico-operativo /
Samara Moraes Rodrigues. - 2014.

Orientador: Reinaldo Nobre Pontes.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal
do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicada,
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social,
Belém, 2014.

1. Serviço social - entrevistas. 2.
Entrevistas em serviço social. 3. Serviço social
- metodologia. I. Título.

CDD 23. ed. 361.0072

SAMARA MORAIS RORIGUES

ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL
**UMA REDISCUSSÃO CRÍTICA DO INSTRUMENTO TÉCNICO-
OPERATIVO**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Pará como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Serviço Social.
Orientador: Prof. Dr. Reinaldo Nobre Pontes

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Reinaldo Nobre Pontes
Orientador - Universidade Federal do Pará

Prof. Dr. Hélder Boska de Moraes Sarmiento
Examinador Externo - Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a Dra. Vera Lúcia Batista Gomes
Examinador Interno - Universidade Federal do Pará

Aprovado em: 26/08/2014

BELÉM/PA
2014

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus pela oportunidade que me concedeu, de ingressar no curso de mestrado em serviço social e estar, constantemente, permitindo o meu crescimento profissional.

Aos meus pais, Hidenê e Erivan, pelo apoio em todos os momentos da minha vida.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Reinaldo Pontes, por todo o apoio, incentivo, ensinamento e colaboração ao longo desse período acadêmico.

Aos professores do PPGSS-UFGA, por todos os ensinamentos durante a realização do Mestrado.

Aos professores que integraram a banca avaliadora desta dissertação, agradeço a aceitação do convite e as grandes contribuições concedidas, em especial ao Prof. Dr. Helder Sarmiento, pelas sugestões concedidas durante a banca de qualificação.

Aos sujeitos da pesquisa que contribuíram de forma muito significativa para o desenvolvimento desta dissertação.

A todos os meus familiares e amigos que de alguma forma estiveram incentivando toda a minha trajetória.

RESUMO

A entrevista compreendida como instrumento mediador no processo do conhecimento, possibilita que o assistente social se aproxime da realidade de sua demanda, superando a aparência dos fenômenos e adquirindo maiores possibilidades interventivas diante das expressões da questão social. Partindo dessa compreensão, esta dissertação apresenta como objetivo analisar, criticamente, como tem se dado a prática profissional contemporânea do Serviço Social, no que diz respeito ao uso do instrumento entrevista. Neste intuito foram identificadas as diferentes concepções teórico-metodológicas sobre entrevista nas ciências sociais e o debate em torno da relação teoria-prática em Serviço Social, assim como, foi analisada a compreensão e a forma de utilização da entrevista por assistentes sociais na prática profissional. Orientada pelo método crítico dialético, a argumentação partiu de análises de materiais de aporte teórico e de uma pesquisa de campo realizada mediante entrevistas com duas assistentes sociais atuantes na área da assistência social e de duas da Saúde. Como resultado identificou que a carência de maiores problematizações acerca do instrumento tem rebatimentos no contexto institucional, de modo que, a maioria das entrevistadas apresentou dificuldade de associar o instrumento a referenciais teóricos e, não o percebeu como instrumento de mediação, sugerindo que a dicotomia teoria-prática é uma realidade bastante presente na prática profissional do Assistente Social.

Palavras-Chave: Instrumento. Mediação. Relação teoria-prática.

ABSTRACT

The interview instrument understood as a mediator in the process of knowledge, enables the social worker approaches the reality of their demand, transcending the appearance of phenomenon and getting larger interventional possibilities on the expressions of the social question. Based on this understanding, this dissertation analyze, critically, as has been given to contemporary professional practice of social work, specifically the use of the instrument interview. for this purpose the different theoretical and methodological conceptions about the interview were identified in the social sciences and the debate on the relationship between theory and practice in social work, as well as, was analyzed the understanding about how to use the interview by social workers in professional practice. Guided by dialectical critical method, the argument came from analyzes of theoretical support materials and of a field research with interviews with two social workers active in the social assistance and two in theHealth. As a result identified that the lack of larger problematizations about the instrument has repercussions in the institutional context, the majority of the interviewees had difficulty associating the instrument with theoretical references and, not identified the interview as an instrument of mediation, suggesting that the dichotomy between theory and practice is very present in professional practice of social worker.

Keywords: Instrument. Mediation. Theory-practice relationship.

LISTA DE SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEBES	Centro Brasileiro de Estudos de Saúde
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
FUNPAPA	Fundação Papa João XXIII
GEPSS	Grupo de Estudos e Pesquisa em Serviço Social
HCGV	Hospital de Clínicas Gaspar Viana
IPAMB	Instituto de Assistência e Previdência de Belém
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB-RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
PAIF	Proteção e Atendimento Integral a Famílias
PIBIC	<i>Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica</i>
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SESMA	Secretaria Municipal de Saúde
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TFD	Tratamento Fora de Domicílio
UPA	Unidade de Pronto Atendimento da
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNIOESTE	Universidade Estadual do Oeste do Paraná

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. A ENTREVISTA NAS CIÊNCIAS SOCIAIS: concepções e prática	22
2.1 Breve aproximação histórica e teórica às concepções de entrevista	22
2.2 A entrevista e suas principais classificações nas ciências sociais	36
3. O DEBATE TEÓRICO-METODOLÓGICO ACERCA DA ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL	45
3.1 A dimensão técnico-operativa do Serviço Social	45
3.1.1 Questões para reflexão acerca dos instrumentos na prática interventiva do assistente social	49
3.1.2 Por que discutir os instrumentais de intervenção?	56
3.2 A trajetória histórica do debate sobre os instrumentos no Serviço Social em face da instrumentalidade	65
3.3 O processo do conhecimento na perspectiva crítico dialética: breves apontamentos	74
3.4 A entrevista: um instrumento mediador no processo do conhecimento e na intervenção profissional do assistente social.....	89
4. ENTREVISTA NO CONTEXTO DAS INSTITUIÇÕES: uma análise da perspectiva do profissional nas políticas de Assistência Social e Saúde	99
4.1 A entrevista no âmbito da saúde: relatos de assistentes sociais do HCGV	102
4.2 A entrevista no âmbito da assistência social em Belém: relatos de assistentes sociais atuantes em CRAS.....	126
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	147
REFERÊNCIAS	151
APÊNDICES	155

1 INTRODUÇÃO

O interesse por esta temática advém, primeiramente, de inquietações surgidas logo após a conclusão da minha graduação em Serviço Social, no ano de 2009, quando me senti insuficientemente capacitada para intervir junto às demandas da profissão que, ao requererem respostas para os problemas advindos de uma realidade social imersa na contradição – que compõem questões bastante teorizadas e debatidas na formação profissional – exigiam intervenções para as quais se tornava imprescindível a atuação de um assistente social dotado de pleno domínio acerca do instrumental técnico-operativo, para mediar a relação teoria-prática com a finalidade de serem alcançadas alternativas eficazes às expressões da questão social.

Inicialmente, essa inquietação era compreendida como uma limitação pessoal devido ao pouco tempo de experiência profissional; porém, conforme observava a atuação dos demais profissionais da área, especificamente na área da assistência social, onde desenvolvi minha primeira atuação profissional, percebia que, em diversas situações, a utilização dos instrumentos do Serviço Social tendia para uma prática profissional acrítica e inconsequente sendo, por reiteradas vezes, utilizados de forma independente do arcabouço teórico construído no âmbito da formação acadêmica.

Apesar de constatar essa problemática nas instituições, a certeza de sua existência se deu ao ingressar no mestrado em 2012 – desenvolvido pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFPA – e, especificamente, ao participar do GEPSS, quando tive contato com abordagens que apresentavam este questionamento, assim como com pesquisadores e estudantes da área que compartilharam da mesma inquietação e que, mediante discussões acerca desta problemática, fizeram com que eu suspeitasse da existência de um novo momento histórico crucial para a profissão: o de rever o lugar/a utilização do instrumental técnico-operativo do Serviço Social num período de “pós-reconceituação”.

O objetivo dessa dissertação é analisar, criticamente, partindo de uma pesquisa de campo realizada com assistentes sociais atuantes na área da Assistência Social e da Saúde e, de pesquisas em material de aporte teórico, como

tem se dado a prática profissional contemporânea do assistente social, no que diz respeito ao uso do instrumento técnico-operativo entrevista.

Tratar dessa temática ultrapassa qualquer sentimento imaturo de vislumbrar o novo, de intuito de originalidade e de uma natureza singular no rol das publicações científicas que temos em Serviço Social, não tendo, por sua vez, o objetivo de inaugurar qualquer instrumento de intervenção e nem prever um manual interventivo ideal. Porém, o tom instigante e provocador, alimentado pela carência de discussões sobre este objeto, marca toda esta discussão da entrevista pautada no método crítico-dialético.

No final da primeira metade do século XIX, com o impacto da Revolução Industrial, o efeito das contradições do sistema capitalista havia se tornado uma inquietação para a burguesia que se preocupava em criar alternativas que possibilitassem associar os interesses do capital com as reivindicações dos movimentos dos trabalhadores, que vivenciavam o aumento da pobreza e a generalização da miséria. Buscava-se constituir mecanismos que, atendendo aos interesses da burguesia, reproduzissem a lógica da acumulação, num processo de “falsidade da consciência”¹, que dissimulava qualquer tentativa de compreensão do real, visto que se apoiava numa consciência esvaziada de sentido social e totalidade histórica.

Nesse período, as práticas assistencialistas européias eram, em sua maioria, pautadas em ações filantrópicas que, ligadas a membros da alta burguesia, da Igreja Evangélica e autoridades locais, objetivavam criar, através de um abstrato discurso humanitário, estratégias de submeter os trabalhadores aos ditames do capital (MARTINELLI, 2005).

Esse contexto marca a origem do Serviço Social, cujas ações da prática profissional, pode-se dizer que, de forma genérica, nasceram a partir de práticas de ajuda e assistência à pobreza, associadas ao projeto de hegemonia da burguesia,

¹ Quando Martinelli (2005) afirma existir uma “falsa consciência” que obscurece o real, está se referindo a consciência burguesa, para quem as atitudes de limitar as manifestações dos operários eram naturais e justificáveis. “A ‘falsidade de consciência’, que está na base das ações da burguesia, tem suas raízes na alienação, elemento fundante da existência social no mundo capitalista. Produzida pela dinâmica da própria sociedade burguesa como um mecanismo de autopreservação, a alienação torna-se uma determinação objetiva da vida social no mundo de produção capitalista” (MARTINELLI, 2005, p. 62).

começando a alterar-se muito posteriormente, quando na criação das Escolas² de Serviço Social, século XIX e XX, apesar de seus enfoques reducionistas que, entre as suas características, considerava que os problemas advindos da relação capital-trabalho estavam centrados no indivíduo. Portanto, embora iniciasse um período de mudanças na prática profissional do Serviço Social, ainda não se tratava de uma visão crítico-dialética que, por sua vez, vem a se realizar, primordialmente, no movimento de reconceituação.

No Brasil, o Serviço Social tem seu surgimento na década de 1930, com referência ao Serviço Social europeu. Nesse período, o Estado brasileiro, deixando de ser predominantemente agroexportador, sofria os impactos da industrialização tardia, sendo os anos de 1930 e 1940, identificados por Martinelli (2005), como o período em que as práticas assistenciais eram direcionadas, principalmente, em forma de auxílios eventuais, empréstimos, assistência médica, social e auxílios materiais.

O fetiche da prática, fortemente impregnado na estrutura da sociedade, se apossou dos assistentes sociais, insuflando-lhes um sentido de urgência e uma prontidão para a ação que roubavam qualquer possibilidade de reflexão e de crítica (MARTINELLI, 2005, p. 127).

No decorrer da história do Serviço Social brasileiro enquanto profissão, que inicialmente teve seu enfoque voltado para a reprodução dos trabalhadores³, como forma de, associando-se ao Estado, propor e desenvolver ações públicas voltadas para suprir as necessidades básicas de sobrevivência destes, destaca-se o *status* diferenciado adquirido pela Assistência Social, em fins da década de 1980 e década de 1990, quando a Constituição de 1988 atribuindo um caráter de política pública, a formaliza enquanto direito do cidadão e dever do Estado e, a institui “[...] como uma política social não contributiva, voltada para aqueles cujas necessidades materiais, sociais e culturais não podiam ser asseguradas quer pelas rendas do trabalho, quer

² “A expansão das escolas desempenhou também um papel importante nesse sentido, referenciando a ação assistencial ao domínio de conhecimentos e procedimentos técnicos especializados. A prática da assistência social já não era mais tão-só uma expressão pessoal de caridade ou o produto eventual de uma motivação religiosa; vinculava-se a objetivos mais amplos e apoiava-se em bases mais consistentes; realizá-la implicava em conhecer seus fundamentos, dominar os procedimentos que lhe eram próprios” (MARTINELLI, 2005, p. 108).

³ Neste aspecto é necessário esclarecer que esse enfoque permanece e não deve ser mudado contemporaneamente, devendo sim, por sua vez, ser alterada a reprodução ideológica do modelo de acumulação do capital que desprivilegia as classes que sobrevivem do trabalho.

pela condição geracional – infância e velhice –, quer por necessidades físicas e mentais” (MOTA, 2010, p. 15).

Não se quer dizer com isso que, atualmente, as políticas de assistência social em nada se relacionem com a manutenção das contradições da relação capital-trabalho, mas afirmar que a trajetória histórica da profissão, das políticas de assistência social e, o seu acúmulo teórico-metodológico, potencializa os profissionais a traçarem estratégias de enfrentamento das desigualdades sociais e de garantia da condição de cidadania.

Com este desafio, o profissional atuante na área da Assistência Social tem uma dificuldade específica de lidar com a grande demanda emanada da pobreza extrema e, com a carência de recursos materiais e humanos.

Na impossibilidade de garantir o direito ao trabalho, seja pelas condições que ele assume contemporaneamente, seja pelo nível do desemprego, ou pelas orientações macroeconômicas vigentes, o Estado capitalista amplia o campo de ação da Assistência Social. As tendências da Assistência Social revelam que, além dos pobres, miseráveis e inaptos para produzir, também os desempregados passam a compor a sua clientela (MOTA, 2010, p. 16).

Apesar de limitações estruturais, de cunho político, ou mesmo cultural, a área da Assistência Social – muito provavelmente, por ter composto o contexto da gênese do Serviço Social, juntamente com a luta pela garantia de direitos aos trabalhadores assalariados – tem suas práticas profissionais mais consolidadas⁴, sendo esta a motivação pela escolha deste como um dos campos desta pesquisa. Com isso, se quer dizer que os profissionais que aí atuam exercem ações com as quais os assistentes sociais desde cedo possuem, ou deveriam possuir, familiaridade, visto que, conforme referido anteriormente, o profissional nasce tendo que prestar assistência aos excluídos do acesso aos bens e serviços produzidos socialmente, tendo que utilizar instrumentos capazes de conhecer a particularidade do contexto da realidade social que os envolviam, e etc.

Além desse significado que tem a área da Assistência Social, o campo da Saúde também tem justificativas significativas para tornar imprescindível a atuação do assistente social. Segundo Bravo (2007), a intervenção do Estado na Saúde

⁴ O grande quantitativo de publicações científicas sobre experiências profissionais relativas à área da Assistência Social permite inferir que, dentre as possibilidades de atuação profissional, este é um campo no qual o profissional vem adquirindo maturidade e maior capacidade crítica de análise.

ocorre em meados do século XX, superando o predomínio da assistência médica filantrópica e das práticas liberais, que se realizavam através de ações caritativas e individualizadas de profissionais para a assistência em saúde, além de campanhas limitadas e vigilância ao exercício profissional. Para a autora, no início do século XX, a saúde emerge como “questão social”⁵ e, faz com que se estendessem a amplitude dos serviços⁶ de atendimento à saúde, desde então.

Na conjuntura da década de 1930, marcada pela aceleração da urbanização e ampliação quantitativa de trabalhadores, os problemas referentes à saúde – relacionados às precárias condições de higiene e habitação – foram alvos de ações decorrentes do esboço que se tinha da Política Nacional de Saúde no período, entre as quais a criação de Serviços de Combate às Endemias e, a Reorganização do Departamento Nacional de Saúde, cuja abrangência encerrava a orientação contencionista de outrora. Enquanto que, nas décadas seguintes, a Política Nacional de Saúde vivenciou um verdadeiro confronto entre a ampliação dos serviços, disponibilidade financeira e, interesses burocráticos (BRAVO, 2007).

O processo de democratização política na década de 1980, por sua vez, trouxe uma dimensão política à saúde que, segundo Bravo (2007), contou com a participação de novos⁷ sujeitos sociais para discutir as condições de vida da população. Nesse bojo, estão os profissionais da saúde que, junto com outras instituições, tais como o movimento sanitário e o CEBES, buscaram garantir a universalização do acesso à saúde que, assim como a Assistência Social e Previdência, caracterizaram-se como direito social de responsabilidade Estatal.

A saúde e a assistência Social, assim como a previdência social, compõem, de forma conjunta, o campo da Seguridade Social, alvo de diversas críticas, favoráveis e desfavoráveis, que discutem o *como são* e o *como deveriam ser* das políticas. Sobre isso, a crítica de Mota (2010), por exemplo – que não encontra

⁵ Não adentraremos na discussão acerca da “questão social”, visto que demandaria um debate demasiadamente longo em virtude de haver dissensos sobre o objeto de intervenção do Serviço Social. O objetivo aqui foi de sinalizar a importância que a autora atribui ao destaque dado à saúde, no início do século XX, pelo Estado brasileiro.

⁶ Reforma Carlos Chagas em 1920 e criação das Caixas de Aposentadorias e Pensão em 1923.

⁷ “Além das condições gerais que determinaram a ampliação profissional nesta conjuntura, o ‘novo’ conceito de saúde, elaborado em 1948, enfocando os aspectos biopsicossociais, determinou a requisição de outros profissionais para atuar no setor, entre eles o assistente social” (BRAVO e MATOS, 2007, p. 199).

homogeneidade⁸ no campo científico – se direciona para a afirmação de que em vez de formarem um amplo e articulado mecanismo de proteção social, avançam na mercantilização e privatização das políticas de saúde e previdência que, colocam à Assistência Social o fetiche de enfrentamento da questão social.

Embora o caráter de direito social que essas áreas adquiriram, até hoje notam-se as limitações de sua garantia plena – em virtude de disponibilidade orçamentária, confrontos de interesses empresariais, crescimento das privatizações e etc. – que correspondem a limitações próprias de qualquer processo histórico no sistema capitalista, no que se refere a efetivação de sua plenitude, isto porque, no modo de produção capitalista, não a atingiremos em virtude de a contradição da relação capital-trabalho ser sua característica primordial.

Considerando, pois, sua estreita vinculação com a Assistência Social e, as crescentes críticas que ambas recebem em virtude dos muitos entraves de implementação associadas à contradição do sistema capitalista, é que a escolha pela área da saúde, como componente do campo de pesquisa, se faz com o intuito de perceber os desafios que a atualidade impõe aos assistentes sociais nessa área atuantes, especificamente no que se refere à dimensão técnico-operativa. Embora no surgimento da profissão esta não tenha sido a área de maior concentração de assistentes sociais, a formação profissional se pautou, inicialmente, em algumas disciplinas relacionadas à saúde; além do que, assim como a assistência social, a saúde tem um histórico associado à filantropia que, posteriormente, transformou-se em práticas que adquiriram o *status* de direito social (BRAVO e MATOS, 2007).

Com isso, não se quer dizer que os assistentes sociais atuantes em outras áreas tenham menor importância, mas que estas, conforme explicitado, possuem especial relevância na trajetória histórica do Serviço Social, além de se destacarem no atual cenário do mercado de trabalho profissional. Afirma Ivanete Boschetti em entrevista ao G1, central de notícias *on line* da Rede Globo, sobre o crescente mercado de trabalho do assistente social:

Após a saúde, de acordo com Ivanete, a segunda área que mais emprega é a de políticas de assistência social. “O Ministério do

⁸ Embora não represente a homogeneidade das discussões acerca do *status* da Assistência Social na Seguridade Social, é relevante mencionar, visto que, constitui um exemplo de valoração crítica da área da Assistência Social que, compõe um dos campos desta pesquisa.

Desenvolvimento Social estabeleceu que todos os municípios devem ter um Centro de Referência de Assistência Social. E a presença do assistente social, junto da do psicólogo, é obrigatória nesses centros, explica” (Entrevista de I.B., São Paulo, 12 de fevereiro de 2008).

Muito embora saibamos que as concepções neotomistas e funcionalistas ainda fazem parte do *fazer profissional* do assistente social em nossos dias, também já adquirimos consciência de que, contemporaneamente, tais concepções não figuram entre as bases de sustentação das práticas profissionais críticas, que consideram a perspectiva crítico-dialética como ponto de partida.

É, portanto, nas áreas de atuação referidas que se realiza a análise dessa dissertação, que considera a entrevista enquanto potencializadora da mediação na Teoria Crítica, agindo como instrumento de mediação no processo do conhecimento.

Problematizar a entrevista nesta perspectiva implica discussões que considerem os questionamentos acerca da dificuldade de articulação da teoria com a prática, da consideração da dimensão técnico-operativa como o simples manejo de instrumentos e técnicas de forma adequada e, da tendência de a prática profissional (especificamente o uso do instrumento) ocorrer de forma aleatória e espontânea nas instituições.

Esses são questionamentos que motivaram a discussão crítica do instrumento entrevista, por entender ser necessário superar a dicotomia entre a teoria e a prática que, por vezes, reiteram uma atuação coisificada e despida de criticidade por parte do assistente social.

Nesse contexto de análise da dimensão técnico-operativa, coloca-se a discussão acerca da entrevista em especial, devido ser um instrumento de ampla utilização pelo Serviço Social, desde muito antes de sua institucionalização como profissão e, devido ao seu caráter de instrumento mediador no processo do conhecimento/intervenção profissional.

Esse intuito busca repensar a prática profissional para além da imediatividade, exigindo o esforço de teorizar e instrumentalizar a ação profissional como forma de se ultrapassar práticas mecanicistas e tecnicistas.

Diante desses questionamentos, é oportuno salientar que além de serem inquietações relevantes para se repensar a prática profissional do assistente social,

justifica-se por representar um grande desafio cuja centralidade se faz na limitação de produções científicas que discutam a utilização da entrevista para além da dimensão interventiva.

A pesquisa se utiliza desse instrumento com uma finalidade distinta da qual essa dissertação propõe a investigar. No âmbito da pesquisa científica, a entrevista funciona como um dos instrumentos de coleta de dados para uma análise futura, que se pauta em hipóteses, análise de referencial teórico, entre outros – e, nessa perspectiva, há uma maior quantidade de publicações. Diferentemente, nessa dissertação, busca-se compreender a entrevista na perspectiva do profissional que, atuante em instituições, materializa prática de natureza interventiva e necessitam de soluções objetivas diante da realidade que se apresenta.

Sem dúvida, para se avançar hoje na profissão, se faz necessário recuperar as lacunas da década de 80. E a intervenção é uma prioridade, pois poucas alterações trouxeram os ventos da vertente intenção de ruptura para o cotidiano dos serviços. Este fato rebate na atuação do Serviço Social na área da saúde (BRAVO e MATOS, 2007, p. 204).

Os instrumentos são importantes para a efetivação da prática do assistente social. A carência dessas discussões no mundo acadêmico tem influenciado a vida profissional e, iniciar esse questionamento se configura como uma possibilidade, mesmo que indireta, de se criticar essa debilidade nas atuais diretrizes curriculares vigentes da profissão.

Portanto, tendo em vista os questionamentos levantados e as justificativas apresentadas é que essa pesquisa delimita como objetivo, a análise crítica da utilização da entrevista pelos assistentes sociais em instituições que compõem o campo da Assistência Social e Saúde em Belém, buscando compreender os limites e potencialidades do uso deste instrumento na relação teoria-prática inerente ao Serviço Social contemporâneo.

Nesse contexto, objetiva-se, especificamente, identificar as diferentes concepções teórico-metodológicas sobre entrevista nas ciências sociais e o debate em torno da entrevista no que se refere a sua associação à relação teoria-prática na profissão; e, analisar a compreensão e a utilização da entrevista por assistentes sociais na prática profissional das instituições.

Dessa forma, se quer compreender a utilização contemporânea da entrevista em Serviço Social, considerando o inquestionável avanço de sua perspectiva teórico-metodológica em decorrência do Movimento de Reconceituação – marco muito significativo para a profissão que influenciou, consideravelmente, mudanças nos tradicionais ditames da esfera acadêmica e da prática profissional tão calcada no tecnicismo.

Obviamente, que por se tratar de uma pesquisa qualitativa, não são apontados dados comparativos referentes ao quantitativo de assistentes sociais que tem utilizado a entrevista numa determinada instituição da Assistência Social, ou quantos optam por realizar uma entrevista do tipo aberta ou fechada em uma instituição de Assistência à Saúde. A compreensão da qual parte essa pesquisa, entende que revelar dados dessa maneira tornaria impossível qualificar o sujeito para além de sua identificação pessoal, seria, também, inviável, compreender as particularidades de determinados contextos e criticar sua ingerência sobre a ação profissional mediante as categorias de análise.

A pesquisa se baseia no método crítico-dialético, por este possibilitar que a análise da utilização da entrevista na contemporaneidade tenha uma perspectiva de totalidade, tornando possível uma investigação imersa na história da profissão e que, assim, se credite uma perspectiva de constante transformação desta historicidade para compreendermos as concepções opostas sobre o mesmo instrumento em contextos distintos.

Nesse intuito, a metodologia de análise de dados que aqui se emprega parte da *Análise de Conteúdo*, à qual Bardin (1977, p.42, grifo do autor) se refere, afirmando ser:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Sendo, desta feita, uma espécie de tratamento dado à informação contida nas mensagens, para que, partindo da descrição dos conteúdos, por meio de técnicas que se complementem, se faça inferências que possibilitem a interpretação.

A análise de conteúdo (seria melhor falar de análises de conteúdo), é um método muito empírico, dependente do tipo de <<fala>> a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objectivo. Não existe o pronto-a-vestir em análise de conteúdo, mas somente algumas regras de base, por vezes dificilmente transponíveis. A técnica de análise de conteúdo adequada ao domínio e ao objectivo pretendidos, tem que ser reinventada a cada momento, excepto para usos simples e generalizados, como é o caso do escrutínio próximo da descodificação e de respostas a perguntas abertas de questionários cujo conteúdo é avaliado rapidamente por temas (BARDIN, 1977, p. 30-31).

Tendo em vista esse conjunto de técnicas que se fazem necessárias para analisar o conteúdo e, o fato de não se encontrarem taxativamente definidas, assim como, considerando a necessidade de serem constantemente reinventadas de acordo com o que se propõe a conhecer, é que serão descritas a seguir qual o caminho escolhido para se alcançar os objetivos propostos.

Como sujeitos significantes, a pesquisa conta com quatro assistentes sociais, dois de cada área do campo de pesquisa, visto que a ênfase se refere ao conteúdo trazido pelos profissionais e não à quantidade dos mesmos. Sendo, principalmente, por este motivo, que a escolha destes não ocorreu de forma aleatória, mas com o intuito de serem profissionais que, potencialmente, tivessem a qualificação necessária para retratarem o contexto da instituição de atuação. Segundo Goldenberg (2004, p. 50), no que se refere ao quantitativo de sujeitos pesquisados:

[...] a representatividade dos dados na pesquisa qualitativa em ciências sociais está relacionada à sua capacidade de possibilitar a compreensão do significado e a "descrição densa" dos fenômenos estudados em seus contextos e não à sua expressividade numérica [...]. O número de pessoas é menos importante do que a teimosia em enxergar a questão sob várias perspectivas.

Portanto, colocou-se como requisito para compor o sujeito de pesquisa: a necessidade de profissional que utilize a entrevista como instrumento de intervenção na execução das políticas públicas e que seja pós-graduado, preferencialmente, ao nível *stricto Sensu* e/ou, necessidade de ampla experiência profissional. Nesse sentido, a escolha se fez por análise de currículo na *plataforma lattes* e por rede de contatos pessoal/institucional.

A pesquisa tem como campo investigativo as áreas da Assistência Social e Saúde⁹ – por motivos já justificados inicialmente – e se realiza, especificamente, nas instituições¹⁰: CRAS Tapanã e Jaderlândia; e, HCGV.

Optou-se por realizar a pesquisa em CRAS, como instituição representante da área da Assistência Social, por considerar que estes centros de referência, no fluxo de atendimento assistencial, representam a principal porta de entrada das demandas do SUAS, através do oferecimento de ações e serviços no âmbito da Proteção Social Básica, em áreas consideradas de maior vulnerabilidade e risco social. Dentre os CRAS existentes na área metropolitana de Belém, onde a pesquisa se realiza, foram escolhidos os CRAS Tapanã e Jaderlândia, por serem instituições que possuíam os sujeitos significantes com perfil para a investigação.

Por sua vez, o HCGV foi selecionado como campo de pesquisa representante da área da saúde por ser considerado um hospital de referência no âmbito da Saúde Pública, tanto devido ao suporte médico especializado nas áreas da Psiquiatria, Cardiologia e Nefrologia, que tende a garantir maior assistência aos pacientes, quanto por estar se tornando referência, para as demais organizações hospitalares do Estado do Pará, no que se refere à expansão e integralização das ações biopsicossociais, ao ponto de já oferecerem, inclusive, residência aos assistentes sociais, que garante ao profissional residente o título de especialista.

A pesquisa partiu da análise de referenciais de aporte teórico que permitissem fundamentar a análise e questionamento acerca da identificação das diferentes concepções teórico-metodológicas sobre entrevista nas ciências sociais e o debate em torno da relação teoria-prática em Serviço Social – primeiro objetivo específico desta dissertação – entre os quais estão livros, artigos de revistas indexadas, dissertações de mestrado e teses de doutorado.

Orlandi (2005, p.60-61) afirma ser necessária uma mediação teórica para “reger” a relação do analista com o seu objeto, dizendo:

⁹ Além das justificativas já apresentadas, é necessário esclarecer que foram escolhidas duas instituições, em vez de uma, para evitar que possíveis dificuldades na utilização do instrumento de intervenção, relacionadas à especificidade de uma instituição, passasse despercebida e, fosse considerada natural em todas as instituições cujos profissionais façam uso da entrevista.

¹⁰ Conforme Goldenberg (2004), ao contrário das pesquisas quantitativas, as pesquisas qualitativas não possuem regras precisas e procedimentos específicos para a escolha de um caso a ser estudado e da instituição de pesquisa, por ser uma escolha que depende da sensibilidade e experiência do pesquisador e não apenas das características objetivas do objeto estudado.

[...] é necessário introduzir-se um dispositivo teórico que possa intervir na relação do analista com os objetos simbólicos que analisa, produzindo um deslocamento em sua relação de sujeito com a interpretação: esse deslocamento vai permitir que ele trabalhe no entremeio da descrição com a interpretação.

Posteriormente, para proceder a coleta de dados referente ao segundo objetivo específico desta pesquisa – a análise da compreensão e da utilização da entrevista por assistentes sociais na prática profissional das instituições – foram utilizados questionários, com roteiro de questões fechadas e abertas, com a finalidade de, minimamente, traçar um comparativo entre os profissionais e, também, para que se pudesse alcançar as especificidades do contexto das instituições em análise.

A aplicação do roteiro de questões foi realizada mediante entrevista semiestruturada¹¹ com assistentes sociais – enquanto procedimento auxiliar ao formulário de coleta de dados – e nesse sentido, a entrevista foi utilizada em uma perspectiva metodológica, numa abordagem crítico-dialética. Durante a entrevista, foram observados os cuidados referidos por Manzini (2012) sobre a necessidade de cuidados com a linguagem e com o planejamento do roteiro, de modo a evitar induzir as respostas do entrevistado e, para facilitar a análise posterior, foram utilizadas gravações de áudio com transcrições integrais.

Para discutir as temáticas propostas, a dissertação foi dividida didaticamente em três capítulos.

O primeiro – *A entrevista nas ciências sociais: concepções e prática* – enfatiza a discussão em torno da entrevista nas Ciências Sociais e suas principais classificações, traçando comparativos sobre o uso do instrumento em diferentes profissões e esboçando reflexões sobre as particularidades que envolvem sua utilização na perspectiva interventiva.

O segundo, intitulado *O debate teórico-metodológico acerca da entrevista em Serviço Social*, aborda três itens principais: problematização da dimensão técnico-operativa, enfocando suas possibilidades de intervenção crítica no real; a trajetória

¹¹ “A entrevista semiestruturada tem como característica um roteiro com perguntas abertas e é indicada para estudar um fenômeno com uma população específica: grupo de professores; grupo de alunos; grupo de enfermeiras, etc. Deve existir flexibilidade na sequência da apresentação das perguntas ao entrevistado e o entrevistador pode realizar perguntas complementares para entender melhor o fenômeno em pauta” (MANZINI, 2012, p.156).

histórica dos instrumentos no Serviço Social, de forma genérica¹²; e, a discussão da entrevista enquanto mediação no *Processo do Conhecimento*, na perspectiva crítico-dialética.

O último capítulo, *A entrevista no contexto das instituições: uma análise da perspectiva do profissional nas políticas de Assistência Social e Saúde* aborda a utilização da entrevista nas instituições, enfocando a análise do relato de assistentes sociais das referidas áreas tendo como referência o debate conceitual dentro e fora do Serviço Social.

¹² A análise da trajetória dos instrumentos ocorre independente da área de atuação do Assistente social, por opção de tornar a leitura mais objetiva e, também, por já haver sistematizações muito interessantes e aprofundadas sobre a trajetória das políticas de Assistência Social e Saúde, que não são o foco desta pesquisa – entre os quais: Iamamoto (2005), Sposati (2010), Bravo (2007). Portanto, será feita referência às áreas da Assistência Social e Saúde, especificamente no capítulo 3, por meio de *análise de conteúdo* das entrevistas realizadas no campo das instituições, ocorrendo nesse momento as análises das referidas áreas, no que diz respeito à utilização da entrevista em campo.

2 A ENTREVISTA NAS CIÊNCIAS SOCIAIS: concepções e prática

2.1 Breve aproximação histórica e teórica às concepções de entrevista

Neste capítulo pretende-se refletir sobre a entrevista no âmbito das ciências sociais, com o objetivo de perceber, muito embora de forma preliminar, qual o lugar que a entrevista assume nas ciências humanas e sociais, para que possamos vislumbrar, mesmo que de forma genérica, como este instrumento é utilizado pelos distintos ramos que compõem essas áreas do conhecimento.

A entrevista é um modo de informação surgido na imprensa¹³ que, nas ciências humanas, afirma Morin (1973), avança com o desenvolvimento das pesquisas de opinião e, posteriormente, da psicologia social; tendo sua utilização intensificada entre 1940-1945, com maior rigor metodológico.

Boni e Quaresma (2005), dando enfoque à questão metodológica, identificam a entrevista como uma técnica de coleta de dados utilizada em pesquisa nas ciências sociais. As técnicas de pesquisa que começam a desenvolver-se no final do século XIX com alguns antropólogos¹⁴ e que, em 1910 se intensificam com o departamento de Sociologia e Antropologia da Escola de Chicago, são vistas por estes como aspectos centrais da produção de conhecimentos do período, por terem se voltado para a solução de problemas sociais concretos enfrentados pela cidade de Chicago, tais como a imigração e a criminalidade, possibilitando, posteriormente, o surgimento de outras correntes teóricas, tais como a fenomenologia e a etnometodologia.

Salientam, Boni e Quaresma (2005), que a Escola de Chicago ultrapassou o uso da pesquisa quantitativa, para o desenvolvimento de pesquisas qualitativas na Sociologia, dando visibilidade científica, por exemplo, a cartas e diários como fonte

¹³ Em Bleger (1995) a entrevista tem seu surgimento semelhante ao método clínico, procedendo da medicina, apesar de a prática médica adotar procedimentos que não devem ser confundidos com a entrevista psicológica.

¹⁴ Tais como o americano, Lewis Henry Morgan (1818-1881); o alemão, Franz Boas (1858-1942); e o polonês, Bronislaw Malinowski (1884-1942) que estudaram sobre as sociedades tradicionais (BONI E QUARESMA, 2005).

documental para o trabalho de campo em cidades. Os autores reiteram que as pesquisas qualitativas em sociologia privilegiam os significados, as motivações, valores e crenças, que são imbuídas de particularidades impossíveis de serem analisadas apenas quantitativamente.

Segundo Duarte (2004), as entrevistas são indispensáveis para mapear crenças e valores de universos sociais em que os conflitos e as contradições não estão muito bem explicitados. Sendo bem realizadas, afirma, possibilitam ao pesquisador mergulhar em profundidade na realidade investigada e, assim, coletar dados relativos ao modo como cada sujeito enxerga e significa o seu meio social, para que, posteriormente o entrevistador descreva e/ou analise a lógica que permeia tais relações, sendo estes indícios os mais difíceis de serem obtidos por meio de outros instrumentos.

Para Morin (1973), a investigação metodológica de maior riqueza acaba por privilegiar o diálogo aprofundado, de tal forma que as preocupações técnicas e as regras metodológicas, embora importantes, cedem espaço para o fator propriamente humano, na arte, na sutileza e simpatia; fatores estes que, segundo o autor, são desprezados nas análises puramente quantitativas, cujo rigor técnico com fim estatístico tem a primazia.

A conversação não-diretiva, utilizada primeiro em psicoterapia por Rogers, foi estendida ao campo psicossocial. A conversação não-diretiva inicialmente visa liberar a percepção da pessoa. Não se trata de uma conversa livre, dedicada à improvisação da conversação. Ela exige do entrevistador uma disciplina muito forte no não-comentário, na não-intervenção; bem como a disponibilidade empática (MORIN, 1973, p.123).

Esta subjetividade à qual se referem, é identificada, inclusive, no interesse que o pesquisador atribui a determinado objeto de estudo. Isso porque, o próprio problema ou fenômeno sobre o qual se pesquisa, tem uma escolha que parte de preocupações científicas pessoais do pesquisador que, por sua vez, escolhe a metodologia que considera mais adequada para a investigação, muito embora, haja necessidade de conformação ao problema de pesquisa, eliminando, dessa forma, qualquer indício de neutralidade.

A subjetividade, elemento constitutivo da alteridade presente na relação entre sujeitos, não pode ser expulsa, nem evitada, mas deve

ser admitida e explicitada e, assim, controlada pelos recursos teóricos e metodológicos do pesquisador, vale dizer, da experiência que ele, lentamente, vai adquirindo no trabalho de campo (ROMANELLI, 1998, p. 128).

Muito do que é falado pelo entrevistado é profundamente subjetivo, isto ocorre devido relacionar-se com a forma como o informante observa, vivencia e analisa seu contexto social, seu tempo e história. Portanto, os depoimentos devem absorver, dentre a subjetividade, o que, de fato, se relaciona com o coletivo e que possibilita a compreensão da lógica das relações dos grupos sociais imbricados (DUARTE, 2004, grifo do autor).

Valores e crenças pessoais são o segundo fator que determina a abordagem do terapeuta na entrevista. O terapeuta vai selecionar, do material oferecido pelo paciente, aquilo que ele considera mais importante. Tal seleção é realizada não só a partir de sua orientação como também a partir de seus valores e crenças relativos ao conteúdo da investigação (CRAIG, 1991, p. 32, grifo do autor).

As ponderações de Boni e Quaresma (2005), acerca da pesquisa qualitativa nas ciências sociais, visam situar a entrevista no processo de pesquisa para fins de, entre outros, serem atingidas finalidades exploratórias. Nesse intuito, definem passos de uma investigação científica que vão desde a pesquisa bibliográfica até a coleta de dados, momento este em que a entrevista surge como meio de obter informações.

[...] o ponto de partida de uma investigação científica deve basear-se em um levantamento de dados. Para esse levantamento é necessário, num primeiro momento, que se faça uma pesquisa bibliográfica. Num segundo momento, o pesquisador deve realizar uma observação dos fatos ou fenômenos para que ele obtenha maiores informações e num terceiro momento, o pesquisador deve fazer contatos com pessoas que possam fornecer dados ou sugerir possíveis fontes de informações úteis (BONI e QUARESMA, 2005, p. 70).

A entrevista é analisada, por Boni e Quaresma (2005), com base na definição de Haguette¹⁵, como uma técnica muito utilizada no processo de trabalho de campo para a captura de dados objetivos e subjetivos, sendo esta uma forma complementar de coleta de dados, além da pesquisa bibliográfica e da observação. Nesse sentido é que afirmam, inclusive, que os dados subjetivos somente poderão ser obtidos

¹⁵ “um processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado” (HAGUETTE, 1997, p. 86).

através da entrevista, devido se relacionarem com valores, atitudes e opiniões dos entrevistados, diferenciando da coleta de dados objetivos que afirmam poder ser feita por meio de fontes secundárias, como censos e estatísticas.

Afirmação sobre a qual há discordâncias taxativas. Para Duarte (2004), a entrevista não é a única forma de se realizar uma pesquisa qualitativa, e acrescenta-se aqui, não ser a única forma de se obter uma informação para fins de uma intervenção profissional¹⁶. Mesmo que o objetivo não seja a construção de um artigo, ou criação de qualquer outra produção científica, os profissionais que compõem as ciências sociais lidam com um público que se expressa das mais variadas formas, sendo o profissional o maior responsável por decidir entre a metodologia de análise para interpretar estes sinais e analisá-los conforme a necessidade interventiva que necessite realizar.

É necessário dizer, em primeiro lugar, ainda que pareça redundância, que entrevistas não são a única maneira de se fazer pesquisa qualitativa — não existe vínculo **obrigatório** entre pesquisas qualitativas e a realização de entrevistas. Portanto, não é porque um pesquisador opta pela adoção de um método qualitativo que ele tem, necessariamente, que recorrer a entrevistas (sejam elas de que natureza for). Podemos fazer observações de campo e tomar nossos registros como fonte; podemos recorrer a documentos (escritos, registrados em áudio ou vídeo, pictóricos etc.); podemos fazer fotografias ou videograções de situações significativas; podemos trabalhar com *check lists*, grupos focais, questionários, entre outras possibilidades. O que dá o caráter qualitativo não é necessariamente o recurso de que se faz uso, mas o referencial teórico/metodológico eleito para a construção do objeto de pesquisa e para a análise do material coletado no trabalho de campo (DUARTE, 2004, p. 214, grifo do autor).

A propósito, a entrevista não é adequada para todo e qualquer tipo de investigação profissional, havendo situações em que não funcionam ou não tem como ser realizadas. Quando a necessidade do sigilo é necessária para evitar qualquer risco ao informante, a exemplo de situações relacionadas a crimes de homicídio, tráfico de drogas e abuso sexual, a entrevista tem dificuldade de ser

¹⁶ A versatilidade desse instrumento é identificada por Bleger (1995, p. 9) no campo da psicologia, à qual faço analogia ao Serviço Social, muito embora o autor considere a entrevista ora como instrumento, ora como uma técnica: "... esta dupla face da técnica tem especial gravitação no caso da entrevista porque, entre outras razões, identifica ou faz coexistir no psicólogo as funções de investigador e de profissional, já que a técnica é o ponto de interação entre a ciência e as necessidades práticas; é assim que a entrevista alcança a aplicação de conhecimentos científicos e, ao mesmo tempo, obtém ou possibilita levar a vida diária do ser humano ao nível do conhecimento e da elaboração científica. E tudo isto em um processo ininterrupto de interação".

realizada em virtude da segurança pessoal do entrevistado, cabendo, pois, ao profissional avaliar a situação e decidir qual procedimento é mais adequado e quais recursos podem ser viabilizados para o fim que deseja (DUARTE, 2004).

Bleger (1995, p. 11), por exemplo, compara o uso da entrevista feito por psicólogos e por médicos para se referir à entrevista como apenas uma das possibilidades de investigação diagnóstica:

A consulta consiste na solicitação da assistência técnica ou profissional, que pode ser prestada ou satisfeita de formas diversas, uma das quais pode ser a entrevista. Consulta não é sinônimo de entrevista; esta última é apenas um dos procedimentos de que o técnico ou profissional, psicólogo ou médico, dispõe para atender a uma consulta.

Para decidir se é ou não o instrumento mais adequado em um determinado contexto, necessário se faz saber, afinal, em que consiste a entrevista. Para Morin (1973) a entrevista é uma comunicação pessoal que objetiva informar algo. Considera o autor, que esta definição é bastante comum quando se fala em entrevista científica e entrevista de imprensa, rádio e televisão, porém, refere que há uma significativa diferença entre estes tipos de comunicação:

[...] a diferença aparece na natureza da informação. A informação em ciências sociais enquadra-se num sistema metodológico, hipotético e verificador. A informação nos veículos de massa obedece às normas jornalísticas, e, muito frequentemente, tem um fim espetacular. A informação da entrevista científica deve, antes de tudo, interessar um pequeno grupo de pesquisadores. A informação da entrevista nos veículos de massa, interessar um vasto público (MORIN, 1973, p. 115)

Paul Watzalwick (2007) analisa a comunicação em *Pragmática da Comunicação Humana*, enfocando os seus efeitos pragmáticos no ser humano e especificando os distúrbios de comportamento. Partindo do princípio de que a comunicação é uma condição da vida humana e da ordem social, afirma que o ser humano, desde o princípio, se envolveu na aquisição de um complexo de regras de comunicação que, acabou por representar apenas uma mínima noção do que, de fato, consiste a comunicação; portanto, compreendendo que a tentativa de sistematizar esse complexo é uma tarefa que beira o impossível, se empenha em demonstrar fatos que apoiam a existência dessas noções mínimas.

A comunicação é avaliada por Watzalwick (2007) como um processo de interação do comportamento humano em que há troca de informação e em que a própria manifestação do não desejo de falar já corresponde a uma forma de comunicação, sendo assim, impossível o ser humano optar por não se comunicar. Fato este que, como veremos no capítulo 3, nem sempre são compreendidos analiticamente, para não dizer criticamente, pelos assistentes sociais.

[...] não existe um não-comportamento ou, ainda em termos mais simples, um indivíduo não pode *não* se comportar. Ora, se está aceito que todo o comportamento, numa situação interacional, tem valor de mensagem, isto é, é comunicação, segue-se que, por muito que o indivíduo se esforce, é-lhe impossível *não* comunicar. Atividade ou inatividade, palavras ou silêncio, tudo possui um valor de mensagem; influenciam outros e estes outros, por sua vez, não podem *não* responder a essas comunicações e, portanto, também estão comunicando. Deve ficar claramente entendido que a mera ausência de falar ou de observar não constitui exceção ao que acabamos de dizer. O homem que num congestionado balcão de lanchonete olha diretamente em frente ou o passageiro de avião que se senta de olhos fechados estão ambos comunicando que não querem falar a ninguém nem que falem com eles; e, usualmente, os seus vizinhos 'recebem a mensagem' e respondem adequadamente, deixando-os sozinhos. Isto, obviamente, é tanto um intercâmbio de comunicação como a mais animada das discussões (WATZALWICK, 2007, p. 44-45, grifo do autor).

Quando se afirma que a entrevista se realiza como um processo de comunicação estabelecido entre duas ou mais pessoas com fins de, minimamente, se obter dados suficientes para compor uma informação, não se pode deixar de fazer menção à Habermas (2002) quando se refere à *teoria da ação comunicativa*, mesmo que o intuito aqui seja apenas de situar que a discussão em torno deste instrumento de intervenção do Serviço Social abarca análises complexas que ultrapassam a pura distinção entre conceitos de instrumentos e instrumentalidade, muito embora, sejam distinções necessárias. É necessário reafirmar que a entrevista, quando posta em prática, envolve contextos de análises diversos e instigam o pesquisador a adentrar no universo de peculiaridades que possui o indivíduo para, a partir daí, identificar as subjetividades que envolvem essa relação profissional.

Habermas (2002), especificamente, propõe uma crítica da razão, numa relação mediada pela linguagem; crítica esta, a partir da qual, confronta autores como Marx, Foucault, Hegel e Heidegger, afirmando estar esgotado o paradigma da

filosofia da consciência, e ser necessária uma passagem para o paradigma do entendimento recíproco.

Ao contrário, no paradigma do entendimento recíproco é fundamental a atitude performativa dos participantes da interação que coordenam seus planos de ação ao se entenderem entre si sobre algo no mundo. O ego ao realizar um ato de fala, e o áter ao tomar posição sobre este, contraem uma relação interpessoal. Esta é estruturada pelo sistema de perspectivas reciprocamente cruzadas de falantes, ouvintes e presentes não participantes no momento. [...] Ora, essa atitude dos participantes em uma interação mediada pela linguagem possibilita uma relação do sujeito consigo mesmo *distinta* daquela mera atitude objetivante adotada por um observador em face das entidades no mundo (HABERMAS, 2002, p. 414-415, grifo do autor).

Habermas (2002), portanto, afirma existir uma intersubjetividade produzida linguisticamente, partindo de uma relação interpessoal em que o indivíduo pode referir a si mesmo como um participante da interação e, por fim, possibilita uma *reconstrução reconstituente do saber* que sempre foi aplicado pelo sujeito e, ceder lugar ao *saber objetivado reflexivamente*, que o autor chama de *consciência de si*.

Nesse sentido, identificamos que em Habermas (2002) faz-se menção a “processos de interatividade” como forma de se reconstruir o conhecimento de maneira articulada, e não de uma análise em separado dos fenômenos, entre aquilo que é transcendental e o que é empírico. Desta forma, o objetivo é “tornar explícito o saber pré-teórico de regras de sujeitos que falam, agem e conhecem competentemente, recorrendo a uma análise das manifestações bem-sucedidas ou distorcidas” (HABERMAS, 2002, p. 415).

O mundo da vida está presente de modo pré-reflexivo:

Da perspectiva dos implicados, é possível, com efeito, reconstruir o saber de regras requerido na prática e sedimentado em manifestações, mas não o contexto fugidio e os recursos, que sempre permanecem às costas, do mundo da vida em seu todo. Torna-se necessária uma perspectiva *constituída teoricamente* para podermos considerar a ação comunicativa como *médium* através do qual o mundo da vida se reproduz em seu todo (HABERMAS, 2002, p. 417, grifo do autor).

Seguindo esta lógica de raciocínio, na perspectiva do paradigma do entendimento proposto por Habermas (2002), poderíamos afirmar que durante a comunicação na entrevista, ocorre que quando falante e ouvinte tratam de algo no mundo, estes se baseiam em seus mundos de vida em comum, que funcionam

como uma espécie de horizonte, de *contexto* onde se encontram evidências culturais e de onde os participantes da comunicação obtêm esforços de interpretação de um fenômeno.

Ocorre que, afirma Habermas (2002) ter ciência desse mundo da vida não é suficiente, visto que essa autossuficiência desvincularia o indivíduo como autor no paradigma do entendimento e, se tornariam reprodutores das tradições das quais pertencem e dos grupos solitários e processos de socialização que se desenvolvem. Para tanto, seria necessário recorrer a uma experiência reflexiva que dissolva a aparência objetiva das coisas e que, ultrapasse uma compreensão apenas histórica que implicaria em identificar uma *totalidade individual de uma biografia singular*.

Para além da informação, a comunicação na entrevista envolve um fenômeno psicoafetivo, enfim, uma relação de proximidade, de confiança e de troca, constituído durante a interação. Segundo Morin (1973), esse fenômeno da entrevista – considerada como intervenção – pode tanto perturbar a informação, falseando-a e deformando-a, assim como pode provocar esta informação, trazendo o retorno de transformação, que o autor chama de *efeito de cura*, ao se referir a entrevista em psicopatologia.

A entrevista é uma intervenção, sempre orientada para uma comunicação de informações. Mas este processo informativo, sempre presente, pode não ser o processo nem o fim essencial da entrevista; é o processo psico-afetivo ligado à comunicação que pode ser o mais importante, embora de maneira diferente, tanto no domínio das ciências humanas quanto no domínio dos veículos de massa (MORIN, 1973, p. 116).

A subjetividade que envolve os fenômenos psicoafetivos¹⁷, cuja análise exige atenção/formação especializada, e até mesmo torna imperativo o próprio confronto ou associação social, psicológica e afetiva faz com que Morin (1973) considere que a entrevista, quando utilizada pelas relações humanas, trás consigo toda uma dificuldade de se chegar à verdade. Sendo, por isso a necessidade de se travar um trabalho crítico e metodológico sobre seu uso profissional, independente da

¹⁷ “A liberação da energia psico-afetiva, que provoca toda entrevista profunda, seja ela não-diretiva, provocativa ou projetiva, se traduz por um fluxo de comunicação onde o imaginário e o real poderão estar intimamente mesclados. Pois a pessoa dirá ao mesmo tempo o que ela é, o que acredita ser (aqui existe a histeria simulativa com relação a si mesmo), e o que desejaria ser. O fluxo da comunicação pode ser uma torrente de comédia-sinceridade. Aqui se apresenta de novo o difícil problema da verdade, mas ao nível da pessoa total” (MORIN, 1973, p. 125)

classificação que tenha assumido na relação interpessoal que surge entre entrevistado e entrevistador.

Nesse contexto, Morin (1973, p. 120) considera que o problema essencial concentra-se na validade da entrevista, isto é, “sua adequação à realidade que se pretende conhecer”. Isto porque, continua o autor, a entrevista se baseia na palavra, uma fonte simultaneamente rica, porém, duvidosa, que trás o risco da dissimulação e fabulação¹⁸; sendo, portanto, a palavra, uma forma de reprodução da subjetividade.

É, por isso, que Morin (1973) considera ser inadmissível o uso de questionários fechados acerca de problemáticas cujas motivações fogem a consciência imediata de quem se entrevista e de quem as respostas são “racionalizadoras ou justificativas”. O questionário fechado tem o limite da palavra, isto é, embora tenha a sua funcionalidade, não é suficiente para compreender a subjetividade das relações sociais.

A questão fechada prende numa alternativa intimidante, impõe um esquema, e envolve o risco do erro maior, enquanto que sob um outro aspecto, a preparação do código, a interpretação, a exploração, ela oferece as maiores garantias. A questão aberta, a resposta espontânea, trazem (e sobretudo para a análise profunda), na fabulação, um sentido verídico, uma riqueza significativa: mas desta vez, o maior risco de erro situa-se no lado do investigador, na sua aptidão para decifrar a mensagem do entrevistado, em sua possibilidade de estabelecer uma comparação, numa palavra, na sua capacidade para transformar em dados científicos um documento humano em bruto (MORIN, 1973, p. 120).

Além do mais, destaca o autor que uma grande dificuldade nas ciências humanas refere-se ao fato de a entrevista, em determinados momentos, ser considerada uma tarefa inferior da qual os chefes de equipe se ocupam; ou em suas palavras: um *ganhapão subalterno*.

¹⁸ Acerca da possível fabulação e dissimulação à qual se refere Morin (1973), acrescento aqui a hipótese da psicóloga, doutora em Educação, Duarte (2004, p. 214) sobre o possível porquê de a entrevista ser considerada pouco confiável: “Persistem entre nós certas crenças segundo as quais a entrevista, sobretudo aberta ou semi-estruturada, é um procedimento de coleta de informações pouco confiável e excessivamente subjetivo, pelo qual optam pesquisadores com pequena bagagem teórica, que dele fazem uso de forma bem menos rigorosa do que seria desejável. É possível que o uso que fizemos das entrevistas em nossas investigações, em algum momento tenha contribuído para que esse tipo de crença se difundisse. Mas é possível, também, que a desconfiança em relação a esse instrumento, privilegiado na coleta de dados em pesquisas de base qualitativa, se deva à ausência, mais ou menos comum em nossos relatórios, teses e dissertações, de um relato minucioso dos procedimentos que adotamos tanto no uso quanto na análise do material recolhido”.

Muitas vezes a opção pela entrevista baseia-se numa percepção, mais ou menos corrente entre nós, de que esse é um procedimento mais fácil, quando comparado a outros aparentemente mais trabalhosos e mais sofisticados. Cabe assinalar, então, que entrevista é trabalho, não bate-papo informal ou conversa de cozinha. Realizar entrevistas de forma adequada e rigorosa não é mais simples do que lançar mão de qualquer outro recurso destinado a coletar informações no campo: talvez elas tomem menos tempo na fase preparatória do que a elaboração de questionários ou *check lists* por exemplo, mas para serem realizadas de modo a que forneçam material empírico rico e denso o suficiente para ser tomado como fonte de investigação, demandam preparo teórico e competência técnica por parte do pesquisador (DUARTE, 2004, p. 215-216, grifo do autor).

Apesar de a entrevista ser vista por muitos como um instrumento de fácil utilização e isso faça com que o seu uso seja banalizado e, assim, se reitere que a carência de preparo teórico e de competência técnica seja uma realidade presente no campo das ciências sociais/humanas, é interessante observar que esta problemática não se detém apenas a estas áreas do conhecimento e, nem é reconhecida como um problema de forma generalizada no campo científico, pelo contrário, há quem reconheça as Ciências Sociais como uma das principais detentoras do conhecimento acerca da entrevista como fonte de informação.

Medina (2000, p. 19-20), doutora em Ciência da Comunicação, numa análise acerca da entrevista jornalística, afirma que com suas grandezas e limitações, esta não tem limites claros de diferenciação com relação às técnicas das Ciências Sociais¹⁹ por motivos diversos, entre os quais devido ao fato de a comunicação humana ser um objetivo em comum, no entanto se esforça em apresentar quatro pontos que sinalizam esta distinção, dos quais apresento o quarto, a título de exemplo:

Diriam os severos críticos do jornalismo: o entrevistador das Ciências Sociais é preparado, aprende técnicas sistematiza conhecimentos; o jornalista age no improviso, "aprende" no clima de redação (o tal do *faro*). A crítica é procedente, mas esta fronteira só se estabelece por deficiências de aprendizado. A rigor, o jornalismo sistematiza sua autocompreensão fenomenológica há pouco tempo. [...] Há até um certo preconceito quanto à teorização, como se esse campo específico não estivesse submetido às mesmas características da reflexão sobre o fazer. Portanto, se o entrevistador das Ciências Sociais é preparado, o repórter também deveria ser. Embora

¹⁹ Medina (2000) considera a entrevista como uma técnica.

empreguem ferramentas de trabalho ligeiramente distintas, ambos têm de investir no aprendizado.

Embora Morin (1973) tenha identificado que a entrevista tem sido considerada uma tarefa inferior por alguns, reconhece a preocupação metodológica que gira em torno deste instrumento nas ciências sociais e, nesse sentido, tem um posicionamento bastante semelhante ao de Medina (2000), quando elenca algumas diferenças entre tipos específicos de entrevistas, das quais apresento a segunda por se relacionar com a discussão que aqui apresento.

Pois a segunda diferença radical entre a entrevista de psicologia e a entrevista nos modernos meios de comunicação é que a primeira dedica o maior cuidado metodológico e técnico a sua preparação, e procura fazer com que o indivíduo da entrevista seja representativo de uma dada população. A entrevista dos veículos de massa é uma arte que não reconhece nenhuma regra, mas que conhece seus artistas; a representatividade que ela procura é uma pseudo-representatividade. (MORIN, 1973, p. 127)

Nessa perspectiva de análise, em que se percebe que a entrevista nas Ciências Sociais possui uma considerada preocupação metodológica, apresento como exemplo a entrevista clínica, acerca da qual Craig (1991) aponta a existência de competência técnica e teórica.

Craig (1991), ao analisar a entrevista clínica, e referindo-se ao entrevistador como terapeuta, afirma que este possui um arcabouço técnico que utiliza na entrevista e que independe da sua orientação teórica. A orientação filosófica se relaciona a esta dimensão operativa determinando quais as técnicas serão mais ou menos utilizadas, visto que nenhuma técnica é empregada excluindo o uso das demais, pelo contrário, há uma combinação entre elas para viabilizar a entrevista dinâmica.

O primeiro fator que influencia a abordagem terapêutica durante a entrevista é a *orientação filosófica* de quem a realiza, refere Craig (1991). Isto porque, afirma o autor, que muito dificilmente um terapeuta inicia sua entrevista como um quadro em branco, fato este que se relaciona, também, à subjetividade intrínseca aos valores e crenças aos quais me referi anteriormente.

Para Craig (1991), o terapeuta possui uma fundamentação teórica que definirá quais são as áreas de investigação durante a entrevista, o método de

análise, suas avaliações e objetivos. Mais recentemente, Manzini (2012), com o mesmo raciocínio, afirmou que é a abordagem teórica que, metodologicamente, irá sugerir determinadas ações do profissional durante a entrevista, sendo que a problematização pode ser uma das técnicas apontadas.

De acordo com Benjamin (1994), ao analisar a entrevista de ajuda, todo profissional possui uma filosofia que orienta seu fazer profissional quando no uso desse instrumento, independente de estar consciente disso ou não.

Todo profissional comprometido com a entrevista de ajuda tem para si uma filosofia que orienta suas ações. Não importa se tem ou não consciência dela, se pode ou não verbalizá-la: essa filosofia determina o que ele faz ou deixa de fazer, e de que modo se desincumbe de sua tarefa. Em termos de sua filosofia, ele determina seu próprio papel na entrevista e, dessa maneira, em grande parte o do entrevistado. Suas atitudes na entrevista, que podem ser explícitas ou implícitas, expressas ou não, constituem sua filosofia em relação à ajuda e à entrevista. Se não estiver consciente de possuir uma filosofia, ou se não puder enunciá-la, um exame de seu comportamento durante a entrevista de ajuda revelará qual é a sua filosofia (BENJAMIN, 1994, p. 55).

É necessário destacar, entretanto, que há que se ter reservas quanto ao aceite desta afirmação no âmbito das ciências sociais. De fato, todos nós temos um comportamento singular durante a entrevista, que remete não apenas ao que aprendemos na academia referente à prática profissional, mas também, aos valores e crenças que possuímos, visto que entrevistar envolve uma relação afetiva, muito embora, não necessariamente empática.

A precaução de se apoiar nessa tese de Craig (1991), consiste no possível equívoco de utilizar o termo *filosofia*, para se referir ao conhecimento científico necessário para a efetivação de uma prática dita profissional. O caráter científico que norteia uma ação tem muito mais que o desejo pessoal de atingir uma finalidade ideal, relaciona-se com a sistematização prévia e criteriosa de procedimentos normatizados com fins de alcançar um objetivo para que haja uma posterior análise de interpretação/explicação; enfim, envolve um planejamento, um método.

Duarte (2004), psicóloga e doutora em educação, não percebe a empatia como um fator determinante para a entrevista em pesquisa científica que, a meu ver, é um posicionamento que podemos aplicar ao uso da entrevista enquanto

instrumento de intervenção da prática profissional do assistente social, dependendo, obviamente, do posicionamento teórico adotado pelo profissional. A empatia, enquanto ato de se identificar ou ter afinidade com o outro, pode sim colaborar para o bom relacionamento durante a entrevista, no entanto, não depende, exclusivamente, de sua existência para que a entrevista se realize e atinja sua finalidade, muito diferente da necessidade de se estabelecer relação de confiança para que o entrevistado sinta-se disposto/seguro ao falar sobre a sua problemática. “Uma crença relativamente comum entre os que fazem uso de entrevistas em suas investigações é a de que a empatia com o entrevistado é essencial para a realização de uma boa entrevista. Mas não é necessariamente assim. No que se refere à pesquisa científica, ‘a empatia não é fundamento da comunicação com o outro’ (ROMANELLI, op. cit.: 129). Para ver o mundo pelo ponto de vista do entrevistado, para compreender sua lógica e produzir conhecimento sobre sua existência, não é preciso identificar-se com ele ou com as posições que ele defende; é fundamental ‘elaborar, no plano teórico, modos de expressão que traduzam seu sistema simbólico’ (idem)” (DUARTE, 2004, p. 220). A esse respeito podemos acrescentar a referência de Watzlawick (2007, p. 45, grifo nosso), quando afirma que para se comunicar – que como vimos, a comunicação é parte integrante da entrevista, senão um pressuposto – não é necessária intenção: “Tampouco podemos dizer que a ‘comunicação’ só acontece quando é intencional, consciente ou bem sucedida, isto é, quando ocorre uma compreensão mútua”.

Independente da abordagem teórica adotada, principalmente quando a entrevista é do tipo semiestruturada²⁰, são necessários cuidados que envolvem questões da linguagem e o roteiro a ser utilizado necessita ser planejado cuidadosamente (MANZINI, 2012, p. 150).

Em poucas palavras, pode-se dizer que nas Ciências Sociais, a partir da década de 1940, o uso da entrevista teve um rico desenvolvimento que implicou em ganhos para as diversas áreas em que atua, tendo, inclusive, o reconhecimento de sua preocupação com o rigor metodológico por áreas bastante distintas de atuação profissional, tal como o jornalismo.

Obviamente, não é possível generalizar e afirmar que a utilização da entrevista é sempre dotada de fundamentação teórica e grande rigor metodológico.

²⁰ Tipo de entrevista a ser discutido no item seguinte.

Como se vê, nos poucos exemplos referidos, há diversos tipos de entrevistas, cuja funcionalidade depende do campo profissional de que se fala e, de qual corrente teórica se utiliza.

Independente do grau de desenvolvimento que a profissão possua acerca de sua dimensão técnico-operativa, nas Ciências Sociais, a utilização da entrevista tem sido uma constante e, a definição de tipos de entrevistas também, embora nem sempre de forma crítica e, às vezes, transparecer apenas uma reprodução impensada sobre o instrumento. Portanto, é necessário que, concomitante, às problematizações de cunho teórico motivadas no âmbito acadêmico e profissional, sejam, também, tecidas análises voltadas à dimensão técnico-operativa das profissões, especificamente no que se refere ao uso dos instrumentos interventivos, para além da capacidade de o profissional identificar qual o instrumento adequando ao caso, de forma a priorizar que seja compreendida a sua utilização à luz dos recursos teórico-metodológicos.

Diante do apresentado, a seguir, serão expostas algumas das principais classificações utilizadas pelas Ciências Sociais ao fazer uso da entrevista, para que possamos traçar ponderações acerca de se tratar ou não de uma discriminação necessária.

2.2 A ENTREVISTA E SUAS PRINCIPAIS CLASSIFICAÇÕES NAS CIÊNCIAS SOCIAIS

É frequente se explicar a metodologia de uma dada pesquisa, tecendo considerações sobre qual tipo de entrevista se vai aplicar com seus usuários/pacientes, se *entrevista não-estruturada*, se *entrevista semi-estruturada* ou *entrevista estruturada*. Este parece ser um clássico tipo de classificação que temos sobre a entrevista, portanto, seguem suas principais características.

Em Manzini (2012), a **entrevista não-estruturada** é indicada quando se pretende analisar as particularidades dos sujeitos de forma mais aprofundada. Sendo o seu grau de complexidade maior por não haver um roteiro prévio de perguntas, exige maior experiência para ser conduzida e, acaba por ser utilizada por um número menor de profissionais.

Boni e Quaresma (2005), a definem como uma **entrevista aberta** cujos fins são exploratórios e úteis para detalhar questionamentos e formular conceitos, sendo muito utilizada quando se deseja ter um grande número de informações acerca do tema em questão. Há grande liberdade para o entrevistado comentar sobre o tema, visto que a ausência de questionário permite que em uma conversa mais informal se discutam temas mais complexos e delicados. O entrevistador tem intervenção mínima, preocupando-se mais em direcionar a entrevista, sendo mais ouvinte.

A entrevista **semi-estruturada** tem a característica de um roteiro prévio de perguntas, que é utilizado geralmente na sequência em que foram estabelecidas, porém são perguntas mais abertas, de modo que permita a flexibilidade de o profissional realizar outros questionamentos que considere pertinentes para o estudo de determinado fenômeno. (MANZINI, 2012)

Permitindo maior informalidade, a **entrevista semi-estruturada** articula perguntas abertas e fechadas, que formuladas previamente, viabiliza uma conversa espontânea de maior proximidade, mas que, direcionadas pelo entrevistador, garante a linha de raciocínio proposta inicialmente. Assim como na entrevista aberta, é possível o uso de recursos visuais e, a flexibilidade quanto ao tempo de duração do encontro. Salientam os autores, que tanto na entrevista aberta, quanto na

entrevista semiestruturada, há maior possibilidade de se alcançar aspectos afetivos e valorativos dos informantes, com percepção de suas atitudes e comportamentos que, são de extrema importância para a pesquisa qualitativa (BONI e QUARESMA, 2005).

Por fim, a **entrevista estruturada** que segundo Boni e Quaresma (2005) é muito utilizada em censos e pesquisas de opinião, ocorre com a aplicação de questionários pré-formulados que, embora possa limitar o aprofundamento de determinados aspectos da pesquisa, permite a comparação entre diferentes informantes e, tem a facilidade de poder ser realizada por meio de questionários sem a presença física do entrevistador, apenas com notas explicativas acerca do conteúdo de investigação.

É o tipo de entrevista mais indicado para pesquisas/estudos com grandes populações, em que a análise se pautar em aspectos quantitativos de análise por meio de conhecimentos estatísticos. Necessita de roteiro bem elaborado e, um grande conhecimento acerca da temática, em virtude de ser necessário definir as alternativas de resposta (MANZINI, 2012).

Além destas classificações, podemos encontrar muitas outras dependendo de qual área profissional se faz referência, Boni e Quaresma (2005) acrescentam as **entrevistas com grupos focais, história de vida e entrevista projetiva** que, brevemente, serão descritas a seguir, também como forma de ilustração acerca de como as Ciências Sociais têm se ocupado do uso da entrevista.

A **entrevista projetiva** se vale de técnicas visuais, tais como cartões, filmes e fotos, para evitar respostas diretas e aprofundar informações específicas

A **história de vida** é entendida pelos autores como uma entrevista em profundidade com forte interação entre entrevistado e entrevistador, sendo o principal objetivo retomar, de forma retrospectiva, experiências de pessoas, grupos ou organizações e, realizada de forma completa, com discussão do contexto da experiência vivida e, de forma tópica, com a focalização em uma determinada situação apresentada (MINAYO, 1993). Boni e Quaresma (2005) consideram que este tipo de interação fornece um rico material de análise, devido possibilitar a liberação de pensamentos reprimidos que assumem tom de confiança.

Este tipo de entrevista é muito semelhante ao que Craig (1991, p. 28) chama de **entrevista de história de caso**:

A história de caso é parte da maioria das entrevistas clínicas. Quando há a necessidade de uma sequência mais detalhada e elaborada dessa história, a entrevista é conduzida com o único propósito de rever a natureza dos conflitos do paciente em sequência histórica, com o foco nos períodos críticos, antecedentes e desencadeantes. Entrevistas de história de caso podem ser uma das mais ricas fontes de informação sobre o paciente. Histórias de caso podem também ser obtidas através da família ou de amigos do paciente.

Baseado em Bauer & Gaskell (2002), os autores Boni e Quaresma (2005) se referem às **entrevistas com grupos focais**, muitas vezes complementar à entrevista individual, como uma técnica de coleta de dados de estímulo para discussão de interesse em comum, funcionando como um debate aberto entre os participantes de um grupo definido *a priori* como de interesse para a pesquisa. Realizam-se reuniões, com apresentações individuais e sobre o tema em discussão, com poucos participantes e um moderador cujo objetivo é aprofundar e focalizar a discussão. Dessa forma, são considerados os pontos de vistas divergentes na formulação de comentários acerca do assunto.

Vários são os autores que diferenciam os tipos de entrevistas, Morin (1973), por exemplo, identificou, inicialmente, dois tipos de entrevistas: a **extensiva** com a utilização de questionários e formulação estatística de resultados, e a **intensiva** focada no conteúdo da informação e realizada de forma mais aberta. Afirma, complementando, que estes são dois tipos extremos, que podem ser combinados de acordo com o objetivo da pesquisa, sendo um aprofundado e eventualmente não-diretivo, de enfoque clínico, com envolvimento ativo do entrevistado e que tem o risco da ininterpretabilidade, e, outro com perguntas diretivas preestabelecidas, de fácil sondagem de grande massa por meio de amostra representativa, muito embora com a possibilidade da superficialidade da análise.

E, entre esses dois tipos de entrevista, o autor salienta que ainda muitos outros podem ser identificados, tendo cada um sua problemática e eficácia; é quando cita a **conversação clínica**, de cunho terapêutico e voltada para situações psicossociais; **entrevista em profundidade**, de interação não-diretiva; **entrevista centrada**, conversa livre após o estabelecimento de hipóteses; **entrevista livre de**

respostas, com liberdade de improviso em respostas; **entrevista de questões abertas**, de perguntas pré-estabelecidas, com ordem precisa; **entrevista de respostas pré-formuladas**, com liberdade do entrevistado optar entre as respostas apresentadas; **entrevista de questões fechadas**, com questionário restrito (MORIN, 1973).

Acerca da **entrevista clínica**, Craig (1991) refere que este tipo de entrevista, muito utilizada na psicologia, tem bastante influência da motivação do paciente em ir buscar tratamento, se de forma voluntária ou não, para que se estabeleça uma aliança terapêutica. Afirma que quando o paciente procura o tratamento de forma espontânea, podem existir motivos implícitos que comprometam a pureza da entrevista clínica, ao mesmo tempo em que as expectativas do paciente também influenciam na entrevista, tal qual a percepção que o paciente possui sobre o terapeuta. Portanto, considera que este tipo de entrevista deve expor os objetivos e corrigir as concepções errôneas sobre a natureza e propósito da sessão, no caso dos psicólogos, por exemplo, esta entrevista tem a especificidade do exame mental.

A entrevista psicológica é uma relação, com características particulares, que se estabelece entre duas ou mais pessoas. O específico ou particular dessa relação reside em que um dos dois integrantes é um técnico da psicologia que deve atuar nesse papel, e o outro – ou os outros – necessitam de sua intervenção técnica (BLEGER, 1995, p.12).

Ainda em Craig (1991, p. 29) encontramos outras classificações de entrevistas, quando se refere à **entrevista breve de avaliação**, na qual o terapeuta se interessa em uma área específica, de maneira a conseguir uma informação em curto espaço de tempo, para posteriormente proceder um encaminhamento e entrevista clínica tradicional; **entrevista de pesquisa**, realizada em consonância com o objeto de estudo e mediante a assinatura do paciente permitindo a entrevista; **entrevista de desligamento**:

Alguns terapeutas realizam entrevistas formais de desligamento com pacientes que estão concluindo um programa de tratamento em regime de internação ou de ambulatório. O objetivo desse tipo de entrevista é conhecer o ponto de vista do paciente em relação aos benefícios trazidos pelo tratamento, examinar os planos para pós-alta ou trabalhar qualquer problema não resolvido, anteriores à alta ou ao término do tratamento.

Enfim, se o objetivo aqui fosse classificar todos os tipos de entrevistas já identificados estaríamos fadados ao fracasso, as classificações são muitas e aumentam conforme se diversificam as problemáticas com as quais lidam os profissionais das Ciências Humanas e Sociais. Além dessa gama de variedade do instrumento, há, também, uma diversidade muito grande de técnicas²¹ que podem ser aplicadas para facilitar a realização da entrevista, a seguir pontuo em síntese as elencadas por Craig (1991).

- **QUESTIONAMENTO:** mais utilizada. Há perguntas diretas. “Enquanto os terapeutas iniciantes usam predominantemente a técnica do questionamento direto, é necessário um terapeuta experiente para a obtenção de um retorno máximo à pergunta feita, mantendo ao mesmo tempo uma comunicação fluente” (CRAIG,1991, p. 33);
- **REFLEXÃO:** seu uso demasiado obscurece áreas importantes da entrevista. “... requer que o entrevistador tenha a habilidade de reproduzir o material cognitivo ou emocional do paciente, de modo a mostrar-lhe que seus sentimentos ou declarações foram compreendidos” (CRAIG,1991, p. 33);
- **REEXPOSIÇÃO (PARÁFRASE):** Faz com que o paciente saiba que o terapeuta está atento ao que diz, quando coloca em outras palavras, de forma clara e articulada, a fala do paciente. “A reexposição é em geral empregada para facilitar a compreensão e para esclarecer, enquanto a reflexão é utilizada como uma intervenção terapêutica” (CRAIG,1991, p. 34);
- **CLARIFICAÇÃO:** “A clarificação geralmente se faz pela utilização de alguma das outras técnicas (questionamento, paráfrase ou reexposição), mas seu propósito é auxiliar o paciente a compreender o que é dito na entrevista. Esta

²¹ A própria escolha pela técnica de aplicação da entrevista não deve ser feita de forma aleatória, Lewgoy e Silveira (2007, p. 240) enfatiza a escuta como um fator indispensável do ato de entrevistar: “Antes de abordar as técnicas de entrevista, precisamos destacar a questão imanente à entrevista, sem a qual ela não cumpre sua finalidade: a capacidade de escuta. Escutar implica ouvir; contudo, a recíproca não é verdadeira. Quem escuta ouve; mas quem ouve não necessariamente escuta. Daí o dito popular: ‘Entrou por um ouvido e saiu pelo outro’. Ouvir é uma capacidade biológica que não exige esforço do nosso cérebro, enquanto escutar decreta trabalho intelectual, pois após ouvir há que se interpretar, avaliar, analisar e ter uma atitude ativa. Há circunstâncias em que apenas se finge prestar atenção, mas na realidade os nossos pensamentos estão voltados para outros assuntos. É muito comum conversarmos com algumas pessoas que se desligam das nossas palavras e apresentam um brilho característico no olhar, o que demonstra que o corpo ficou, mas o pensamento está viajando para muito longe dali. A escuta, então, é o que torna possível a habilidade no uso das técnicas de acolhimento, questionamento, clarificação, reflexão, exploração e aprofundamento, silêncio sensível, apropriação do conhecimento e síntese integrativa entre tantas outras que existem e as que ainda serão criadas”.

técnica raramente provoca uma reação defensiva no paciente, porque a maioria dos pacientes deseja que o terapeuta compreenda os seus problemas e a sua perspectiva. Com a clarificação o terapeuta dá ao paciente a oportunidade de contar sua história de maneira totalmente compreensível” (CRAIG,1991, p. 34);

- **CONFRONTAÇÃO:** técnica em que o terapeuta aponta as discrepâncias entre o dito e o que é observado. Muito utilizada com drogaditos para desfazer suas negações e defesas rígidas. No entanto, pode causar efeitos negativos por aumentar a ansiedade e aumentar a negação e a “evitação” que se buscava atingir (CRAIG,1991, p. 34);
- **AUTO-REVELAÇÃO:** O terapeuta expõe ao paciente suas experiências pessoais, para facilitar a auto-revelação do paciente. No entanto, deve ter claro quais as informações pessoais são reveladas e o efeito que produz no paciente (CRAIG,1991, p. 36);
- **SILÊNCIO:** Pode ser um artifício terapêutico para o paciente processar e compreender o que foi dito. O paciente deve compreender que o silêncio possui motivação (de facilitar a introspecção, facilitar o paciente compreender suas emoções e liberá-las) (CRAIG,1991, p. 36);
- **EXPLORAÇÃO:** investigação de áreas do paciente que requerem um exame mais profundo;
- **“REFRAMING” ou REESTRUTURAÇÃO COGNITIVA:** para o paciente e terapeuta reafirmarem suas crenças de forma realista para desfazer pensamentos irracionais e etc. pode levar a mudança de comportamento;
- **INTERPRETAÇÃO:** “Com ela, o terapeuta oferece informações de um modo que permite ao paciente explorar seu comportamento e compreender sua motivação. Ela tem sua origem histórica no método psicanalítico, que procura “tornar consciente o inconsciente”. É a técnica mais difícil de ser alcançada, porque implica no domínio amplo da teoria da personalidade e motivação, acompanhado de experiência supervisionada” (CRAIG,1991, p. 37);
- **HUMOR:** Freud considerava o humor uma forma de defesa evoluída. Pode reproduzir a ansiedade. No entanto, se deter nessa técnica pode fazer com que o paciente entenda que o terapeuta não está levando a sério a entrevista (CRAIG, 1991, p. 38).

O que se pretende deixar transparente é que estas classificações são importantes e, indiscutivelmente, necessárias, afinal o profissional precisa ter consciência, por exemplo, da motivação que o instigou a fazer uma pergunta reflexiva ao invés de uma pergunta taxativa, cuja resposta exija apenas um *sim* ou *não*. Compreendo que a consciência acerca dessas motivações e desses porquês permitirá ao profissional – e especificamente me refiro ao assistente social – tanto criticar a sua própria conduta profissional, quanto questionar a problemática trazida por sua demanda.

No entanto, defendo que a escolha pelo uso da entrevista e suas classificações e técnicas deve estar estritamente subordinada ao saber teórico pelo qual optou o assistente social. Conforme exposto, a entrevista tem se montado de artifícios técnicos que não se justificam por si só; possuem um referencial teórico-metodológico que delimitará as possibilidades do instrumento de intervenção.

Não custa enfatizar que, a perspectiva teórica que perpassa o uso da entrevista não se restringe ao campo do Serviço Social, acerca dessa preocupação teórico-metodológica, Bleger (1995) afirma que a entrevista deixou de ser uma arte²² e tem atingido uma esfera científica, da qual se ocupam os psicólogos. Afirma, nesse sentido, que a entrevista sofre influência da psicanálise, da Gestalt e do behaviorismo, isso porque o ato de entrevistar pode envolver o conhecimento do inconsciente, da transferência, projeção, observação do comportamento e etc.

Tudo isso conduziu à possibilidade de realizar a entrevista em condições metodológicas mais restritas, convertendo-a em instrumento científico no qual a 'arte da entrevista' foi reduzida em função de uma sistematização que possibilita um maior rigor em sua aplicação e em seus resultados. Pode-se ensinar e aprender a realizar entrevistas sem que se tenha que depender de um dom ou virtude imponderável. O estudo científico da entrevista (a pesquisa do instrumento) tem reduzido sua proporção de arte e incrementado sua operacionalidade e utilização como técnica científica (BLEGER, 1995, p. 13).

Parte-se aqui do princípio de que a escolha do método e, de determinado tipo de entrevista baseia-se no objetivo da pesquisa, na sua natureza de investigação, no público alvo que se atende em uma instituição, enfim, no projeto de sociedade do

²² "A entrevista é uma arte, uma boa técnica, que pode ser desenvolvida e mesmo aperfeiçoada, principalmente pela prática contínua" (GARRETT, 1988, p. 17).

profissional, no tipo de informação que o entrevistador necessita obter para atingir sua finalidade, assim como dos informantes selecionados e da própria habilidade do pesquisador.

No caso da abordagem fenomenológica²³ em Serviço Social, por exemplo, Carvalho (1991, p. 6) informa a necessidade de se utilizar uma entrevista do tipo empática: “É pela metodologia fenomenológica que se pode mostrar, descrever, e compreender os motivos presentes nos fenômenos vividos e que se mostram e se expressam de si mesmos na entrevista empática”.

No âmbito fenomenológico, Carvalho (1991) afirma que a entrevista busca ver e observar a maneira de “vivenciar o mundo” do outro. O profissional se ocupa de possibilitar o emergir de uma “fala originária” durante a entrevista, que viabilize a comunicação do entrevistado com o mundo, no sentido de garantir que este seja compreendido em seus comportamentos e atitudes. Daí, o porquê de a autora enfatizar que a entrevista, na perspectiva fenomenológica, não visa, especificamente, a intervenção, já que, esta implicaria a busca das causas de um determinado fenômeno.

Portanto, quando se procura utilizar a entrevista dentro de uma perspectiva crítica, o profissional é que deve estudar quais as possibilidades são mais adequadas e se questionar: seria uma entrevista semi-estruturada? Uma entrevista projetiva, história de vida ou uma entrevista clínica? Por que não aplicar apenas um formulário de questões? Enfim, não há como fazer uma afirmação de forma taxativa, visto que demandaria conhecer as variáveis que envolvem as categorias de análise de uma dada realidade e, assim por diante; porém, de antemão, sinalizo que cogitar o uso da entrevista numa dimensão crítica, implica vê-la como instrumento de mediação²⁴, por possibilitar que, por meio de questionamentos direcionados, se alcance a essência dos fenômenos, reconhecendo o verdadeiro movimento de ir e vir que permeia a dinâmica da complexa realidade social.

²³ No campo do Serviço Social, não temos muitas discussões específicas sobre o uso da entrevista de forma articulada à perspectiva teórica. Em Carvalho (1991) encontramos um ensaio dessa tentativa, que se volta estritamente para a fenomenologia, no entanto, parece tratar-se de um “filho único”, precisamos avançar nesse estudo, ultrapassar essas limitações que encontramos em cada artigo, em cada livro.

²⁴ “[...] instrumentos e técnicas são mediações enquanto instância de constituição da prática profissional, que estabelece a constante relação entre a leitura de realidade e, um projeto social, fornecendo um novo grau de consciência crítica do real” (SARMENTO, 1994, p. 179).

Portanto, respondendo a pergunta inicial, a classificação das entrevistas nas Ciências Social é, de fato, necessária? Sim, não há como negar que conhecer as várias possibilidades de se aplicar este instrumento de intervenção facilita o planejamento do profissional e viabiliza a captura de dados de forma mais elaborada e sistematizada, no entanto, o que se precisa enfatizar é que, de nada adianta, conhecer este vasto campo de possibilidades e suas técnicas de aplicação, sem ter a consciência crítica do que se deve fazer com esses dados, como transformá-los em informações úteis ao processo de conhecimento da realidade que se apresenta ao profissional, enfim, sem a consciência da teoria.

3 O DEBATE TEÓRICO-METODOLÓGICO ACERCA DA ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL

3.1 A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social se constitui numa profissão associada, em sua prática interventiva, a elementos considerados indispensáveis para que seja considerada uma especialidade do conhecimento científico. Basicamente, elencam-se três dimensões básicas que, historicamente, compõem esse quadro como uma unidade, como forma de se imputar a estas ações um caráter profissional, a saber: Dimensão teórico-metodológica, Dimensão ético-política e, Dimensão técnico-operativa.

Santos (2003) afirma que embora se tenha o uso constante do termo *dimensões*, há limitações de publicações específicas sobre a temática “dimensões da prática profissional”, o que faz sua discussão encontrar-se diluída em debates da formação profissional e em reflexões sobre o exercício profissional. Na busca de definir a categoria, se refere às *dimensões* enquanto propriedades relativas a pressupostos, direções e princípios que concretizam e fundamentam a profissão; nesse sentido utiliza o termo *extensões* para apontar os diversos desdobramentos que determinam a profissão e suas particularidades. “Essas ‘extensões’ são constitutivas e constituintes da herança cultural e da herança intelectual da profissão, ou seja, habilidades, atitudes, capacidades, valores, princípios, conhecimentos” (SANTOS, 2003, p. 24).

A Dimensão teórico-metodológica relaciona-se à opção por uma teoria social para leitura e compreensão dos processos sociais; se consubstancia, portanto, numa fundamentação que permite identificar as legalidades da realidade social, seus determinantes históricos.

Afirma Battini (2001) que esta dimensão é substanciada numa unidade teoria-prática, cujo movimento dialético proporciona a reconstrução de categorias teórico-metodológicas no campo da particularidade dos objetos de intervenção dos assistentes sociais.

Reconhecendo esta complexidade da qual a dimensão teórico-metodológica se ocupa, Guerra (2009) refere ser inegável seu potencial aproximativo da realidade social, de maneira contínua, provisória e, histórica, sendo esta uma requisição e exigência sócio-profissional.

Segundo Iamamoto (2007), o Serviço Social brasileiro, nas últimas décadas, redimensionou e renovou sua interpretação teórico-metodológica no campo dos valores, da ética e da política, realizando profundos embates com o tradicionalismo profissional e o seu lastro conservador, de forma a adequar-se criticamente às exigências do seu tempo, num processo de qualificação, inclusive, acadêmica.

A Dimensão Ético-política, conforme Battini (2001) se realiza enquanto liberdade/possibilidade de escolhas dentre alternativas concretas que, associadas ao compromisso com autonomia e emancipação dos indivíduos, tem se pautado num projeto societário de construção de uma nova ordem social, livre de dominações e exploração de classe, etnia e gênero, caminhando no sentido da recusa do arbítrio e dos preconceitos.

Acerca dessa associação da ética com seu aspecto político, destaco uma citação de Santos (2003):

Tomar partido implica se comprometer, para se comprometer é necessário inferir valores sobre o 'objeto' de nosso comprometimento, daí o caráter ético-político do comprometimento. Se a ética é uma reflexão crítica sobre determinados valores presentes na ação humana, e se toda ação dos homens sobre a sociedade é uma ação política, há uma intrínseca relação entre ética e política. Com essa compreensão, pode-se afirmar que a dimensão ético-política sempre se fez presente na prática profissional do Serviço Social, o que não significa dizer que ela sempre foi visível à profissão (SANTOS, 2003, p. 34, grifo nosso).

Portanto, quando se faz referência à dimensão ético-política significa estar se vinculando a um compromisso de ações profissionais pautadas por princípios, cuja gênese parte de reflexões filosóficas enquanto capacidade humana de, teleologicamente, projetar ações valorativas em que suas influências variam desde concepções políticas e culturais à questões econômicas e, simultaneamente, de relações de poder que se estabelecem na sociedade. Sendo, a partir de então, criadas condições para que a atuação profissional, e seus instrumentos

interventivos, adquiram, entre outras perspectivas, o anseio da universalização dos bens e serviços de forma justa e igualitária.

Tendo em vista essas duas dimensões, apresenta-se a Dimensão técnico-operativa como meio de operacionalizar o saber teórico e ético, através de construções de instrumentalização, técnicas, estratégias e táticas, para que o conhecimento acerca do real seja absorvido a partir de aproximações que se deem de forma cada vez mais despidas de sua aparência fenomênica. Segundo Santos (2003), dentre as demais dimensões, esta possui uma relevância significativa na história do Serviço Social.

A dimensão técnico-operativa da prática profissional, porém, é a que mais se destaca na historiografia do Serviço Social, no sentido de que fez parte do debate, de uma forma ou de outra, de todos os projetos profissionais. Em alguns projetos, teve posição hegemônica, isto é, houve uma hipertrofia da concepção instrumental em detrimento de uma concepção de relação com as demais dimensões. Nestes a dimensão ético-política é 'camuflada', e a dimensão teórico-metodológica substituída por doutrina (SANTOS, 2003, p. 25).

É, nesta dimensão, que se enxerga a instrumentalidade e os instrumentos enquanto capacidade de objetivação da intervenção profissional e meios de trabalho do Serviço Social; especificamente, como um conjunto de condições e possibilidades que se estabelecem de forma dinâmica na prática profissional e que variam de acordo com a conjuntura social, econômica, política, etc.

O instrumental utilizado pelo assistente social em seu trabalho, por sua vez, não deve ser analisado e aplicado isoladamente, mas sim, compreendido organicamente articulado, como uma mediação, ao projeto ético-político da profissão, fazendo parte de um conjunto, para cuja apreensão, se faz necessária a compreensão da totalidade que envolve a profissão e seus determinantes, assim como enxergar as particularidades que medeiam seus processos.

Associando essas três dimensões, é que Battini (2001, p.4) refere que a prática profissional tem o potencial de superar o senso comum, quando, a partir de então, se criam metodologias que, reconhecendo o movimento do real e as particularidades dos sujeitos, se direcionam para finalidades específicas, acerca das quais elenca quatro principais:

A descoberta das leis que regem e modificam os fenômenos no processo de sua constituição permanente; Reflexões e percepção da transição de uma forma para outra, evidenciando os fatos que lhe servem de apoio e de ponto de partida; A negação do fenômeno que a primeira vista se nos apresenta caótico, mas, situado e produto de uma ordem dada, nela mesma torna-se, pelo processo das relações, condição da sua própria negação; O movimento da compreensão ingênua para a particularidade do fenômeno, fazendo viger um novo significado, com nova determinação em um patamar superior de conhecimento e de socialidade.

3.1.1 QUESTÕES PARA REFLEXÃO ACERCA DOS INSTRUMENTOS NA PRÁTICA INTERVENTIVA DO ASSISTENTE SOCIAL

A dimensão técnico-operativa enfocada nesta pesquisa busca acender a um debate que parece esquecido ou, pelo menos, insuficiente, para discutir o campo da ação profissional sem reduzi-lo a uma perspectiva tecnicista. Categorizar esta dimensão tem o desafio de romper com a dicotomia entre a teoria e a prática do Serviço Social e incentivar que a ação profissional seja cada vez mais consciente de sua intervenção.

A dimensão técnico-operativa se situa na profissão de modo articulado com as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas que compõem o exercício profissional, apesar de suas particularidades, "... que permitem a dimensão técnico-operativa se constitua na 'forma de aparecer' da profissão, na dimensão 'pela qual a profissão é conhecida e reconhecida'. Ela é o 'modo de ser' da profissão, o modo como aparece no movimento das três dimensões" (SANTOS; SOUZA; BACKX, 2012, p. 17).

Concordando com as autoras acima, Guerra (2012, p. 40) apresenta a seguinte definição:

[...] a dimensão técnico-operativa é a forma de aparecer da profissão, pela qual é conhecida e reconhecida. Dela emana a imagem social da profissão e sua autoimagem [...] É a dimensão que dá visibilidade social à profissão, já que dela depende a resolutividade da situação, que, às vezes, é mera reprodução do instituído, e em outras constitui a dimensão do novo.

Partindo dessas definições, podemos inferir que a dimensão técnico-operativa, sendo a *forma de aparecer* da profissão, exige, para sua operacionalização, uma articulação com as demais dimensões da ação profissional, realizando um movimento de constante ir e vir, para que daí se reconheça na intervenção profissional uma síntese de conhecimentos teóricos e práticos do Serviço Social, sendo este um verdadeiro movimento dialético.

Na dimensão técnico-operativa, especificamente, nota-se que sua discussão envolve acionar o que conhecemos por *instrumental técnico-operativo*, que para fins

de esclarecimento de nosso direcionamento teórico, apresenta-se a definição de Trindade (2001, p. 23):

Dessa forma, falaremos do instrumental técnico-operativo como a articulação entre instrumentos e técnicas, pois expressam a conexão entre um elemento constitutivo dos meios de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento - qualitativamente diferenciado - ocorrido ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas).

Na relação com as demais dimensões do exercício profissional, a dimensão técnico-operativa, vale reforçar, não pode ser entendida como reduzida ao simples manejo de técnicas e instrumentos, mesmo porque, como vimos os instrumentos por si só não dão conta de exercer uma atividade interventiva sem um sujeito que lhes proporcione uma racionalidade²⁵. Esta dimensão envolve, além dos instrumentos, o uso de estratégias e táticas, técnicas e habilidades, conhecimento procedimental, orientação teórico-metodológica e ético-política. (SANTOS; SOUZA; BACKX, 2012).

Não devemos correr o risco de naturalizar as ações reduzindo-as a aplicação de instrumentos de forma acrítica apoiados na racionalidade instrumental ou formal-abstrata referida por Guerra (2011). A dimensão técnico-operativa, através da qual se desenvolve a prática profissional do assistente social, deve estar associada a um projeto profissional/de sociedade, deve discutir os instrumentos e sua instrumentalidade, o campo de intervenção, objetivo da profissão, assim como deve compreender que esse *atuar* do profissional surge após demandas que o requisitam, e não o inverso (MIOTO; LIMA, 2009).

Entendemos, por fim, que a dimensão técnico-operativa se realiza na prática profissional, estando longe de ser uma forma neutra e fixa do agir dos assistentes sociais. Compreende-se que, carregadas de representações sociais e da cultura profissional, as dimensões são interdependentes e dotadas de uma complexidade que se aperfeiçoa para fornecer respostas qualificadas às demandas (GUERRA, 2012).

A discussão que aqui se desenvolve acerca da dimensão técnico-operativa no Serviço Social, numa perspectiva crítica, considera que este é um exercício de

²⁵ “Este raciocínio, permite-nos inferir que os instrumentos e técnicas da profissão são objetivos e concretos perpassados pela subjetividade implícita que compõe esta atividade humana, a prática profissional” (SARMENTO, 1994, p. 241).

reflexão que envolve as problemáticas que tem permeado este campo de execução profissional. Portanto, a seguir serão apresentados três questionamentos principais que tem feito parte do cotidiano desse universo profissional, a fim de situar em qual contexto a entrevista em Serviço Social tem sido utilizada, para que, daí por diante, se possam traçar críticas mais substanciais acerca dos dados coletados na pesquisa de campo com assistentes sociais.

A primeira questão que identifico como primordial e, talvez, chave para questionarmos a dimensão técnico-operativa do Serviço Social constitui a **dificuldade de articulação da teoria-prática**. Na trajetória histórica da profissão isso pode ser percebido quando se nota a limitação da categoria profissional na definição de conceitos sobre qual o campo da teoria e o que é a prática; e, simultaneamente, quando se identifica que os instrumentos de intervenção – considerados aqui enquanto meios através dos quais a capacidade profissional responde às demandas nas instituições que compõem o campo prático do exercício profissional²⁶ – estiveram ora priorizados, ora negligenciados pelo debate da comunidade científica em relação aos debates em torno de concepções teóricas.

Afirma Sarmiento (1994) que a teoria social crítica é indispensável para a transformação da realidade, pois é por meio dela que podem ser traçadas finalidades que antecipam idealmente a transformação da realidade; porém sua articulação com a prática profissional é imprescindível:

[...] a relação teoria e prática onde ambas possuem suas identidades mas não constituem uma identidade. A teoria não se origina da prática, mas a prática fundamenta a teoria que, por sua vez, faz com que a prática seja reelaborada. Assim, na relação da prática com a teoria, a prática se apresenta como fundamento do conhecimento, como critério de verdade e como finalidade do conhecimento e, ao processar-se esta relação a prática sai reorientada (SARMENTO, 1994, p. 233 - 234).

Compreende-se que quando articuladas entre si numa relação de autonomia-interdependência e, quando imbuídas de uma perspectiva de totalidade, as referidas dimensões possibilitam a materialização do trabalho do assistente social de forma a se compreender o significado da ação profissional e a relação teoria-prática que

²⁶ Nas palavras de Sarmiento (2012, p.113), com as quais mantenho concordância: “... os instrumentos e técnicas são mediações através das quais o assistente social objetiva seus projetos, ou seja, ‘lança mão’ destes para efetivação da ação no conjunto das relações sociais”.

prescinde uma relação entre teoria e instrumentos de intervenção (SANTOS; SOUZA; BACKX, 2012). Afirma Guerra (1998, p. 6, grifo do autor) ao analisar esta relação que:

O que chamamos de ***dicotomia teoria/prática***, em muitos casos, tem sido resultado do desprezo pela teoria por parte dos praticistas, e do descaso pela intervenção sobre variáveis empíricas que produz uma alteração no contexto social, por parte dos teóricos, o que conduz à ruptura da unidade (que não significa identidade) teoria/prática que se materializa na práxis, enquanto ação consciente, transformadora e auto-transformadora. O menosprezo por um dos polos da relação leva, de um lado, à aceitação, em última instância, do papel determinante da teoria em detrimento das atividades prático-materiais, ou o seu inverso: a prévia determinação de instrumentos e técnicas a serem utilizados na intervenção e, conseqüentemente, a pauta do “como fazer”.

O segundo questionamento consiste em **considerar a dimensão técnico-operativa como o simples manejo de instrumentos e técnicas de forma adequada**, fazendo com que se desenvolva um metodologismo que retome a utilização dos instrumentos de forma pragmática tal qual nos primórdios da profissão. É possível identificar aqui o equívoco de considerá-la como uma prática autônoma e autossuficiente que independe de qualquer projeto profissional. Nesta perspectiva, a inquietação que determina este problema se faz presente quando se compreende que a referida dimensão não se resume ao adequado manuseio de instrumentos e técnicas como vulgarmente soe parecer, mais que isso, ela representa um conjunto de ações e procedimentos dotados de criticidade e consciência que, por isso, a torna capaz de romper com os imperativos da racionalidade instrumental (SANTOS; SOUZA; BACKX, 2012).

Longe de buscar revisitar antigos procedimentos pautados em modelos de intervenção do Serviço Social tradicional – muito embora concordemos que um mesmo instrumento de intervenção pode assumir finalidades distintas de acordo com o contexto histórico em que se apresenta e com a abordagem teórica do profissional que a utiliza – cabe questionar este novo aspecto da trajetória história do Serviço Social que se mostra aquém do debate científico. Surge, portanto, a necessidade de qualificar a ação profissional para além da manipulação de instrumentos e técnicas utilizados na implementação de políticas sociais diversas e compreender o seu lugar na relação da dimensão técnico-operativa com as demais dimensões do exercício profissional.

E, a terceira problemática, muito mais uma consequência das questões mencionadas anteriormente, refere-se sobre a atual **tendência da prática profissional e, especificamente, da utilização dos instrumentos ocorrer de forma aleatória e espontânea nas instituições**. Nesse âmbito, destaco o uso da entrevista que, por ser um instrumento empregado por todos os profissionais, faz do assistente social um “entrevistador por excelência” e torna imprescindível sua utilização de forma crítica e consequente.

Em sua argumentação, Guerra (2012) apresenta aspectos muito interessantes no que se refere ao cotidiano no qual o assistente social exerce a sua prática profissional, expondo características do meio que podem interferir negativamente na intervenção. Destaca-se aqui a *espontaneidade* que, por ser incentivadora de uma atuação profissional voltada ao cumprimento de normas e rotinas de forma mecanizada, interage diretamente com o questionamento que apresento quanto à necessidade de qualificar a ação profissional para além da manipulação de instrumentos e técnicas e, de rompermos com quaisquer possibilidades de retorno às práticas de assistência tradicionais do início da profissão.

Ao espontaneísmo alia-se o imediatismo, enquanto forma de intervenção sobre o cotidiano, reforçando um tipo de resposta que tenha em si mesma certa resolutividade e que expresse uma utilidade (bem ao gosto do pragmatismo) no âmbito da reprodução social, ou seja, na reprodução dos sujeitos individuais e coletivos e das formas de sociabilidade hegemônica do mundo burguês. (GUERRA, 2012, p. 45)

Garrett (1988) traz importantes considerações sobre a entrevista que ratificam a necessidade de revermos a utilização deste instrumento na contemporaneidade, entre as quais destaco aqui os perigos que a autora já identificava nesse período como passíveis de o entrevistador estar sujeito quando da utilização deste instrumento de forma ocasional – ou, nas palavras de Guerra (2012), de forma *espontânea* – muito embora, sejam considerações que correm o risco de impor uma neutralidade científica que, contemporaneamente, majoritariamente, consideremos impossível de ser aplicada ao campo das Ciências Sociais; a saber: a tendência de generalizar as situações que podem limitar a ação do entrevistador ou impor preconceitos, o perigo de julgar a atitude do entrevistado, o risco de aplicar rígidas classificações diante da situação apresentada, assim como, a possibilidade de que

se estabeleça uma exagerada amizade pessoal que implique na dependência entre entrevistador e entrevistado.

No cotidiano da prática profissional não é raro observar assistentes sociais desatentos a estes perigos e que, por vezes, reiteram ações fundamentadas apenas na lógica de instituições onde se reproduz a lógica burguesa, ações estas que limitam a crítica às contradições do sistema capitalista e minoram as possibilidades de suscitar práticas questionadoras por parte da demanda da profissão.

Embora Garrett tenha sido uma autora de grande influência para o Serviço Social, sua argumentação sobre a entrevista não articula este instrumento com aspectos teórico-metodológicos e ético-políticos que compõem o exercício da profissão e, assim como carece de uma articulação com a Teoria Social Crítica. Isso se dá devido ao contexto histórico de sua publicação, período em que o Serviço Social norte-americano é influenciado pelo positivismo/conservadorismo; sendo esta, também, a influência brasileira na década de 1940, quando houve a tradução desta produção para o português, momento em que o Serviço Social brasileiro era, predominantemente, de cunho tecnicista e funcionalista, fazendo com que a utilização da entrevista nesse momento da história também o fosse.

Temos um desafio que exige o esforço de se repensar a sua prática profissional para além da imediatividade. São desafios referentes à capacidade de teorizar e de instrumentalizar a ação profissional de modo que a atuação contemporânea do assistente social se distancie cada vez mais das práticas mecanicistas e tecnicistas. A atual discussão²⁷ que vemos da prática profissional, embora represente um “abrir de olhos” para esta problemática, ainda não atingiu, na centralidade de seu debate, o questionamento acerca dos instrumentos e técnicas, suscitando ponderarmos que embora cientes da existência de um problema, houvesse um temor de represália da comunidade científica caracterizando-nos como funcionalistas.

A entrevista é um instrumento utilizado por todos os profissionais do Serviço Social e, repensar seu uso surge como um imperativo para a concretização da ação profissional qualificada e para inviabilizar tarefas pautadas em pragmatismos que

²⁷ Ver: Guerra (2011); Santos (2006); Mioto e Lima (2009); Trindade (2001).

constituam modelos estanques de intervenção, pautados em ações mecanicistas, tradicionais, com ausência de referenciais teóricos e práticos críticos.

3.1.2 POR QUE DISCUTIR OS INSTRUMENTAIS DE INTERVENÇÃO?

Neste momento, torna-se imperativo sinalizar aqui que, embora exista uma razão pessoal para o desenvolvimento desta pesquisa há, também, um porquê histórico que justifica a relevância deste estudo para além de interesses individuais. Considerando que no contexto histórico do Serviço Social, os instrumentos de intervenção tiveram três²⁸ períodos de maior importância; sendo, num primeiro momento, de extrema relevância para o exercício da prática profissional, muito embora, corroborasse um aspecto tecnicista da profissão e puramente imediatista de “resolução dos problemas sociais”, no qual prevalecia a preocupação em definir um instrumental técnico com a centralidade na metodologia; assim como momentos de forte crítica a esse exercício profissional considerado alienado e, de posterior e atual retorno da preocupação com o exercício da prática profissional que, embora seja este um reconhecimento de extrema relevância, ainda se detém, predominantemente, em análises da instrumentalidade em uma perspectiva teórica.

Tendo em vista esse contexto, pode-se identificar a necessidade de o debate da categoria profissional rediscutir criticamente a utilização da entrevista em Serviço Social nas instituições. De modo que, considerada a relevância do instrumento para a prática interventiva do profissional, assim como, a carência de discussões acerca da problemática no âmbito das universidades e no próprio contexto profissional, sejam ponderadas possibilidades de repensar a utilização da entrevista na prática profissional, suscitando, inclusive, questionamentos às atuais Diretrizes Curriculares da profissão.

A primeira justificativa se assenta na importância dos instrumentos para a efetivação do *fazer* profissional. Na divisão social e técnica do trabalho, o assistente social proporciona condições para garantir a reprodução social de sua demanda, efetivando suas ações através da utilização de um instrumental técnico-operativo cujo objetivo não é produzir um bem material, mas intervir na realidade social que se lhe apresenta.

²⁸ No próximo item será retomada esta periodização.

Ao discutir sobre os instrumentos do Serviço Social, Trindade (2001) concorda com autores que afirmam ter ocorrido um aprimoramento dos meios de produção²⁹ que os homens utilizavam desde a era primitiva para garantir a sua sobrevivência na natureza. Para a garantia da reprodução social, o homem necessita tanto de que sejam satisfeitas suas necessidades de sobrevivência, através da produção de bens materiais, quanto que sejam atendidas necessidades relacionadas às relações sociais. E é, especificamente, acerca desta seara de necessidades que orbita na prestação de serviços relacionados ao oferecimento de recursos auxiliares frente às desigualdades sociais provenientes da relação capital-trabalho, que se quer apontar a existência de aprimoramento dos meios de produção.

Ao se analisar os meios de produção, a autora se refere aos instrumentos como sendo uma parte integrante fundamental, afirmando que conforme os meios de produção se aprimoram, os instrumentos, simultaneamente, também adquirem aperfeiçoamento, o que possibilita, inclusive, que a técnica, enquanto qualidade atribuída ao instrumento para sua melhor utilização, também seja aprimorada.

No Serviço Social, a efetivação da prática interventiva necessita do acionamento de instrumentos técnico-operativos que não se confundem com aqueles relacionados à esfera material. A dinâmica de utilização dos instrumentos é diferenciada de outras profissões devido não se vincular diretamente à produção material, e sim, à prestação de serviços de caráter interventivo frente às demandas, expressões da questão social, de modo que, os instrumentos se aprimoram em função das determinações da dinâmica social. “Diferentemente dos instrumentos

²⁹ Acerca dos meios de produção e seu aprimoramento, é oportuno citar um trecho da obra de Marx, em *O capital* (2002, p. 217), na qual se refere à dinâmica dos meios de produção quando afirma que o produto de um determinado processo de trabalho, também pode, em outro momento, ser um meio de produção, servindo de instrumento: “O trabalho gasta seus elementos materiais, seu objeto e seus meios, consome-os, é um processo de consumo. Trata-se de consumo produtivo que se distingue do consumo individual: este gasta os produtos como meios de vida do indivíduo, enquanto aquele os consome como meios através dos quais funciona a força de trabalho posta em ação pelo indivíduo. O produto do consumo individual é, portanto, o próprio consumidor, e o resultado do consumo produtivo um produto distinto do consumidor. Quando seus meios (instrumental) e seu objeto (matérias-primas etc.) já são produtos, o trabalho consome produtos para criar produtos, ou utiliza-se de produtos como meios de produção de produtos. Mas, primitivamente, o processo de trabalho ocorria entre o homem e a terra tal como existia sem sua intervenção, e hoje continuam a lhe servir de meios de produção coisas diretamente fornecidas pela natureza, as quais não representam, portanto, nenhuma combinação entre substâncias naturais e trabalho humano”.

que medeiam a produção material, eles não trazem em si uma dinâmica de aplicação que, se seguida à risca, proporcionará a consecução daquilo que foi planejado” (TRINDADE, 2001, p. 25).

Segundo a autora, os instrumentos e técnicas adquirem conteúdo quando postos em movimento pela subjetividade, quando, por exemplo, os profissionais lidam com um grande leque de alternativas e um pequeno campo de possibilidades no controle do processo de desenvolvimento da atividade, que tornam os resultados da intervenção profissional, por vezes, incertos.

É por saber que o instrumento pode assumir distintas conotações, sendo aprimorado graças ao movimento dinâmico da história e da subjetividade humana que o articula, que se apresenta imperiosa a necessidade de rediscussão dos instrumentos no Serviço Social. Entre os instrumentos está a entrevista que, por fazer parte do instrumental técnico-operativo da profissão, também se insere nesta dinâmica e, portanto, deve ser igualmente questionada.

A entrevista é um instrumento amplamente utilizado por todos os profissionais do Serviço Social, o que implica na necessidade de se compreender a relação deste instrumento com o arcabouço teórico da profissão de forma a garantir sua utilização de forma fundamentada e, assim, dominar as suas reais possibilidades de intervenção. Segundo Garrett (1988, p. 51) os assistentes sociais são entrevistadores por excelência, que utilizam este instrumento para “... obter o conhecimento do problema por ser resolvido e uma compreensão suficiente da pessoa em dificuldade e da situação, de forma que o problema possa ser solucionado eficientemente”.

Compreendemos que a entrevista utilizada de forma adequada, crítica e consciente, além de colaborar para a superação de práticas conservadoras cujas ações reproduzem intervenções fragmentadas e imediatistas, permitindo que se conheçam as categorias que compõem a realidade social do usuário para, assim, proporcionar-lhe uma intervenção efetiva, principalmente, tem a característica de concretizar uma determinada teleologia, enquanto finalidade da ação profissional.

Afirma Sarmiento (1994, p. 282): “... a entrevista é um ato de conhecer. Numa perspectiva crítico dialética dá-se através do diálogo, daí não podermos aceitar

analisá-la na perspectiva da diretividade e não-diretividade [...] mas, sob a lógica da transformação”.

Embora se tenha consciência desses aspectos que confirmam a importância da entrevista, vê-se que a análise dos instrumentos no Serviço Social foi, em certos períodos da história, negligenciada, porém percebe-se que desde o início da profissão havia uma preocupação no estabelecer de regras de aplicação do instrumento. Pois, como já referia Garret (1988, p. 60):

O perigo que aparece ao se elaborar um estudo analítico, tal como precisamos necessariamente fazer neste trabalho, é que o entrevistador, ao procurar alguma regras simples que sejam o seu guia, se apegue a certas técnicas que são extremamente valiosas em certos casos e as aplique em outros, para os quais são menos relevantes.

Portanto, entendemos que, mais que identificar a rigor quais técnicas são mais ou menos apropriadas de se aplicar quando da utilização da entrevista nas instituições, o assistente social deve questionar a utilização deste instrumento de forma técnica, imediatista, voluntarista e até aleatória na prática profissional que, por vezes, se materializam em atividades desvinculadas dos fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos do Serviço Social.

O segundo componente desta justificativa se constitui na carência de discussões acerca da problemática no âmbito das universidades. No período de reconceituação, ocorrido predominantemente no âmbito universitário, o Serviço Social buscou sua reafirmação profissional, no entanto, as principais conquistas se deram principalmente no aspecto teórico-metodológico da formação profissional que em relação à capacidade de efetivar a prática profissional.

O movimento de reconceituação contribuiu significativamente para uma guinada no olhar que boa parte do Serviço Social vinha dirigindo sobre seu papel e sobre sua eficácia, levantando a questão de sua relação com o capitalismo e as classes sociais, mas avançou pouco em estratégias, o que implica mais complexidade (FALEIROS, 1997, p. 80-81).

Entre as decorrências desse período pode ser identificada uma lacuna no debate em torno dos instrumentos de intervenção da profissão, que trouxe como

consequência um distanciamento entre a formação acadêmica e a prática profissional.

Coloca-se, pois, como um dos problemas centrais, a mediação entre o 'ensino teórico' e o 'ensino da prática', para que o discente se aproprie de um instrumental de análise e, pela apreensão crítica de situações singulares, possa compreender a particularidade de seu objeto de investigação e intervenção (IAMAMOTO, 2005, p. 269).

Sarmiento (1994) afirma que o Serviço Social ainda não conseguiu avançar na sistematização teórica de meios (instrumentos) que potencializem a análise da realidade com fins de uma ação concreta do profissional para além de um metodologismo e, esta limitação tem trazido para a profissão o risco de serem retomadas ações tradicionais devido aos poucos referenciais teóricos e práticos reelaborados. Partindo daí, a possibilidade de que a existência de tarefas e funções rotineiras seja voltada a um pragmatismo, de forma mecânica e sem criatividade deixa de ser exceção. Isto porque, continua o autor, o ensino universitário vem atendendo às necessidades do plano político dominante ou sofrendo as suas ações ou, ainda, viabilizando a demanda do mercado, em vez de reforçar manifestações de segmentos que questionem criticamente esse sistema acadêmico.

Acrescenta Sarmiento (1994) que esta limitação no referencial operativo deve-se não pela sua inexistência, mas, pela dificuldade de objetivar um conteúdo diverso dos padrões tradicionais. Sendo assim, a formação acadêmica tende a se distanciar da realidade, não favorecendo a criticidade dos profissionais.

No que se refere ao ensino da prática profissional no âmbito universitário, afirma Iamamoto (2005, p. 269):

A dimensão da prática na formação profissional tem sido assim considerada o 'primo pobre' nas revisões curriculares, assumindo uma posição residual e de pouca relevância na produção acadêmica especializada, ainda que seja um tema inquietante no cotidiano do ensino. Entretanto, poucas unidades de ensino têm, de fato, definida uma política de prática acadêmica e, dentro desta, uma política de pesquisa e de estágio. Ao mesmo tempo, esta dimensão da formação profissional não chegou a galgar uma posição de prioridade nos debates da ABESS, embora propostas alternativas tenham sido ensaiadas, como experiências isoladas no cenário da formação em Serviço Social no país.

Portanto, não há dúvidas de que a importância de rever a utilização deste instrumento no âmbito acadêmico não surge apenas como uma possibilidade de aumentar estudos em torno da entrevista, mas como um imperativo de se questionar esta problemática para além da imediatividade em que o problema está imerso.

A lacuna de discussão acerca desta problemática ultrapassa o âmbito das universidades que, se eximem de aprofundar esta discussão, e se perpetua na vida profissional dos assistentes sociais, fato este que constitui nossa terceira justificativa. Isto pode ser constatado na dificuldade de se encontrar publicação de livros, artigos, apresentação de seminários ou palestras de profissionais que questionem os instrumentos de intervenção do Serviço Social na contemporaneidade. A maior fonte de pesquisas está em publicações antigas que priorizaram aspectos pragmáticos de intervenção, período anterior à reconceitualização quando a discussão acerca dos instrumentos era uma prática que, embora insuficiente ou de modo equivocado, se fazia mais presente no âmbito acadêmico com autores como Anette Garrett, Mary Richmond e Gordon Hamilton.

Balbina (1979), embora já se preocupasse em conceituar os instrumentos e técnicas em Serviço Social, considerando-os componentes de um instrumental que, por sua vez, não é específico da profissão, ainda trás aspectos bastante tecnicistas. Carvalho (1991) avança a discussão trazendo um debate sobre um instrumento de forma mais concreta, publicando um livro fruto de uma linha de pesquisa no mestrado da UFRJ, da década de 1990, intitulado *“Metodologia da entrevista: uma abordagem fenomenológica”*. Publicações³⁰ como estas têm sido raras no Serviço Social, atualmente, é possível encontrar alguns livros, assim como publicações em periódicos, dissertações de mestrado, inclusive, teses de doutorado apontando a importância de se analisar os instrumentos, porém, a discussão se detém na instrumentalidade e no reconhecimento da necessidade de se questioná-la, sendo poucos os que se aventuram a criticar os instrumentos, temendo, talvez, serem considerados tecnicistas.

Alzira Maria Baptista Lewgoy e Esalva Maria Carvalho Silveira (2007, p. 249) trazem reflexões importantes acerca da entrevista no Serviço Social e são exemplos do que foi mencionado acerca do temor dos profissionais em rediscutir os

³⁰ Ver referencial teórico – p. 143.

instrumentos, pois, ao publicarem o artigo “*A entrevista nos processos de trabalho do assistente social*” afirmam:

Por muito tempo, parte deste artigo já fora escrito, mas o receio de que ele fosse interpretado como “tecnicista” impedia que ele fosse publicizado. Vencido o impasse da inibição, aqui está o entendimento das autoras sobre a entrevista como parte do instrumental do processo de trabalho do assistente social.

Guerra (2011, p. 23, grifo nosso) afirma que:

Com a aproximação dos profissionais às teorias macroscópicas, especialmente de tradição marxista, as preocupações transcenderam o universo da prática profissional e firmaram-se sobre a estrutura, a conjuntura e os contextos nos quais a intervenção se realizava. Esta *alteração no eixo de análise sobre a prática profissional* foi, e continua sendo, acusada de provocar, para alguns, uma lacuna, para outros, a dicotomia, ou, ainda, uma defasagem entre as elaborações teórico-metodológicas e a intervenção profissional.

O Serviço Social carece de maiores sistematizações/produções científicas acerca dos instrumentais técnico-operativos no âmbito profissional, debates que discutam, inclusive, as instituições, para que se relacione o fazer profissional com a dimensão teórico-metodológica que compõe a profissão. A intervenção profissional deve se pautar em instrumentos que espelhem o arcabouço teórico que os fundamenta e se distancie cada vez mais de práticas subordinadas, exclusivamente, aos espaços socioocupacionais, para que se possam cogitar possibilidades de repensar os impactos da dimensão técnico-operativa na vida em sociedade.

Nesse sentido afirma Guerra (2011, p. 21, grifo do autor):

Um passeio pela bibliografia que trata do Serviço Social evidencia ausências e insuficiências na *abordagem sistemática* das questões que permeiam a intervenção profissional do assistente social. Em que pese as diversas comunicações e publicações que observam (a até denunciam) as lacunas que envolvem a intervenção profissional, o tratamento dessa questão ainda encontra-se muito aquém das necessidades que se projetam neste âmbito.

Por fim, temos representada aqui uma possibilidade, mesmo que indireta, de se questionar as diretrizes curriculares vigentes na profissão através da rediscussão crítica da entrevista na prática profissional do assistente social. Quando compreendemos que mesmo que a entrevista seja um instrumento relevante do fazer profissional e que as universidades não a priorizam nos principais debates do

âmbito da formação acadêmica, identificamos que os profissionais também passam a ter limitada a sua capacidade crítica sobre a temática.

A rediscussão crítica do instrumento, que integra a rediscussão curricular, faz do assistente social um profissional consciente da realidade dinâmica e contraditória em que intervém, especificamente, um profissional seguro do potencial que a entrevista possui para atingir os objetivos concretos que, efetivamente, constituam a realização de um projeto societário de amparo ao cidadão excluído do processo de trabalho, alienado de sua produção, vítimas da desigualdade social.

Embora os instrumentos e suas técnicas possam ter um caráter normalizador e, talvez, limitem a capacidade de criar novas possibilidades de interagir com a demanda do Serviço Social, devemos, minimamente, saber o porquê de fazer determinadas perguntas, quais os limites deste questionamento, quais as possibilidades que esta entrevista trás para a intervenção profissional; enfim, ter fundamentado o porquê de utilizar a entrevista e manter articulada a sua relação com as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas do Serviço Social. Isto porque, como afirma Trindade (2001), os instrumentos não são autônomos, pelo contrário, eles necessitam de uma intervenção profissional marcada por uma prática composta por projetos profissionais que atribuem significados diferenciados aos instrumentos e técnicas utilizadas pelos assistentes sociais.

Acerca desta intervenção profissional, Pontes (2010) afirma que as ações profissionais devem possuir, para garantir o estatuto de profissionalidade, conhecimentos científicos que se expressam através da teoria social, do projeto de sociedade, do projeto profissional e do instrumental teórico-técnico de intervenção que, considera ser:

[...] o corpo de conhecimentos imediatamente ligado à dimensão operativa propriamente dita da profissão. Esta dimensão da matriz comporta o conhecimento de natureza basicamente interventiva, ou seja, o instrumental técnico de que se vale a profissão para viabilizar o atendimento das demandas institucionais, além do componente técnico da ação profissional (PONTES, 2010, p. 17).

Sendo, a partir do domínio de todo este conjunto de conhecimentos, que uma ação terá as condições mínimas para ser considerada profissional e, dessa forma,

se pense, na prática profissional do Serviço Social, em resultados prático-imediatos e, inclusive, mais mediatos sobre o seu objeto de intervenção.

3.2 A TRAJETÓRIA HISTÓRICA DO DEBATE SOBRE OS INSTRUMENTOS NO SERVIÇO SOCIAL EM FACE DA INSTRUMENTALIDADE

Analisar a entrevista numa perspectiva crítica demanda uma retomada, mesmo que a título de contextualização preliminar, à gênese do Serviço Social por ser esta uma possibilidade de compreender as requisições da sua demanda e os meios utilizados pelos profissionais para respondê-las.

De acordo com Netto (2011), no que se refere à gênese do Serviço Social a profissão só é compreensível histórica e socialmente no marco da sociedade capitalista monopolista, articulação esta que vincula a emergência do Serviço Social à “questão social” – entendida como o conflito entre o capital e o trabalho, a contradição entre o proletariado e a burguesia – por ser este um momento em que o Estado burguês busca facear as expressões da “questão social”.

Refere o autor, que o capitalismo monopolista, ao buscar o acréscimo dos lucros e o controle de mercados, aprofunda as contradições da ordem burguesa, já existentes no capitalismo concorrencial, calcadas na exploração e alienação do trabalhador, instituindo novas contradições e antagonismos que intensificam as incoerências entre a socialização da produção e sua apropriação privada pelos donos dos meios de produção.

É somente na ordem societária comandada pelo monopólio que se gestam as condições histórico-sociais para que, na divisão social (e técnica) do trabalho, constitua-se um espaço em que se possam mover práticas profissionais como as do assistente social. A profissionalização do Serviço Social não se relaciona decisivamente à ‘evolução da ajuda’, ‘à racionalização da filantropia’ nem à ‘organização da caridade’; vincula-se à *dinâmica da ordem monopólica* (NETTO, 2011, p. 73, grifo do autor).

É, portanto, a conjuntura do capitalismo monopolista que faz emergir o Serviço Social enquanto profissão, por ser este o momento em que os problemas advindos da relação capital-trabalho se intensificam e fazem com que o Estado burguês se veja compelido a oferecer respostas às demandas emergentes. Há uma intervenção na “questão social” que, na busca de neutralizar as suas expressões e

assegurar o seu objetivo central de garantir as condições essenciais à reprodução do capital, passa a ocorrer através de políticas sociais, muito embora, fragmentadas.

Compreende-se que é nesse âmbito que a necessidade de uma mão-de-obra especializada se torna indispensável – como operacionalizadora das políticas sociais – sendo possível, a partir deste momento, se falar no Serviço Social como profissão. Como afirmou Netto (2011), uma profissionalização que não se relaciona com a “evolução da ajuda”, pois o termo *evolução* remete a algo naturalizado, algo que acontece independente da ação humana, enquanto que o surgimento do Serviço Social não foi involuntário, pelo contrário, surgiu devido à requisição de demandas que estavam sendo mais intensamente desfavorecidas pela desigualdade social acirrada pelo capitalismo monopolista.

De acordo com Santos (2006), uma profissão só existe por ser parte de uma prática social, sendo parte constitutiva e constituinte de determinadas relações sociais, não havendo razão de se falar de uma profissão isolada de um contexto econômico, político e social. Entendendo a profissão como inserida em um contexto que demanda a sua história para fins de compreensão analítica, mais uma vez há que se concordar com Netto (2011) quando afirma que o que marca a profissionalização do assistente social no período monopolista é o desempenho de papéis requeridos por organismos e instâncias alheios às originais protoformas do Serviço Social. Neste momento, inicia-se uma *relação de assalariamento* que insere o profissional na divisão social e técnica do trabalho. “[...] na emergência profissional do Serviço Social, não é este que se constitui para *criar* um dado espaço na rede sócio-ocupacional, mas é a *existência deste espaço que leva à constituição profissional*” (NETTO, 2011, p. 73, grifo do autor).

Gradualmente, se estabelece um amplo campo de atuação profissional que se expande e se complexifica no decorrer da história, campo este que advém das demandas dos trabalhadores, que colocam uma grande variedade de situações como objeto de intervenção profissional. Nesse âmbito, afirma Netto (2011, p. 75), são recuperadas formas já cristalizadas de atuação diante dos “vulnerabilizados pelas sequelas da ‘questão social’” pautadas no pensamento conservador, que tratava os problemas advindos da relação capital-trabalho como autonomizados no indivíduo, assim como se dinamizam mecanismos da ordem monopólica para

preservar e controlar a força de trabalho. Isso fez como que, ainda segundo Netto (2011), todo um caldo cultural se instrumentalizasse para dar alternativas à intervenção social profissionalizada, intervenção esta que entendemos corresponder a um saber útil à reprodução social.

Nesse contexto em que os instrumentos são pensados como meios para responder às requisições da demanda do Serviço Social, que faço, a partir deste momento, referência à trajetória histórica do Serviço Social no Brasil, especificamente aos instrumentos de intervenção profissional, também como forma preliminar de se esboçar uma contextualização acerca da utilização crítica da entrevista em Serviço Social. Situar na história a utilização dos instrumentos que potencializam a ação do assistente social se faz necessário devido esta ser uma prática resultante de demandas sociais determinadas historicamente e que, portanto, exigem o resgate de sua historicidade para se compreender as distintas concepções atribuídas aos instrumentos na profissão e para ser possível firmar uma crítica à utilização da entrevista no Serviço Social.

Neste intuito, foram identificados três momentos importantes no que diz respeito ao debate da categoria profissional acerca da dimensão técnico-operativa que compõe o exercício da profissão, especificamente no que se refere aos instrumentos técnicos de intervenção.

Pode-se dizer que o primeiro momento de grande importância na compreensão da trajetória histórica em torno dos instrumentos, se situa no início da profissão institucionalizada no Brasil, nas décadas de 1940 e 1950, quando o aspecto tecnicista, com influência norte-americana, predominava sobre a forma como o assistente social deveria agir diante das demandas.

Martinelli (2005, p. 135) considera que no final da década de 1940 e, principalmente, das duas décadas seguintes, a prática do assistente social no Brasil começa a se alterar significativamente. Ocorre que, a partir de então, há uma tendência de a prática profissional deixar a predominância da influência franco-belga e abrir espaço para aproximações com a experiência norte-americana. Sua análise crítica compreende que:

[...] o Serviço Social caminhava em seu processo de institucionalização atravessado continuamente pelo signo da alienação, que, como que encobrendo a consciência social dos agentes profissionais com um véu nebuloso e místico, os levava a se envolver com práticas conservadoras, burguesas, que visavam apenas a reprodução das relações sociais de exploração, fundamentais para a sustentação do processo de acumulação capitalista. Partindo de um conhecimento imediato e sensível da realidade e tomando o imediato por verdadeiro, deixavam de penetrar nas tramas constitutivas do real, de desvendar suas contradições internas, aquelas que efetivamente o explicam e permitem sua compreensão.

De acordo com Trindade (2001, p. 24) a prática profissional neste período era marcada pelo tecnicismo, atravessado pelo caráter conservador majoritariamente influenciado pelo positivismo/funcionalismo; “[...] a técnica passa a ser aplicada para melhorar a engrenagem social, para que nela se produzam homens cada vez mais adaptados a um padrão social que não é considerado fruto da história, mas dado como um dos elementos da natureza”.

Essa ação profissional, de cunho imediatista e esvaziada de historicidade, buscou oferecer respostas às situações sociais-problema, através de instrumentos ligados a tradicionais formas de assistência, que se associavam à ajuda sem, no entanto, se desenvolver uma consciência crítica da realidade que lhe era posta.

Segundo Netto (2011, p.100, grifo do autor), a profissionalização do assistente social alterou a sua inserção sócio-ocupacional, quando em comparação aos assistencialistas não profissionalizados, estabelecendo fronteiras com as atividades filantrópicas e fazendo com que a inserção na prática profissional rompesse com as protoformas do Serviço Social, no entanto, afirma:

[...] Se, *idealmente*, a profissão colocou as bases para uma peculiar intervenção sobre as refrações da ‘questão social’, *faticamente* esta intervenção não se ergueu como distinta. Noutros termos: a forma da prática profissional, *nas suas resultantes*, não obteve um coeficiente de eficácia capaz de diferenciá-la de outras práticas, profissionais ou não, incidentes sobre a mesma problemática.

As *deficiências* da profissionalização apontada por Netto (2011) podem ser identificadas também na realidade brasileira quando observamos o que afirma Trindade (2001, p. 27 *apud* Campagnoli, 1993, p. 86-87), ao apresentar algumas formas peculiares de abordagens individuais e grupais, procedimentos típicos da prática de assistentes sociais pioneiros na profissionalização do Serviço Social,

afirmando serem propostas individualizadas de relacionamento entre o profissional e o “cliente”:

[...] estudo das necessidades individuais, familiares e de localidades carentes; avaliação das solicitações de ajuda; triagem dos problemas constatados; concessão de ajuda material; aconselhamentos; utilização dos recursos institucionais para encaminhamentos e incentivo à inserção no mercado de trabalho. Os agentes também realizam visitas domiciliares, elaboram inquéritos sociais, encaminhamentos e triagem/seleção dos casos.

Observa-se a supervalorização da técnica, considerada independente e com um fim em si mesma, como modelo de prática do assistente social decorrente do intercâmbio econômico-político-cultural entre o Brasil e os Estados Unidos a partir do fim dos anos 40. Com a estreita relação entre esses países, o Brasil passa a desenvolver o “Serviço Social de Caso”, “Serviço Social de Grupo” e “Serviço Social de Comunidade” que, ao mesmo tempo em que trouxe um instrumental técnico mais elaborado para a prática profissional brasileira, também instituiu a centralidade formalista do método³¹.

Não é de se estranhar, portanto, que este tenha sido um momento em que a utilização adequada de instrumentos possuía maior relevância que a capacidade de teorizar dos profissionais. Gordon Hamilton, por exemplo, foi uma das autoras norte-americanas que influenciou o Serviço Social brasileiro nesse período, pela significativa importância dada à prática da assistência e seus instrumentos numa perspectiva tecnicista e individualista, dotada de um caráter meramente executivo.

O movimento de Reconceituação, da década de 1960 a meados da década de 1975³², marca o segundo momento da história dos instrumentos em Serviço Social em virtude de, entre suas vertentes de manifestação, haver contestações a esta sistematização tecnicista da profissão e, também, de aprofundamento teórico-metodológico, cujo interesse principal, porém não único, era o de romper com o caráter meramente executivo do fazer profissional dos assistentes sociais.

³¹ Destaque-se que, nesse período, do ponto de vista das recentes Ciências Sociais, especialmente da Sociologia, não se tinha o desenvolvimento senão do funcionalismo da Escola de Chicago que, era considerado o conhecimento de maior influência, visto que a sociologia marxista ainda estava por se expandir.

³² Periodização marcada em Netto (2005, p. 148).

Esse processo de renovação é apontado por Netto (2005) como sendo composto por três vertentes de análise. A primeira data a segunda metade dos anos sessenta, chamada de *perspectiva modernizadora*³³ que, caracterizada pela valorização do instrumental técnico, buscou adequar o Serviço Social como instrumento de intervenção, dinamização e integração no arsenal de técnicas sociais para operacionalizar o desenvolvimento capitalista; momento em que se manteve uma relação de continuidade com o acúmulo profissional dos anos cinquenta, mas que teve avanços influenciados pelo estrutural-funcionalismo norte-americano e pela visão sistêmica. Buscavam-se referências e instrumentos capazes de responder às demandas (cariz tecnocrático), porém, reportando-se a valores e concepções tradicionais da profissão sem a intenção de superá-los.

Em meados dos anos setenta, tem-se a segunda vertente, a *reatualização do conservadorismo*, influenciada pela fenomenologia, negando a tradição positivista e simultaneamente o pensamento marxista, quando o conservadorismo da profissão, ligado ao pensamento católico marca um período, que é caracterizado por Netto (2005), como a vertente mais impermeável a mudanças. Muito embora a tese de livre-docência de Anna Augusta de Almeida (1978) tenha se referido a uma nova proposta da prática profissional do Serviço Social, Netto (2005) considera que, entre as limitações de sua análise, a autora não incorporou em sua discussão a luta de classes, o que fez com que a considerasse sua tese limitada e, portanto, avaliasse esse momento como de recuperação da herança conservadora da profissão.

A *intenção de ruptura*, terceira vertente, traz a crítica à tradição positivista, encarada como tradicional e conservadora, com a intenção de romper essa herança teórico-metodológica ao receber a influência do pensamento latino-americano de reconceituação nos anos sessenta e setenta e início da década seguinte.

A reconceptualização é, sem qualquer dúvida, parte integrante do processo internacional de erosão do Serviço Social 'tradicional' e, portanto, nesta medida, partilha de suas causalidades e características [...] Com efeito, a reconceptualização está intimamente vinculada ao circuito sociopolítico latino-americano da década de sessenta: a questão que originalmente a comanda é a *funcionalidade profissional na superação do subdesenvolvimento*.

³³Sobre esta vertente ver: Documentos de Araxá (março de 1967) e Teresópolis (janeiro de 1970) – seminários de teorização do Serviço Social organizado pelo CBCISS.

Indagando-se sobre o papel dos profissionais em face de manifestações da ‘questão social’, interrogando-se sobre a adequação dos procedimentos profissionais consagrados às realidades regionais e nacionais, questionando-se sobre a eficácia das ações profissionais e sobre a eficiência e legitimidade das suas representações, inquietando-se com o relacionamento da profissão com os novos atores que emergiam na cena política (fundamentalmente ligados às classes subalternas) – e tudo isso sob o peso do colapso dos pactos políticos que vinham do pós-guerra, do surgimento de novos protagonistas sociopolíticos, da revolução cubana, do incipiente reformismo gênero Aliança para o Progresso –, ao mover-se assim, os assistentes sociais latino-americanos, através de seus segmentos de vanguarda, estavam minando as bases tradicionais da sua profissão (NETTO, 2005, p. 146, grifo do autor).

Essa gama de inquietações voltadas para o Serviço Social “tradicional” possibilitou que a categoria profissional se aproximasse, então, das Ciências Sociais – principalmente, porém, não unicamente, de teorias críticas advindas da tradição marxista – de modo que a profissão passasse a atuar junto às problemáticas e confrontos inerentes às Ciências Sociais, não sendo mera receptora deste arcabouço teórico, o que contribuiu para contrapor a subalternidade profissional que envolveu a profissão historicamente (NETTO, 2005).

Se pudermos apontar a existência de uma negligência na trajetória histórica do debate em torno da dimensão técnico-operativa e, especificamente, dos instrumentos em Serviço Social, talvez possamos afirmar que o movimento de reconceituação é um de seus principais expoentes (SARMENTO, 1994).

É impossível negar as grandes conquistas que o movimento de reconceituação trouxe à profissão. O Serviço Social passa a incorporar uma forte teorização crítica à sociedade capitalista, buscando uma ação transformadora dos profissionais. Foi quando os questionamentos aos chamados Serviço Social de Caso, Serviço Social de Grupo e Serviço Social de Comunidade passaram a ganhar força e, pelo menos como proposta, se buscava alterar a antiga visão sobre a relação entre a teoria e a prática. Todavia, afirma Sarmiento (1994) que estas mudanças significativas na profissão, transformadoras da postura profissional, do seu enfoque e critério metodológico, ocorreram primordialmente no nível da formação, com mais impacto no plano teórico do que no exercício profissional.

O terceiro momento de relevância para a análise do debate em torno dos instrumentos é o posterior ao movimento de reconceituação, a partir de meados da

década de 1980³⁴ quando, segundo Guerra (2011), retomam-se as discussões acerca do instrumental técnico-operativo do Serviço Social. Neste momento, em que a crítica ao conservadorismo – calcada principalmente no positivismo – torna-se mais substancial, a categoria profissional detém maior consciência de que os problemas sociais advindos do capitalismo não correspondem a disfunções individuais que necessitam de “tratamentos” e, intensificam questionamentos quanto à instrumentalidade da profissão.

Neste momento, o trato com os instrumentos do Serviço Social ostenta uma direção oposta que, segundo Trindade (2001), colocam em xeque as práticas institucionais tradicionais e modernizadoras. O diferencial é que, paulatinamente, passam a ser priorizados instrumentais potencializadores de práticas que buscassem envolver a participação da população. Nesse sentido é que se notam valorizadas as atividades com grupos, assim como instrumentos de mobilização, tais como assembleias, comissões e grupos de trabalho.

Esse período, no Serviço Social, é marcado por um salto qualitativo na problematização da teoria e do método. Nesse âmbito, nota-se que se inicia um processo de rediscussão acerca da prática no exercício profissional, associando-a as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas. Sobre o perfil dos assistentes sociais desde a década de 1980, afirma Yamamoto (2007, p. 166-167, grifo do autor):

Esses profissionais afirmaram o compromisso com os direitos e interesses dos usuários, na defesa da qualidade dos serviços prestados, em contraposição à herança conservadora do passado. Importantes investimentos acadêmico-profissionais foram realizados no sentido de se construir *uma nova forma de pensar e fazer o Serviço Social, orientadas por uma perspectiva teórico-metodológica apoiada na teoria social crítica e em princípios éticos de um*

³⁴ Yasbek (2009, p.14) se refere à década de 1980 como sendo de uma conjuntura econômica dramática pela distância entre as minorias abastadas e as massas miseráveis, afirmando: “[...] Não devemos esquecer que nos anos 80 (a “década perdida” do ponto de vista econômico para a CEPAL) a pobreza vai se converter em tema central na agenda social, quer por sua crescente visibilidade, pois a década deixou um aumento considerável do número absoluto de pobres, quer pelas pressões de democratização que caracterizam a transição. A situação de endividamento (que cresce 61% nos anos 80), a presença dos organismos de Washington (FMI, BANCO MUNDIAL), o consenso de Washington, as reformas neoliberais e a redução da autonomia nacional, a adoção de medidas econômicas e o ajuste fiscal vão se expressar no crescimento dos índices de pobreza e indigência. É sempre oportuno lembrar que, nos anos 80 e 90 a somatória das extorsões que configurou um novo perfil para a questão social brasileira, particularmente pela via da vulnerabilização do trabalho, conviveu com a erosão do sistema público de proteção social, caracterizada por uma perspectiva de retração dos investimentos públicos no campo social às políticas de ajuste da economia, com suas restrições aos gastos públicos e sua perspectiva privatizadora (cf. YASBEK, 2004)”.

humanismo radicalmente histórico, norteadores do projeto de profissão no Brasil.

Nota-se, desta forma, que a intervenção profissional é retomada de maneira associada a uma perspectiva teórica e política que, todavia, não suprimiu a lacuna de estudos específicos sobre os instrumentos propriamente ditos, sendo este um desafio substancial para as décadas seguintes³⁵.

Ocorre que, majoritariamente, a categoria dos assistentes sociais, apesar de estar reconhecendo a necessidade de discutir os instrumentos e técnicas, tem priorizado discussões numa perspectiva teórico-metodológica em detrimento de análises de instrumentais e técnicas que compõem a dimensão técnico-operativa do profissional, fazendo com que, embora se detenha a capacidade de analisar as refrações da “questão social” de forma fundamentada, apresente limitações quanto à capacidade de se intervir nessas problemáticas devido à deficiência de discussões em torno da operacionalização deste arcabouço teórico, discussão esta que gira em torno dos instrumentos técnicos e práticas profissionais.

³⁵ Desde a década de 1990 podem ser encontradas publicações que retomam a discussão acerca da instrumentalidade do Serviço Social – Yolanda Guerra; Sandra Campagnolli; Rosa Prêdes Trindade; Cláudia Mônica Santos – e algumas trazendo a especificidade de problematizar a dimensão operativa da profissão, entre as quais evidencio Sarmiento (1994) que se destaca por focar/innovar na análise os instrumentos e técnicas legitimados historicamente, compatibilizando-os com uma nova perspectiva profissional.

3.3 O PROCESSO DO CONHECIMENTO NA PERSPECTIVA CRÍTICO-DIALÉTICA: BREVES APONTAMENTOS

Antes de se adentrar na discussão da entrevista como instrumento de mediação no processo de conhecimento, compreensão tão necessária para a intervenção crítica do profissional, primeiramente, se faz necessário compreender do que se trata este *processo de conhecimento*, com o qual os instrumentos de intervenção se articulam para a criação de planos e estratégias da prática profissional.

Conhecer e problematizar a realidade social, desvendando as questões da singularidade do sujeito – entre as quais o seu contexto histórico, cultural, econômico, assim como a sua própria subjetividade, composta de anseios e necessidades diversas – significa compreender uma demanda do Serviço Social que exige, do profissional crítico, o reconhecimento da dinamicidade do ser social e sua contradição, e também a ultrapassagem da aparência dos fenômenos com os quais se trabalha.

Segundo Yamamoto (2005, p. 62):

Pesquisar e conhecer a realidade é conhecer o próprio objeto de trabalho, junto ao qual se pretende induzir ou impulsionar um processo de mudanças. Nesta perspectiva, o conhecimento da realidade deixa de ser um mero pano de fundo para o exercício profissional, tornando-se condição do mesmo, do conhecimento do objeto junto ao qual incide a ação transformadora ou esse trabalho.

Essa postura profissional em Yamamoto (2005), imbuída de criticidade e com propósito de processo de mudanças, compõe uma atitude investigativa do assistente social essencial para que o conhecimento acerca de seu campo de atuação possibilite o desenvolvimento de planos de intervenção, assim como a construção coletiva de alternativas de enfrentamento das expressões questão social que se encontram na vida social enquanto processo histórico.

Conhecer o campo de atuação implica a utilização da *teoria*³⁶ *social* que, segundo Pontes (2010), trás um método, um arcabouço categorial que se articula organicamente e, torna o profissional capaz de elucidar o conhecimento do ser social, assim como viabiliza intervir no real. Marx, associando teoria e método propõe uma nova forma de apreender o movimento do real, em que o homem, além de intervir na natureza e na sociedade, é também objeto.

A teoria social de Marx se configura, por conseguinte, como ontologia do ser social, devido buscar apoio no movimento das categorias³⁷ do real e da história, voltando-se para os “processos de produção e reprodução da vida humana”, nos quais as representações na mente humana se realizam enquanto meros reflexos do real (Pontes, 2010).

Acerca da realidade social do indivíduo, afirma Marx, em *A ideologia Alemã* (1993), que esta não é dada pela natureza, pelo contrário, é construída pelo próprio homem³⁸, partindo das condições materiais encontradas na natureza e das relações que estabelecem com os outros homens e o mundo, visto não serem isolados e nem fixos de uma determinada *forma imaginária*, num processo de constante criação e mudanças que não se dá apenas na subjetividade do indivíduo.

Sem a pretensão de esmiuçar todas as categorias determinantes do real apontados por Marx, salientamos a *historicidade* como categoria importante no processo do conhecimento, devendo ser criteriosamente considerada para evitar análises enviesadas e estigmatizadas. Em Marx, a realidade é histórica e, estando em permanente construção, existe independente do conhecimento do sujeito acerca do seu movimento de constituição. Nesse processo de construção, continuidade e

³⁶ [...] toda teoria é na verdade o resultado de um complexo movimento da abstração, reproduzindo, no plano do intelecto, o processo ontológico de constituição do ser, no seu movimento imanente (PONTES, 2010, p. 165).

³⁷ Segundo Pontes (2010), em Marx, a categoria tanto é uma categoria ontológica, compondo o ser social, quanto reflexiva, sendo construída pela razão para apreender o movimento do objeto. Sendo, portanto, no processo do conhecimento, categorias tanto ontológicas, quanto reflexivas. Enquanto as categorias ontológicas são aquelas recriadas pela razão partindo do real; as categorias reflexivas não são abstraídas do real, caracterizando-se como estruturas lógicas criadas pela razão.

³⁸ “Os homens são os produtores de suas representações, de suas ideias, etc., mas os homens reais e ativos, tal como se acham condicionados por um determinado desenvolvimento de suas forças produtivas e pelo intercâmbio que a ele corresponde até chegar às suas formações mais amplas. A consciência jamais pode ser outra coisa do que o ser consciente, e o ser dos homens é o seu processo de vida real” (MARX, 1993, p.36-37).

ruptura que, garante o desenvolver da historicidade, o real não está pronto e acabado e, se realiza por meio da atividade humana no mundo concreto³⁹.

O mundo sensível em seu redor não é objeto dado diretamente para toda a eternidade, e sempre igual a si mesmo, mas antes o produto da indústria e do estado da sociedade, isto é, um produto histórico, o resultado da atividade de toda uma série de gerações cada uma das quais ultrapassava a precedente. Aperfeiçoando a sua indústria e o seu comércio, e modificava o seu regime social em função da modificação das necessidades (MARX, 1993, p. 39).

A compreensão crítica da realidade social exige que o pesquisador apreenda a historicidade que envolve o fenômeno que se investiga. Enquanto categoria⁴⁰ ontológica do ser social, a historicidade possibilita que se reconheça a relação dinâmica entre sujeito e objeto, à qual Marx se refere ao afirmar que o mundo sensível é um produto histórico que resulta da atividade de gerações diante de suas necessidades. No processo do conhecimento – ao articular o fenômeno aos seus determinantes, situando-o nas categorias do plano histórico e, considerando o método dialético – Marx se empenha na compreensão da *coisificação* do homem, na sociedade capitalista, possibilitando o reconhecimento das peculiaridades dos fenômenos em diferentes tempos históricos (NETTO, 1990).

A abordagem marxiana inclui, também, porém não unicamente, aspectos da contradição. Além da historicidade, a realidade social também apresenta o atributo da contraditoriedade que, faz com que o real se apresente ao sujeito de forma caótica e confusa devido à complexidade que a permeia (Marx, 1977).

Se começo pela população, portanto, tenho uma representação caótica do conjunto; depois, através de uma determinação mais precisa, por meio de análises, chego a conceitos cada vez mais simples. Alcançado tal ponto, faço a viagem de volta e retorno à população. Dessa vez, contudo, não terei sob os olhos um amálgama caótico e sim uma totalidade rica em determinações, em relações complexas. (MARX, 1977, p. , grifo nosso).

Esse trecho tão importante da obra marxiana, acerca da investigação científica da realidade, quando exemplifica a análise da população, é compreendido

³⁹ Compreende-se aqui que o concreto é a síntese, é o real mediatizado.

⁴⁰ Netto (1990) afirma que há uma diferença fundamental entre conceito e categoria, para a qual refere que em Marx as categorias embora sejam formulações reflexivas e intelectuais, existem na realidade e exprimem modos de ser, determinações de existência. Não correspondem, portanto, a uma invenção intelectual, já que se dão no processo do real. São construídas por uma cabeça pensante e se desdobram no real como formas de existência.

por Pontes (2010), quando afirma “que Marx, nesta assertiva, considera que o conhecimento da totalidade concreta se dá através de um processo sintético, no qual a razão teórica reproduz, por meio do pensamento, o concreto enquanto ‘concreto pensado’, eliminando a representação caótica do todo.

Konder (1993, p.44) também analisa esse trecho da obra de Karl Marx quando afirma que a população corresponde ao todo, no entanto, que esse conceito permanecerá vago se não se der conta das classes de que a população é composta. E, conhecer concretamente as classes, implica em estudar os elementos sobre os quais se apoiam sua existência, entre os quais o trabalho assalariado, o capital, etc. Esses elementos, por sua vez, irão supor o comércio, a divisão do trabalho, os preços, etc. “O ponto de partida - observemos - não é um conceito rudimentar: é uma expressão que designa, ainda confusamente, uma realidade complicada”.

[...] Cada objeto é em si mesmo contraditório, já traz intrinsecamente o gérmen da sua própria destruição. Assim, o processo do conhecimento que não capta esta forma contraditória de ser dos objetos, sem dúvida, estará fadado à parcialidade e à mistificação (PONTES, 2010, p.52).

Segundo Konder (1993), a contradição é um elemento insuprível da realidade. Afirma o autor que há aspectos da realidade humana que são incapazes de serem compreendidos de forma isolada, portanto, a análise da realidade deve sempre observar a conexão íntima existente entre esses aspectos e quais suas representações.

As conexões íntimas que existem entre realidades diferentes criam unidades contraditórias. Em tais unidades, a contradição é essencial: não é um mero defeito do raciocínio. Num sentido amplo, filosófico, que não se confunde com o sentido que a lógica confere ao termo, a contradição é reconhecida pela dialética como princípio básico do movimento pelo qual os seres existem. A dialética não se contrapõe à lógica, mas vai além da lógica, desbravando um espaço que a lógica não consegue ocupar (KONDER, 1993, p. 49).

As particularidades da realidade social – que incluem a sua historicidade e contradição – desafiam o pesquisador crítico, entre os quais o assistente social, a reconhecer a real essência dos fenômenos e o instiga a buscar alternativas e formas de apreender a realidade através de um conhecimento que ultrapasse a superficialidade dos mesmos para, enfim, se propor ações transformadoras.

Kosik (1976) percebe a realidade como um campo onde se exercita a atividade prático-sensível do homem que, por sua vez, lhe proporcionará uma intuição prática acerca da realidade.

No trato prático-utilitário com as coisas – em que a realidade se revela como mundo dos meios, fins, instrumentos, exigências e esforços para satisfazer a estas – o indivíduo ‘em situação’ cria suas próprias representações das coisas e elabora todo um sistema correlativo de noções que capta e fixa o aspecto fenomênico da realidade (KOSIK, 1976, p.10).

Afirma Kosik (1976, p. 21, grifo do autor) acerca da busca do homem pelo conhecimento:

Como as coisas não se mostram ao homem diretamente tal qual são e como o homem não tem a faculdade de ver as coisas diretamente na sua essência, a humanidade faz um *détour* para conhecer as coisas e a sua estrutura. Justamente porque tal *détour* é o único caminho acessível ao homem para chegar à verdade, periodicamente a humanidade tenta poupar-se o trabalho desse desvio e procura observar *diretamente* a essência das coisas (o misticismo é justamente a impaciência do homem em conhecer a verdade). Com isso corre o perigo de perder-se ou de ficar no meio do caminho, enquanto percorre tal desvio.

Para Kosik (1976), a realidade – a qual chama de *coisa em si* – não se manifesta imediatamente ao homem, sendo composta de múltiplos aspectos que exigem, para a sua compreensão, um esforço de desvio que considere a aparência e a essência do real, esforço esse que assegura ser realizado pelo pensamento dialético quando distingue a *representação e o conceito da coisa* que, não se confundem com duas formas distintas de conhecimento, mas, duas qualidades da *práxis* humana.

Quando o referido desvio não ocorre, a realidade é aceita como natural e, definida por Kosik (1976) como *pseudoconcreticidade*. Segundo o autor, essa falsa concreticidade ocorre no momento em que a complexidade dos fenômenos, que compõem a vida humana, penetra na consciência do indivíduo de forma imediata e regularmente, passando a ser reconhecida como independente e natural, não sendo, portanto, questionada.

O pensamento dialético é considerado, pelo referido autor, como aquele que se propõe a romper com a pseudoconcreticidade para alcançar a concreticidade do

fenômeno. Segundo Kosik (1976), a destruição da falsa concreticidade se dá com o método dialético, quando a criticidade do sujeito é capaz de romper com as formas feiticizadas do mundo reificado para compreender a realidade. Nesse processo, o mundo da aparência cede ao desvelamento do real, deixando com que a aparência externa do fenômeno revele a lei do fenômeno, seu movimento interno, enfim, sua essência.

Desta feita, Kosik (1976, p. 14) defende que a principal característica do conhecimento consiste na decomposição do todo, que é possibilitada pela dialética⁴¹ para garantir a reprodução espiritual da estrutura da *coisa* e sua compreensão. Em suas palavras:

O conhecimento se realiza como separação de fenômeno e essência, do que é secundário e do que é essencial, já que só através dessa separação se pode mostrar a sua coerência interna, e com isso, o caráter específico da coisa. Neste processo, o secundário não é deixado de lado como irreal ou menos real, mas revela seu caráter fenomênico ou secundário mediante a demonstração de sua verdade na essência da coisa.

De acordo com Netto (1990), acerca do processo do conhecimento na perspectiva crítica:

Em Marx, conhecer é elevar-se do abstrato ao concreto. Essa elevação, no caso da análise do ser social, implica a abstração, permite apanhar as mediações e, portanto, determinar progressivamente o nosso objeto de estudo. Nessa determinação progressiva, concretiza-se esse objeto.

Ascender do abstrato ao concreto, afirma Pontes (2010), é um imperativo para se compreender a totalidade concreta. Para tanto, alude ser necessário uma combinação dialética entre os *experimentos*⁴² *ideais abstrativos* e as *observações empíricas*, com fins de se conhecer suas legalidades internas e suas mediações.

⁴¹ Para Marx, explicar dialeticamente é construir categorias que resultam de refletir sobre o real e desvendar nele o que não está dado, partindo do princípio de que não se trata apenas de descobrir os nexos, mas da reconstituição do real (IANNI, 2011).

⁴² Os “*experimentos ideais*” correspondem ao movimento da razão para a compreensão do movimento das categorias histórico-sociais. “Dos ‘experimento ideais’, que tiveram sua base ontológica nas próprias observações ‘empíricas’, retorna-se ao contato com os dados do real, tal qual se mostraram no início do processo de conhecimento, sendo que, durante os ‘experimentos ideais’, a abstração captou (sempre aproximativamente) as determinações e as mediações que, no retorno às ‘observações empíricas’, darão a estes mesmos fatos uma nova inteligibilidade histórico-cultural” (PONTES, 2010, p. 73).

A abstração, portanto, enquanto instrumento da razão para a obtenção do conhecimento, viabiliza o aprofundamento do real pela via do pensamento. Sua análise é feita por Pontes (2010, p. 69) como sendo “[...] a capacidade que a razão humana tem de ultrapassar a imediaticidade, captando as conexões submersas na imediaticidade do real”.

Nesse sentido, pode-se deduzir que a abstração se realiza enquanto ação humana voltada para a superação da aparência do objeto com o qual se trabalha que, por sua vez, ocorre quando se compreende as mediações que o envolve e, se alcança a sua essência (mediaticidade), fazendo com que o processo de abstração não caminhe para o abstrato e sim, reconstrua o processo real para tornar o objeto concreto.

A razão, nesse sentido, afirma Pontes (2010), vai recriar as categorias da estrutura do ser social, buscando retratar, na sua integridade, o movimento do objeto; cabendo à abstração o objetivo de embrenhar-se na investigação do ser social, ultrapassando a imediaticidade e suas conexões encobertas. O caminho metodológico para o conhecimento se realiza na elevação das categorias simples às concretas, de modo que, explicitar a essência configura o método dialético.

O processo do conhecimento em Marx parte, portanto, do empírico, do dado, enfim, da experiência da vida real⁴³. Segundo Netto (1990), quando na análise de Marx, o método cientificamente correto parte de determinações simples⁴⁴, sendo estas determinações abstratas que conduzirão a reprodução do concreto pelo pensamento com o fim de se chegar ao todo vivo.

O concreto ao qual Marx se refere, afirma Netto (1990), se relaciona com categorias de estrutura ontológica – isto é, categorias presentes na realidade que são recriadas ou capturadas logicamente pela razão e não por ela inventadas – que se concretizam na medida em que se conectam a outras categorias. Nesse sentido, Netto (1990) analisa que a totalidade é concreta, porque é rica em determinações

⁴³ “Ali onde termina a especulação, na vida real, começa também a ciência real, positiva, a exposição da atividade prática, do processo prático de desenvolvimento dos homens. As frases ocas sobre a consciência cessam, e um saber real deve tomar o seu lugar” (MARX, 1993, p. 38).

⁴⁴ “[...] por análise, eu decompou e recomponho o conhecimento indicado na expressão que me serviu de ponto de partida. No fim, realizada a viagem do mais complexo (ainda abstrato) ao mais simples e feito o retorno do mais simples ao mais complexo (já concreto), a expressão população passa a ter um conteúdo bem determinado” (KONDER, 1993, p. 45).

que, se tornam concretas, quando as compreendemos em articulação com suas mediações. O concreto, por sua vez, não é passível de compreensão se nos detivermos em análises superficiais do imediato, torna-se necessária a operação da razão, enquanto catalizadora da abstração.

O conceito de totalidade se constrói a partir de uma perspectiva de longa duração na história, mas, principalmente, a partir da análise da complexidade social em suas múltiplas determinações contraditórias e articuladas. A totalidade, como sempre afirmei, é relacional e dinâmica. É sob esse ângulo que podemos compreender as relações de forças em conflito, no processo de enfrentamento e organização de interesses dos grupos econômicos e de poder (FALEIROS, 1997, p. 71).

Pontes (2010) afirma que a partir de Hegel a totalidade é considerada na sua processualidade, de modo que, na relação parte-todo, as partes correspondem a totalidades parciais que se articulam mutuamente e ganham dinamicidade. Quando atravessadas pela negatividade, as totalidades parciais adquirem um movimento próprio de interação, cuja articulação com as demais estruturas totais se dá através de variadas mediações.

Os processos que atravessam a totalidade tem o atributo da complexidade, estando numa mutação constante. “[...] a compreensão dialética da realidade pressupõe a perspectiva de totalidade; uma totalidade complexa constituída de outros complexos, atravessada pela negatividade, a qual tenciona as relações entre seus ‘elementos’ constitutivos” (PONTES, 2010, p.81).

Neste processo de compreensão da realidade, Marx pressupõe o real como independente do sujeito num postulado materialista que autonomiza o sujeito diante do objeto. Nesse intento, Marx assegura que o pensamento não produz o real, não garante a gênese do concreto, limita-se apenas a reproduzi-lo e reconstruí-lo, sendo isto algo setorial ou parcial (NETTO, 1990).

Sobre essa dialética materialista em Marx, Pontes (2010) afirma que nesta, as categorias não são apenas estruturas lógicas construídas pela razão de forma autônoma, assim como não são hipóteses do intelecto, são, portanto, estruturas que a razão extrai do real, reproduzindo pelo pensamento o real.

Esta reconstrução do real pelo pensamento, na busca da compreensão da realidade parte do real sensível, quando o imediato – as primeiras expressões do real – não sendo completamente descartado, é recriado conforme a reflexão do sujeito, tornando possível o aparecimento de novas expressões do objeto.

Netto (1990) afirma que Marx não há preocupação em colecionar fatos, mas em estabelecer relações que compõem um determinado processo no plano reflexivo.

O conhecimento que não supõe apenas relacionar e correlacionar dados, supõe mais, a vinculação dessa positividade, dessa aparição, dessa facticidade a um processo que ultrapassa esses fatos em termos de anterioridade e posterioridade. Pelos dados que começa qualquer processo de conhecimento, mas os fatos não são tomados em sí, há um movimento de ultrapassagem do dado, de sua facticidade que supõe a negação de sua forma, supõe, para além de sua forma, a sua estrutura de processualidade e a sua estrutura dinâmica. Implica, portanto, em reconhecer que a significação desses fatos só é apreensível quando eles são inseridos no processo do qual eles são uma expressão. Esse processo se imbrica a outros processos, que remetem a outros fatos, que se conectam, que se relacionam, com aquele fato de que se partiu (NETTO, 1990).

Acerca do movimento da realidade social, Pontes (2010) afirma, embasando-se em Marx, que a negatividade – em meio a forças moventes e contraditórias e, constitutiva de um campo ontológico de processos reais – é a responsável pela permanente tensão que existe entre *vetores positivos e negativos*, isto é, entre a tendência de reprodução de complexos e a intenção de desestruturá-los; de modo que a negatividade corresponde a categoria do movimento por excelência, se expressando no ser social pela dinamicidade dos complexos que constituem a realidade social.

A negatividade, portanto, na perspectiva ontológica, que ultrapassa o campo lógico e a idealização dos processos reais, se constitui enquanto componente da totalidade, catalisando o processo do conhecimento quando, em um movimento de continuidade-descontinuidade, supera a exterioridade dos fenômenos, embora sem anular as reais identidades das coisas, construindo, na busca da verdade dos fatos, uma síntese composta por uma mescla de elementos constitutivos da aparência e da essência, do velho e do novo (PONTES, 2010).

Tornar, pois, a totalidade concreta, conforme referido anteriormente, significar dar conta de suas determinações, compreendendo-as, ação essa que se dá,

apenas, se se partir da negatividade, se forem questionadas as primeiras impressões da realidade, enfim, se dentro dos processos totais, se dentro das totalidades, ocorrer a negação como possibilidade de a razão compreender as *determinações reflexivas* e efetivar a mediação.

É, enfim, a partir da contradição e sua negatividade, que subsiste a construção do novo, numa relação que exige a negação, ruptura e superação da atual realidade e, de continuidade que desvela a realidade constantemente encoberta por formas mistificadoras que mascaram a essência do que se propõe a investigar.

Quando o profissional busca conhecer a realidade para intervir de forma a propor mudanças, a atitude investigativa, que se defronta com o objeto de estudo, busca a compreensão da realidade concreta, num movimento que, conforme reitera Netto (1990), deve ultrapassar o dado por meio da *negação* de sua forma inicial para se compreender sua processualidade e dinamicidade que envolve suas determinações e gênese de constituição.

Afirma Konder (1993, p. 53) que:

Exatamente porque o movimento da história é marcado por superações dialéticas, em todas as grandes mudanças há uma negação, mas ao mesmo tempo uma preservação (e uma elevação a nível superior) daquilo que tinha sido estabelecido antes.

Nessa tentativa de significar a realidade social, a teoria marxiana induz o sujeito a reproduzir o real idealmente, através da razão⁴⁵. Isso porque, diferentemente do intelecto, que preso na positividade dos fenômenos não questiona sua aparência e, portanto, não consegue apreender suas mediações e nem ultrapassar a sua imediatividade; a razão, através da abstração e sua negatividade, consegue superar a positividade do real, captar as categorias do concreto e alcançar a sua essência.

⁴⁵ “Para superar o mundo da aparência necessário se faz negá-lo, daí a necessidade do caráter negativo da razão. O intelecto é incapaz de apanhar as mediações que estão postas no real, justamente porque se detém na positividade dos fenômenos” (PONTES, 2010, p. 82). Sobre este aspecto afirma Netto (1990) “O concreto não é uma criação do intelecto, é um elemento do real, é um elemento ontológico, que só é apreendido pela via da razão, que o reconstrói, o reproduz, pela abstração”.

[...] o processo de alcance da essência invariavelmente ocorre mediatizado pela aparência, pelo fenômeno, ou seja, sempre o sujeito parte dos fatos – que na forma fenomênica é uma abstração – , desocultando a essência através da superação da positividade dos fatos, negando-os para agarrar, através de múltiplas mediações, a totalidade concreta que, em última análise, se constitui na própria essência das coisas (PONTES, 2010, p.83).

Frise-se que, no nível do intelecto, capta-se a imediaticidade, as partes dos complexos, sem, contudo, compreender suas mediações; o esforço da razão, por sua vez, é de compreender o real com fins de desvelar a sua aparência fenomênica e a sua complexidade, muito embora, a aparência não seja descartável, pelo contrário, corresponde ao ponto de partida indispensável para o conhecimento que, simultaneamente, mostra e esconde aquilo que sinaliza, se processa, por meio da negação, a efetiva a elevação do abstrato ao concreto e, também, o avanço da aparência para a essência e, do imediato ao mediato (PONTES, 2010).

Conforme sinalizado, o real é o ponto de partida para se efetivar a construção do conhecimento. Partindo de Marx, entende-se que as condições objetivas da vida social são dinâmicas e, estando em constante movimento, resultam de relações complexas postas na dinâmica social pelo ser social; captar esse movimento do real, para Marx, representa realizar o *caminho de volta* ao objeto, no plano reflexivo, quando a razão reconstrói o movimento do real, numa tentativa de retorno ao objeto para que seja possível, de posse das determinações do real, a elaboração de uma *síntese* do próprio real, para que daí surja uma nova tese, que será novamente questionada (antítese) para, enfim, gerar uma nova síntese⁴⁶, mais enriquecida de novas e múltiplas mediações e, assim, sucessivamente (PONTES, 2010).

Em Marx, o caminho de ida e de volta compõe uma relação de simultaneidade entre o sujeito e o objeto, no qual, a compreensão do fenômeno parte do real (objeto), onde são identificadas as *múltiplas determinações*⁴⁷, e, conforme se dá a apropriação das relações que aí se estabelecem, constroem-se categorias que

⁴⁶ “A análise, portanto, só pode ser orientada com base em uma síntese (mesmo precária) anterior”. (KONDER, 1993, p. 44-45)

⁴⁷ “No método das determinações, parte-se do suposto de que todos os fenômenos estão imbricados em uma totalidade, dinâmica e de equilíbrio precário (logo, pensar um fenômeno em termos de definições é limitá-lo, é pensá-lo em si mesmo). Esse método supõe que qualquer indicação que se faça sobre o fenômeno (qualquer que seja ele) tem rebatimento em outros fenômenos, uma vez que estão imbricados em uma totalidade” (NETTO, 1990)

permitem construir o *caminho de volta*, num processo de conhecimento que confronta as categorias de análise com o real.

Portanto, o *caminho de ida e de volta* referido por Marx se inicia no real caótico⁴⁸, quando, por meio da análise do sujeito, são tecidas abstrações e categorias acerca da realidade complexa e suas determinações. Dá-se o questionamento da aparência dos fenômenos e, dessa forma, o sujeito se apropria, idealmente, do concreto em sua riqueza de determinações. Nas palavras de Pontes (2010, p. 83), “... tal processo se dá no nível reflexivo, no qual a razão reconstrói o movimento do real, e posteriormente faz o ‘caminho de volta’ até o objeto, mais enriquecida por novas e múltiplas mediações”.

É esse processo reflexivo que permite a elevação do abstrato ao concreto à qual referi anteriormente e, desta forma, possibilita a construção da *síntese*⁴⁹, que se dá, no nível da razão, diante o real concreto; muito embora, não mais caótico, e sim de um *concreto pensado*. Conforme Marx:

O concreto é concreto porque é a síntese de muitas determinações, isto é, unidade do diverso. Por isso, o concreto aparece no pensamento como o processo de síntese, como resultado, não como ponto de partida, ainda que seja como ponto de partida efetivo e, portanto, o ponto de partida também da intuição de representação (MARX, 1982, p. 14).

De acordo com Netto (1990), Marx não se refere ao concreto como real, mas, considera que o concreto se coloca no real, muito embora a realidade não seja imediatamente concreta. O objeto se torna real na medida em que a abstração permite que, criando categorias, por meio de *sucessivas aproximações*⁵⁰, o sujeito compreenda seu movimento de constituição e determinações.

Esse processo jamais deterá o conhecimento total acerca do *ser*, isto é, a razão, mesmo com todo empenho de conhecer a essência dos fenômenos, tem em seu esforço limitado à produção de sínteses da totalidade de caráter tendencial e

⁴⁸ Netto (1990) salienta que a realidade concreta é constituída de uma riqueza inesgotável de determinações que desafia a razão e a caracteriza como complexa.

⁴⁹ “[...] teoria dialética recomenda que nós prestemos atenção ao ‘recheio’ de cada síntese, quer dizer, às contradições e mediações concretas que a síntese encerra” (KONDER, 1993, p. 44)

⁵⁰ Sendo as aproximações sucessivas, verdadeiros imperativos para o conhecimento dialético porque na imediaticidade os fenômenos parecem ser acabados. Daí porque a busca de conhecer a gênese, constituição sistêmica (estrutura) dos problemas sociais. Portanto, capturar a essência significa capturar as suas mediações (PONTES, 2010).

aproximativo. Isto porque, a reprodução reflexiva do real, motivada pela razão, através das *aproximações sucessivas*, encontra o empecilho da grande dinamicidade e complexidade do real. O empenho, portanto, é que, por meio da abstração, as categorias sociais se tornem, paulatinamente, mais explícitas e, as categorias naturais cada vez mais subordinadas, como que humanizando as, inelimináveis, categorias naturais (PONTES, 2010).

Este ingente processo de *aproximações sucessivas* torna-se um imperativo para o conhecimento dialético, justamente porque, no plano da imediatividade, os fatos, os objetos, as coisas aparecem como seres acabados; sua gênese, sua constituição, enquanto complexo total, e as próprias mediações, ficam veladas pelo traço de positividade que o plano empírico impõe à representação do sujeito (PONTES, 2010, p. 83, grifo do autor).

As aproximações sucessivas do objeto viabilizam a apropriação do significado do fenômeno, de modo a possibilitar a apreensão de diferentes momentos de sua gênese, estrutura e funcionamento. Nesse interim, a síntese produzida em decorrência das aproximações (que se realizam enquanto determinações) permitirá a identificação o conhecimento e a transformação do objeto. O concreto, por possuir múltiplas determinações, se insere na totalidade e se realiza enquanto componente do real (NETTO, 1990).

Afirma Netto (1990), portanto, que há dois momentos no processo do conhecimento, o momento do processo histórico concreto e o momento da reprodução pelo pensamento desse processo. Nesse sentido, o autor considera que o concreto não resulta de uma definição ou fato histórico e sim, de múltiplas determinações que ocorrem no real por meio da história e que, podem ser reproduzidas no plano intelectual através de aproximações sucessivas, sendo daí elaborada uma síntese que funcionará como *concepção concreta do objeto*.

Desta feita, passa a ser possível compreender a complexidade da totalidade, referida por Lukács, enquanto *um complexo de complexos*. Sendo, nesse circuito que ocorrem as aproximações sucessivas, como forma de apreender as medições ontológicas determinantes dos processos.

Toda a discussão aqui levantada sobre o processo do conhecimento tem o escopo de compreender a *mediação* enquanto categoria central do método dialético

em Marx, para que, posteriormente, possamos visualizar sua utilização no plano interventivo. Isso porque, compreendemos que a mediação tem um papel fundamental no processo do conhecimento, em virtude de, no empenho de se atingir a verdade do conhecimento, realiza conexões entre o imediato e o mediato, entre aquilo que nos parece ser e, o que de fato é.

A mediação, quando compreendida na perspectiva da totalidade, garante essa articulação dinâmica entre as partes que compõe a realidade, considerando que cada parte possui uma totalidade parcial imbuída de complexidade (PONTES, 2010). Assim, a categoria de mediação assume um sentido histórico concreto que, não se confunde com o idealismo de Hegel.

Destaque-se que a mediação, afirma Pontes (2010), ultrapassando qualquer viés acidental que possa representar um empecilho na busca da verdade, se realiza enquanto componente do ser social, e não enquanto categoria criada pelo intelecto. Corresponde, portanto, à expressões históricas fruto da relação homem-natureza e suas relações sociais decorrentes. Desta feita, objetiva-se no mundo, sendo responsável pelas relações que se estabelecem dentro de cada complexo, suas articulações e contradições. Enfim, através da mediação surge a possibilidade de se exercer uma intervenção calcada na totalidade.

[...] a mediação é essa própria mobilidade articulada num todo e imanente ao ser. É a mediação, na descoberta hegeliana, que promove o próprio devir, que dá sentido à própria palavra dialética, porque quebra com a perspectiva da pura imediaticidade como fonte do conhecimento; é, conforme assevera, a mediação que articula a relação imediato-mediato de tal forma que o em-si, na sua imediatez já contém o movimento negativo deste estado e que, portanto, é 'o devir da imediaticidade e o próprio imediato' (HEGEL, 1987, p.14 apud PONTES, 2010, p. 55-56).

A verdade por detrás dos fenômenos, que se busca atingir de forma crítica no método dialético, estando no nível do mediato, não tem como ser compreendida sem o esforço negativo da razão em questionar a aparência do real e, quando se consegue ultrapassar as primeiras impressões dos fatos, estamos sintetizando as múltiplas determinações e, enfim, atuando na particularidade que, segundo Pontes (2010, p.86), corresponde ao campo das mediações, “[...] um espaço onde a legalidade universal se singulariza e a imediaticidade do singular se universaliza”.

Enquanto na *universalidade* os fenômenos são compreendidos na ótica de leis tendenciais gerais como regentes das situações do real e, na *singularidade* as situações são desvirtuadas de quaisquer determinações históricas e presas nas imediatizações exteriores da realidade social, a *particularidade*, por ser cheia de mediações, permite conhecer a legalidade interna dos processos sociais, numa articulação com a história, ou melhor, com seus determinantes, seu próprio movimento.

“[...] o particular representa a mediação concreta entre os homens singulares e a sociedade; a particularidade da vida humana está eivada da singularidade dos ‘fatos irrepetíveis’ e saturada da universalidade, que é a legalidade que articula e impulsiona a totalidade social” (PONTES, 2010, p.86).

Feitas, pois, estas considerações e, tendo em vista que, a busca pelo conhecimento crítico acerca da realidade social tem uma processualidade que não se confunde com o próprio real, é que se torna possível questionar a intervenção do Serviço Social, analisando a prática profissional situada na história, compreendendo suas prerrogativas e suscitando alternativas e propostas diferenciadas do agir profissional em face das limitações do contexto institucional.

Nesse sentido, o intento de visualizar a entrevista enquanto instrumento potencializador da mediação é de uma importância expressiva, visto que, conforme já mencionado, o movimento de reconceituação, deixou ganhos muito significativos ao Serviço Social quando nos referimos à aproximação dos profissionais ao pensamento crítico, especificamente, à Teoria Social de Marx; todavia, é sabido que enxergar sua processualidade no plano interventivo não foi prioridade no legado deixado pelo referido movimento, e, enxergá-la na prática profissional, tecendo críticas objetivas ao fazer profissional, não parece ser uma das tarefas mais simples. Portanto, o desafio aqui proposto corresponde a um primeiro esforço necessário da razão, de visualizar a entrevista para além de perguntas imediatas e percebê-la como instrumento que possibilita conhecer o que há por trás das demandas das instituições.

3.4 A ENTREVISTA: UM INSTRUMENTO MEDIADOR NO PROCESSO DO CONHECIMENTO E NA INTERVENÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

Categorizar a **instrumentalidade** no Serviço Social e os **instrumentos** que compõem a ação profissional é fundamental para discutirmos criticamente a entrevista na profissão, visto que possibilita a sua compreensão como uma ferramenta potencializadora da mediação necessária para o exercício profissional crítico. Neste item, a fundamentação parte, primordialmente, do livro intitulado *A instrumentalidade do Serviço Social* de Yolanda Guerra (2011).

Segundo Guerra (2011), a instrumentalidade do Serviço Social é o meio pelo qual a profissão consolida a sua natureza e articula com as dimensões de natureza instrumental, técnica, política, pedagógica e intelectual que compõem a intervenção profissional, num processo que se constrói e reconstrói na história. Sendo, nessa ótica, que se compreende que a instrumentalidade é capaz de possibilitar que teorias “macroestruturais” sejam utilizadas na análise de fenômenos e práticas sociais.

“Na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade” (GUERRA, 2000, p. 2). É, assim, mais que um conjunto de instrumentos e técnicas, um campo de compreensão do fazer profissional voltado para a análise intelectual das consequências das ações ao nível do mediato, assim como de suas finalidades.

Afirma Trindade (2001, p. 39) sobre a instrumentalidade que:

[...] o instrumental coloca-se como um conjunto articulado historicamente, pois faz parte do atendimento de necessidades reais, permeadas pelas relações sociais. Não se constituindo, portanto, um acervo neutro e meramente técnico, embora assim seja apresentado pelo pensamento dominante, racionalista-formal.

Para Guerra (2011) a instrumentalidade é percebida como tendo uma relação estreita com as racionalidades. Isto porque a racionalidade torna possível a

compreensão deste fazer profissional – da qual se ocupa a instrumentalidade – por meio das apreensões dos processos sociais, manifestados na realidade de forma dinâmica, através de um “núcleo inteligível” passível de ser captado pela razão; sendo, portanto, as racionalidades, as articuladoras e condutoras da passagem das ações profissionais da teoria à prática.

Afirma Guerra (2011) que as racionalidades correspondem a formas de pensamento e ação, histórica e culturalmente partilhadas pelos profissionais de uma área; sendo que a racionalidade entendida como “característica daquilo que é racional” e sendo “o que se deduz da razão” torna possível à razão, por meio do pensamento, reconstruir e reconhecer o real, compreendendo-o. Neste sentido, a razão é que dá inteligibilidade aos fatos, direcionando o conhecimento dos fenômenos ao nível do mediato.

Entendemos, assim, que é através da instrumentalidade que determinada racionalidade se expressa numa profissão. Como afirmado anteriormente, a autora apresenta uma compreensão da instrumentalidade que perpassa pela racionalidade; porém, defende a tese de que, embora o Serviço Social possua diversas racionalidades em confronto, sendo influenciado inclusive por correntes oriundas do *neo-irracionalismo*⁵¹ e do *neopositivismo*, há uma predominância da racionalidade formal-abstrata que, além de tencionar para uma única e última forma de explicação e organização da sociedade, é insuficiente para o alcance das finalidades a que se propõe: “... a profissão carece de uma racionalidade, como fundamento e expressão das teorias e práticas que seja capaz de iluminar as finalidades, a partir das quais o aparato técnico-operativo é mobilizado” (GUERRA, 2011, p. 14, grifo do autor).

Segundo Guerra (2011) o paradigma da racionalidade formal-abstrata tem sua institucionalização integrada pelo pensamento de Émile Durkheim devido suas concepções teóricas e metodológicas, além de buscar uma explicação totalizadora da sociedade, orientarem uma programática de ação sobre esta. Dessa forma, a racionalidade é limitada à compreensão de uma objetividade dos fenômenos que não alcança a sua processualidade. Correspondendo a uma visão desistoricizada e deseconomicizada, a racionalidade formal-abstrata, segundo a autora, não pode ser

⁵¹ Segundo Guerra (2011) o *neo-irracionalismo* é um novo interlocutor que opõem-se a racionalidade formal que, porém, se assenta em um ceticismo sobre as possibilidades da razão.

apreendida pelo conhecimento científico e se torna um suporte para a reprodução da sociedade da capitalista ao explicá-la e legitimá-la. “Ao conceber a ciência de forma objetiva, apartada de qualquer reflexão filosófica, Durkheim funda um paradigma de racionalidade que se ajusta perfeitamente à sociedade capitalista, dado que representa no plano ideal, o ser social burguês.” (GUERRA, 2011, p. 64).

A deficiência de racionalidade ou a aceitação desse paradigma de interpretação da sociedade, apresentada pela autora, se mostra na contemporaneidade como um problema. Problema este cuja centralidade está em não enxergar a razão como responsável pela ruptura entre o ser social e o ser natural, afirmando dessa forma, que as sínteses ocorridas na realidade sejam processos integradores dos indivíduos ou fruto das suas imaginações.

Retor a intervenção profissional apenas a esta racionalidade, por sua vez, restringe o contato com as demais formas de se enxergar a realidade sobre a qual atuam os assistentes sociais. Ao questionar sobre as racionalidades, Guerra (2011, p. 44) apresenta a necessidade de uma racionalidade movida pela razão dialética no Serviço Social, a qual corresponde a:

[...] síntese de procedimentos ativos e intelectivos e torna-se um adjetivo da razão que desaliena, desmistifica, nega o dado na sua aparência e é capaz de engendrar ações que ultrapassem a dimensão manipulatória e instrumental.

Entendemos assim, que necessitamos de uma racionalidade que possibilite intervir nos “novos” fenômenos que se apresentam como demandas do Serviço Social, compreendendo-os numa perspectiva ontológica e de totalidade, para lhes ser possível proporcionar possibilidades de se reproduzir socialmente numa perspectiva de liberdade e emancipação.

Esta intervenção perpassa por uma instrumentalidade que deve caminhar para além de ações instrumentais e tecnicistas e, possibilitar que a análise dos fenômenos ultrapasse a aparência e articulem teorias macroestruturais possam ser utilizadas para responder às requisições profissionais.

Assim, a instrumentalidade do Serviço Social não se limita ao desencadeamento de ações instrumentais, ao exercício de atividades imediatas, uma vez que porta possibilidades de validação vinculadas ao emergente, para o que necessita ser informada por teorias que se

referenciem nos princípios ontológicos de constituição do ser social, às quais subjaz um determinado grau de racionalidade que lhe permite apreender a totalidade dos processos sociais e atuar sobre eles (GUERRA, 2011, p. 201).

Mais que isso, Guerra (2000) percebe a instrumentalidade como uma mediação, por corresponder à capacidade profissional de ultrapassar práticas psicologizantes⁵² e atingir a esfera dos direitos sociais, com o desprendimento arraigado das condições históricas em que surge. Sendo, também, a instrumentalidade uma categoria reflexiva que, apontando formas de se mover da profissão – com suas requisições, trajetórias, questionamentos de funcionalidades – demonstra o concreto de forma particularizada.

É, portanto, no movimento da história que a instrumentalidade do Serviço Social pode ser vista como mediação pela qual ou através da qual pode-se recuperar a ruptura entre a correção de meios e a coerência e legitimidade dos fins, transcendendo ações instrumentais e a razão instrumental (esta como meio de controle/manipulação da sociedade, rompendo com as concepções de profissão que a tomam como técnica, tecnologia ou engenharia social, bem como com as que interpretam como uma ciência, um ramo do saber ou mesmo uma forma de ação social (GUERRA, 2000, p. 30).

Ao compreender a instrumentalidade – que na perspectiva de Guerra (2011) deve ser associada a uma racionalidade que se distancie de ações terminais, pragmáticas e imediatistas que reproduzem a lógica burguesa ao obscurecer o caráter ontológico dos fatos – podemos enxergar os instrumentos de forma contextualizada na profissão.

A instrumentalidade aciona racionalidades que possibilitam a emersão de um profissional crítico que, por sua vez, se utiliza de instrumentos de intervenção que potencializam sua finalidade profissional. Acerca do instrumental, afirma Battini (2001, p.5, grifo nosso):

Como categoria relacional, expressa o eixo operacional das profissões abrangendo o campo das técnicas, das habilidades e dos conhecimentos. Como mediação pela qual se opera a correção dos meios e a coerência e legitimidade dos fins, o instrumental é uma categoria que se constrói permanentemente a partir das finalidades da ação que se quer realizar e dos determinantes políticos, sociais, e

⁵² Segundo Trindade (2001) as práticas psicologizantes no Serviço Social advêm do período de influência da sociologia norte-americana, constituindo-se no trato às manifestações da questão social por meio da hipervalorização da personalidade e da relação interpessoal, quando essas refrações passam a ser convertidas em problemas centrados no indivíduo.

institucionais a ela referidos. O uso do instrumental, assim, potencia a ação humana elevando a profissão em sua competência técnico-política.

O instrumento, entendido nesta pesquisa como um potencializador⁵³ da prática interventiva do assistente social – conforme Sarmento (1994) e Trindade (2001) – é, ainda, um meio de trabalho que, no caso do Serviço Social, não tem a finalidade de produzir uma mercadoria, mas sim de proporcionar atendimentos e serviços que, conforme se complexificam, exigem maior aprimoramento e qualificação.

O meio de trabalho é uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador coloca entre si mesmo e o objeto de trabalho e que lhe serve como condutor de sua atividade sobre esse objeto [...] Os meios de trabalho não são só medidores do grau de desenvolvimento da força de trabalho humana, mas também indicadores das condições sociais nas quais se trabalha (MARX, 2002, p. 213).

Nesse processo, entendemos que a atividade humana ultrapassa a capacidade teleológica do homem para a satisfação de suas necessidades pessoais. Utilizando-se do conhecimento sobre o objeto e dos instrumentos necessários para a execução da atividade desejada, as finalidades que a princípio estão na órbita do pensamento, passam a ser materializadas numa articulação racional entre as condições materiais de trabalho e os instrumentos.

No processo de trabalho, a atividade do homem opera uma transformação, subordinada a um determinado fim, no objeto sobre que atua por meio do instrumental de trabalho. O processo extingue-se ao concluir seu produto. O produto é um valor de uso, um material da natureza adaptado às necessidades humanas através da mudança de forma. O trabalho está incorporado ao objeto sobre que atuou. Concretizou-se e a matéria está trabalhada. O que se manifestava em movimento, do lado do trabalhador, se revela agora qualidade fixa, na forma de ser, do lado do produto" (MARX, 2002, p. 14).

O instrumento deve ser analisado como mediação entre a capacidade teórica do profissional e a prática que realiza para que supere a sua operacionalidade. A mediação, enquanto movimento da razão para a compreensão dialética da realidade, é analisada por Pontes (2010):

⁵³ Segundo Sarmento (1994, p. 241) "É potencializador, porque permite concentrar toda a minha força (conhecimento que disponho), num dado instrumento, elevando-o a um grau superior, que canaliza, facilitando a sua expressão de determinada forma".

Conforme enuncia Hegel, a mediação é a ‘pura negatividade [...] o simples devir’ (Hegel, 1987, p. 14); os processos que se dão na totalidade são dinâmicos, estão em constante mutação e o motor de todo esse incessante movimento é a negatividade; a mediação é essa própria mobilidade articulada num todo e imanente ao ser. É a mediação, na descoberta hegeliana, que promove o próprio devir, que dá sentido à própria palavra dialética, porque quebra com a perspectiva da pura imediaticidade como fonte do conhecimento; é, conforme assevera, a mediação que articula a relação imediato-mediato de tal forma que o em-si, na sua imediatez já contém o movimento negativo desse estado e que, portanto, é “o devir da imediaticidade e o próprio imediato” (Hegel, 1987:14) (PONTES, 2010, p. 55-56).

Infere-se, neste sentido, que a mediação se dá inserida numa realidade dinâmica e complexa que é a totalidade. Nesta realidade que, por sua vez, não é dada, mas histórica, é que alcançamos o movimento do real, através da negação promovida pela razão para captar as determinações dos fenômenos.

Portanto, o atributo de mediação do instrumento é que vai proporcionar sua articulação dinâmica na totalidade em que se intervém, permitindo à mediação, enquanto categoria da dialética, negar a realidade imediata que se apresenta aos assistentes sociais. Entendemos aqui que o instrumento possibilita o movimento de negação dos fenômenos e, este constante negar que busca conhecer a essência dos processos, isto é, a permanente superação da aparência dos fatos, é que caracteriza o instrumento como mediação.

Todavia, mesmo reconhecendo esta peculiaridade do instrumento, é necessário nos reportar ao já mencionado no capítulo anterior, no que se refere ao destaque dado à relevância do conhecimento de sustentação teórica em detrimento das classificações dos tipos de entrevistas; para o qual se esclarece que:

Mais do que técnicas grupais específicas, sem ter a intenção de desvalorizá-las, porque são úteis se complementares à dialética grupal, utilizamos uma mediação iluminada por nossa finalidade e intencionalidade, com base na reflexão coletiva e no diálogo, partindo da realidade concreta dos sujeitos usuários, de suas práticas sociais, buscando a superação do aparente, por novas leituras e totalizações. No entanto, privilegiar determinadas estratégias de abordagem não significa recusar a utilização de outras formas tais como a entrevista, ou a visita domiciliar, ou mesmo a utilização de um recurso social como por exemplo uma cesta básica (PRATES, 2003, p. 3).

E, justamente por considerar que é impossível desmerecer, ou mesmo recusar a utilização dos instrumentos, que destacamos o questionamento apresentado por Sarmiento (1994, p. 182):

Com certeza, não é apenas a leitura da realidade mas, os instrumentos que permitem esta mediação do homem com outros homens e com a natureza, ou seja, enquanto ser social. Será que os instrumentos e as técnicas não são o "grande" objetivador destas mediações no campo da ação profissional?

O encargo de objetivar as mediações intrínsecas dos instrumentos e técnicas⁵⁴ faz dos mesmos mediações entre o homem e a realidade social e natural. Nas palavras de Trindade (2001, p. 26) “os instrumentos e técnicas, ao mediar e potencializarem a intervenção profissional, participam da realização dos efeitos concretos produzidos pelo trabalho profissional nas relações sociais”.

Nesse sentido, na perspectiva crítica, compreende-se que a entrevista assume a função de instrumento potencializador da mediação, enquanto meio de se viabilizar o processo do conhecimento, objetivando a instrumentalidade, enquanto capacidade do assistente social de por em prática suas intencionalidades, ao, acionar uma racionalidade advinda da razão dialética. “Muito mais relevante, nesta perspectiva, do que sugestões para bem realizar uma entrevista, importa a qualidade das cadeias de mediação de que dispomos para provocar processos reflexivos” (PRATES, 2003, p.2).

Ter ciência desse potencial da entrevista possibilita que o profissional tenha a seu dispor um gama muito maior de possibilidades interventivas, visto que além de situar o instrumento no processo do conhecimento, torna possível enxergar a sua capacidade de obter informações de ordem subjetiva como uma ferramenta essencial da prática profissional crítica.

⁵⁴ Embora a técnica também possa ser compreendida como *elemento mediador*, esta pesquisa tem como objeto de análise os instrumentos de intervenção em Serviço Social, especificamente da entrevista, por motivos já apresentados. Fundamento-me em Trindade (2001, p. 23) para estabelecer a diferenciação entre ambas as categorias: “[...] técnica associada aos instrumentos: enquanto estes são compreendidos como elementos mediadores e potencializadores do trabalho, a técnica pode ser definida no sentido de ser a ‘habilidade humana de fabricar, construir e utilizar instrumentos’ (VARGAS, 1994, p. 15)”.

Sobre esse aspecto, Prates (2003, p.4) se reporta a Lefebvre, como forma de demonstrar como a entrevista pode realizar o movimento de se aproximar da realidade, processo este ao qual nos referimos no item anterior, enfatizando a categoria de mediação.

Numa entrevista, por exemplo, ao buscarmos conhecer a história de vida dos sujeitos usuários, privilegiaremos não uma reconstituição cronológica, mas a história a partir de fatos significativos, contextualizados, na tentativa de realizar o que Lefebvre chama de movimento de “detour”, um retorno ao passado que, reencontrado e reconstruído por sucessivas reflexões, volta mais aprofundado, libertado de suas limitações, superado, no sentido dialético (PRATES, 2003, p. 4).

Resta, portanto, cristalino que a entrevista é muito mais que um formulário de perguntas e respostas fechadas a ser utilizada pelos assistentes sociais atuantes em instituições para se preencher fichas de cadastro em programas sociais ou para identificar um paciente que necessita auxílio-doença, por exemplo. A entrevista tem um potencial muito maior que ultrapassa a visão pragmática que se tinha do instrumento poucas décadas atrás, quando do período do movimento de Reconceituação.

Esse esforço de enxergar a entrevista como um instrumento que pode ser utilizado numa perspectiva crítico-dialética nos faz refletir sobre o que Bardin (1977) menciona ao discorrer sobre a análise de conteúdo enquanto meio de *ultrapassagem da incerteza e enriquecimento da leitura*. Nesse intento, se reporta à ilusão da transparência dos fatos sociais, quando se refere aos perigos de uma compreensão espontânea, da qual devemos nos afastar, ou pelo menos, tentar, para que seja assumida uma posição de desconfiança, lutando contra evidências do saber subjetivo, destruindo formas de intuição no processo de significação. Para tanto, refere ser necessário evitar se deixar sucumbir à magia dos instrumentos, esquecendo a razão do seu uso e, passar a adotar uma vigilância crítica:

Esta atitude de <<vigilância crítica>>, exige o rodeio metodológico e o emprego de <<técnicas de ruptura>> e afigura-se tanto mais útil para o especialista das ciências humanas, quanto mais ele tenha sempre uma impressão de familiaridade face ao seu objeto de análise. É ainda dizer não <<à leitura simples do real>>, sempre sedutora, forjar conceitos operatórios, aceitar o caráter provisório de hipóteses, definir planos experimentais ou de investigação (a fim de despistar as primeiras impressões, como diria P. H. Lazarsfeld). (BARDIN, 1977, p. 28).

A atitude investigativa do assistente social, durante sua prática interventiva, se aproveita da entrevista enquanto instrumento para questionar a realidade que apresenta metamorfoseada, carregada de impressões que, embora façam parte do real, não correspondem à totalidade dos fatos sociais.

Como vimos, não existem perguntas ideais a serem feitas para garantir uma entrevista adequada e considerada crítica, nesse bojo o que o instrumento garante é que sejam viabilizadas mediações, enquanto meio de passagem de informações que oscilam entre o mediato e o imediato.

Justamente por isso, é que a entrevista como operacionalização da instrumentalidade envolve a compreensão da unidade teoria-prática, especificamente no que se refere às dimensões que compõe a prática profissional interventiva do assistente social. Isso porque, apesar de não haver perguntas prontas a serem feitas para cada caso específico, há uma competência teórica e ética que delimitam este campo de possibilidades e cerceiam práticas indiscriminadas.

O uso do instrumento entrevista é regido por uma racionalidade, isto é, por uma intenção cuja justificação se assenta em razões que se encontram na superficialidade do real que, no caso da perspectiva crítico-dialética, considera a dinamicidade do movimento do real, negando a aparência num esforço de abstração constante. Portanto, não há que se falar em modelos de entrevista na perspectiva crítica.

Os instrumentos e técnicas são na verdade estratégias sobre as quais se faz a opção de acordo com o contexto e o conteúdo a ser mediado para se chegar a uma finalidade. Quanto maior nosso conhecimento teórico, mas ampla será nossa cadeia de mediações, maiores as nossas possibilidades de construí-las (PRATES, 2003, p. 6).

Para finalizar, é oportuno frisar que embora se reconheça o Serviço Social como uma profissão interventiva, cuja importância dos instrumentos é inquestionável, não se está querendo aqui afirmar que a entrevista corresponda à centralidade da perspectiva crítico-dialética, pelo contrário, a entrevista se limita ao campo da instrumentalidade que, por sua vez, reitero, ainda necessita de mais

discussões no campo acadêmico, afirmação esta que passa longe de ser uma argumentação pessoal e individualizada.

É necessário reconhecer que, apesar do volume significativo e qualitativo de produções contemporâneas na área do Serviço Social, produzidas a partir desta perspectiva nos últimos anos, poucas tem tido as preocupações em tratar mais especificamente sobre este eixo da práxis profissional, talvez até mesmo por interpretar o conjunto de instrumentos e técnicas como elementos que compõem o método enquanto unidade dialética, como estratégias de mediação (PRATES, 2003, p. 1).

4 A ENTREVISTA NO CONTEXTO DAS INSTITUIÇÕES: uma análise da perspectiva do profissional nas políticas de Assistência Social e Saúde

“Todas as palavras são portadoras de ideias, são plenas de significados. Estes, porém, alojados em seu interior, não se manifestam de pronto nem se revelam de modo imediato. É preciso procurá-los na dinâmica do processo histórico, descobri-los nas tramas constitutivas do real” (MARTINELLI, 2005, p. 27).

A história do Serviço Social revela profissionais sempre prontos a oferecer soluções urgentes às questões iminentes da relação capital-trabalho. Desde cedo, os assistentes sociais marcaram a profissão com seu agir imediato, com a ação espontânea e com os traços de uma prática tecnicista. O Movimento de Reconceituação inicia uma nova fase no Serviço Social, muito mais aproximada de reflexões críticas e questionadoras do conservadorismo que marcaram a profissão em seus anos iniciais. No entanto, conforme exposto anteriormente, as repercussões desse período, pouco atingiu a prática profissional e, atualmente, pouco se vê publicações direcionadas aos instrumentos do Serviço Social.

Mesmo com o objetivo de oferecer respostas objetivas, vimos que o âmbito da entrevista, enquanto instrumento potencializador da mediação no processo do conhecimento, é permeado por subjetividades que envolvem afetividade, empatia, comunicação, enfim, há uma relação que se estabelece entre o profissional e sua demanda, que ultrapassa o nível da informalidade de uma conversa corriqueira, e o da informação a que uma entrevista se destina. Sendo, por esse motivo, a necessidade de criticar seu uso espontâneo, aleatório, por fim, alienado, por entender que consciente de todo o potencial da entrevista e dos limites que possui, o assistente social consegue ter um maior campo de alternativas para elaborar suas estratégias de intervenção.

No campo das estratégias⁵⁵ de intervenção, Faleiros (1997) se refere à necessidade de estas serem articuladas à questão teórico-prática, quando na sua

⁵⁵ Sobre o conceito de estratégia afirma: “... descobriu-se que a intervenção social implica decisões e que é preciso articular o saber mais genérico com a *phronesis* aristotélica, para que se possa decidir

elaboração, vislumbrando que as possibilidades teóricas se ampliam sempre que se pensa criticamente a realidade vivida, não podendo a teoria se fechar em si mesma, como se fosse um conhecimento independente da realidade. Dessa forma, acredita ser possível instaurar um processo de ruptura com o senso comum que implique na ação profissional para requerer o fortalecimento do usuário. Nesse sentido, refere que:

As categorias e as estratégias de ação em Serviço Social são construções teórico-metodológicas que advêm da fecundação da teoria pela prática e da prática pela teoria e constituem um repertório profissional para a intervenção que não é deduzível de uma teoria abstrata, mas implica uma acumulação de experimentações controladas por um saber sistemático, combinando investigações quantitativas e qualitativas com as análises críticas das mesmas (FALEIROS, 1997, p. 72).

Tecidas, pois, essas considerações é que se apresenta a seguir a análise sobre como os assistentes sociais tem utilizado a entrevista nas instituições, espaço de intervenção do assistente social rico de determinações e mediações.

Daí considerar esta conformação do espaço institucional de intervenção do assistente social como um amplo campo de mediações sobre os quais o profissional atua e possui reais possibilidades de potencializar passagens cognitivas entre as várias dimensões em presença, podendo articular estas mediações potencializando forças em presença, em favor de um projeto de sociedade progressista e transformador da realidade, ou simplesmente manter-se alienado da trama destas complexas relações (PONTES, 2010, p. 182).

Inicialmente, a abordagem ocorrerá sobre o campo da Saúde e, no segundo tópico, na área da Assistência Social. Para finalizar, será feito um breve comparativo entre ambos os conteúdos das entrevistas, buscando compreender as particularidades das instituições e os significados existentes por detrás dos relatos. Para que assim, se perceba se na prática profissional a entrevista é compreendida como instrumento de mediação que permite que ao assistente social utilizá-la enquanto meio para conhecer o real, direcionando o instrumento para a ultrapassagem da imediatividade dos fenômenos.

[...] a tentativa do analista é dupla: compreender o sentido da comunicação (como se fosse o receptor normal), mas também e

principalmente *desviar* o olhar para uma outra significação, uma outra mensagem entrevista através ou ao lado da mensagem primeira. A leitura efectuada pelo analista, do conteúdo das comunicações não é, ou não é unicamente, uma leitura <<à letra>>, mas antes o realçar de um sentido que se encontra em segundo plano. Não se trata de atravessar significantes para atingir significados, à semelhança da decifração normal, mas atingir através de significantes ou de significados (manipulados), outros <<significados>> de natureza psicológica, sociológica, política, histórica, etc. (BARDIN, 1977, p. 41).

4.1 A ENTREVISTA NO ÂMBITO DA SAÚDE: RELATOS DE ASSISTENTES SOCIAIS DO HCGV

A análise da utilização da entrevista pelo assistente social, no âmbito da saúde, que aqui se apresenta, parte do relato de experiências profissionais de duas assistentes sociais atuantes no HCGV, especificamente em setores de urgência e emergência, chamadas de assistente social 1 e assistente social 2 para preservar o sigilo da identificação pessoal. Sendo, portanto, qualificadas da seguinte maneira:

A assistente social 1 tem mais de 50 anos de idade, formou-se em Serviço Social no ano de 1987, pela Universidade Federal do Pará (UFPA), atua como assistente social no HCGV, com vínculo de servidor efetivo, há 24 anos, estando há 15 anos na urgência cardiológica, onde seu trabalho é direcionado aos pacientes cardiopatas e familiares. Acumula experiência na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) da Secretaria Municipal de Saúde (SESMA), onde, também, é servidora pública. Especialista em Saúde Mental, tem cursos de terapia de família e de terapia de grupo e já exerceu cargos de chefia em outras instituições.

A assistente social 2 tem entre 26 e 35 anos de idade e formou-se em Serviço Social no ano de 2010, pela UFPA. Tendo como público-alvo pacientes portadores de transtorno mental e seus familiares, atuou como assistente social bolsista na emergência psiquiátrica do HCGV durante dois anos, período no qual concluiu o curso de residência em saúde, que lhe deu o título de especialista, também é especialista em Gestão Pública e, atualmente, é mestranda em Serviço Social na UFPA.

O campo de pesquisa, HCGV, é uma Fundação Pública Estadual que compõe a rede de instituições do Governo do Estado do Pará, estando subordinada à Secretaria de Estado de Saúde Pública e, possuindo vínculo na Câmara Setorial de Políticas Sociais. Em parceria com o Ministério da Saúde, está em funcionamento desde 1989, como referência estadual em Psiquiatria e, posteriormente, a partir do ano 2000, também referência em Cardiologia e Nefrologia.

Dentre os objetivos institucionais estão a prestação de serviços em consonância com as prerrogativas do Sistema Único de Saúde (SUS), o

oferecimento de condições ou facilidades para o ensino e pesquisa em saúde e, o zelo pela promoção e recuperação da saúde, assim como a reabilitação do paciente.

Para tanto, realiza atendimentos de caráter ambulatorial e hospitalar de média e alta complexidade, oferecendo consultas e internações, além de apoiar o ensino e pesquisa em saúde e desenvolver programas de educação continuada.

Dentre os atendimentos oferecidos, realiza o *Serviço Biopsicossocial*, cuja estrutura funcional é composta pelos seguintes profissionais: assistente social, auxiliar de reabilitação, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, pedagogo, psicólogo, técnico em ed. física e terapeuta ocupacional.

Atuante nessa equipe multiprofissional, o trabalho profissional do assistente social tem por objetivo geral: a avaliação socioeconômica dos pacientes para viabilizar direitos e benefícios; a promoção e execução de projetos voltados para a ação preventiva e educativa em saúde; a discussão acerca dos problemas sociais de sua demanda para subsidiar ações de diagnóstico e tratamento; a intermediação entre os profissionais de saúde, pacientes e familiares; coordenação de grupos terapêuticos, etc.

Além das atribuições genéricas referidas, o espaço de atuação das assistentes sociais entrevistadas, em virtude de exercerem atividades especificamente em setores de urgência e emergência do hospital, tem a peculiaridade de fazer frente a uma manifestação da questão social cuja espécie de vulnerabilidade exige agilidade. Com isso se quer dizer que os problemas sociais que emergem nesse âmbito exigem a presteza, a agilidade e a prontidão da atuação do profissional e, fazendo com que o assistente social articule formas diferenciadas de planejamento de ações e associe os instrumentos de intervenção às particularidades do contexto institucional e da sua demanda.

A assistência à saúde nesse âmbito tem especificidades que precisam ser consideradas, antes que se faça uma análise apressada que motive análises voltadas para o pragmatismo da prática profissional. Segundo Bravo e Matos (2007), o assistente social em hospitais realiza sua atuação buscando viabilizar o acesso dos usuários aos benefícios e serviços, utilizando para isso de ações como: plantão,

triagem ou seleção, encaminhamento, concessão de benefícios e orientação previdenciária.

É exatamente essa a característica do trabalho realizada pelas assistentes sociais entrevistadas no HCGV. Trata-se de um ambiente de trabalho de urgência e emergência, realizado em escala de revezamento de 12 horas de plantões diurnos e noturnos, em que os profissionais alternam o atendimento ao público para garantir a assistência 24 horas à saúde, numa constante articulação com os demais profissionais da saúde.

De maneira simplória, pode-se dizer que o plantão se destina a manter o atendimento ao usuário do serviço de forma continuada, em virtude do eminente risco de morte à que a demanda está exposta que, no âmbito da urgência e emergência cardiológica e psiquiátrica, se faz presente em virtude de disfunções do quadro de saúde.

Partindo de observações do cotidiano do trabalho dos assistentes sociais na saúde, especificamente no município do Rio de Janeiro, Vasconcelos (2012) notou que:

[...] o assistente social conta com o reconhecimento das direções e representantes das instituições que têm nele o profissional perfeito para que o movimento cotidiano das unidades que dirigem se desenrole sem conflitos, na medida em que tudo que atrapalha seu “bom funcionamento” rebate e é absorvido pelos plantões do Serviço Social, onde o assistente social **ouve, apoia, orienta, aconselha** e/ou **encaminha**, livrando a instituição de possíveis problemas e conflitos (VASCONCELOS, 2012, p. 34, grifo do autor).

Esse contexto peculiar exige do assistente social atitudes imediatas e objetivas que, simultaneamente, acolham o usuário, garantam o direito à informação, encaminhem a demanda⁵⁶ para a rede de serviços, realize a busca ativa de familiares em caso de necessidade, crie alternativas para que sejam viabilizados os direitos do cidadão apesar das limitações do próprio hospital, e etc. Trata-se de uma

⁵⁶ Bravo e Matos (2007) afirmam que o Serviço Social na Saúde, chega à década de 1990 com poucas mudanças da prática institucional e, inclusive de produções sobre a demanda na prática em saúde, assim como a ausência de explícita articulação com o Movimento de Reforma Sanitária pelos setores progressistas da profissão. “Entretanto, o projeto da reforma sanitária vem apresentando, como demandas, que o assistente social trabalhe as seguintes questões: busca de democratização do acesso às unidades e aos serviços de saúde com a realidade, interdisciplinaridade, ênfase nas abordagens grupais, acesso democrático às informações e estímulo à participação cidadã” (BRAVO e MATOS, 2007, p.206).

atuação que, em suma, objetiva atender, prestar apoio, facilitar e dar suporte ao atendimento, de modo que, auxiliando a equipe multiprofissional, se consiga garantir os direitos do paciente no que tange à saúde pública.

Nesse aspecto, chama atenção o fato de que mesmo que possa ser considerado um ambiente tenso, em vista da necessidade de urgência da intervenção, o Serviço Social não deve perder sua particularidade diante de outras profissões de incentivar a autonomia do usuário dos serviços na busca de garantia de direitos. Cabe à prática profissional, intervenções, entre as quais, estimular a participação popular em conselhos de deliberação, assim como propor alternativas para que o indivíduo se torne sujeito no processo de transformação da realidade social.

Vasconcelos (2012), ao criticar a visão conservadora do plantão, ressalta a necessidade de se trabalhar a perspectiva de emancipação dos usuários. Nesse sentido, afirma que se deter na orientação e encaminhamento e, no apoio e aconselhamento com finalidades imediatas de adaptar o indivíduo ao meio, inviabiliza qualquer tentativa de fortalecimento da autonomia e ampliação de direitos e, faz com que se conservem práticas que consideram o sujeito enquanto objeto de intervenção do Serviço Social.

No que se refere à intervenção profissional voltada para a emancipação e autonomia do indivíduo, Faleiros (1997) se refere ao que chama de *paradigma da correlação de forças*, afirmando tratar-se de um aspecto da intervenção em que se confrontam interesses, recursos e conhecimentos inseridos nos processos de hegemonia, de dominação, de resistência e de conflitos, que grupos sociais desenvolvem em meio às relações de exploração e poder para sua sobrevivência e para o questionamento de instituições e que, portanto, implicam na emancipação do sujeito.

O processo de intervenção é visto, aí, para além do relacionamento e da solução imediata de problemas através de recurso, no contexto das relações sociais. Na particularidade do Serviço Social, é fundamental destacar a intervenção nas condições de vida e de trabalho (re-produzir-se) articuladas à formação da identidade individual e coletiva (re-presentar-se na vinculação sujeito-estrutura [...]) (FALEIROS, 1997, p. 44).

É, portanto, considerando que a atividade profissional deve caminhar na contramão de práticas que consideram os problemas sociais centrados no indivíduo, da atuação psicossocial com a única finalidade de aconselhamento, do assistencialismo pautado em ideologias do favor, assim como considerando que o Serviço Social, embora intervenha nas expressões da questão social, não é uma simples atividade pragmática que se detém a executar atividades do cotidiano, que se pode compreender o contexto em que se realiza essa pesquisa, na busca de compreender a forma como os assistentes sociais tem se utilizado dos instrumentos de intervenção e, especificamente, da entrevista, para se propor a alcançar a universalidade do acesso aos serviços de saúde, a integralidade da assistência, a preservação da autonomia das pessoas, igualdade da assistência, entre outros princípios do SUS.

Esse intuito de análise do *fazer profissional* é ancorado na categoria de mediação, sobre a qual é interessante ressaltar que em Pontes (2010), compreende-se que a mediação é uma categoria que necessita estar ativamente presente na prática profissional do assistente social. Podendo ser trabalhada tanto no plano da recuperação dos determinantes e do movimento histórico do objeto de intervenção, quanto no plano da prática e, especificamente no que se refere à intervenção profissional, a mediação possibilita ao Serviço Social uma compreensão concreta da realidade, situada no tempo e no espaço.

Graças à incorporação da categoria de mediação nas análises teórico-metodológicas do Serviço Social, está sendo possível garantir-se um processo de apreensão teórica da dimensão da profissionalidade e do campo de intervenção do Serviço Social (PONTES, 2010, p. 165, grifo nosso).

Faleiros (1997, p. 67, grifo nosso), ao discorrer sobre as estratégias de intervenção em Serviço Social, menciona “... que é possível construir um objeto de intervenção profissional, a partir da teorização da intervenção profissional, a partir da produção do conhecimento no Serviço Social”.

Portanto, considerando se tratar de uma possibilidade de pesquisa plenamente real – por se tratar de produzir conhecimento sobre a intervenção e, nesse sentido, a referência que se faz é voltada à prática realizada com a utilização da entrevista enquanto instrumento – é que a partir de então serão apontados os

aspectos que mais se destacaram no relato das assistentes sociais entrevistadas no HCGV.

Considerando, pois, as colocações postas *a priori* relacionadas à problemática da articulação da unidade teoria/prática e, ser indispensável sua compreensão para efetivar uma prática profissional crítica e consciente, a **primeira categoria de análise se refere à relação teoria-prática**. Nesse âmbito, as assistentes sociais foram questionadas se utilizavam algum tipo de fundamentação teórica no uso da entrevista e, sobre como percebiam a relação teoria-prática no uso desse instrumento.

A assistente social 2 afirmou que utiliza a entrevista como instrumento de trabalho, assim como todas as demais assistentes sociais do HCGV, porém, apesar de ter consciência da importância das discussões teóricas na prática profissional, não percebe os reflexos da teoria nem quando está fazendo uso da entrevista e nem quando da utilização desse instrumento pelas outras profissionais da instituição, afirmando sobre a relação teoria-prática:

Existe, porque a abordagem, que é a entrevista, precisa seguir alguns passos. Desde a primeira palavra inicial, que a gente chama de abordagem, até pra cumprir o objetivo que a gente deseja daquela entrevista. Precisa realmente do aporte teórico. Mas eu, na hora da prática, na hora do atendimento, não consigo visualizar a teoria (assistente social 2).

Especificamente sobre o uso da entrevista pelas outras assistentes sociais do HCGV, a assistente social 2 falou: “Eu percebia que era mais rotina, e, até porque tem o formulário que a gente chama de *acolhimento psicossocial*, que nada mais é que uma entrevista inicial e agente sistematiza os dados pra aquele formulário, mas, é rotina”. Em conformidade, a assistente social 1 afirmou que, em seu cotidiano profissional, não sente que os profissionais construam essa relação e que, ainda não viu discussões prévias a respeito de um determinado problema social ou propostas de diagnóstico da situação, antes de se iniciar a intervenção profissional.

Da fala da assistente social 2 pode-se notar, inclusive, uma breve confusão entre a abordagem e a entrevista. Ambos são instrumentos do Serviço Social e, até, se complementam, no entanto, não são a mesma coisa. Segundo Sarmiento (1994), a abordagem é um instrumento que desencadeia outras ações do profissional, sendo este o primeiro contato com o usuário, uma forma de se construir um

vínculo, enfim, é uma maneira de se criar um espaço para o conhecimento e intervenção.

[...] a abordagem é um contato intencional de aproximação, através do qual criamos um espaço para o diálogo, para a troca de informações e/ou experiências, para a tomada de conhecimento de um conjunto de particularidades necessárias a ação profissional e, ainda, para o estabelecimento de novas relações (SARMENTO, 1994, p.276).

Considerando, pois, que a abordagem cria esse espaço de conhecimento e de crítica, pode-se dizer que ela oportuniza o uso da entrevista. Isto é, partindo-se de uma abordagem, o profissional pode cunhar um espaço adequado e oportuno para se realizar uma entrevista que, por sua vez, tem objetivos muito mais específicos e potencializa o processo do conhecimento, tal qual a crítica sobre a realidade.

Feito o mesmo questionamento anterior para a assistente social 1, esta, no intuito de discorrer sobre relação teoria-prática e sobre a entrevista enquanto instrumento, relatou sobre como realiza a sua prática interventiva na instituição, afirmando:

[...] a gente faz um roteirinho, mas não tem nenhum fundamento teórico, isso é uma coisa que a gente sente falta e que a gente inclusive está querendo [...] porque a gente está sendo cobrado, mas não só pela cobrança, porque a gente também tem a necessidade de está colocando nosso saber dentro dessa ação de fazer um roteiro de entrevista, entendeu? Até pra que a gente aponte, pros profissionais que lerem o prontuário do paciente, determinadas situações que muitas vezes são causadoras do adoecimento daquele paciente [...] eu não tive a oportunidade de ter o conhecimento sobre essa outra discussão em torno da entrevista [...].

Esses relatos acabam por reforçar e, de certa forma, exemplificar, a discussão levantada anteriormente acerca da dicotomia teoria/prática, referenciada em Guerra (1998; 2011). Conforme visto, a autora afirma que essa dicotomia se realiza quando, mediante defasagens entre as elaborações teórico-metodológicas e a prática interventiva do profissional, se estabelece uma separação entre ambas como resultado do desprezo da teoria pelos praticistas e, pelo descaso pela intervenção por parte dos teóricos, que ocasiona o rompimento da unidade teoria/prática.

Santos (2003) afirma que, contemporaneamente, há um questionamento acerca do distanciamento entre a teoria e a prática profissional que, cede lugar a falas tais como “a teoria é uma, a prática é outra”. Segundo a autora, as formulações teóricas estão sendo acusadas de não estarem respondendo às demandas da realidade que clamam por inovações de instrumentos e técnicas e, de metodologias profissionais.

O que está em jogo para os assistentes sociais que objetivam uma ação profissional que rompa com o conservadorismo preponderante no domínio da ação profissional [...] é a **apropriação de uma perspectiva teórico-metodológica e ético-política** que, colocando referências concretas para a ação profissional, possibilite a reconstrução permanente do movimento da realidade objeto da ação profissional, como expressão da totalidade social, gerando condições para um exercício profissional consciente, crítico, criativo e politizante, que só pode ser empreendido na **relação de unidade entre teoria e prática** (VASCONCELOS, 2012, p. 30, grifos do autor).

Na fala da assistente social 2 fica evidente que, para ela, há essa separação, visto que em sua prática profissional não enxerga a teoria. Aqui é necessário fazer um destaque: a assistente social 2 não especificou o que quis dizer com “aportes teóricos”, se estava se referindo à fundamentação teórica sobre o instrumento entrevista, sua maneira de utilização e objetivos ou, sobre a fundamentação teórica de embasamento para justificar a conduta interventiva. Embora não tenha ficado claro nessa fala, no decorrer da entrevista, não houve menção à dimensão teórico-metodológica enquanto articulação necessária para a intervenção, o que deixa dúvidas acerca do que a assistente social 2 compreende por teoria, e dificulta que seja visualizada em sua fala o que Faleiros (1997, p.72) mencionou sobre o fato de as estratégias interventivas serem resultantes da “... fecundação da teoria pela prática e da prática pela teoria...”, isto é, não é possível perceber em que se fundamenta a sua intervenção.

Enquanto que na fala da assistente social 1, é percebido que, embora também tenha essa dificuldade de associação com a dimensão teórico-metodológica, há um melhor direcionamento sobre qual seu interesse em associar sua prática profissional à teoria. Isso se percebe quando a assistente social 1 afirma que o conhecimento teórico lhe auxiliaria a melhorar o roteiro de entrevista, logo,

entende-se que o aporte teórico ao qual se refere seria aquele voltado para o aprimoramento do instrumento, que no caso, especifica o roteiro de entrevista.

Sobre essa dificuldade de associação à dimensão teórico-metodológica, a assistente social 1, mesmo que de forma sucinta, mencionou ter consciência de sua relação com o *fazer profissional*, apesar de não ter referido como a percebe acontecendo no seu cotidiano no HCGV e, como as correntes teóricas lhe influenciam no momento da entrevista; o que permite suscitar dúvidas acerca de se tratar de ações apartadas de qualquer questionamento teórico.

[...] você vai vendo alguns instrumentos sendo construídos independentes de corrente filosófica [...] Eu acho que é uma falha [...] na graduação eu perdi alguns instrumentos que hoje são resgatados, não é só a fenomenologia que utiliza esse instrumento, não é só o positivismo ou o marxismo. Esse instrumento, ele é fundamental pra o profissional, independente da sua corrente filosófica, teórica (assistente social 1).

Com isso, não se quer dizer que as entrevistadas não tenham capacidade crítica sobre sua intervenção, ou que suas práticas sejam puramente tecnicistas, mas que o problema da dicotomia teoria/prática, de fato, existe e que sua causa precisa ser identificada.

Durante as entrevistas, foi possível perceber que a raiz dessa problemática pode estar fincada na academia, tal qual suposto nos primeiros capítulos, fazendo visualizarmos a fala de Santos (2003, p.24) quando afirma que “a formação profissional tem sido considerada muito generalista, de caráter crítico, mas pouco instrumentalizadora”.

A assistente social 1 mencionou que em vez de ter aprendido sobre a entrevista na academia, aprendeu a entrevistar olhando dia-a-dia do cotidiano do seu trabalho, discurso este muito semelhante ao da assistente social 2, cuja formação acadêmica lhe é bastante posterior.

Eu aprendi, inicialmente, na graduação, bem pontualmente, os instrumentos, logo no final do curso, no estágio supervisionado. Mas, sem dúvida nenhuma, foi na prática que aprendi a entrevistar. Nos atendimentos com famílias, com pacientes, a entrevista é logo o primeiro instrumento que a gente usa numa emergência, que é onde eu trabalho, então eu precisei sempre melhorar um pouco. Um exemplo: desde a primeira entrevista que eu fiz, eu já fui percebendo o quê que eu precisava melhorar, até eu me aprimorar e fazer uma entrevista adequada que cumpre seus objetivos, mas foi com o

tempo [...] Eu acho que o estágio supervisionado é o momento pra academia polir aquele aluno, seria ideal focar na entrevista e nos outros instrumentos da prática [...] o estágio supervisionado deveria dar melhor fundamentação [...] analisando um por um, devagar, não rapidamente como foi o meu caso (assistente social 2).

A esse respeito, é oportuno apresentar a análise de Vasconcelos (2012), autora que discute a prática profissional do assistente social na Saúde, cuja discussão a respeito da relação teoria-prática faz uma ligação estreita com a formação acadêmica, acerca da qual ressalta que ou o Serviço Social supera os espaços no currículo referentes ao “ensino da prática”, numa constante articulação com a realidade, ou estará fadado à cristalização da separação entre a teoria e a prática.

A busca de uma ruptura teórico-prática com um fazer profissional tradicional, conservador, que contribui somente na reprodução social, não se efetivará sem uma **articulação sistemática e de qualidade entre academia e meio profissional**. Não há projeto de formação profissional, nessa direção, que tenha sustentação sem enfrentar a questão do fazer profissional, assim como não é possível um projeto de profissão sem o enfrentamento da relação teoria-prática. Assim, não há projeto profissional que consiga sustentação e legitimidade tendo como base desejos, boas intenções e/ou opções puramente políticas (VASCONCELOS, 2012, p. 125, grifo do autor).

Muito embora o movimento de reconceituação tenha trazido novas reflexões ao Serviço Social – e frise-se: reflexões críticas – resta claro e evidente que apesar de manifestações de suas vertentes, tenham proferido discursos apontando para a renovação e ruptura de práticas conservadoras, a visualização de sua influência no contexto interventivo foi incipiente, de modo que, se percebe que a própria academia não atinge, de fato, a prática profissional do assistente social para além de sua negação no plano teórico. Para Vasconcelos (2012, p.115):

A maioria das práticas do Serviço Social, mesmo negadas pela academia – negadas como objeto e criticadas na sua qualidade – continua a se reproduzir, trilhando inexoravelmente o mesmo caminho: o caminho histórico de cunho conservador.

O que foi possível constatar é que a operacionalização do discurso crítico das assistentes sociais, no âmbito de sua intervenção no HCGV, por meio dos instrumentos, é que carece de maior problematização. Visto que, as entrevistadas não apresentaram discursos assistencialistas de ajuda e compaixão pelos pacientes que não compreendem sua realidade e seus direitos, pelo contrário, reconhecem a importância da entrevista e possuem capacidade crítica de análise da realidade,

capacidade esta identificada no conteúdo das entrevistas realizadas, pelo discurso pautado na totalidade do problema, na perspectiva de transformação, na mudança da realidade do paciente e, na perspectiva de emancipação; a exemplo da afirmativa a seguir em que a assistente social 1 reconhece o problema, percebe a sua causa num contexto para além do indivíduo, centralizando a responsabilidade no Estado e, compreende seu objetivo de orientação do paciente para que sejam visualizadas outras possibilidades de acesso aos serviços.

Muitas vezes elas não fazem o tratamento de Hipertensão, de Diabetes, porque no município ou na área não existe o acompanhamento sistemático, entendeu? [...] Esse paciente, ele fazia atendimento na Unidade Básica? Na área que ele mora tem atendimento? Com é que está a qualidade de serviço no município ou na área que ele mora de atenção básica? [...] Apesar de ser o que a legislação preconiza [...] pra grande maioria, como culturalmente, a saúde, por meio do hospital, sempre foi o centro da saúde, as pessoas acham que o hospital, unicamente, vai resolver a doença delas. Elas não conseguem entender, que elas precisam, quando sair dali, voltar e tentar fazer manutenção [...] Então, essas leituras, elas te possibilitam ver como você, enquanto profissional do Serviço Social, vai orientar elas pra melhor acessarem os serviços [...] são pacientes que tem desconhecimento dos seus direitos, que não fazem acompanhamento regularmente, que desconhecem o SUS. Então, eu percebo que a gente precisa ter uma sistemática melhor e que a entrevista vai te ajudar a está colocando isso e não só pra ti, mas está colocando isso pra todos os profissionais que tiverem acesso ao prontuário do paciente (assistente social1).

Sobre ter uma sistemática melhor sobre a entrevista, é oportuno destacarmos o segundo questionamento feito nessa pesquisa: **a consideração da dimensão técnico-operativa como o simples manejo de instrumentos e técnicas de forma adequada**. Isso porque, o que os assistentes sociais necessitam para mostrar às demais categorias profissionais as informações mais importantes do paciente que, por sua vez, refletem na continuidade do seu atendimento de saúde e, conseqüentemente, restar garantido o acesso aos serviços enquanto direito do cidadão, em vez de ser a priorização do profissional em formular uma melhor sistemática de uso da entrevista com um roteiro mais ou menos detalhado, é apresentar, sobre o paciente, informações resultantes da associação dos dados obtidos em entrevistas a um fundamento teórico, há um projeto de sociedade, projeto profissional e *instrumental teórico-técnico de intervenção*, que quando associados, segundo Pontes (2010), atribuem às ações profissionais o estatuto de profissionalidade.

[...] primeiro se ele é casado, se é solteiro, se trabalha, se não trabalha, se é aposentado, se é pensionista, se recebe algum benefício [...] Agora que a gente quer construir um formulário. Se ele veio do TFD, se ele não veio com TFD, se ele bebia, se ele fumava. Entendeu? Se ele teve algum conflito na família, se ele está passando por alguma dificuldade, a gente faz assim... o básico do básico [...] A gente, infelizmente, ainda está colocando no nosso livro de ocorrência, porque a gente acha que deveria colocar no prontuário. Porque o nosso setor é muito rotativo, às vezes, o paciente entra, interna e, em menos de 48 horas ele já é transferido ou recebe alta [...] (assistente social1).

O que aqui se questiona é que não foi percebida a relação da criticidade apresentada no discurso das entrevistadas quando no uso instrumento entrevista, ou melhor, não foi possível visualizar, expressamente, no discurso das profissionais a entrevista enquanto instrumento no processo do conhecimento, muito embora sejam vislumbradas alternativas de acesso aos serviços de saúde, condutas que poderiam nos remeter à perspectiva crítica. Vasconcelos (2012, p. 120) ao se referir à necessidade de alternativas concretas para a ação, afirma que “[...] uma prática criativa, inovadora, articulada aos interesses da população usuária não depende só do desejo e da opção teórica e política: desejo não é realidade”.

Enxergar um discurso modernizador e, simultaneamente, a limitação de problematização do instrumento interventivo, beira o perigo de uma prática empiricista que não supera a intencionalidade e, submete o profissional ao risco de a sua criticidade permanecer no discurso. Mas, para assegurar, categoricamente, que ambas entrevistadas carecem de sustentação teórica no âmbito interventivo, precisaria de observações das rotinas profissionais para adensar a afirmação, por isso, me limito a dizer que os relatos são apenas indícios do pragmatismo e que, o reconhecimento da necessidade de se problematizar esse instrumento pelas entrevistadas, já é o primeiro passo de uma prática crítica.

A prática profissional só deixará de ser repetitiva, pragmática, empiricista se os profissionais souberem vincular as intervenções no cotidiano a um processo de construção e desconstrução permanente de categorias que permitam a crítica e a autocrítica do conhecimento e da intervenção. A prática crítica não se reduz à mera aplicação do conhecimento que vem de fora dela, mas ela própria gera a necessidade de reformulação do conhecimento, e em cada situação é preciso uma hermenêutica, uma *interpretação* que alie os sentidos que se dão à prática à análise das condições em que esta se realiza. As questões que se colocam nas situações singulares não podem reduzir-se à simples representação de cada agente, mas precisam se inscrever em questões mais amplas para se ver como esta

interpretação está se transformando, pois a prática coloca ao mesmo tempo o imperativo da transformação. Trata-se, pois, de interpretar o mundo na sua transformação e de transformá-lo na sua interpretação (FALEIROS, 1997, p. 72, grifo nosso).

Portanto, a relação teoria-prática é compreendida, na discussão aqui proposta, enquanto constante e dinâmico exercício de construção e desconstrução das categorias do real que, tornam possíveis práticas interventivas associadas às concepções teórico-metodológicas, num processo em que, através das abstrações da razão, pelo pensamento, se enxergam as mediações entre a teoria e a prática. Sendo, imbuído dessa discussão, que o profissional tem o potencial de romper com ações pragmáticas e, realizar a autocrítica do conhecimento e da conduta interventiva referida por Faleiros (1997) na citação anterior, sobre a qual destaco a impossibilidade de a prática crítica se consubstanciar na aplicação de um conhecimento que lhe é alheio e, a partir da qual, é possível inferir que a dicotomia teoria-prática representa grande empecilho à *interpretação* do cotidiano.

Sobre esse aspecto afirma Pontes (2010):

Para a superação da dicotomia teoria-prática – tão ao gosto das formulações positivistas e neopositivistas que ainda encontram amplo suporte na prática profissional do assistente social, bastando verificar a alta credibilidade do dito ‘*a teoria na prática é outra...*’ – necessário se faz retomar, no plano metodológico da dialética, como se processam as mediações entre teoria e prática e vice-versa (PONTES, 2010, p. 165, grifo do autor).

Tendo em vista a impossibilidade de superação crítica desta dicotomia de forma apartada da discussão em torno da categoria de mediação, é que esta corresponde à segunda categoria de análise, através da qual se busca enxergar, no plano interventivo, a **entrevista enquanto instrumento de mediação**. O esforço que aqui se objetiva justifica-se por considerarmos que a medição: “[...] como categoria intelectual permite, mediante um impulso do real, à razão construir categorias para auxiliar a compreensão e ação profissionais” (PONTES, 2010, p. 165).

Conforme discutido no capítulo anterior, parte-se do princípio de que quando a entrevista assume seu caráter de instrumento potencializador da mediação no processo do conhecimento, o profissional encontra-se munido de uma rica ferramenta de auxílio na sua prática profissional, visto que, conhecer criticamente a particularidade do contexto social das instituições e dos usuários que as utilizam

como fontes de serviços, possibilita ao profissional traçar estratégias que se coadunam às ações transformadoras pelas quais tanto prima o Serviço Social na relação capital-trabalho.

Para visualizar a percepção das assistentes sociais a esse respeito, foram feitas indagações sobre o tipo de entrevista que utilizam no HCGV, sobre qual o objetivo da entrevista nesse contexto e sua forma de utilização. Visto que, perguntar de forma direta se a entrevista é utilizada como instrumento de mediação, sem muitos rodeios a resposta, indubitavelmente, seria *sim*.

Foi observado que ambas as assistentes sociais não demonstraram segurança sobre o tipo de entrevista que realizam no HCGV, inclusive, não chegaram a classificar qual tipo se tratava, se detendo na explicação de como ocorre no uso desse instrumento na instituição – muito semelhante à resposta dada quando dos questionamentos apresentados anteriormente sobre a relação teoria-prática, em que o discurso se deteve prioritariamente sobre o que faziam em determinada situação, em detrimento de teorizações mais precisas a respeito.

Nesse sentido, a afirmativa da assistente social 1 foi: “[...] a gente realiza entrevista no meu trabalho no hospital, basicamente, pra saber um pouco a situação familiar e a situação econômica, socioeconômica daquela família [...]”.

Eu posso te dizer os momentos que eu faço entrevista que é inicialmente, quando o paciente e a família chegam ao serviço, ou quando eu preciso obter alguma informação, eu contato a família ou chamo o paciente pra entrevistar, quando eu tenho algum objetivo a alcançar (assistente social2).

O relato da assistente social 2 nos faz refletir sobre a terceira problemática apresentada em capítulo precedente, que baseada em Guerra (2012), se refere à tendência da prática profissional ocorrer de forma espontânea nas instituições. Mais uma vez, é necessário que fique claro, que a pesquisa de campo realizada por meio de entrevistas, não trouxe subsídios suficientes para apontarmos a existência de práticas pragmáticas no HCGV; o que se quer salientar é que o uso do instrumento deve ocorrer com objetivos definidos *a priori* e com sustentação teórica, para além da existência de objetivo a ser alcançado pelo profissional, como se o objetivo tivesse um cunho pessoal; muito embora possa não ter sido ser a real intenção da profissional entrevistada, o discurso transpareceu a ideia de interesse particular.

O discurso da assistente social² chegou muito próximo da argumentação de Guerra (2012) quando esta ao discorrer sobre o que chama de *espontaneísmo*, afirma que tratar-se de uma prática aliada ao imediatismo. Isso se vê nesse trecho da entrevista, quando notamos que a assistente social², nesse momento, não considerou propostas de autonomia do indivíduo, ou alternativas de que a entrevista pudesse trazer para garantir o direito social do paciente, em consonância com as particularidades de sua realidade social.

Em virtude da pouca consistência das informações, a cada profissional foram feitos questionamentos que as estimulassem a falar um pouco mais sobre as suas realidades de uso da entrevista, independente de preocupações com o que achavam que deveriam proferir em virtude do objetivo da pesquisa; mas que o objetivo era justamente conhecer como essa utilização estava ocorrendo no interior das instituições. Foi então que a assistente social 1 especificou problematizações que realiza nos atendimentos com pacientes:

[...] qual o papel dele dentro da sociedade? O que é que ele representa? Então, essas duas leituras eu procuro fazer, primeiro tentar localizar ele dentro da estrutura do sistema (Como é que ele está dentro do Ministério da Saúde? Como é que ele se organiza? Qual é a representação dele pra essa sociedade?). E, tentar juntar os dois, pra poder eu ter uma intervenção mais resolutiva. Porque se eu não tenho esse entendimento, a minha resolução vai ser menor, e aí, a partir daí, eu faço as leituras (assistente social¹).

Embora um pouco confusa a argumentação – até porque o discurso falado em uma entrevista não tem um roteiro tão linear quando comparado a um discurso escrito – foi percebido que a assistente social 1, quando realiza a entrevista, procura conhecer tanto o contexto do paciente, quando a realidade da instituição onde exerce sua prática interventiva, isto é, a profissional é imbuída de uma intenção de ver uma realidade encoberta pela aparência dos fatos. Porém, não foi mencionada sustentação teórica como justificativa de conduta interventiva, em nenhum momento houve afirmação que fizesse constatar que seu esforço é de fazer contínuas reconstruções intelectivas sobre o real para a superação da imediaticidade dos fenômenos que, nas palavras de Pontes (2010, p. 83), ocorre: “[...] desocultando a essência através da superação da positividade dos fatos, negando-os para agarrar, através de múltiplas mediações, a totalidade concreta que, em última análise, se constitui na própria essência das coisas”.

As *mediações*, cujas captações são consideradas essenciais para a compreensão da realidade social, não foram explicitadas durante a entrevista; o que, por sua vez, inviabilizou que se percebesse se a entrevista auxilia a profissional enquanto instrumento mediador no processo de conhecimento. Ocorreu, pelo contrário, ênfases a intervenções resolutivas que, embora necessárias, conforme Guerra (2012) pode estar associada ao pragmatismo voltado para a reprodução social com hegemonia burguesa.

Sem a apreensão dos sistemas de mediações, torna-se impossível uma melhor definição teórico-metodológica para o fazer profissional, que pode, neste caso, descambar para ações que necessariamente se restringirão aos limites da demanda institucional (PONTES, 2010, p. 172).

Sendo esta, portanto, uma análise que gerou dúvidas se a assistente social conhece o potencial da entrevista num processo interventivo, assim como se tem consciência sobre toda a discussão filosófica que gira em torno da mediação, sua ontologia, as abstrações, as múltiplas determinações contraditórias, entre outros atributos já apresentados no capítulo anterior.

[...] Quando eu trabalho, qualquer situação que eu trabalhe, e aí é uma posição individual minha, eu faço uma leitura social do ambiente que trabalho e vejo todas as (variáveis) que podem estar interferindo, que vão influenciar na minha ação profissional, e vejo qual é o *objetivo daquela instituição* (assistente social 1).

As práticas tecnicistas nos remetem às ações profissionais presas ao imediatismo, cujo campo de possibilidades não consegue ultrapassar o limiar da demanda institucional; a esse respeito Pontes (2010, p. 180) afirma:

Isto não significa que sua ação profissional deva ser considerada como fracassada ou incompetente. Não necessariamente, porque, do ponto de vista das necessidades institucionais, sua intervenção pode perfeitamente estar em consonância com os resultados esperados no limite estrito da racionalidade institucional. Certamente que este agente interveniente vai ter toda razão em asseverar que 'cada caso é um caso' e, segundo o seu prisma limitado à imediaticidade, ele terá toda razão.

A esse respeito, Faleiros (1997) afirma que a intervenção em Serviço Social articula mediações de trajetórias com estratégias de ação de diferentes autores, que interagem num encontro de saberes, caracterizando a relação entre o profissional e o usuário, que se percebe ser o que a assistente social 1 objetivava referir acerca do seu contexto institucional.

O discurso das ciências sociais contemporâneas passou a valorizar o sujeito como um personagem que entra em cena com seus desejos, seu mundo simbólico, sua individualidade, desconsiderando, às vezes, o próprio contexto em que o sujeito se constitui, sua trajetória social em articulação com sua trajetória individual ou familiar. A constituição dos sujeitos se faz no imbricamento de relações complexas e num processo histórico demarcado por rupturas e continuidades (FALEIROS, 1997, p. 73, grifo nosso).

Sobre as trajetórias, que correspondem ao contexto ao qual a assistente social 1 se reportou anteriormente, Faleiros (1997) afirma se tratar de processos de construção e desconstrução de poderes em uma dinâmica relacional, na qual se cruzam períodos da história com os curtos ciclos de vida dos indivíduos. Desta feita, refere que se instauram processos de mudança que ocorrem articulando forças dominantes e dominadas, em que há rupturas e continuidades nas relações sociais, que interferem nos patrimônios simbólicos dos sujeitos, isto é, nas referências e identificações sociais, ou melhor, naquelas representações que caracterizam o sujeito, entre as quais estão as crenças e os valores.

As estratégias se vinculam às trajetórias devendo, por isso, se rearticular aos patrimônios – referências e interesses – que garantam o fortalecimento do poder dos sujeitos dominados nas relações sociais, inibindo formas de exclusão social e práticas de *integração adaptativa*. Sendo, por isso, necessário compreender os problemas com referência nas trajetórias dos sujeitos, suas redes de relações, relações de opressão, discriminação, intolerância, etc. (FALEIROS, 1997).

Nesse sentido, as estratégias, em Faleiros (1997), objetivam retirar os problemas das análises limitadas, sem perder de vista intervenções mais específicas e particulares que, por sua vez, consideram o contexto, isto é, o movimento próprio do real.

As estratégias são processos de articulação e mediação de poderes e mudança de relações de interesses, referências e patrimônios em jogo, seja pelo rearranjo de recursos, de vantagens e patrimônios pessoais, seja pela efetivação de direitos, de novas relações ou pelo uso de informações. As estratégias implicam investimentos em projetos individuais e coletivos que tragam a rearticulação dos patrimônios, referências e interesses com vistas à re-produção e à re-presentação dos sujeitos históricos. Reproduzir-se é atender às necessidades de sobrevivência nas relações sociais dadas historicamente e re-presentar-se significa o processo de re-construção da identidade (FALEIROS, 1997, p. 76).

Segundo Faleiros (1997) o *processo de interpretação-transformação* das trajetórias que, por sua vez, possibilitam o fomento de estratégias que compõem o campo interventivo do Serviço Social, sobre o qual se faz referência como contexto de uso do instrumento entrevista, deve levar em consideração a temporalidade histórica, de modo a aliar o imediato às mediações complexas do real que necessitam de conhecimento e decisão, escolhas entre alternativas, interação e conhecimento, entre outras ações que permitam mudanças de interpretação de acordo com o contexto histórico.

Portanto, a análise do contexto, ou das trajetórias, tem uma intenção de compreender a realidade, seu movimento, com vista a ser propor alternativas de intervenção que, considerando a história, se conheça as redes complexas que a constitui e se ultrapasse práticas conservadoras. Isso porque, o Serviço Social está inscrito em um contexto institucional cheio de conflitos de poder, de lutas e jogos de recursos, em que a articulação de estratégias vai variar tanto em consonância com a perspectiva teórica e ideológica dos seus atores, quanto em função das relações de poder imbricadas nas instituições (FALEIROS, 1997).

Não é possível enfrentar a realidade fora dela mesma, fora do seu movimento. Uma prática conservadora produz e reproduz, conservando as formas de dominação presentes na sociedade; uma prática 'progressista' produz e reproduz, construindo condições de ruptura (VASCONCELOS, 2012, p. 103, grifo do autor).

Para Vasconcelos (2012), assim como para Faleiros (1997), é preciso um esforço crítico de ultrapassagem da prática profissional conservadora e pragmática, num processo crítico que reconhece seu movimento e sua história. Em Vasconcelos (2012), especificamente, quando a realidade social não é apreendida em seu movimento e, a síntese de múltiplas determinações não é considerada, o que se faz passa de pura fenomenalidade, isto é, pura aparência.

É após o processo de abstração que a realidade, como objeto investigado, ainda que mantenha a sua aparência, não é mais a mesma para quem investiga, não é mais o mesmo objeto, ainda que materialmente continue o mesmo, mas na cabeça do investigador é 'concreto pensado', deixando de ser só o que aparenta (VASCONCELOS, 2012, P. 105).

E aqui, mais uma vez, a abstração é retomada como parte essencial no processo do conhecimento para se conhecer a teia de mediações dos fenômenos posto na realidade social.

Na superação do abstrato, são recuperadas determinações, vinculações e mediações sustentadoras do todo social, tornando possível, através de múltiplas e sucessivas aproximações, chegar-se ao concreto pensado que, no caso do Serviço Social, supõe a apreensão de sua particularidade histórico-social (PONTES, 2010, p. 162).

Todo esse processo necessário para o conhecimento crítico ocorre para além da teorização, se realizando também no plano interventivo propriamente dito, acerca do qual, Pontes (2010) afirma ser no âmbito da singularidade que ocorrem suas manifestações, a prática profissional. Segundo o autor, é na imediaticidade que as mediações e as determinações dão sentido e tornam concreto o campo de intervenções, a própria demanda se dá na imediaticidade da aproximação institucional, as quais chama de *demandas institucionais*, cuja aparência aparece ao profissional no nível do intelecto e totalmente despida de mediações e, exigindo objetivos técnico-operativos e metas com um *fim em si mesmo* (PONTES, 2010).

Em Pontes (2010), ultrapassar a demanda aparente faz emergir o imperativo de sua negação pela razão, para que o problema oriundo da demanda institucional saia da órbita da singularidade, num processo de particularização em que a abstração participa ativamente e faz com que as demandas adquiram o *status* de plano interventivo, ao invés de apenas cognitivo, no rol de possibilidades da ação profissional. A particularização da singularidade, refere o autor, *em tese*, possibilita tanto que se ofereçam respostas técnicas pelos profissionais no plano do imediato, quanto seus desdobramentos mais mediatos, centrados em conscientizações mútuas e organização de segmentos excluídos.

Este é o movimento da razão buscando, através do movimento do abstrato ao concreto, capturar as mediações ontológicas na própria estrutura do objeto de conhecimento pelo sujeito cognoscente. Este movimento vai permitir a ultrapassagem da facticidade, com a recuperação das categorias históricas (concretas), conduzindo o agente profissional a uma compreensão relativamente próxima do movimento e constituição do objeto (PONTES, 2010, p. 175).

Nesse contexto, se compreende que o desentranhamento das mediações, por meio da razão, é que, intelectivamente, possibilitará ao assistente social, no plano

reflexivo, conhecer o objeto e nortear a intervenção sobre este. E, nesse processo, se pode tanto criticar filosoficamente o instrumento, buscando ver sua utilização para além da imediaticidade, e assim, superar seu uso pragmático, espontâneo e até, aleatório; quanto, se fazer valer do instrumento enquanto articulador e potencializador de mediações no processo do conhecimento. Para ambas as situações, compreender como se dá o processo do conhecimento através do método dialético, possibilita um processo interventivo crítico.

Foi, exatamente, a falta de indícios de ciência dessa argumentação que não se notou no discurso das assistentes sociais acerca do uso da entrevista. O instrumento entrevista não percebida como instrumento potencializador da mediação, assume características de técnica para se conhecer o paciente que, de fato, é importante, mas corresponde apenas ao primeiro passo de uma intervenção e apenas uma faceta da entrevista.

[...] a maioria dos assistentes sociais inseridos no mercado de trabalho, independente de sua área de atuação, tem uma postura política – pelo menos na intenção – favorável aos usuários de seus serviços. Apesar disso, não têm tido condições objetivas – a partir de uma leitura crítica da realidade específica com a qual trabalham, enquanto parte e expressão da realidade social – de captar as possibilidades de ação contidas nessa realidade, visto que não se apropriam e/ou não estão se apropriando do referencial teórico necessário, com qualidade suficiente para uma análise teórico-crítica da sociedade na sua historicidade, o que vem impossibilitando a previsão, projeção e conseqüentemente a realização de um trabalho que rompa com práticas conservadoras (VASCONCELOS, 2012, p. 32).

Logicamente, não teria como, em uma pesquisa de campo com entrevistas, serem apontadas teses, com discussões sistematizadas acerca do assunto, no entanto, o instrumento entrevista, cuja perspectiva crítica parece transparecer no discurso falado das entrevistadas, não incorpora uma problematização em torno da mediação que é fundamental. A ausência de teorização reafirma o pragmatismo e deforma as análises do real.

[...] há uma fulcral diferença entre o profissional que constrói os elementos de sua ação profissional com a lucidez da constituição histórico-ontológica do campo de tensões – em que se constitui a totalidade relativa – objeto de sua intervenção – e de outro que ‘reage’ às imposições do campo de trabalho com o superficial domínio da singularidade das situações cotidianas do trabalho institucionalizado (PONTES, 2010, p. 180).

A análise do discurso/conteúdo também observou dados referentes aos **fatores externos de influência** que se estabelecem durante a entrevista. A opção por discutir os possíveis fatores que podem influenciar, ou melhor, interferir a conduta profissional durante a entrevista do assistente social, partiu da leitura de autores que, ao discutirem o instrumento entrevista, enfocaram preocupações com o ambiente de sua realização.

Garret (1988), por exemplo – talvez por deter-se na análise do instrumento de forma individualizada, possivelmente, em decorrência de ainda incipientes argumentações críticas acerca da unidade teoria-prática do período – sugere que o local onde se entrevista pode ser um grande influenciador e o grande responsável pela conduta da entrevista. Motivo pelo qual, sua discussão, em vez voltar-se para concepções teóricas que influenciam o uso do instrumento, limitou-se ao uso do instrumento em si, como se fosse uma técnica, muito embora, já reconhecesse que o ato de entrevistar dispensa regras ou formulações específicas. “O local em que é realizada a entrevista pode condicionar o seu verdadeiro êxito. Torna-se necessário certo grau de reserva, uma atmosfera confortável e que se deixe a pessoa à vontade” (GARRET, 1998, p.109).

A pesquisa de campo, no entanto, sinalizou que, embora um ambiente adequado seja indispensável, não é o principal responsável pela realização de uma entrevista que, de fato, alcance os anseios da demanda e, muito menos, o responsável pelo caráter crítico de sua utilização.

Ambas as assistentes sociais afirmaram que o HCGV dispõe de boas instalações para atuarem profissionalmente. Os profissionais possuem sala própria para garantir o sigilo profissional, dispõem de ambiente refrigerado, salubre, de fácil acesso, enfim, a estrutura física não representa um empecilho para que seja oferecido um ambiente acolhedor ao paciente, no entanto, conforme visto, este ambiente não garantiu que pudéssemos afirmar que a entrevista realizada por elas, nesta instituição, seja pautado na Teoria Crítica.

Quando perguntado sobre os fatores externos de influência, a assistente social 2 afirmou que as principais influências partem da própria demanda, porque o HCGV tem uma boa estrutura física de trabalho:

Tem sim alguns fatores externos que podem influenciar. Exemplo, o assistente social que trabalha numa triagem, numa emergência, ele precisa triar determinados pacientes que tem o perfil pra ser atendido, quando ele tem informações dos procedimentos de dentro daquele serviço, ele (paciente) já vem com informação meio que viciosa. “Eu vou dizer, isso, isso, isso e aquilo, porque eu sei que vou ser atendido assim” (entrevistada simula a fala do paciente). Então, acredito que no momento da entrevista, às vezes até é possível detectar que a pessoa já vem com o discurso pronto justamente pra ser atendido logo. E isso influencia numa entrevista [...] Por exemplo, numa entrevista numa emergência psiquiátrica, que tem barulhos característicos, de gritos, de pacientes que estão em crise, que ofendem (mas é claro que não ofendem porque querem, mas porque estão em crise) e todo esse barulho prejudica uma entrevista, que precisa de uma tranquilidade, que precisa ser feita com calma e acaba sendo feita de forma corrida (assistente social 2).

Ainda nesse enfoque, a assistente social¹ fez uma análise bem peculiar do setor de urgência e emergência, apontando características podem estar influenciando a entrevista no ambiente hospitalar, onde a intervenção necessita ser imediata, reforçando, mais uma vez, que as dificuldades para a realização da entrevista, nesta instituição, não se referem às condições físicas.

É aquilo que eu te coloquei, dependendo do setor, às vezes, você não tem tempo mesmo [...] porque pela característica do serviço, o paciente chega sozinho, a gente não pode conversar com ele, porque ele está enfartando, aí ele vai para o cateterismo [...] são fatores da situação, do tipo de setor que a gente trabalha. A gente trabalha numa urgência cardiológica, nem sempre o paciente vem com acompanhante, nem sempre ele tem condições de informar o que a gente quer saber, nem ele pode falar com a gente porque ele está grave (assistente social 1).

Tendo em vista estes relatos da intervenção do Serviço Social no ambiente hospitalar e, especificamente dos setores de urgência e emergência, é oportuno destacar dois trechos da análise de Vasconcelos (2012) acerca das dificuldades dos assistentes sociais nesse contexto interventivo que, muito se assemelha ao que foi referido pelas entrevistadas não apenas nessas falas destacadas, mas durante todo o decorrer da entrevista que, sempre traziam recortes de experiências por elas vivenciadas; trechos esses que reafirmam que as dificuldades não estão centradas no ambiente físico em si, mas, nas relações com outros profissionais que não conhecem as atribuições dos assistentes sociais e fazem encaminhamentos equivocados, na sobrecarga de serviços, na rotatividade de pacientes que dificulta o acompanhamento sistemático, nas salas de espera que, diferentemente da Unidades Básicas de Saúde, são muito mais cheias de tensões, sofrimento e dor,

assim como no desconhecimento do profissional acerca de sua demanda interventiva:

É exatamente nos hospitais/maternidades e nas emergências que os assistentes sociais contam com mais dificuldades para dar uma direção ao seu trabalho que supere a característica de um serviço paramédico. Sobretudo nas unidades hospitalares, o assistente social é reconhecido por ser o profissional que “complementa”, que “resolve problemas” Isto é agravado pela desarticulação entre os profissionais destas unidades de saúde, o que leva uns a serem cobrados pelo que outros, em diferentes unidades, aceitam realizar [...] (VASCONCELOS, 2012, p. 478).

Grande parte das dificuldades enfrentadas pelos assistentes sociais nas unidades hospitalares decorre do que se observou, quando da espera pela realização da entrevista com os profissionais: assistentes sociais, sobretudo nas emergências, não têm o mínimo controle/conhecimento e, portanto, não priorizam o atendimento à demanda diária para seus serviços. Ou seja, não é o Serviço Social que define a demanda a que atende, mas a demanda que procura espontaneamente ou é encaminhada ao Serviço Social, desordenadamente [...] (VASCONCELOS, 2012, p. 185, grifo nosso).

Portanto, para analisar a entrevista nesse contexto é preciso a cautela de compreender os fins a que se destina a intervenção, ter ciência da necessidade de se apontar soluções objetivas, assim como das limitações da sua utilização do instrumento, acerca das quais foi identificado que a dificuldade de comunicação corresponde a sua principal manifestação no HCGV quando na busca de garantia de direitos na saúde em caráter de urgência e emergência.

Contribuir para a transformação de um direito legal em direito real, na busca da radicalização da democracia, exige trabalho pensado, consciente e não apaixonado, ajuda, o que não significa negar e não se preparar para lidar e enfrentar a dor, o sofrimento, diferentes perdas e necessidades imediatas (VASCONCELOS, 2012, p.33, grifo nosso).

Para finalizar, seguem trechos de propostas feitas pelas assistentes sociais acerca das possibilidades de questionamento e problematizações do instrumento entrevista e, sobre as quais serão apresentadas considerações nas conclusões dessa dissertação, a saber:

Eu acho que o roteiro de entrevista científico, eu acredito que já tenha, mas, a gente, na prática, não tem esse aporte, não sei dizer o porquê, se é pelo cotidiano. A gente tem alguns marcos teóricos de entrevista, mas no momento da entrevista eu não consigo visualizar. Um roteiro científico, para capturar desde o momento do nascimento, infância, adolescência, se o paciente for mais velho, toda a história

de vida, e desde educação, o acesso à saúde, a gente costuma fazer isso na saúde mental, a *anamnese*! Eu acho que toda primeira entrevista deveria colher todos esses dados e, a partir daí, ver as formas de intervenção do assistente social, conforme for, conforme cada necessidade, fazer os encaminhamentos seja pra qualquer área da política social (assistente social 2).

Eu acho que a solução seria que, fosse exigência no curso, que todo profissional soubesse definir, pegasse um espaço pra estágio, e ele soubesse fazer uma leitura social, socioeconômica e cultural do ambiente dele de trabalho. Isso ajudaria ele a colocar a entrevista como um instrumento transformador e um instrumento que ajuda, não só o profissional, mas ajuda o usuário ser melhor atendido nos serviços. Porque, muitas vezes, determinados profissionais de saúde não têm essa dimensão. (assistente social 1)

Eu acho que ainda falta essa preocupação, não sei hoje como acontece na academia, mas hoje as pessoas elas ainda tem uma leitura muito experimental [...] Elas não veem a ramificação de todos os elementos que giram em torno de uma prática profissional no hospital, que é diferente de uma prática profissional numa Unidade Básica, que é diferente de um prática profissional de uma unidade de urgência e emergência, tipo UPA, entendeu? Ou o profissional entende isso ou ele vai fazer aquela entrevista seca (assistente social 1).

4.2 A ENTREVISTA NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM BELÉM: RELATOS DE ASSISTENTES SOCIAIS ATUANTES EM CRAS

Neste item, a discussão é muito semelhante à traçada no item anterior, com a diferença de que é centralizada na área da Assistência Social. A análise parte, também, do relato de duas assistentes sociais cuja prática profissional é composta por experiências nos CRAS Tapanã e Jaderlândia⁵⁷. Com vistas a manter o sigilo profissional das entrevistadas, foram chamadas de assistente social 3 e assistente social 4.

A assistente social 3 tem entre 26 e 35 anos de idade, é graduada em Serviço Social pela UFPA, tendo concluído o curso no ano de 2007, especialista em Saúde Mental e mestre em psicologia social. Acerca de sua experiência profissional afirmou que faz parte do grupo de pesquisa *transversalizando* e do grupo de pesquisa da UERJ sobre infância e família, tem alguns artigos publicados em algumas revistas Qualis B da CAPES, participou da organização do livro *Transversalizando*, no qual publicou três artigos, também já co-orientou Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e pesquisa do PIBIC/CNPQ e, participou de duas bancas de TCC. Nas instituições, atuou na CRAS Icuí e CRAS Jaderlândia pela prefeitura de Ananindeua, na Casa Abrigo para Moradores de Rua, vinculada à prefeitura de Belém, especificamente, pela Fundação Papa João XXIII (FUNPAPA) e, no Instituto de Assistência e Previdência de Belém (IPAMB).

A assistente social 4 tem entre 26 e 35 anos de idade, concluiu o curso de Serviço Social no ano de 2004 na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), especialista em Gestão de Projetos concluindo o mestrado em Serviço Social pela UFPA. Acerca de sua experiência profissional relatou que os cinco anos iniciais de sua carreira profissional foram no interior do estado do Pará, nos quais atuou em Tucumã, na Secretaria de Saúde, com o Tratamento Fora de Domicílio (TFD); na Secretaria Municipal de Assistência Social de Ourilândia, onde referiu ter

⁵⁷ Em consonância com o já exposto anteriormente, é necessário esclarecer que a pesquisa não foi realizada em apenas um CRAS devido, em uma mesma instituição, não ter sido encontrados sujeitos significantes com a mesma qualificação exigida por esta pesquisa. Justifica-se porque não faria significativa diferença se a pesquisa de campo tivesse sido realizada em uma mesma instituição, visto que, o objetivo não é traçar um comparativo entre instituições da Assistência Social, mas de, através dos CRAS, tê-la representada neste estudo.

adquirido muita experiência profissional devido ao fato de ter sido a única assistente social da Secretaria no período, que fez com que tivesse que se responsabilizar, também, pelas áreas da saúde, educação, agricultura e previdência; e, na empresa mineradora Vale S. A., cuja experiência proporcional, lhe proporcionou exercer coordenações de programas de formação profissional, de estágio, de desenvolvimento de equipe, de inclusão da pessoa com deficiência e, de qualidade de vida. Em Belém, atuou cerca de um ano na Vigilância Sanitária e, atualmente, está vinculada profissionalmente ao IPAMB e, ao CRAS Tapanã pela FUNPAPA.

Embora o objetivo deste item não seja o de analisar a política de assistência social, mas sim de traçar análises críticas acerca da prática profissional desenvolvida nos CRAS, especificamente no uso do instrumento entrevista pelos assistentes sociais, é necessário destacar que para que esses profissionais, minimamente, atinjam os objetivos inerentes à política, além da capacidade técnica, que a seguir discutiremos com referência à tríade das dimensões do fazer profissional, também se faz indispensável reconhecer, mesmo que de forma sucinta, as particularidades dessa política.

Isso porque, de nada adianta o domínio técnico e teórico se, de fato, não nos propormos a conhecer a realidade social com a qual lidamos. “A necessidade de atuarmos sobre a realidade é o que nos conduz ao conhecimento. Não obstante, para intervir, é preciso conhecer, para o que há que se ter procedimentos adequados” (GUERRA, 2009, p.4).

A área da assistência social tem como público pessoas que se encontram nas chamadas situação de *vulnerabilidade e risco social*, realizando-se, por meio de instituições que materializam a PNAS que, por sua vez, divide-se por nível de complexidade, nas proteções sociais básica e especial⁵⁸ do SUAS, desenvolvidas nos CRAS e CREAS, respectivamente.

Os CRAS, enquanto instituição de proteção social básica, executam o serviço de proteção integral a famílias, PAIF, com o intuito de prevenir a ocorrência de situações de risco advindas, principalmente, da pobreza, desenvolvendo

⁵⁸ A proteção social especial é uma modalidade de atendimento voltado para o atendimento de situações de risco pessoal e social, em que os vínculos familiares e comunitários se encontram bastante fragilizados, geralmente relacionando-se ao abandono, violência física, psíquica e sexual, situação envolvendo morador de rua, entre outras.

potencialidades e aquisições para que os vínculos familiares e comunitários sejam fortalecidos. Com este objetivo, é que por meio de programas, projetos, serviços e benefícios, desenvolvem a assistência social como política de proteção social com vistas a garantir que todos, que dela necessitem, tenham direito a assistência independente de contribuição.

De forma mais específica, podemos dizer que o público-alvo dos CRAS são famílias e indivíduos cujos vínculos afetivos de relacionamento e pertencimento social estão fragilizados – por motivo de discriminação étnica, de gênero, por deficiência e etc. – e/ou que, também, vivenciam algum tipo de privação ou limitação associada à contradição da relação capital-trabalho. Desta feita, a demanda dos CRAS é composta, principalmente, por aqueles excluídos do trabalho, no que se refere à distribuição da riqueza socialmente produzida, seja por não conseguirem se inserir no mercado de trabalho, seja por, sendo participantes ativos no processo de produção capitalista, não partilham dos lucros devido à própria lógica de acumulação do sistema vigente.

Na garantia do atendimento de sua demanda, os CRAS possuem uma equipe de referência, regulada pela NOB-RH/SUAS e composta por técnicos de nível médio e nível superior, entre os quais psicólogos e assistentes sociais que – conforme as Orientações técnicas do MDS (2009) – entre as suas atribuições, tem a competência de:

- Acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS;
- Mediação de grupos de famílias do PAIF;
- Realização de atendimentos particularizados e visitas domiciliares às famílias referenciadas ao CRAS;
- Desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território;
- Realização da busca ativa no território de abrangência do CRAS e desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco;

Essas competências, específicas da equipe interdisciplinar do CRAS, buscam objetivar a política de assistência social, num intuito de, entre outras atribuições, superar ou amenizar as expressões da questão social. Sabemos que atribuir,

unicamente, aos CRAS esta responsabilidade é pairar sobre o mito de que é possível atingir a plena garantia das condições de cidadania no sistema econômico capitalista, como se as políticas públicas fossem capazes de, sozinhas, garantir o atendimento das necessidades básicas do indivíduo e sua família, reparando os danos da contradição capital-trabalho.

Sobre esse aspecto, numa visão até um pouco generalista, por desvalorizar as conquistas no campo da assistência social através, por exemplo, dos programas de transferência de renda – cuja discussão ultrapassa sinalizar se tratarem de práticas eivadas de iniciativas pautadas na centralidade do trabalho, como se todos os profissionais nela atuantes fossem desprovidos de capacidade crítica – Mota (2010, p. 145, grifo nosso) faz a seguinte afirmação para se referir à assistência social como tendo adquirido a condição de mecanismo integrador de diferentes políticas:

Esse processo responde por uma aliança invisível entre a manutenção do anti-reformismo, a preservação da dinâmica capitalista e o atendimento de necessidades imediatas da população, sem que se projete qualquer iniciativa que reponha a centralidade do trabalho, o seu valor de uso social no horizonte do acesso aos meios de vida, ora transformados em necessidades geradoras da assistência social. Para isso, utilizam uma tática *transformista* que desmonta e desqualifica os projetos, as ideologias e as práticas vinculadas ao campo do trabalho.

O que se pretende afirmar, nesse sentido, é que a política de assistência social está inserida numa teia de contradições e antagonismos que, ao mesmo tempo em que se volta ao atendimento da população *vulnerabilizada*, também reitera a condição de sujeitos excluídos quando não são ultrapassadas a concessão de benefícios numa perspectiva de autonomia e emancipação dos indivíduos.

Nos CRAS, o Serviço Social é a profissão que, atuante na política de assistência social, traça estratégias e alternativas para protagonizar sua demanda no contexto das instituições, fazendo com que a garantia de direitos, para além de uma preconização institucional, seja internalizada pelos cidadãos, de modo que se reconheçam como sujeito de direitos e, não mais, como público da ação benevolente do assistencialismo de outrora. E, neste aspecto, é preciso concordar com Mota (2010, p.49, grifo do autor):

Isto significa pensar a relação entre Serviço Social e questão social sem atrelá-la exclusivamente à luta pelos direitos e pelas políticas públicas, que – *fundamentais e necessários à sociabilidade e materialidade do trabalho nessa quadra histórica* – não cancelam o ideário emancipatório da humanidade. Aqui, estou falando de política e de teoria, posto que, além de consciência política, *é mister o conhecimento teórico para entender que não se pode enfrentar a questão social sem enfrentar o capitalismo.*

É, tendo em vista esse contexto contraditório de realização do trabalho interventivo dos assistentes sociais nos CRAS, que se objetiva compreender como se dá a **relação teoria-prática** de suas atividades profissionais, especificamente quando no uso do instrumento entrevista. Tal qual na pesquisa realizada no campo da saúde, esta teve o intuito de questionar a existência de fundamentação teórica, pelos profissionais, para entrevistar a demanda da instituição e, investigar acerca de como compreendiam a relação teoria-prática no meio institucional.

[...] é importante que o assistente social se organize para realizar a entrevista, considerando que sua ação esteja sustentada pelos eixos teórico, técnico e ético-político. O planejamento é uma mediação teórico-metodológica. Para tanto, o entrevistador tem de conhecer a política social para a qual se destina o trabalho da instituição; deve seguir a especificidade para a qual ela terá de responder (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 236-237, grifo nosso).

Para fins de análise seguem trechos da entrevista, específicos sobre o questionamento “Você utiliza alguma fundamentação teórica no uso da entrevista?”. Aqui, julgo necessário identificar, exatamente, qual a pergunta realizada para que fique claro que as diferentes concepções das entrevistadas, sobre o mesmo assunto, não tiveram relação com possíveis mudanças na forma de questionamento.

Fundamentação teórica não. No local de trabalho, a gente já tinha um pré-formulário que foi criado pra que a gente fizesse a coleta dos dados, mas o que eu procurava era não me prender só naquele tipo de formulário, pra que eu pudesse conhecer a família na sua totalidade e também tentar tirar dela quais as outras demandas nas quais a gente poderia intervir (assistente social 3).

Embora, categoricamente, tenha afirmado não utilizar fundamentos teóricos para realizar a entrevista, quando perguntado se identificava a relação teoria-prática no uso do instrumento, afirmou:

Eu percebo que sim. Porque eu acredito que, pra gente dar conta do que a pessoa vai trazer pra gente, a gente precisa de algum tipo de fundamentação, até mesmo porque o resultado da entrevista vai virar algo escrito, a gente vai precisar anotar, então, minimamente, a

gente tem que ter uma leitura. Pra fazer uma entrevista a gente tem que ter uma leitura teórica pra que possa dar subsídio a isso (assistente social 3).

Os trechos nos remetem a uma profissional que reconhece a relação teoria-prática como de fundamental importância na prática profissional, por ter especificado a teoria como indispensável na análise de conteúdo da entrevista. Todavia, demonstram que a assistente social 3 não tem clareza de onde a entrevista se “localiza” na articulação das três dimensões básicas do fazer profissional, ou seja, não transparece em seu discurso uma associação direta entre o instrumento e a capacidade analítica do assistente social durante o processo interventivo.

E aqui podemos fazer referência à concepção de instrumentalidade em Guerra (2009), quando afirma se tratar de uma determinada capacidade de objetivação da intencionalidade profissional, para a qual são criados e modificados instrumentos e meios para o alcance dos objetivos profissionais. Logo, não foi identificado em seu relato, pelo menos de forma direta, o uso do instrumento entrevista como um possível intercessor na objetivação da capacidade teleológica do assistente social.

Na perspectiva da assistente social 3, a entrevista é percebida, estritamente, como uma técnica de auxílio na coleta de dados que, conforme mencionado nos capítulos anteriores, muito mais se relaciona com a habilidade de se aplicar um determinado conhecimento, do que com o potencial de mediar uma prática interventiva (Trindade, 2001). Muito embora, no final da entrevista tenha mencionado: “Eu percebo que é um instrumento de coleta de informações que é muito importante sim, pra que possa subsidiar outras intervenções”.

Referir-se à entrevista, ressaltando que o uso de formulários não deve ser utilizado isoladamente no processo do conhecimento – e isso se percebe quando afirma que, para que pudesse conhecer a família na sua totalidade, procurava não se prender ao formulário – nos leva a refletir sobre quais seriam essas outras formas de conhecer a demanda durante o contato entre o profissional e o usuário dos serviços na instituição. Frise-se: Não se quer dizer que não existam outros instrumentos e técnicas que colaborem no processo do conhecimento, mas apenas destacar que essas outras possibilidades não foram apontadas pela entrevistada, tendo referido, em outro momento, tratar-se de “desdobramentos”.

“A família chega sempre com uma questão, mas aí a gente consegue fazer um desdobramento pra ver as outras questões, os outros lados. Não é só uma particularidade, vai se dividir” (assistente social 3).

De fato, o processo do conhecimento na perspectiva crítica não se relaciona com análises isoladas, dissociadas de contexto (histórico, cultural, ideológico, político, etc.), mesmo porque possuem especificidades complementares⁵⁹ entre si, porém, reconhecer essa complexidade idealmente, tal qual a relevância da teoria na intervenção profissional, não garante que a utilização do instrumento, na prática, também ocorra com esta intencionalidade, visto que, a teoria e a prática não são continuidade uma da outra, no sentido de que compreendendo uma a outra pudesse ocorrer de forma automática, pelo contrário, são categorias distintas que, todavia, se complementam; conforme Sarmiento (1994), em vez de identidades, teoria e prática compõem uma unidade na qual a prática fundamenta o conhecimento teórico.

O que a análise desse discurso nos sugere – devido ora negar o uso da teoria e, ora reconhecer sua utilização – é que, talvez, a assistente social 3 possa ter compreendido o termo “fundamentação teórica”, na pergunta realizada, como se o questionamento levantado se referisse a uma determinada teoria da entrevista, isto é, como se a discussão fosse sobre existir ou não uma teoria específica sobre o instrumento em si e sua forma de utilização; no entanto, nenhuma das outras três entrevistadas teve essa compreensão.

No caso da assistente social 4, o posicionamento diante da mesma pergunta foi, totalmente, oposto; tendo respondido com evidência: “Com certeza!”. Esta completou seu raciocínio, especificando que, no início de sua trajetória profissional não conseguia fazer essa articulação, por motivações – entre as quais: a quantidade de atividades desenvolvidas – que limitaram a utilização de sua capacidade crítica adquirida no meio acadêmico.

“Na verdade eu estou conseguindo fazer essa relação, um pouquinho melhor, agora depois do mestrado. Eu tive uma formação profissional muito boa, uma das coisas que, com segurança, eu afirmo, é que o meu processo de formação profissional me deu uma base teórico-

⁵⁹ [...] podemos dizer que há níveis e graus de conhecimento: oriundo da intuição, oriundo do entendimento e oriundo da razão crítico-dialética (como o nível mais alto do conhecimento), que se constituem em momentos distintos, porém complementares (GUERRA, 2009, p. 5).

metodológica muito boa. Mas eu acabei me afastando da academia porque assim que eu me formei, eu fui trabalhar no interior que ficava distante, mil quilômetros daqui [...]. Quando eu caí na prática, e aquela avalanche de exigências, de demandas que tinha que resolver, eu não conseguia parar pra refletir e pra pensar a respeito da minha prática profissional, eu não tive esse tempo. Na Vale, eu foi engolida pelo modo de produção capitalista, pelas novas tecnologias de produção, principalmente a questão do toyotismo japonês, a questão de você ser envolvido nos processos da empresa, de você ser um colaborador, de você vestir a camisa da empresa [...]. Então, você vai se alienando. Eu tinha vontade de não me perder do Serviço Social, mas as investidas da empresa eram tão grandes que, nem que eu quisesse, eu conseguia [...]. Ao mesmo tempo ainda que eu tivesse essa capacidade crítica, tanto no município, quando na Vale, eu não podia exercer isso de uma forma autônoma porque no município pequeno, onde eu era sozinha, tinha a questão de eu ser mandada – pelo prefeito, pelo vereador, pela secretária, pela primeira dama – [...] na verdade eu recebia ameaças constantes em relação a minha empregabilidade [...]. A partir do momento que eu tive um vínculo efetivo, e esse vínculo efetivo foi contemporâneo à experiência do mestrado, então, isso potencializou”.

Quando questionada acerca de como identificava a articulação teoria-prática durante suas intervenções no CRAS Tapanã, especificou a centralidade no método para fundamentação de sua prática profissional:

“Principalmente eu me aprofundi na questão do método, o método da teoria social, em que você tem que apreender seu objeto e a essência desse objeto. Então você tem que articular as dimensões, a universalidade, a singularidade, a particularidade, até que, de fato, você consiga exercer a mediação”.

E, posteriormente, complementou sua fala explicando como a relação teoria-prática deve ser materializada: “Valorizando essas três dimensões. A famosa dicotomia entre teoria e prática, que o projeto orienta que não deve haver, que na verdade fazem parte de uma mesma totalidade, e uma deve complementar a outra”.

É interessante observar que a assistente social 4, dentre todas as entrevistadas, é a única que estabelece uma ligação direta entre sua atuação profissional e a Teoria Crítica, tendo, simultaneamente conseguido se autoquestionar, apontando momentos da sua trajetória profissional em que essa relação teoria-prática, que lhe é fundamental, não acontecia, justificando a motivação para tal e, associando, principalmente, ao seu distanciamento das discussões acadêmicas.

Neste ponto, diante de toda a discussão já exposta e, com vistas a evitar que esta se tornasse demasiadamente repetitiva, não há necessidade de reiterarmos a relevância de se estabelecer a relação teoria-prática e nem de retomarmos a discussão de Guerra (1998) acerca da dicotomia teoria/prática, mas de ser ressaltada a concepção de Martinelli (2005) quando no uso da expressão “falsidade de consciência” de Lukács, à qual nos referimos no início dessa discussão.

A assistente social 4 relatou que a lógica capitalista, movente das relações estabelecidas no âmbito da empresa em que trabalhava no início de sua carreira profissional, não lhe possibilitava que enxergasse possibilidades e alternativas para desenvolver sua atuação crítica, visto que, o discurso da empresa era marcado pelo interesse de fazer com que os trabalhadores nela atuantes, de alguma forma, se sentissem beneficiados pela participação de sua rotina produtiva e práticas de desenvolvimento empresarial que, segundo a própria entrevistada, colaborava para que sua prática profissional fosse alienada.

Embora com suas especificidades, esse pode ser considerado um exemplo contemporâneo do que Martinelli (2005) estava se referindo ao expor as contradições da sociedade capitalista desde sua fase industrial. A autora faz menção aos efeitos nefastos que essa lógica de acumulação trouxe para o contexto social, tendo se detido, principalmente, aos seus fins “alienadores” numa sociedade mediatizada pela posse privada de bens.

De acordo com Martinelli (2005), esta “falsa consciência” surge no modo de produção capitalista como uma forma de alienar o trabalhador de conhecer o real, de problematizar a forma desigual de acumulação de riquezas e, de enxergá-las como um processo histórico passível de ser superado, para não dizer extinto.

Nesse processo, a alienação realiza-se enquanto manobra de dominação e forma de perpetuação dos antagonismos da sociedade capitalista. “Penetrando na consciência das pessoas, leva-as a não mais se reconhecerem nos resultados ou produtos de sua atividade, a se tornarem alheias, estranhas, alienadas, enfim, até mesmo à realidade onde vivem” (MARTINELLI, 2005, p.62).

Tendo ampliado a discussão para o fato da alienação, que a lógica empresarial lhe impunha e, conseqüentemente, exposto que isto lhe absorvia o

tempo para ponderações críticas do seu fazer profissional, a assistente social 4 fez uma associação direta à academia, especificamente no que tange a formação do assistente Social, como esta sendo parte fundamental para o rompimento de práticas alienantes.

Ao tratar da discussão da instrumentalidade e seus desdobramentos no Serviço Social, no âmbito acadêmico, a assistente social 4 afirmou “Sinceramente, até um pouco triste, eu falo que a formação que eu tive, a formação hoje, que eu vejo aqui, não chega nem perto” e, ressaltou que aprendeu a entrevistar no dia-a-dia:

“Na prática! Eu confesso que embora a minha formação tenha tido embasamento teórico muito legal, faltou um pouco... a própria lamamoto fala assim ‘tem as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-interventiva’. Então, a parte técnico-interventiva faltou. Foram enfatizadas as duas dimensões, mas a técnico-operativa faltou [...] eu senti um pouco de falta desse técnico-operativo. Eu me lembro que, basicamente, a única coisa que eu tenha explorado um pouquinho mais foi a questão de planos, programas e projetos. Eu lembro que eu tive um módulo de uma disciplina, que foi muito boa, além disso, nada mais! Então eu aprendi fazer na prática profissional”.

Aqui é importante salientarmos que, de fato, lamamoto considera haver três dimensões básicas do exercício profissional, “[...] o projeto profissional expressa uma condensação das dimensões ético-políticas, teórico-metodológicas e técnico-operativas no Serviço Social, englobando a formação e o exercício profissional” (IAMAMOTO, 2007, p. 186). Porém é necessário destacar – para que não transpareçam dúvidas sobre se estar centralizando a discussão das dimensões nesta autora – não ser a única na comunidade científica. Conforme apresentado nos capítulos anteriores, em Santos (2006), mesmo com o uso rotineiro da expressão “dimensões” pelos profissionais do Serviço Social, não há muitas publicações específicas sobre a temática.

Sobre ter aprendido a entrevistar no decorrer de sua prática profissional, a assistente social 3 faz afirmativa semelhante e, se refere à “entrevista do Bolsa Família” – meio utilizado por todos os CRAS para inscrever famílias nesse programa de transferência de renda – como sendo um formulário com fim em si mesmo, que não possibilita conhecer as especificidades da demanda.

“Eu aprendi a entrevistar entrevistando [...] eu aprendi na prática porque a gente chega e já tem um formulário. No início eu prendia só àquelas coisas do formulário, aí depois eu ficava pensando: ‘meu deus, é isso?’, ‘faltou eu saber tal coisa da família!’. Eu ficava meio desesperada, aí começava a fazer anotações no final do formulário pra coisas que eu tinha que lembrar de perguntar, pra colocar no campo das observações”.

Aqui, mais uma vez, apontamos Sarmiento (1994), quando nos referimos à relação teoria-prática, para compreender que à prática cumpre fundamentar a teoria, enquanto que esta permite que aquela seja reelaborada. Nesse sentido, é possível afirmar que, numa perspectiva crítica, embora a prática profissional embase a discussão teórica dos instrumentos e, neste caso, embora as assistentes sociais tenham aprendido a entrevistar na prática, este conhecimento adquirido no campo, em meio às intervenções, não é suficiente para que julguemos se tratar da utilização de um instrumento na referida perspectiva.

É necessário que o instrumento seja criado e recriado à luz da teoria crítico-dialética e, de maneira constante para que – mesmo que a nossa capacidade teleológica de conhecimento do real seja sempre aproximativa, conforme referido em Pontes (2010) – possamos chegar o mais próximo possível da realidade da demanda do Serviço Social.

Voltando-se para o meio acadêmico, a assistente social 3 relatou sua experiência na graduação, seu processo de formação, dizendo ter sido bastante limitada a análise dos instrumentais.

“Quando eu fiz o curso de Serviço Social, o professor responsável pela disciplina de instrumentais não discutiu ela como um todo, tanto é que eu tive muita dificuldade na hora da atuação, de diferenciar os diversos instrumentais. Então eu tive que fazer como a maioria faz, a gente vai ter que ler, vai ter que pesquisar pra saber diferenciar e pra saber se posicionar diante dos outros colegas também”.

Dando prosseguimento, sinalizou como achava que a sua formação poderia ter contribuído para que o seu domínio acerca da instrumentalidade do Serviço Social e aplicação dos instrumentos e técnicas fosse ainda maior.

“Eu acho que deveria ter sido mais discutido o unho teórico de cada instrumental, acho que os professores poderiam ter, de certa forma, criado uma estratégia pra que a gente, minimamente, aprendesse a utilização daquele instrumental, uma metodologia específica pra aquela disciplina. Tipo: ‘vamos estudar *laudo*, vamos criar uma situação... como é que a gente vai dar um *parecer*, o que é um

parecer, quais são os autores que discutem isso, como é a construção disso diante de uma realidade que é posta pra você enquanto profissional”.

Referindo-se à perspectiva teórica que cerca a instrumentalidade, cabe fazermos uma ponderação no sentido de que, a ausência de uma substancial discussão acerca dos instrumentais, especificamente, no âmbito acadêmico não parece partir de uma *má vontade* dos docentes. Transferir essa responsabilidade apenas aos docentes é minimizar um problema que, conforme visto em capítulos anteriores, tem uma explicação localizada na própria história do Serviço Social, da qual fazem parte tanto os docentes, quanto acadêmicos e profissionais da categoria.

Conforme vimos, em Netto (1990) a Teoria Crítica nos leva a considerar que realidade é bastante dinâmica e movente e, faz com que nos forcemos a estar sempre atentos ao seu movimento para da conta de sua complexidade. Diante desse pressuposto e, sendo bastante genéricos, podemos enxergar a dinamicidade que envolve a história do Serviço Social quando identificamos sua gênese marcada por ações filantrópicas ligadas à igreja que, passando a profissionalizar-se, para dar conta da complexidade de questões que a demanda emergida da relação capital-trabalho lhe impunha, são influenciadas por técnicas de abordagem e estudo de caso de outros países, sobre os quais destaco a influência norte-americana, cujas referências tão calcadas no tecnicismo e tão avessa à criticidade começam a ser questionadas apenas em meados da década de 1960, através de algumas das manifestações do movimento de reconceituação, muito embora, este também tenha colaborado para que os instrumentos fossem, de certa forma, esquecidos no meio acadêmico, sob o temor de retorno a práticas conservadoras anteriores. Enquanto que, hoje – nos poucos anos de história que tem o Serviço Social brasileiro e, mesmo que timidamente, quando em comparação a gama de publicações voltadas para problematizações da dimensão teórico-metodológica – diferentemente do período de sua constituição como profissão, já é sentida a necessidade de que a discussões que envolvem a dimensão técnico-operativa, nas quais se encontram a instrumentalidade e os instrumentos, sejam articuladas a uma fundamentação teórico-metodológica; enfim, já são sentidos os rebatimentos da lacuna deixada pelas poucas problematizações críticas sobre a temática dos instrumentais.

E, essa inquietação que, aos poucos vem surgindo no Serviço Social, pode ser observada tanto nas diversas discussões de Yolanda Guerra acerca da instrumentalidade, quanto nas discussões específicas sobre os instrumentos do Serviço Social em Helder Sarmiento, quanto, nos demais publicações e artigos de revistas científicas apontados em nossa discussão; assim como, no próprio relato de todas as entrevistadas que referiram, sem qualquer aparência de dúvida, existir a necessidade de ampliar a problematização crítica em torno dos instrumentos. Portanto, salientamos que a justificativa para as limitações dessa discussão não se detém aos docentes, mas se assenta em toda a trajetória do Serviço Social que, por diversos momentos, priorizou a dimensão teórico-metodológica da profissão.

Considerando a academia enquanto um campo de grande produção teórica – para não dizer principal – é necessário destacar que, embora identificar limitações quanto ao ensino dos instrumentos durante a formação acadêmica seja louvável, ou melhor, crucial para haver processos de mudanças; quando nos referimos ao instrumento na perspectiva crítica, entendemos que, tão importante quanto é que sejam revistas, simultaneamente, as próprias condutas interventivas do profissional, num esforço de autocrítica para que o intuito de refazer o movimento do real para compreender sua lógica de constituição, singularidades e particularidades não seja uma possibilidade exterior ao assistente social, mas que lhe auxilie, inclusive, na compreensão de sua própria realidade em meio às relações sociais intrínsecas do capitalismo, num tentativa de analisar a profissão diante das condições de trabalho que, no caso, se constituem nas condições dos CRAS Tapanã e Jaderlândia.

Em outros termos, passar da análise profissão para o seu processamento no âmbito de condições de trabalho e relações sociais determinadas representa um avanço importante. Essa perspectiva incorpora os avanços teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos acumulados nas últimas décadas e, ao mesmo tempo, abre um leque de possibilidades, ainda não integralmente exploradas, no sentido de afinar, com maior rigor, as propostas analíticas sobre o Serviço Social com as provocações e desafios enfrentados no dia a dia do trabalho cotidiano (IAMAMOTO, 2007, p. 181-182).

Outra categoria de análise compreende a **entrevista enquanto instrumento de mediação**. Conforme mencionado anteriormente, a entrevista compreendida como meio de potencializar a mediação auxilia no processo do conhecimento e, ainda, torna capaz a materialização do leque de possibilidades ao qual lamamoto

(2007) se refere na citação anterior, compondo a “palheta do instrumental” do assistente social, de acordo com Lewgoy e Silveira (2007, p. 234, grifo nosso):

Desse modo, torna-se relevante retomar a temática sobre entrevista, entendendo-a como um dos instrumentos que, dialeticamente articulado aos demais, vai compor a palheta do instrumental que viabiliza a operacionalização nos processos de trabalho do assistente social.

Sobre esse aspecto, a assistente social 4 transparece reconhecer, em seu discurso, o potencial de instrumento mediador ao qual temos nos referido no decorrer de nossa argumentação. Mesmo não tendo sido feita uma pergunta direta nesse sentido, durante seu relato afirmou: “Eu acho que a entrevista é a primeira aproximação⁶⁰ que você tem com a realidade daquela pessoa [...] quando você começa a explorar a realidade, você vai vendo que o que está por trás da aparência, é bem mais complexo”.

Tanto compreende a entrevista como instrumento potencializador da mediação que, quando perguntado sobre o tipo de entrevista que realiza, não afirmou categoricamente um modelo ou outro, visto que em sua compreensão, mais importante que isso é o processo que a entrevista viabiliza para o conhecimento da realidade do usuário e que, sua classificação, irá variar com a situação que atende.

“Na verdade, tipo eu não sei se existe... entrevista estruturada, semiestruturada... aliás, existe! [...] Mas isso varia muito do momento. Por exemplo, se é algo que eu já estou acostumada a fazer [...] aquela avaliação pra ver se a pessoa atende aos critérios do Programa Bolsa Família ou não; nesse momento, eu me foco na questão da renda, na renda per capita, na composição familiar, estrutura de moradia [...] então, varia muito da situação”.

Diferente da assistente social 3, que relatou:

“Eu utilizo a entrevista semiestruturada porque a gente já tem um questionário, um formulário próprio, mas sempre nesse pensamento de tentar transcender aquilo que está posto [...] tentando desenvolver outras coisas que não estão nele, pra que a gente possa atender”.

Nota-se, que as duas entrevistadas referenciaram o intuito de suas intervenções, de ultrapassar os questionários fechados, dentre os quais, em determinados momentos, exemplificaram tratarem-se daqueles voltados para o

⁶⁰ Mais uma vez, semelhante a assistente social 1, a entrevista é identificada pela assistente social 4 como uma primeira aproximação com a realidade daquele com o qual o Serviço Social intervém, todavia, esta primeira aproximação parece estar muito mais relacionada à abordagem. Para o retorno da discussão desses dois instrumentos, ver item 3.1.

ingresso de pessoas no Programa Bolsa Família, sendo que, a diferença entre ambas é que a assistente social 4 aponta essa necessidade de forma mais evidente, deixando claro que quando isso ocorre, está superando a aparência dos fenômenos para aproximar-se de sua complexidade, isto é, está utilizando o instrumento como mediador no processo do conhecimento.

Enfim, observa-se neste discurso a abordagem realizada nos capítulos anteriores, em Pontes (2010), sobre a categoria de mediação, pois transparece que a intervenção da assistente social 4 é calcada na totalidade, regida pelo interesse de uma associação entre o mediato e o imediato, potencializada pelo uso do instrumento entrevista para conhecer a realidade do usuário do CRAS em sua particularidade, essencial para a postura profissional crítica. Assim como, reitera as argumentações de Sarmiento (1994) no que tange ao instrumento enquanto mediações da prática profissional.

O que, de fato, não ficou evidente no discurso da assistente social 4 foi a percepção de diferença entre a entrevista de cunho interventivo e a entrevista enquanto metodologia de pesquisa. No entanto, sua argumentação nos sugere que considera haver uma diferenciação entre ambas, isso porque houve momentos de seu relato em que se referia à entrevista que realizava no CRAS e em outros momentos em que citava a sua utilização como instrumento de pesquisa de campo, nas quais apresentava propostas e finalidades distintas.

“Você permanece sério, você permanece com a sua postura, você permanece com a sua postura de pesquisador, mas como você já tem a sua orientação metodológica, naquele momento você já vai tratando a sua análise. Então, na verdade, eu acredito que a entrevista tem uma posição neutra que é relativa, ela deve ter uma posição neutra, mas que enfim... é relativa, diante de todos esses fatores”.

No que se refere à utilização da entrevista pela sua equipe de trabalho a assistente social 4 afirmou: “Eu, infelizmente, percebo que ela é um pouco superficial, não vai muito além da aparência”. E, quando perguntado se percebia sua equipe de trabalho consciente da relação teoria-prática na hora em que eles estão fazendo a entrevista ou utilizando outro instrumento, afirmou que “não”, tendo reiterado, mais uma vez, que reconhece esse problema como advindo da academia.

“Como eu falei pra você, infelizmente, o que eu percebo é que a qualidade da formação profissional aqui em Belém, ela está muito aquém da formação no Sul do país. Eu digo isso a partir do meu estágio em docência, eu fiz estágio no sexto e no sétimo período. Eu fiquei abismada [...] eu fiquei, realmente, entristecida de ver que algumas coisas que na época deles eu já estava batida e rebatida eles não tinham nem noção! Categorias básicas como *questão social*, sem ter noção clara e exata do que é a relação trabalho, do capital. Realmente é muito complicado! E aí você fica imaginando como é que vai ser esse profissional”.

A assistente social 4 salientou que só houve mudanças no uso da entrevista pela sua equipe de trabalho, no CRAS Tapanã, após manifestação de greve, da qual afirma ter sido organizado um seminário com indicações de propostas para mudanças na conduta interventiva da equipe de referência para melhor atender aos interesses dos usuários dos serviços. Em sua fala deixou transparecer o que mencionamos acerca da assistente social 3 quando se referiu à “entrevista do bolsa família” e, sobre a qual, a assistente social 4 ratificou corresponder a uma entrevista fechada que não garante o conhecimento das reais necessidades da demanda.

“A gente fez um seminário, onde a gente expôs as nossas condições de trabalho e quais seriam aquelas condições mínimas que a Política de Assistência Social exige. Nós fizemos um planejamento em cima dessas condições e, após esse seminário, chegamos com esse planejamento e falamos ‘a partir de hoje nós vamos trabalhar dessa forma, a gente não vai mais consumir o nosso tempo fazendo entrevista de Bolsa Família sem fazer um acompanhamento, sem fazer uma visita e etc. [...] depois desse momento nós – eu, a outra assistente social e a psicóloga – nós começamos a atender alguns casos em conjunto, a gente atendia individualmente, fazia um levantamento das condições de vida daquela família e depois a gente marcava uma entrevista em conjunto, até pra debater com o usuário algumas opções, algumas alternativas que a gente poderia propor pra ele”.

Sobre o mesmo questionamento, a assistente social 3 afirmou que sua equipe de trabalho, durante o período que trabalhou no CRAS Jaderlândia, também discordava do tipo de entrevista que vinha sendo feito para inclusão de famílias nos programas, porém, não chegou a identificar como percebia a relação teoria-prática no uso do instrumento pela sua equipe:

“Lá as colegas tinham esse mesmo olhar, então era muito bacana, porque não se prendia só ao que estava escrito, e era bacana porque depois a gente conseguia discutir a respeito daquilo e pensar numa forma de intervenção coletiva pra situação daquela família”.

Portanto, o que se percebe é que considerar a entrevista como instrumento de mediação não parece ser unanimidade no contexto dos CRAS Tapanã e Jaderlândia. Desta forma, embora não se possa dizer, taxativamente, que a prática profissional desenvolvida nesses campos da assistência social está, qualitativamente, comprometida, devido à problemática de sua articulação teórico-metodológica, é possível apontar que se encontra, no mínimo, limitada em virtude a ausência de domínio do instrumento técnico-operativo cercear a possibilidade de o profissional conhecer a essência do problema com o qual intervém.

Numa atuação que, por vezes, no campo da assistência social, reitera a condição de excluído da população que, conforme refere a PNAS, está em “situação de vulnerabilidade e risco social”, o assistente social que não compreende o instrumento em articulação à fundamentação teórica, tem dificuldade de compreender sua perspectiva teleológica marcada no argumento de Lewgoy e Silveira (2007, p. 234): “O uso do instrumento só é possível em ligação com a consciência do fim da ação do trabalho, tornando-se, assim, um objeto social, o produto de uma prática social, de uma experiência social de trabalho”.

Outro aspecto abordado na área da saúde que, também, foi analisado na área da assistência social se refere aos **fatores externos de influência**, sobre os quais Lewgoy e Silveira (2007), além de Garret (1988), é uma das autoras que considera o espaço físico como importante para a realização da entrevista. Esta, ao apontar as etapas e passos essenciais de sua aplicação, afirma: “O terceiro é delimitar o horário e o espaço físico onde será realizada a entrevista, ou seja, um local que propicie a comunicação, o relacionamento e o respeito ao usuário (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 237)”.

Muito embora, tenha mencionado participação em manifestações de greve, em virtude das más condições estruturais da instituição que, afirmou não serem adequadas para a garantia dos fins da política de assistência – momento este em que, ao relatar que o CRAS Tapanã, além do espaço para a equipe técnica, dispunha de apenas um banheiro público, uma sala de espera com cadeiras insuficientes para pessoas com prioridade, questionou “Como que eu vou garantir direitos, violando direitos? Eu me recuso!” – a assistente social 4 não relacionou possíveis dificuldades na realização da entrevista, especificamente, com o ambiente

de trabalho, não considerando este fator como o de maior relevância quando no uso do instrumento, mas sim, como tendo influência direta sobre a intervenção e uso da entrevista, o histórico de vida do profissional e suas relações sociais.

“Como eu estou estudando a questão de identidade e representação e, isso faz parte de todas as tuas relações sociais, de todo teu histórico de vida, então, durante essas vivências você adquire valores, você estabelece um projeto de vida, ideologias diferenciadas e, queira ou não, isso, no momento da entrevista, acaba te influenciando, ainda que você não interrompa pessoa no momento”.

Ainda sobre os fatores de influência, a assistente social 4 afirmou que outras possíveis limitações, no uso da entrevista de forma crítica, se relacionam com o excesso de demanda para o tamanho da equipe e, por sua vez, a sobrecarga de trabalho: “Infelizmente, devido ao volume de trabalho, eu não tenho como fazer uma entrevista mais aprofundada [...] acaba impedindo que a gente exerça essa outra entrevista”.

Nesse aspecto, a assistente social 3 foi a única que relacionou as limitações para fazer a entrevista diretamente com o ambiente institucional, ressaltando que o CRAS Jaderlândia não oferece salas próprias para o atendimento individualizado.

“A primeira questão é o ambiente de trabalho, porque como é que aquela pessoa que está sendo entrevistada, vai se sentir segura pra dar aquelas informações, se tem mais duas pessoas do lado, com outras pessoas sendo atendidas? Ela vai olhar pro lado e vai dizer: ‘não vou falar! [...] porque eu vou ser exposta, de repente essa pessoa é meu vizinho, vai falar pra comunidade’. Então eu acho que nesse sentido, as salas deveriam ser individuais pra que se estabelecesse mais essa relação de confiança e a gente conseguisse levar mais pra frente [...]. Imagina três pessoas atendendo numa sala! Eu já tive situações em que a pessoa que eu estava tendendo parou de falar comigo e já começou a falar pra outra pessoa do lado. Aí ela ‘eu conheço essa senhora! A luta dela é muito grande’. Aí eu falo: ‘Mas vamos voltar pra cá, pro que a senhora está me trazendo, a outra senhora é outra situação’. Então, às vezes, a gente percebia que a situação era muito difícil, e eu ia lá e pedia pra parar encaminhar os usuários, mas eu também dava uma satisfação pro usuário, dizendo que a gente estava com uma situação muito complexa e que, por isso, a gente ia parar de chamar. Mas a coordenação não tinha esse entendimento, tinha que atender, tinha que atender [...] Então como que eu vou poder continuar uma entrevista onde tem mais duas pessoas sendo atendidas? Não tem como!”.

Teixeira (2010), para citar apenas um exemplo, ressalta, baseada em pesquisas do CRESS/SP, que além das condições físicas, outros fatores bastante

significativos interferem na prática profissional da equipe de referência do CRAS, com destaque para o quantitativo de profissionais e sua qualificação:

A pesquisa realizada pelo CRESS-SP, com 98 CRAS, de 77 municípios do Estado de São Paulo, com 198 profissionais ouvidos, apontou que a maioria revela satisfatórias as condições físicas para o exercício profissional, embora apontem a necessidade de melhoria dessas instalações, como ampliação, aquisição de equipamentos, acessibilidades aos espaços físicos, sendo apontadas como as maiores dificuldades a quantidade de trabalhadores para compor o quadro profissional do CRAS, além de sua qualificação para o exercício profissional, semelhante às queixas dos profissionais dos CRAS de Teresina (TEIXEIRA, 2010, p. 290).

Tanto é significativa a qualificação profissional, aliada a adequação da estrutura física do CRAS que – além de tê-las citadas e acrescentado outras necessidades identificadas pelos assistentes sociais entrevistados, tais como a autonomia profissional e estabilidade no trabalho – a própria autora enfatiza seu argumento citando Flávio Castro (2008) em *Capacita SUAS*:

As potencialidades dos serviços, contudo, podem esbarrar nas condições e meios de trabalho. Como destaca Castro (2008, p. 101), “espaços físicos adequados não garantem o bom desenvolvimento das atividades de atendimento integral às famílias; mas essas atividades, com metodologias bem estruturadas, inversamente, terão dificuldade de se desenvolver em equipamentos precários”. Logo, deve haver uma conjunção de esforços para garantir bom atendimento (TEIXEIRA, 2010, p. 292, grifo nosso).

Considerando, pois, as discussões em torno dos instrumentos e, os fragmentos de depoimentos das assistentes sociais apontando para limitações na utilização crítica da entrevista, que envolve tanto a problematização do espaço físico quanto da competência profissional, o questionamento final propôs que estas identificassem quais seriam as possibilidades para que o instrumento adquirisse um perfil diferenciado, compreendido como ferramenta de auxílio no processo do conhecimento. Foram, portanto, sinalizadas propostas direcionadas à necessidade de qualificação técnica, tal qual apontamos em Teixeira (2010), enfatizando a articulação entre a academia e as instituições, sobre a qual discutimos anteriormente, num esforço de propiciar o fomento de pesquisas científicas.

“O que eu penso, pela minha experiência [...] só na prática, prática e prática eu não vi uma integração tanto de outras políticas, de outros setores, de outros ramos de atividade com a academia e com os nossos conselhos, sindicato, pra que haja essa atualização, a questão da qualificação, do aprimoramento profissional, então, eu

acho que deveria haver uma articulação maior entre a academia e entre os espaços [...] Como eu te falei, eu tive uma boa formação, e não é que eu esqueci tudo, mas é como se desse um apagão e eu só vim lembrar agora, parece que eu lembrei das coisas que eu estudei na graduação só agora, depois de dois anos pra cá, quando entrei no mestrado, então se você se afasta dessa discussão, que até a própria pesquisa proporciona, você, na verdade, acaba sendo engolido pela prática e, enfim, o seu exercício acaba se tornando residual, imediatista, você só vai reproduzir as demandas que lhe são postas, você não vai agir em cima ou a partir das necessidades reais do usuário. Então eu acho que falta essa articulação e, a pesquisa é uma das possibilidades que a gente, enquanto profissional, precisa explorar (assistente social 4).

“Primeira coisa, eu acredito na qualificação técnica do profissional. Isso é inevitável. Porque, por exemplo, uma pessoa que já tem anos de experiência, só lendo aquele questionário; coloca do lado de uma pessoa que está vindo do mestrado, está vindo de uma especialização, essa pessoa tem uma leitura diferente do uso daquele instrumental [...]. A qualificação diz muito do profissional. Tem muita gente desvinculando a teoria da prática, mas a teoria vai te ajudar nesse sentido, vai aparecer aí! Não é só aquilo pra ser lido. Então, a primeira coisa é a qualificação profissional e investir na sua qualificação. Mas, também, o local de trabalho investir na capacitação daquele profissional, porque a política é dinâmica, vive tendo alterações. Já há uma publicação do final de 2013 da nova tipificação dos serviços assistenciais. Mediante essa nova tipificação, como é que os profissionais vão intervir? É desse mesmo jeito, lendo questionário? Lançou-se aí um instrumental, também, de acompanhamento das famílias, é um monte de coisa pra ser preenchida, mas dentre esse monte de coisas: ‘Que qualificação eu tenho pra ter uma leitura pra além?’ Pra saber: ‘Essa família, eu posso encaminhar pra isso? Posso encaminhar pra aquilo? A gente sempre esbarra nisso” (assistente social 3).

Diante de todas as ponderações até aqui apresentadas, para concluir, fazemos referência à Lewgoy e Silveira (2007), especificamente em relação ao potencial da entrevista no âmbito da prática na assistência social, por considerarmos que os CRAS, por serem porta de entrada da demanda da assistência social, têm objetivos para os quais intervir exige muito mais que o conhecimento da PNAS ou de um Projeto Profissional, mas, principalmente, exige que a articulação entre as três dimensões básicas do exercício profissional se realize afastando dicotomias entre a teoria e a prática e reconhecendo o campo de possibilidades que os instrumentos interventivos para uma atuação consciente diante das situações de vulnerabilidade dos usuários.

Se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida [...]. Nessa perspectiva, ela é capaz de produzir

confrontos de conhecimentos e informações que, pouco depois, irão, de maneira sistematizada e inteligível, ganhar a arena pública e participar, em maior ou menor escala, da construção das sociedades e definição de seus rumos (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 235).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os relatos apresentados e as breves análises tecidas retrataram como tem se dado a prática profissional dos assistentes sociais na área da saúde e da assistência social, especificamente no uso do instrumento entrevista no HCGV e nos CRAS Tapanã e Jaderlândia. Mesmo não sendo capaz de representar toda a discussão que abarca as políticas de saúde e assistência social, no que tange à dimensão técnico-operativa do Serviço Social, se consideramos o perfil dos sujeitos entrevistados, com larga experiência profissional e/ou considerável qualificação técnica, temos uma amostra que, embora pequena, é significativa.

A pesquisa bibliográfica, para a qual foram feitas análises de livros, artigos científicos, dissertações de mestrado e tese de doutorado, identificou que a trajetória histórica dos instrumentos no Serviço Social é marcada por períodos tecnicistas, nos quais o uso do instrumento possuía uma finalidade pragmática, tendo estado restrito à imediatividade dos fenômenos e, também, marcada por momentos de sua “negação” pela comunidade científica, no que se refere ao desmerecimento do seu potencial de auxiliar no processo do conhecimento, que se fundou no temor que retorno às práticas conservadoras da gênese da profissão.

Contemporaneamente, a problematização acerca dos instrumentos vem, aos poucos, ressurgindo com uma perspectiva diferenciada de ou identificar a necessidade de maiores questionamentos ou, de realizar as primeiras aproximações de uma discussão pautada na sua articulação com a dimensão teórico-metodológica da profissão.

Diante dessa necessidade, de revisitarmos a discussão da instrumentalidade no Serviço Social, sobretudo, de criticar o uso aleatório e espontâneo dos instrumentos nas instituições, além de análises teóricas, foram realizadas entrevistas com quatro assistentes sociais, para que pudéssemos, de fato, nos aproximar da realidade dos profissionais que usam o instrumento entrevista em sua prática profissional, com vistas a reconhecer, no campo institucional, a carência de problematizações de que a história nos evidenciou.

Na área da saúde, a pesquisa demonstrou que os profissionais têm dificuldade de perceber a relação teoria-prática quando no uso da entrevista no ambiente hospitalar, tendo associado seu uso, principalmente, ao preenchimento de formulários.

Foi identificado que as assistentes sociais não relacionam à entrevista o atributo de instrumento mediador no processo do conhecimento, tendo transparecido em seus discursos que a dicotomia teoria/prática é bastante presente no atendimento em saúde das urgências e emergências.

As entrevistadas sinalizaram, também, que não veem na estrutura física o principal empecilho para o uso da entrevista e, tendo reconhecido, de forma evidente, o imperativo de se discutir criticamente o uso desse instrumento – visto que, inclusive, uma das entrevistadas admitiu não identificar teoria quando faz entrevistas – apontaram como soluções para superar a sua utilização deficiente: a necessidade de que sejam reelaborados modelos para que fosse possível coletar mais informações na primeira entrevista com o paciente, assim como, a necessidade de que a academia alterasse a forma de ensino voltada à prática profissional, com uma associação ao campo de estágio de forma mais eficiente.

No campo da assistência social, embora as assistentes sociais tenham manifestado posicionamentos semelhantes a respeito do uso da entrevista, entre as quais a deficiência do ensino na formação acadêmica do Serviço Social, estas se mostraram mais conscientes acerca de como se dá a articulação das três dimensões do exercício profissional com o instrumento interventivo.

Em seus depoimentos evidenciaram que a relação teoria-prática é essencial para garantir a prática profissional crítica, apesar de apenas uma das assistentes sociais tenha especificado o uso do da entrevista de forma associada à Teoria Crítica e identificado o instrumento como ferramenta de mediação.

Embora, tenham sido mencionados formulários de entrevista, com especificações taxativas sobre os tipos de entrevistas que realizam na instituição, o intuito de superar a utilização do instrumento com fins pragmáticos se mostrou evidente.

Diferentemente da área da saúde, uma das entrevistadas identificou o ambiente físico como um limitador da utilização da entrevista, enquanto que outra associou possíveis dificuldades de sua realização a valores vinculados ao histórico de vida do profissional.

Por fim, também fizeram propostas sobre o que deveria ser feito para que a utilização da entrevista ultrapassasse o conservadorismo de seu uso, identificado por uma das entrevistadas quando fez referência aos demais profissionais de sua equipe de trabalho. Nesse intento, ambas se referiram à necessidade de melhor qualificação técnica advinda da academia, assim como foi ressaltada a necessidade de investimento em aprimoramento da própria instituição.

Diante dos depoimentos apresentados, o que se observa é que tanto na área da saúde, quanto na assistência social, há limitações acerca da compreensão crítica da entrevista, estritamente no que se refere a sua concepção de mediação constituinte da prática profissional, relacionada à leitura de realidade e a um projeto social, tal como referenciado em Sarmiento (1994).

A análise identificou que a dicotomia teoria/prática, aludida em Guerra (1998), talvez não se situe no descaso pela intervenção à qual fez referência, mas na alienação do profissional sobre o processo do trabalho. Isso porque, todas as entrevistadas sinalizaram o interesse de desenvolver intervenções de maneira apartada de qualquer tendência pragmática e imediatista, porém, nem todas conseguiram identificar qual seria a forma de materializar a criticidade envolta no processo do conhecimento calcado na perspectiva dialética, na qual a mediação tem papel preponderante, já que, conforme Pontes (2010), se compreendida em sua totalidade, permite a articulação dinâmica entre as singularidades que compõem a realidade, de forma a que o profissional se aproxime da essência dos fenômenos.

Todavia, é pertinente destacar que, apesar de a intencionalidade da intervenção profissional, pautar-se numa perspectiva de mudanças e superação da superficialidade dos problemas sociais, a ausência de domínio acerca do potencial da entrevista do Serviço Social, sobretudo do seu ponto de vista de instrumento mediador, acaba por reiterar, na prática, compreensões de que a dimensão técnico-

operativa se realize no simples manejo de instrumentos e técnicas de forma adequada, conforme referenciado em SANTOS; SOUZA; BACKX (2012).

Por fim, as análises permitem afirmar que, de fato, a carência de discussões nas quais sejam apreciadas críticas aos instrumentos do Serviço Social, tem rebatimentos significativos na prática profissional que, como consequência, podem minorar as possibilidades interventivas, por limitar o profissional de conhecer o contexto de sua demanda, o contexto da instituição e, a sua própria participação no processo de implementação das políticas de saúde e assistência social.

O problema da falta de articulação entre o “ensino teórico” e o “ensino da prática”, além de ser identificado, por Iamamoto (2005), como central no Serviço Social, é analisado como um limitador para que o discente se aproprie de um instrumento de análise e compreenda as particularidades de seu objeto de intervenção. Problema este, cuja solução não se realiza apenas apontando os responsáveis pelo desprezo do “ensino da prática”, mas sim, fomentando debates que revisitem os instrumentos, partindo de proposições teóricas que tem embasado o Serviço Social e das requisições que a demanda profissional lhe imputa.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 1977.

BATTINI, Odária. **A questão da instrumentalidade no Serviço Social**. Texto de apoio para discussões na disciplina de Metodologia de Serviço Social, 2001. Disponível em: < www.cedeeps.com.br/.../A-questão-da-instrumentalidade-do-Serviço-Soci...>. Acesso em: 23 jan. 2014.

BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de ajuda**. Tradução Urias Corrêa Arantes. 8. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

BLEGER, José. **Temas de psicologia: entrevista e grupos**. Tradução Rita Maria M. de Moraes. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

BONI, Valdete e QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan/jul, 2005. Disponível em: <www.emtese.ufsc.br>. Acesso em: 04 mar. 2014.

BRAVO, Maria Inês Souza. **Política de Saúde no Brasil**. In: MOTA, Ana Elizabete et. al. (org.) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2007.

BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurílio Castro de. **Projeto Ético-Político do Serviço Social e sua Reação com a Reforma Sanitária**: elementos para o Debate. In: MOTA, Ana Elizabete et. al. (org.) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2007.

CARVALHO, Anésia de Souza. **Metodologia da entrevista**: uma abordagem fenomenológica. 2. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1991.

CRAIG, Robert. **Entrevista Clínica e diagnóstica**. Tradução Maria Adriana Veríssimo Veronese. Porto Alegre: Artes Médicas, 1991.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, Curitiba, n. 24, p. 213-215, 2004. Disponível em: < <http://www.ia.ufrj.br/ppgea>>. Acesso em: 15 fev. 2014.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1997.

GARRETT, Annette Marie. **A entrevista, seus princípios e métodos**. 9. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1988.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Investigação social e serviço social: novos processos de produção do conhecimento**. In: XVI Congresso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, 1998, Santiago-Chile. **Anais...** Santiago: Alaites, 1998. Disponível em <<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slts/slts-016-145.pdf>> Acesso em: 06 mar. 2013.

_____. A instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 62, p. 5-34, mar, 2000.

_____. **O conhecimento crítico na reconstrução das demandas profissionais contemporâneas**. Texto publicado na Coletânea: A Prática Profissional do Assistente social. In: Battini e Baptista. São Paulo: Veras, 2009. Disponível em: file:///C:/Users/Samara/Downloads/Colet%C3%A2nea%20sobre%20a%20pratica%20profissional.pdf

_____. **A dimensão investigativa no exercício profissional**. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS / ABEPSS / CEAD-UNB, 2009. Disponível em: <[http://www.institutounipac.com.br/aulas/2011/2/UBSOC04N1/001263/019/Dimens%C3%A3o%20Investigativa...%20\(Yolanda%20Guerra\).pdf](http://www.institutounipac.com.br/aulas/2011/2/UBSOC04N1/001263/019/Dimens%C3%A3o%20Investigativa...%20(Yolanda%20Guerra).pdf)> Acesso em: 15 mai. 2014.

HABERMAS, Jürgen. **O discurso filosófico da modernidade**: doze lições. Tradução Luiz Sérgio Repa, Rodnei Nascimento. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 5. Ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

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

_____. **As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo**. In: MOTA, Ana Elizabete et. al. (org.) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2007.

IANNI, Octávio. A construção da categoria. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, número especial, p. 397-416, abr, 2011.

KONDER, Leandro, **O que é Dialética?** São Paulo: Brasiliense, 1993.

LEWGOY, Alzira M. B.; SILVEIRA, Esalba M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251, jul/dez, 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/2315/3245>>. Acesso em: 03 jan. 2014

MANZINI, Eduardo José. Uso da entrevista em dissertações e teses produzidas em um programa de pós-graduação em educação. **Revista Percurso**. Maringá, v. 4, n. 2, p. 149-171, 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MARX, Karl; ENGELS, F. **A ideologia alemã**. 9. Ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

_____. **O capital: crítica da economia política: livro 1**. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. 20. Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

_____. **Para a crítica da economia política**. Traduções de Edgard Malagoldi ... [et al.]. São Paulo: Abril cultural, 1982.

MEDINA, Cremilda de Araújo. **Entrevista: o diálogo possível**. 4. Ed. São Paulo: Ática, 2000.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; LIMA, Telma Cristiane Sasso de. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre, v. 8, n.1, p. 22-48, jan/jun, 2009.

MORIN, Edgar. **A entrevista nas ciências sociais, no rádio e televisão**. In: MOLES, Abraham, linguagem da cultura de massas: televisão e canção. Petrópolis: Vozes, 1973. p. 115-135.

MOTA, Ana Elizabete (Org.). **O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 4. Ed. São Paulo: Cortez, 2010.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Ditadura e serviço social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64**. 8. Ed. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. **Método em Marx**. (Aulas no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social). São Paulo: PUC, 10/08-10/12/1990. (transcrição por Myrian Veras Baptista - texto digitado).

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise do discurso e procedimentos**. 6. ed. São Paulo: Pontes, 2005.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

PRATES, Jane Crus. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético crítica de Inspiração Marxiana. **Revista Virtual Textos & Contextos**. Porto Alegre, n.2, ano 2, dez, 2003.

ROMANELLI, G. **A entrevista antropológica: troca e alteridade.** In: ROMANELLI, G; ALVES, Z. M. M. BIASOLI (Org.). *Diálogos metodológicos sobre prática de pesquisa.* Ribeirão Preto: Legis Summa Ltda, 1998. p. 119-133.

SANTOS, C. M.; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos.** Juiz de Fora: UFJF, 2012.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. **Instrumentos e técnicas em serviço social: elementos para uma rediscussão.** 1994. 309 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Estudos Pós-graduados em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1994.

_____. **A dimensão técnico-operativa do exercício profissional.** In: SANTOS, C. M.; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos.** Juiz de Fora: UFJF, 2012.

SANTOS, C. M. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil.** 2006. 248f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

_____. **As Dimensões da Prática Profissional do Serviço Social.** *Revista Libertas.* Juiz de Fora, v.2, n2, jul/dez, 2002 - v.3, n.1 e n.2, jan/dez, p.23-42, 2003.

TEIXEIRA, Solange Maria. **Trabalho Interdisciplinar nos CRAS: um novo enfoque e trato à pobreza?** *Revista Textos & Contextos.* Porto Alegre, v. 9, n. 2, ago./dez, p. 286–297, 2010.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais.** *Revista Temporalis.* Brasília, v.2, n. 4, p. 21-39, jul/dez, 2001.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática so serviço social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde.** 8. Ed. São Paulo: Cortez, 2012.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **Metodologia do serviço social: contribuição para sua elaboração.** 2. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1979.

WATZALWICK, Paul. BEAVIN, Janet Helmick; JACKSON, Don D. **Pragmática da condição humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação.** São Paulo: Cultix, 2007.

YASBEK, Maria Carmelita. **Os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade.** Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS / ABEPSS / CEAD-UNB, 2009. Disponível em: < file:///C:/Users/Samara/Downloads/2_-_Fundamentos_historicos_e_teoricometodologicos_do_Servico_Social_brasileiro_na_contemporaneidade_.pdf >. Acesso em: 22 abr. 2014.

APÊNDICES

FORMULÁRIO DE ENTREVISTA

PERFIL DO INFORMANTE

Identificar se o perfil do assistente social e possíveis empecilhos na sua forma de deslocamento para o trabalho podem interferir na qualidade das atividades desenvolvidas pelo profissional, entre as quais a utilização da entrevista como instrumento de intervenção.

1. Idade:

18 a 25 26 a 35 36 a 45 50 em diante

2. Sexo:

Masculino Feminino

3. Estado civil:

Solteiro/a Casado/a União Estável Viúvo/a Divorciado/a

4. Qual a sua configuração familiar?

Nuclear Monoparental Extensa Reconstituída

Homoafetiva Mora só Não soube responder

5. Qual sua fonte de informação?

Internet Jornais Televisão Rádio Outros:

6. Instituição onde foi formado (a):

Universidade Pública: _____ Universidade Privada: _____

7. Qual ano concluiu sua graduação? _____

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Identificar se as condições de trabalho do assistente social, tais como tempo de serviço e recursos materiais e, suas relações interpessoais, interferem na utilização da entrevista como instrumento de intervenção.

8. Instituição onde trabalha:

FUNPAPA SESMA IPAMB SEAS SESPA

IGEPREV INSS HUIBB HUBF HCGV

9. Unidade de Lotação: _____

10. **Cargo/Função:** _____
11. **Jornada de trabalho:**
() 20h () 30h () 40h
12. **Qual é o seu vínculo empregatício?**
() Concursado () Temporário
13. **Qual o seu regime de contrato?**
() Celetista () Estatutário () Não soube responder
14. **Você possui mais de um vínculo de trabalho como assistente social?**
() Sim () Não
15. **Em qual espaço você exerce seu trabalho?**
() Sala própria () Sala dos técnicos () Não possui espaço adequado
16. **Você possui privacidade para o atendimento?**
() Sempre () Ocasionalmente () Nunca
17. **Quais os equipamentos que você possui para desenvolver o seu trabalho:**
() Computador () Internet () Telefone () Material de consumo
() Transporte Institucional () Impressora () Datashow
() Televisão () Mesa () Armário () Cadeira
18. **Há quanto tempo está trabalhando como assistente social nessa política?**
() até 1 ano () de 2 a 4 anos () 5 anos
19. **O volume de trabalho diário é compatível com a carga horária diária?**
() Sim () Não. Justifique: _____
20. **Você ultrapassa o limite de horário do seu trabalho?**
() Sempre () Ocasionalmente () Nunca
21. **Você leva trabalho para casa?**
() Sempre () Ocasionalmente () Nunca
22. **A equipe de trabalho prevista está completa?**
() Sim () Não () Não sabe
23. **Como você classifica a sua relação interpessoal com a equipe de trabalho:**
() Boa () Satisfatória () Ruim () Péssima
24. **O seu local de trabalho apresenta estrutura mínima recomendada pela Política:**

Sim Não Não sei

25. Conforto ambiental do local de trabalho:

a) Formas de ventilação:

Ar condicionado Ventilador Ventilação natural
 Outros: _____

b) Condições de salubridade:

Água Potável Banheiro Equipado e Higienizado Excesso de humidade
 Esgoto Sanitário Local adequado para o destino do lixo

c) Luminosidade:

Adequada Inadequada

d) Acessibilidade:

Adequada Inadequada

e) Você se sente seguro/a no seu local de trabalho:

Sim Não

f) Você já sofreu violência a caminho do trabalho ou no próprio local de trabalho:

Verbal Física Assédio Moral Assédio Sexual Assalto
 Furto Não sofreu Outros: _____

A UTILIZAÇÃO DA ENTREVISTA:

Identificar a concepção dos profissionais/docentes sobre o uso da entrevista na contemporaneidade.

ASSISTENTES SOCIAIS EM INSTITUIÇÕES:

26. Você utiliza alguma fundamentação teórica no uso da entrevista?

Não Sim, qual? _____

27. Como você percebe a relação teoria-prática quando se fala em entrevista?

28. Como você aprendeu a entrevistar?

29. Você acha que a academia lhe ofereceu boa fundamentação para a utilização da entrevista em Serviço Social? Sim Não

30. Caso não tenha tido boa fundamentação acadêmica, como você acha que deveria ter sido?

31. Qual tipo de entrevista você faz?

32. Como você aplica este tipo de entrevista?
33. Em sua opinião, além do arcabouço teórico, quais fatores externos podem interferir no uso da entrevista em Serviço Social?
34. Como você percebe a utilização a entrevista pela sua equipe de trabalho?
35. Quais seriam as alternativas para superar a utilização conservadora da entrevista e aplicação deste instrumento numa visão transformadora da realidade social?

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL: UMA REDISCUSSÃO CRÍTICA DO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa acima citada. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos fazendo. Sua colaboração neste estudo será de muita importância para nós, mas se desistir a qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você.

Eu, _____, residente e domiciliado na _____, portador da Cédula de identidade, RG _____, nascido (a) em ____/____/____, abaixo assinado (a) do estudo “**ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL: UMA REDISCUSSÃO CRÍTICA DO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO**”

Estou ciente de que:

I. Esta pesquisa será realizada por meio de entrevistas com docentes do Serviço Social e assistentes sociais experientes na área da assistência e saúde, e que se utilizam da entrevista na sua prática profissional, com o objetivo de compreender os limites e potencialidades do uso deste instrumento na relação teoria-prática inerente ao Serviço Social contemporâneo, assim como identificar como se realiza o ensino da entrevista na formação do assistente social em Belém;

II. Esta pesquisa compõe campo de pesquisa de dissertação de mestrado em Serviço Social da Universidade Federal do Pará e, por isso, tem fins acadêmicos, que se propõem a trazer contribuições aos profissionais e estudantes de Serviço Social no que diz respeito à própria formação que se obtém na academia. Os riscos aos informantes da pesquisa podem ocorrer, já que toda pesquisa que envolve seres humanos pode conter riscos. No caso desta pesquisa elencam-se os riscos de: agressão moral ou psicológica ao entrevistado com posturas, perguntas e comentários inconvenientes; interferência de valores do entrevistador no contexto da entrevista e/ou análise dos dados; utilização inapropriada e deturpada das

informações coletadas, bem como vazamento da identidade dos entrevistados; os entrevistados serem coagidos a participar da pesquisa e/ou não receberem informações sobre os procedimentos desta.

III. Para que estes riscos não ocorram e, tendo em vista que, a pesquisa se propõe a contribuir com o desenvolvimento da formação acadêmica em Serviço Social. A postura do entrevistador respeitará as opiniões dos entrevistados, observará as manifestações com imparcialidade; os sujeitos serão avisados sobre os riscos e formas de proteção deste, caso haja algum risco não previsto a pesquisa será interrompida; resguardar-se-á a identidade dos entrevistados de toda forma de exposição; qualquer esclarecimento será disponibilizado ao entrevistado; os resultados serão apresentados em um texto que será publicizado e colocado a disposição dos sujeitos da pesquisa.

IV. Os dados serão coletados (realização de entrevistas) nos locais de trabalho dos assistentes sociais entrevistados. Estes serão obtidos por meio de um formulário com questões objetivas e dissertativas sobre o objeto desta pesquisa, que poderão ou não ser respondidas pelos profissionais;

V. Os entrevistados (as) não são obrigados (as) a responder as perguntas realizadas na entrevista;

VI. A participação neste projeto não causará nenhum dano com relação a identidade, preservação moral e profissional dos entrevistados (as);

VII. Os entrevistados (as) tem a liberdade de desistir ou interromper a colaboração neste estudo no momento em que desejarem, sem necessidade de qualquer explicação;

VIII. A desistência não causará nenhum risco aos entrevistados (as);

IX. A participação neste projeto contribuirá para acrescentar à literatura dados referentes ao tema, direcionando ações voltadas para evolução na pesquisa acadêmica;

X. Os entrevistados (as) não receberão remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua a participação voluntária;

XI. A identidade dos entrevistados (as) será mantida em sigilo;

XII. Concordo que os resultados sejam divulgados em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados;

XIII. É de interesse dos pesquisadores gravar o áudio da entrevista, posso concordar ou não com esta ação:

() Concordo com a gravação da entrevista.

() Não concordo com a gravação da entrevista.

XIV. Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados parciais e finais desta pesquisa.

() Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

E-mail: _____

() Não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Belém, _____ de _____ de 2013.

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

Assinatura do entrevistado (a).

Samara Moraes Rodrigues
Responsável pela pesquisa