

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

IAGO SOARES DE OLIVEIRA

A DOCUMENTAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL
Uma aproximação ao estudo do prontuário social e da linguagem no
cotidiano profissional

Seropédica

2020

IAGO SOARES DE OLIVEIRA

A DOCUMENTAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL

Uma aproximação ao estudo do prontuário social e da linguagem no cotidiano profissional

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dra. Marisol Valencia Orrego

Seropédica

2020

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

O48d OLIVEIRA, Iago Soares de, 1992-
A DOCUMENTAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL: uma aproximação
ao estudo do prontuário social e da linguagem no
cotidiano profissional / Iago Soares de OLIVEIRA. -
Seropédica, 2020.
97 f. : il.

Orientadora: Marisol Valencia ORREGO. Trabalho
de conclusão de curso(Graduação). -- Universidade
Federal Rural do Rio de Janeiro, Serviço Social, 2020.

1. Serviço Social, Instrumentos e Técnicas,
Linguagem. 2. Documento, Prontuário Social. I.
ORREGO, Marisol Valencia, 1977-, orient. II
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Serviço
Social III. Título.

IAGO SOARES DE OLIVEIRA

A DOCUMENTAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL

Uma aproximação ao estudo do prontuário social e da linguagem
no cotidiano profissional

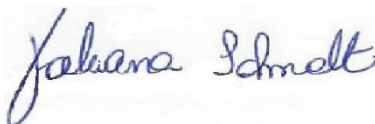
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Serviço Social da
Universidade Federal Rural do Rio de
Janeiro, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social.

Seropédica, aprovado em 09 de dezembro
de 2020.

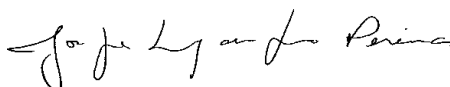
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dra. Marisol Valencia Orrego (Orientadora)
Professora Adjunta - UFRRJ



Prof.^a Dra. Fabiana Schmidt
Professora Adjunta – UFRRJ



Prof.^o Dr. Jorge Luiz de Goes Pereira
Professor Associado II - UFRRJ

Para todas as vozes esquecidas deste texto

AGRADECIMENTOS

À toda a minha família e com carinho, a minha mãe, meu pai, minhas irmãs, meus cunhados e aos meus dois sobrinhos. Não há dito e não-dito que consiga expressar toda a importância que vocês exercem em minha vida. Ao meu companheiro Vinícius, sou grato pelo o seu apoio e por se preocupar comigo em todos os momentos. Agradeço, da mesma forma, por estar ao meu lado cuidando de mim nesses sete anos juntos;

Aos meus colegas, conhecidos e amigos que passaram e deixaram uma semente em minha vida. Em especial, a todos, sem exceção, que pude conhecer durante a minha trajetória na universidade. Vejam só que curioso: volta e meia, quando meus pensamentos ganham contornos de nuvens, lembro das expressões faciais e do sorriso da Jessiquinha, colega que compartilhou a vida comigo no meu primeiro ano do ensino fundamental quando eu tinha apenas 7 aninhos de idade. Seu pai, bem velhinho, não tinha um dos dedos polegares nas mãos. Lembro da Débora também, da Camila... Que memória! Me pergunto, com um aperto muito grande no coração, como vocês estão hoje? Para onde vocês foram e que caminhos seguiram?

Agradeço ao professor Helder Boska de Moraes Sarmiento e professoras Cláudia Mônica dos Santos, Sandra Regina de Abreu Pires e Vânia Teresa Moura Reis por compartilharem comigo diálogos fraternos e diversos materiais que foram indispensáveis para a construção deste trabalho. Nesse processo, não posso esquecer de citar também a professora Fabiana Schmidt, Ibrahim Alisson Yamakawa e o professor Wellton da Silva pela orientação;

À minha orientadora por ter tornado esse processo menos doloroso. Muito mais do que uma orientadora, Marisol enquanto educadora foi uma professora que buscou sempre me dar todo o espaço de liberdade para pensar e criar dentro do meu texto. Foi amiga e sensível, um esteio para momentos delicados vividos por mim. Tive o privilégio de estar ao lado de uma pessoa extremamente inteligente, bilíngue, capaz e com um futuro potente para se tornar uma das referências nos fundamentos do Serviço Social da Baixada Fluminense;

Ao meu supervisor de campo no estágio, Julio Maicom e toda equipe do CRAS Brissamar que me acolheram com o coração e de braços abertos;

À minha banca, composta por Fabiana Schmidt e Jorge Luiz de Goes Pereira, em terem aceito este desafio diante de uma conjuntura adversa.

“O inimigo é repetitivo e não criativo”

Jojo Todynho em A Fazenda 12, 2020.

RESUMO

Esse trabalho se desenvolve a partir do objetivo de entender como a constituição e as formulações de discursos no prontuário social, através das inscrições e dos apagamentos enquanto parte da instrumentalidade nas atividades dos assistentes sociais, reconstrói o instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social. Trata-se de um trabalho de cunho teórico baseado no levantamento e na análise de literatura, inserido nos campos de estudos que tratam dos fundamentos do Serviço Social, do trabalho, da linguagem, do cotidiano, da ideologia e da memória. A síntese indica que quando não há o preenchimento de informações no prontuário social, tomando o não-dito como dito objetivado, formas hostis de sentidos passa a serem geradas. Esse movimento contraditório da linguagem em função de sua natureza ser incompleta, pulsado pelas intenções do assistente social, atesta que o discurso e os efeitos de sentidos pode ser outro se associado a uma coerência ético-política. Através do discurso, formas objetivas de pensar hegemonicamente a sociedade se materializam na cotidianidade. As análises, nesse sentido, apontam para ser investigado a relação entre racionalidade e linguagem no interior da estrutura do cotidiano.

Palavras-Chaves: Serviço Social, Instrumentos e Técnicas, Linguagem. Documento, Prontuário Social.

ABSTRACT

This work is developed from the objective of understanding how the constitution and the formulations of speeches in the social chart, through inscriptions and deletions as part of the instrumentality in the activities of social workers, reconstructs the technical-operational instrumental in the professional practice of Social Work. It is a theoretical work based on the survey and analysis of literature, inserted in the fields of studies that deal with the foundations of Social Service, work, language, daily life, ideology and memory. The synthesis indicates that when information is not filled in the social chart, taking the unspoken as an objective saying, hostile forms of meaning are generated. This contradictory movement of language due to its incomplete nature, pulsed by the intentions of the social worker, attests that the discourse and the effects of the senses can be different if associated with an ethical-political coherence. Through discourse, objective ways of thinking hegemonically, society materializes itself in everyday life. The analyses, in this sense, point to the investigation of the relationship between rationality and language within the structure of everyday life.

Keywords: Social Work, Instruments and Techniques, Language. Document, Social Pron-tuary.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Elementos do processo de trabalho simples.....página 46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Instrumentos e Técnicas no Serviço Social de Casos.....página 22

Tabela 2: Instrumentos e Técnicas no Serviço Social de Grupo.....página 23

Tabela 3: Instrumentos e Técnicas no Serviço Social de Comunidade.....página 23-24

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social

AC – Ação Católica

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

ECE – Estudos Continuados Emergenciais

ENESSO – Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PS – Prontuário Social

PSUAS – Prontuário do Sistema Único de Assistência Social

UA – Unidades de Acolhimento

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
Capítulo 1. A profissionalização do Serviço Social e a trajetória da dimensão técnico operativa	18
1.1. Expressões históricas da dimensão técnico operativa do Serviço Social no Brasil.....	19
1.2. O processo do Movimento de Reconceituação: novos caminhos para a dimensão operativo instrumental	25
1.3. A inserção da perspectiva marxista no Serviço Social: o encontro na vida cotidiana com o método e as mediações nos debates da profissão	30
1.4. A Relação teoria e prática: as bases de fundamentação teórico metodológica que sustentam a dimensão técnico-operativa do Serviço Social	36
Capítulo 2. A centralidade do trabalho no desenvolvimento das habilidades sociais..	42
2.1. Do gênero mudo ao ser social	43
2.2. Da linguagem para a vida cotidiana	48
2.3. Formações ideológicas	57
2.4. A memória não dita: em busca de respostas contra a capacidade de apagar o passado.	63
2.5. Registro e documento como prova na omissão da história	69
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	79
ANEXO.....	82

INTRODUÇÃO

O estímulo para investigar os discursos de um instrumento utilizado pelo Serviço Social, no caso, o prontuário social, surgiu de observações das entrevistas com os usuários e de suas inscrições textuais, em forma de registros transcritos pelo assistente social. O envolvimento nesta investigação partiu, desse modo, apoiado na síntese entre as unidades de ensino e prática, através das atividades cotidianas como estagiário ao longo de um ano e meio inserido na Política de Assistência Social entre os anos de 2018 e 2019. Processo de formação profissional, este, que foi realizado em 2018, inicialmente, em um Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) situado na cidade de Seropédica e, no ano de 2019, em outro Centro de Referência em Assistência Social do município de Itaguaí, localizados no estado do Rio de Janeiro. Nesse deslocamento de territórios, foi no ano de 2019 que os sentidos se saturam e o objeto de estudo em questão – o discurso do prontuário social utilizado pelo Serviço Social –, passou a despertar a minha atenção.

No entanto, entre a transição de um equipamento para o outro ao longo do estágio, os assistentes sociais que ocupavam o cargo de executores da Política de Assistência Social, manifestavam eventualmente em suas ações procedimentais um tipo de discurso saturado. Isto é, um discurso saturado não apenas por uma imitação e por uma repetição empírica, mas também por uma presença constante de apagamentos em seus registros no prontuário social. Isso impulsionou a compreender os significados dos ditos e não ditos do discurso transparecido no Prontuário do Sistema Único de Assistência Social. Ou de outra maneira, a refletir sobre a ausência de preenchimento de determinadas informações, bem como da estabilização de inscrições no planejamento e na evolução do acompanhamento familiar do respectivo usuário referenciado no equipamento.

Isso porque o discurso produzido está relacionado historicamente com a determinação da prática e da racionalidade adotada no fazer profissional do assistente social, por que, sujeito, discurso e situação, encontram-se intimamente envolvidos, entrelaçados na dinâmica social. Nesse sentido, investigar o discurso presente em um instrumento técnico utilizado pelo assistente social, possibilita ultrapassar as fronteiras das palavras e mostrar que as inscrições elaboradas pelo profissional não são opacas, possui falhas e equívocos quando seus sentidos saturados se tornam perceptíveis. Assim, por trás das palavras retextualizadas do discurso oral para o escrito, camadas de histórias suprimidas pela língua dos usuários e retificadas com as ações do assistente social podem indicar que a inscrição elaborada, à serviço

de informações para consecução de políticas sociais posteriormente, tem potencial de ser outro na escrita.

Sabemos também que os requisitos para uma intervenção do assistente social de forma cada vez mais qualificada em seus espaços de trabalho não deve se restringir somente pela apropriação da dimensão teórico-metodológica e ético-política da vida social e de seus aspectos subjetivos e objetivos no cotidiano da prática profissional, bem como das transformações do mundo do trabalho, mas também sob o domínio de sua dimensão técnico-operativa. No último caso, entram dentro desse universo as habilidades, as estratégias, as táticas, os instrumentos e as técnicas como componentes que integram e, portanto, não reduz essa dimensão a um de seus elementos que a constituí. Como profissão essencialmente, mas não somente interventiva, a apropriação desses elementos como expressão fundamental da prática, ganha novos contornos ao serem visualizados enquanto mediação objetiva necessária para a consecução de resultados movido por intenções.

Debruçando-se em relação aos instrumentos técnico-operativos por esse caminho, o vínculo entre eles e a prática profissional, relação polêmica na trajetória do Serviço Social inclusive, ganha maturidade teórica e analítica com o avanço intelectual da profissão ao se aproximar da perspectiva histórico-crítica de Karl Marx e ao ingressar, principalmente, no circuito acadêmico por meio de cursos de pós-graduação. A pós-graduação torna-se um espaço de produção e de divulgação do conhecimento de destaque, mas não único, em uma unidade indissolúvel entre o conhecimento teórico nutrido pelo marxismo e colhido pela prática. Esse conhecimento possibilita à categoria reformular, em conformidade com as necessidades não estatizada do movimento da realidade, seus valores, a posição discursiva assumida pela categoria na sociedade tocando, assim, em sua dimensão técnico-operativa e como consequência, na apreensão dos instrumentos técnico-operativos. Revisitar essa relação, nesse sentido, torna-se constantemente necessário para não repetirmos a expressão que diz que na prática a teoria é outra.

A espessura metodológica inicialmente deste trabalho estava prevista para ser composto por três capítulos, buscando sintetizar as discussões e atingir cada objetivo específico propostos no interior da composição de cada um como será descrito posteriormente. Nossa metodologia tinha o intuito de realizar uma pesquisa documental em prontuários inscritos por ações de assistentes sociais, adotando, juntamente como procedimentos técnicos para construir e nos aproximarmos de nossas intenções, uma revisão e análise de literatura em livros e artigos produzida sobre os elementos constituintes da dimensão técnico-operativa

do Serviço Social, bem como de sua relação com outras categorias tratadas aqui por uma espessura fina dada o nível de abrangência e complexidade.

Nosso objetivo geral, em vista disso, era pesquisar as formas constitutivas do discurso na documentação do Serviço Social no município de Itaguaí, localizado na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, no ano de 2019. Antes de tudo, buscando entender a relação socio-histórica entre a teoria e a prática com os instrumentos técnicos-operativos manuseados pelo assistente social e também compreender o trabalho como mola propulsora no desenvolvimento da consciência e elementos objetivos na cotidianidade do trabalho profissional. Esses dois objetivos específicos nos daria uma base teórico-metodológica para, por fim, analisarmos as formas constitutivas do discurso no Prontuário Social e seus eventuais efeitos na prática do assistente social, bem como na viabilização e na garantia de direitos sociais.

Caso analisássemos o discurso escrito no documento reconstruindo constantemente pelo assistente social, partiríamos do pressuposto teórico de Eni Puccinelli Orlandi (2010;2009). A autora em questão entende que a linguagem não deve ser pensada para dentro de si, melhor dizendo, que o sujeito, a linguagem, as situações concretas e o processo histórico-social não se encontram separados na elaboração e na materialidade de discursos. Apesar de reconhecer que as unidades linguísticas — o verbo, a conjunção, a preposição e outras — são bases materiais para a condição de possibilidade do discurso, o texto — do prontuário social — seria visto em sua discursividade. Isto é, recusaríamos olhares que entendesse o texto através de suas unidades menores, da noção de erro ao se materializar um discurso na forma escrita e de sua utilidade/qualidade conforme sua extensão. Consequentemente, isso colocaria em oposição os possíveis resultados que seriam obtidos nas investigações a perspectivas que procuram reforçar uma razão instrumental.

A competência profissional não seria relacionada, tampouco, com a extensão do texto ou com a presença/ausência de determinadas unidades linguísticas no discurso escrito. Buscaríamos, a partir do delineamento desta investigação sob o objeto de estudo, evidenciar o tipo de racionalidade expressada em sua formação discursiva na prática profissional e se essa, reforçaria rupturas que se aproximassem ou não ao projeto ético-político do Serviço Social. Convém reforçar, semelhantemente, que a qualidade técnica que se esperaria no uso, especificamente desse instrumento técnico para nós, durante as análises dos materiais que não puderam ser colhidos, não seria do âmbito linguístico e de suas regras formais.

Poderíamos até pressupor o linguístico e suas regras formais, mas substituiríamos o essencial pelo acessório e reforçaríamos, possivelmente, racionalidades e discursos tradicionais.

Desse modo, torna-se evidente com os constantes verbos no futuro do pretérito que dois de nossos objetivos específicos puderam ser alcançados com a metodologia adotada nesta pesquisa, fazendo com que nosso objetivo geral fosse alcançado parcialmente. A aproximação do terceiro objetivo específico, em função da pandemia e do isolamento social que nos assola durante a conclusão deste trabalho, considerado tão somente como algo introdutório, foi pedra de toque para que pudéssemos colher os materiais necessários para fins de análise, impossibilitando que iniciássemos o seu desenvolvimento precisamente¹. Por uma inclinação ética de nossa parte, optamos, nesse sentido, em manter a estrutura original do trabalho sem alterar os objetivos propostos, em função de reconhecermos a natureza da pesquisa e de assumir, deste jeito, os obstáculos de quem tem o desejo de ser um pesquisador.

Nesse caminho, nosso primeiro capítulo com título “**A profissionalização do Serviço Social e a trajetória da dimensão técnico operativa**”, extremamente sugestivo, buscamos reconstruir moderadamente a posição dos instrumentos técnicos da gênese da profissionalização no Brasil à contemporaneidade. Sua sintonia no trabalho dos assistentes sociais pressupõe, necessariamente, uma compreensão do método de Marx com as discussões em torno da unidade entre teoria e prática. Já no segundo, discutimos em “**A centralidade do trabalho no desenvolvimento das habilidades sociais**”, o trabalho enquanto categoria fundante do ser humano e de seu impulso para a construção de alternativas em prol de demandas postas constantemente na realidade. Disso decorre que o documento, enquanto instrumento, é fruto de uma necessidade histórica elaborado pela práxis coletiva do gênero humano e nele, categorias como a linguagem, o cotidiano, a ideologia, a memória operam em sua sucessiva recriação. Por último, nas **considerações finais** fazemos uma análise a partir de uma síntese do trabalho a respeito do que foi desenvolvido nos capítulos anteriores, abrindo possibilidades para darmos continuidade na pesquisa em outros níveis de formação profissional.

¹ Em março de 2020, as atividades presenciais de Ensino Superior no Brasil foram suspensas devido a pandemia da Covid-19. Na UFRRJ, foi adotado o ECE (Estudos Continuados Emergenciais) somente para os formandos e todos os trabalhos de pesquisa tiveram que rever suas metodologias tendo em vista o isolamento social.

Capítulo 1.
A profissionalização do Serviço Social e a trajetória da dimensão técnico operativa

Neste capítulo, buscaremos dar um tratamento socio-histórico aos instrumentos e técnicas na trajetória de profissionalização dos assistentes sociais no Brasil, dando destaque para a gênese da profissão e os avanços que trouxe o Movimento de Reconceituação ao Serviço Social. Procuramos mostrar que a trajetória entre os instrumentos e técnicas com a prática profissional, possui relação intrínseca com posições políticas e uma visão específica de mundo. Além disso, trouxemos para essa conversa, a interlocução entre o método de Marx e a relação teoria e prática. Essas discussões buscam alimentar a posição dos instrumentos e das técnicas como mediação objetiva na consecução de determinados fins. No entanto, para isso, a teoria se torna um instrumento indispensável para apreender, no plano do pensamento, o objeto, os próprios meios que serão utilizados e a realidade de onde se parte para intervir.

1.1. Expressões históricas da dimensão técnico operativa do Serviço Social no Brasil

No marco embrionário da profissionalização, institucionalização do Serviço Social dos meados da década de 30 ao início da década de 60, especificamente no Brasil, o acervo instrumental que travestia as ações práticas dos assistentes sociais era limitado e herdado de suas protoformas, como a entrevista, a documentação e a visita domiciliar (CAMPAGNOLI, 1993; TRINDADE, 1999).

Além disso, as primeiras escolas que datam a partir da década de 30 no Brasil tinham como substrato em sua formação profissional disciplinas que introjetavam e reforçavam a fé católica, bem como um ensino relativamente *razoável* do manuseamento dos instrumentos e das técnicas (TRINDADE, 1999). Razoável, pois, nesse primeiro momento os interesses maiores dessas escolas se concentravam mais nos aspectos da formação moral dos primeiros quadros de assistente social do que propriamente em dar uma devida atenção aos fundamentos da competência técnico instrumental de forma mais qualificada. A formação moral estava acima de todas as possíveis dimensões da prática profissional e, portanto, era aquela que atravessa estas, bastando uma sólida concepção mística de mundo para transformar messiasticamente a sociedade.

Suas estratégias e procedimentos para instrumentalizar o ensino da prática dos estudantes de Serviço Social eram através dos círculos de estudo (REIS, 1998; AGUIAR, 2011),

uma espécie de *catarse* profissional desse momento específico. Os círculos de estudo tinham o objetivo de discutir os problemas da realidade e de buscar possíveis respostas para sua solução por meio da metodologia proposta pela Ação Católica (AC).

Essa metodologia se baseava em *ver* e *julgar* a partir dos conhecimentos místicos e empíricos que lhe davam uma sustentação moral, e do *agir*, através de uma formação técnico-prática desordenada em que se misturava ecleticamente diferentes tipos de concepções teóricas, metodológicas e técnicas, e de como deveriam ser aplicadas em suas atividades cotidianas. A direção teórico-metodológica e ético-política no manuseamento do parco instrumental técnico eram o espelho de uma visão conservadora e de uma concepção teórica de cunho cristã, baseada nos preceitos das encíclicas *Rerum Novarum* e na *Quadragesimo Anno*, somado a um tomismo em uma roupa com estampa de prefixo “*neo*” marcada no colarinho do neotomismo.

Essa concepção e visão, fruto de um projeto maior que as intenções dos agentes do Serviço Social, materializada na prática dos assistentes sociais, se reverberava nas técnicas e no uso dos instrumentos com a população subalterna, alvo de suas ações pontuais, dispersas e metódicas. Segundo Iamamoto (2004), há um

arranjo teórico-doutrinário-operativo [permitindo] que a profissão mantenha o seu caráter missionário, atualizando marcas de origem e atendendo, concomitantemente, às exigências de tecnificação que lhe impõe a modernização da sociedade e do Estado (IAMAMOTO, 2004, p. 28).

Por meio de uma ação eminentemente educativa, individualizadora, com efeitos ideológicos na vida dos trabalhadores, utiliza-se da linguagem enquanto instrumento para enquadrá-los dentro de um comportamento ideal para se viver adequadamente, buscando reduzir qualquer espécie de conflitos e o estabelecimento de uma harmonia social “mediado pela realização de entrevistas e visitas domiciliares” (TRINDADE, 1999, p.112).

Entretanto, podemos pressupor que o acervo técnico instrumental ganha uma atenção um pouco menos tímida quando o Serviço Social se institucionaliza com a sua entrada nas empresas privadas e nas instituições socioassistenciais do Estado, ou seja, quando passa a fazer parte definitivamente da divisão sociotécnica do trabalho enquanto um trabalhador assalariado. Isso significa que, sendo contratado por meio de um salário, as leis do mundo do trabalho passam a reger a sua atuação, exigindo de seus agentes da caridade, novas competências, habilidades sofisticadas e conhecimentos para cumprir as demandas dessas intuições e, ao mesmo tempo, legitimar socialmente o seu espaço na divisão sociotécnica do trabalho,

isto é, sua funcionalidade social diante de outros profissionais inseridos no mercado de trabalho, na sociedade e dentro das instituições contratantes de seus serviços.

Nesse caminho, sabemos que se tem cada vez mais, portanto, a necessidade de se qualificar tecnicamente e, ausente de fundamentações de instrumentos e de técnicas para dar conta de novas demandas enquanto trabalhadores assalariados, estreitam um laço e se aproximam do Serviço Social norte-americano e de suas literaturas positivistas. Consequentemente, novos instrumentais técnicos são postos e incorporados em sua prática profissional. Dessa forma, a profissão intensifica uma introspecção com o estudo de caso, grupo e comunidade, repondo novas técnicas e instrumentos de outras áreas e disciplinas do conhecimento em seu cotidiano.

Apreendemos, ao longo do conhecimento acumulado em nossa formação profissional, que esses métodos se engendraram após a Segunda Guerra Mundial, heterogeneizado e influenciado pelos Estados Unidos com o intuito de manter a ordem social, de transformar o indivíduo em capital humano e de elidir ideologias — especificamente o socialismo e o comunismo — na América Latina que pudessem colocar em risco o projeto hegemônico das potências internacionais na ampliação do capitalismo nesses países. Seu desembarque no Brasil se dá por volta da década de 50 e, na ancoragem, talingada à sua amarra, funções psicologistas, adaptativas e integrativas por meio do funcionalismo.

Tais métodos se desopilam no momento contínuo em que o Estado, burguesia e proletariado tencionam-se ressonante à transmutação do capitalismo concorrencial para o capitalismo monopolista. Há o aumento exponencial das desigualdades sociais, do policiamento repressivo, do pauperismo e da intensificação da exploração do trabalho por meio da extração da mais-valia relativa e absoluta. Ao mesmo tempo, tais métodos tendem para o Estado e a burguesia à nível de intervenção e do controle da realidade dos sujeitos em decurso pelas assistentes sociais, influenciadas pela psicologia do ego norte-americana tendo como ideal indivíduos harmônicos e adaptados ao meio social vigente. Assim, “em consequência do prevalecimento [de uma] perspectiva individualista [...], o Serviço Social de Casos aparece como abordagem profissional predominante nesse início de institucionalização do Serviço Social no Brasil” (TRINDADE, 1999, p.119).

De acordo com Trindade (1999), o estudo de caso é um processo que busca investigar os determinantes subjetivos, objetivos e o meio em que o indivíduo está inserido. Dessa maneira, valendo-se de vários instrumentos e de técnicas para extrair informações consideradas pertinentes pelas assistentes sociais, possibilitaria formular “um histórico do caso,

reunindo dados e impressões colhidas durante o inquérito. Em seguida, [se produziria] um diagnóstico, isto é, um parecer profissional sobre a situação psicossocial do cliente para que [fosse] viabilizado o tratamento” (TRINDADE, 1999, p. 120). Os instrumentos e as técnicas utilizados no estudo e no tratamento, mapeados por Campagnoli (1993) em suas investigações aponta que seriam:

Tabela 1 – Instrumentos e técnicas assimilados no cotidiano do assistente social por meio do Serviço Social de Casos incorporado em sua prática corrente

Serviço Social de Casos	Instrumentos	Técnicas
Estudo	Entrevistas, visitas domiciliares, observações, reuniões familiares.	Análise, diagnóstico e tratamento.
Tratamento Direto	Entrevistas	De apoio; influência direta; catarse; discussão reflexiva sobre configuração pessoa-situação; discussão reflexiva sobre a dinâmica das respostas e do desenvolvimento das respostas.
Tratamento Indireto	Entrevistas e encaminhamentos	Prestação de serviços concretos; modificação de ambiente; prestação de informações.

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Campagnoli (1993, p. 262; p. 267).

Outra abordagem que assume um espaço na prática cotidiana dos assistentes sociais, neste período, é a abordagem grupal. O Serviço Social de Grupo tinha como prática o verbo de ajudar os indivíduos a aumentarem o seu funcionamento social através das experiências de grupo. Sem uma perspectiva crítica, a palavra grupo era simplesmente um conglomerado de indivíduos que tinham meramente objetivos comuns.

[...] Sendo um método de educação psicossocial informal [...] que ensinaria a “massa” a “viver a democracia”, [...] a ter uma atitude ativa ou ainda, uma “terapia social” onde a comunidade seria o ‘agente de sua própria mudança de bem-estar social [...]. Nesse sentido, os objetivos do SSG [Serviço Social de Grupo] seriam a restauração das relações sociais a um nível ótimo de funcionamento [...] (EIRAS, 2001, p.135).

Trindade (1999) adiciona que o trabalho com grupos

é incorporado numa perspectiva que visa fortalecer os indivíduos através da convivência grupal, que lhe proporcionaria um autodesenvolvimento e a possibilidade de se ajustarem às normas e valores sociais vigentes. Os influxos advindos da Psicologia e da Psicanálise motivam o interesse dos assistentes sociais brasileiros pelas técnicas de dinâmicas de grupos [...] (TRINDADE, 1999, p. 121).

Os principais instrumentos e técnicas utilizados pela abordagem grupal, de acordo com a tabela a seguir, seriam:

Tabela 2 – Instrumentos e técnicas assimilados no cotidiano do assistente social por meio do Serviço Social de Grupos incorporado em sua prática corrente

Serviço Social de Grupo	Instrumentos	Técnicas
Estudo e Diagnóstico	Entrevistas, visitas domiciliares, relatórios de reunião e observações.	Conhecimento dos membros do grupo pelo profissional e pelos próprios integrantes; incentivo a comunicação, participação e interação.
Tratamento	Reuniões	Atividades realizadas no grupo; diminuição de inibições, tensões, angústias, resistências e bloqueios; estímulo ao estabelecimento de relações de confiança, solidariedade e companheirismo, etc.

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Campagnoli (1993, p. 267; p. 269).

Em relação ao Serviço Social de *Comunidade*², seu mecanismo de funcionamento era de ação sobre o capital humano na existência comunitária. Ele costurou e formou tecidos de diferentes formas de intervenção da realidade utilizado pelas assistentes sociais, como o de caso e de grupo, a partir do controle e do consenso, negando a emancipação social.

No Brasil, antes disso, na década de 1940, há registros do surgimento do trabalho comunitário como processo técnico-metodológico [...] que enfatizou o campo da psicologia e a técnica, e afirmou o Serviço Social de Casos como método eficaz para qualquer situação de “desajustamento” do homem à coletividade. Dessa maneira, a disseminação do trabalho comunitário, enquanto prática, ocorreu, no Brasil, entre o final da década de 1950 e o início da década de 1960 (GUILHERME, 2012, p.133).

Cabe destacar que antes da década de 50, o trabalho comunitário, através da psicologia, já era tido como um método eficaz para qualquer desajustamento do ser humano para com a coletividade. As técnicas e os instrumentos, de acordo com Campagnoli (1993), eram as seguintes:

Tabela 3 – Instrumentos e técnicas assimilados no cotidiano do assistente social por meio do Serviço Social de Comunidade incorporado em sua prática corrente

² Cabe uma menção à professora Safira Bezerra Ammann, precursora das discussões a respeito do Desenvolvimento de Comunidade no Brasil e de sua relação com o Serviço Social brasileiro. Sua obra de envergadura em relação ao tema, *Ideologia do desenvolvimento de comunidade no Brasil*, encontra-se atualmente publicada na Editora Cortez em sua 12ª edição.

Serviço Social de Comunidade	Instrumentos	Técnicas
Estudo	Documentação, (Estatísticas, histórico da comunidade, fontes documentais e outros).	Técnicas individuais (entrevistas, questionários); Técnicas de observação (direta, participante) e ainda debates em grupo consignados em Relatórios

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Campagnoli (1993, p. 268).

Nesse lapso entre a década de 30 e 60, há uma presença forte do higienismo disseminado pela ideologia dominante. O intuito, através da antropometria social, era diagnosticar e tratar doenças consideradas anomalias sociais — como os desvios morais — para prevenir a pobreza. A profilaxia social empunhava-se na cristalização de um modelo de família nuclear burguesa contra a miscigenação, já que, para promover a saúde e prevenir todo tipo de doença, era necessário combater, junto às famílias, a ignorância cultuada e alimentada pela população marginalizada (FERREIRA, 2010).

A pobreza, conforme Ferreira (2010) constata, era naturalizada de forma que doença e cortiço eram sinônimos de comportamentos dos negros. Devido a sua cor, frequentemente eram barrados nos estabelecimentos de assistência social por causa de sua situação econômica, social e cultural que os incapacitava de terem acesso a esses serviços. Quando tinham a mínima oportunidade de serem atendidos, os profissionais que prestavam aqueles serviços, como as assistentes sociais, não sabiam atuar durante as entrevistas, muitas vezes, diante de um caso de “cor”.

Entrelaçadas pelo saber higienista da época e tendo como maior demandante de seus serviços homens, mulheres e crianças negras, as assistentes sociais atuavam na perspectiva de como essa massa expropriada de toda a natureza humana deveria ser, influenciando diretamente os seus comportamentos que eram considerados desajustados. Assim, cabe destacar que, de acordo com Vieira (2011), esse controle diário, através de uma ótica higienista da utilização do espaço, tempo e dos corpos, se dava pela fiscalização e pela reeducação dos hábitos em nome de um suposto bem-estar desses (as) trabalhadores (as), por meio da prestação de informações sobre higiene física e dos espaços onde moravam, dos cuidados que deveriam ter com a saúde física e mental.

Preocupadas com a moralidade, encampavam também campanhas contra o alcoolismo pois suscitava atitudes de negros. Mobilizava, por visitas domiciliares, a cooperação das guardiãs dos lares dessas famílias (FERREIRA, 2010) em seu papel de dona de casa,

apesar de não corresponderem ao padrão exato da guardiã do lar por serem consideradas a imagem viva do passado escravocrata, tendo em vista que a família formada por negras e negros não se enquadrava no modelo familiar estável, culta e higiênica. Suas habitações populares eram coletivas, o que significava um alto risco de insalubridade e promiscuidade. Visto como um problema, as assistentes sociais se engajavam na luta contra a modificação do ambiente dos “cortiços” para o reajustamento de suas famílias: somente com uma moradia digna, limpa, arrumada, é que o negro poderia viver dentro das normas adequadas de moralidade (FERREIRA, 2010).

Estes são alguns dos exemplos, dentre muitos, em que os instrumentos e técnicas, nesse sentido, adquiriam a forma e o conteúdo das intenções que moviam as ações das assistentes sociais. Assim, percebe-se que o seu uso enquanto uma mediação objetiva de sua prática, estava muito mais direcionado para enquadrar esses corpos em suas condições, como consequência individual das escolhas particulares de cada indivíduo, do que propriamente para remete-las a uma situação estrutural que ultrapasse suas atividades. Isto é, os instrumentos e técnicas eram postos para solucionar, mas o resultado efetivo era atenuar, camuflar mais ainda as condições que mantinham seus usuários naquelas situações.

1.2. O processo do Movimento de Reconceituação: novos caminhos para a dimensão operativo instrumental

O movimento de Reconceituação foi um fenômeno particular da América Latina que surgiu por volta de 1965, que se vê deturpado pela instauração da ditadura militar em vários países do cone sul, e que se dá no lapso da autocracia burguesa instalada em diversos países latinos. Esse movimento surge para questionar as bases técnicas e os efeitos da prática dos assistentes sociais na sociedade. Portanto, a Reconceituação expressa uma crítica ao “Serviço Social tradicional” (NETTO, 2005), entendendo-se por Serviço Social tradicional como

uma prática empirista, reiterativa, paliativa e burocratizada, orientada por uma ética liberal-burguesa, que, de um ponto de vista claramente funcionalista, visava enfrentar as incidências psicossociais da ‘questão social’ sobre indivíduos, grupos, [‘comunidades’], sempre pressuposta a ordenação capitalista da vida social como um dado factual e ineliminável (NETTO, 2005, p.6).

Um dos legados do Movimento de Reconceituação que cabe ser mencionado é, como Iamamoto (2000) destaca, a insurgência de um novo perfil de profissional, que por suas idas

e vindas através de lutas políticas, no marco entre 1965 e 1980, insere-se no meio acadêmico através da pós-graduação (IAMAMOTO, 2000). Isso, evidentemente, provoca certas implicações ao instrumental técnico operativo adotado de outras disciplinas e áreas de conhecimentos, visto que, na opinião de Netto (2005), a recusa em ser reduzido a meros profissionais executores de políticas sociais foi, se não, a principal conquista da Reconceituação (NETTO, 2005).

Reivindicando atividades de planejamento para além dos níveis de intervenção microssocial, valorizando nas funções profissionais o estatuto *intelectual* do assistente social (abrindo, pois, a via para a inserção da *pesquisa* como atributo também do Serviço Social), a Reconceituação assentou as bases para a requalificação profissional, rechaçando a subalternidade expressa na até então vigente aceitação da divisão consagrada de trabalho entre cientistas sociais (os ‘teóricos’) e assistentes sociais (os profissionais da ‘prática’). (NETTO, 2005, p. 12, grifos do autor).

Ao mesmo tempo em que ocorre uma expressão da expansão de novas técnicas, há uma abertura para se pensar a posição da forma e do conteúdo que se encontra o instrumental técnico dispersado na prática corrente do profissional de Serviço Social. Ao se inserir no circuito acadêmico através da pós graduação, o Serviço Social brasileiro inicia um profundo processo de interlocução com outras áreas do saber e a produzir um conhecimento próprio a partir das particularidades da realidade brasileira.

O Serviço Social, nesse sentido, ingressa em campos não mais apenas como uma prática social especializada, mas enquanto profissão e área do conhecimento fomentada e regulamentada por órgãos de pesquisa, como o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), rompendo com o estigma de ser uma profissão fadada a cumprir, eminentemente, seu destino de ser uma prática unicamente para intervir a partir de literaturas de outrem. Assim, as condições objetivas, segundo Ana Elizabete Mota (2013),

dadas pelo desenvolvimento da pesquisa e da pós-graduação e sob o influxo do Projeto Ético-Político Profissional, o Serviço Social ampliou sua função intelectual, construindo uma massa crítica de conhecimentos, tributária da formação de uma cultura que se contrapõe à hegemonia dominante [...]. Quiçá este processo revele a emergência de uma nova competência sociopolítica e teórico-instrumental do Serviço Social brasileiro (MOTA, 2013, p. 24).

E complementa que

a profissão, paulatinamente, passa a responder nos planos da prática profissional, da pesquisa e da formação profissional às demandas mediatas e imediatas que lhe são postas, apreendendo novas e ricas mediações no trato dos objetos de

intervenção e passando a lhes imprimir, também, o estatuto de objetos de conhecimento, o que contribuiu para sua inserção no circuito das ciências humanas e sociais, para além das ciências sociais aplicadas (MOTA, 2013, p. 22).

No universo da profissão, um novo tipo de linguagem surge a partir da convocação dos problemas que a realidade impõe para a categoria: uma linguagem acadêmica, ou melhor, uma linguagem teórica nutrida pela prática dos assistentes sociais. A linguagem acadêmica passa, e possibilita, qualificar a concepção dos instrumentos e técnicas mais criticamente por meio da aproximação da Teoria Social de Marx.

Os aportes teóricos subtraídos de fontes diretas desse autor, nos permite de forma mais madura e concisa *questionar*³ as tentativas modernizantes e reatualizadoras do conservadorismo no interior da profissão, na década de 80 com a derrocada da autocracia burguesa. “Integrado no sistema universitário em todos os níveis, nos anos 1980, o Serviço Social brasileiro assistiu ao desenvolvimento de uma perspectiva crítica, tanto teórica quanto prática, que se constituiu a partir do espírito próprio da Reconceituação” (NETTO, 2005, p. 18).

Nesse sentido, pensar a profissão a partir dos elementos teóricos extraídos de fontes diretas de autores marxistas, e principalmente, de Marx, proporcionou à categoria profissional assumir uma maioria intelectual, possibilitando formular críticas consistentes de sua dimensão técnico-operativa. Como profissão essencialmente, mas não somente, interventiva, os instrumentos e técnicas são absorvidos como componentes fundamentais da prática dos assistentes sociais e posicionados como meios para contribuir na consecução de objetivos dependendo dos fins propostos.

Os resultados e seus efeitos passam a ser entendidos não se restringindo somente a eles, mas também gerados e influenciados por eles sob o comando de uma ação de um indivíduo, no caso, do assistente social. Dessa maneira, uma das contribuições que cabe ser pontuada ao se adensar profundamente no universo ideocultural marxista é de que a dimensão

³ Esse processo não ocorre por vias de mão única, sem tensão, visto que o princípio da unidade é o da não identidade, e como qualquer profissão formada por um conjunto de pensamento não homogêneo, é atravessada pela contradição da vida profissional e humana, isto é, dos efeitos discursivos, políticos, morais, racionais, ideológicos, das relações sociais de produção na sociedade capitalista. Yamamoto (2000) e Netto (2005), por exemplo, destacam antes do início desse processo uma interlocução do Serviço Social com a tradição marxista sem Marx, através de manuais políticos e do marxismo estruturalista de Althusser. Outro ponto nodal destacado pelos autores advindo desse processo anterior à derrocada da autocracia burguesa, cuja sequele se reverbera até os dias presente na profissão, é o militantismo político cuja tônica discursiva desliza-se entre o fatalismo e o messianismo. O fatalismo e o messianismo são dois conceitos empregados por Yamamoto para se referir, no primeiro caso, ao conformismo, e no segundo, na crença de que o assistente social é um profissional da esperança, capaz de solucionar individualmente os problemas estruturais do capitalismo refletidos na vida da classe trabalhadora.

técnico-operativa e os instrumentos e técnicas, como um dos componentes pertencentes a ela, não estão descolados de uma dimensão teórico-metodológica e ético-política na ação cotidiana do profissional de Serviço Social.

Pensamos que toda ação comandada teleologicamente por uma vontade para alcançar determinados fins, imaginados antes da execução com suporte dos meios, no caso, dos instrumentos e técnicas, do conhecimento da realidade, de uma ética, é movida por um desejo inscrito em uma, ou várias, formações discursivas formatadas no saber do assistente social. Esse saber, voltado para o meio interventivo possui propriedades significativas que podem contribuir para manter ou, então, modificar as estruturas hegemônicas do cotidiano do público alvo de suas ações e, por consequência disso, influenciar no modo como a população visualiza, sente e vivencia todas as prioridades e heterogeneidades ideológicas, políticas, morais, culturais em sua vida corrente.

Desse modo, acreditamos que não há, em grande medida, ações profissionais que estejam pautadas fora dos quadros de uma lógica política. Os instrumentos e técnicas, neste caso, podem ser visualizados a princípio como objetos destituídos de um caráter político, o que não significa afirmar ao contrário que, quem os produziu, não possa ter uma direção definida e uma visão específica de sociedade incorporados na intenção de tê-los criados, ciente ou não delas.

Negar, portanto, a dimensão teleológica imprimida sob os instrumentos construídos e nas técnicas aperfeiçoadas historicamente pelas mãos e a consciência coletiva do gênero humano, implica em reproduzir afirmativas da existência de uma certa neutralidade nos procedimentos adotados no fazer profissional. Por isso, em si mesmos, os instrumentos e técnicas enquanto categorias relacionais, são objetos amorfos que dependem, mutualmente, de um conteúdo específico dispendo de sua funcionalidade por marcas do ser humano.

Sem isso, os instrumentos e técnicas são incapazes de servirem, enquanto elementos mediadores objetivos, a uma funcionalidade na prática do assistente social. Sendo assim, o fim das ações há que se ter resultados com efeitos, igualmente políticos, e neste ponto, meios éticos e um caminho teórico-metodológico que reconheça as causas e as consequências antecede, da mesma forma, o produto dos efeitos eminentemente político dessas ações interventivas. Isto é, conforme Chauí (2000, p. 435) nos diz: “*fins éticos exigem meios éticos*”.

Nesse caminho, os desfechos da Reconceituação movimentam seus agentes a construir, coletivamente, um Projeto Ético-Político que busque analisar e inserir a profissão dentro de uma totalidade como prática social especializada, saturada de contradições e

mediações. Materializado no Código de Ética Profissional do Assistente Social de 1993, na Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei 86662/93), das Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social, o projeto passa a imprimir uma nova direção e um marco político hegemônico — o que não pressupõe homogeneidade — dentro da profissão. Netto (2006) pondera que:

Os projetos profissionais apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos — teóricos, práticos e institucionais — para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas — inclusive o Estado, a que cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais (NETTO, 2006, p. 4).

Nosso projeto hegemônico, calcado no marxismo, preconiza em sua base material uma prática profissional que busque suprimir a racionalidade hegemônica do capitalismo de pensar a sociedade e os indivíduos sociais. O diálogo da prática, a produção de conhecimento, são orientados para se manterem em proximidade das demandas da classe trabalhadora, de suas formas de organização e de luta popular. É um projeto que tem como expectativa a supressão deste modo de produção que põe e repõe constante desigualdades sociais, na luta contra toda forma de discriminação, dominação e violência de gênero/sexo, raça, cor, geração e classe.

O projeto é um movimento que faz parte da trajetória socio-histórica da profissão no Brasil, ou seja, da instrumentalidade envolvendo todos os avanços e desafios das dimensões constitutivas da profissão de forma coletiva, entre todos agentes que dão imagem, forma e conteúdo ao Serviço Social. Em outras palavras, o Projeto Ético-Político não é um projeto escrito, um artigo ou um livro, mas valores políticos universais objetivados e construídos constantemente com os estudantes, professores, profissionais, de nossas entidades representativas como a ENESSO (Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social), o conjunto CFESS/CRESS (Conselho Federal de Serviço Social/ Conselho Regional de Serviço Social) e ABEPSS (Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social).

Os instrumentos e técnicas, de acordo com Campagnoli (1993), devem ser situados dentro do projeto de profissão que temos.

Há o entendimento de que, como profissão interventiva, o Instrumental Técnico é componente essencial do assistente social vinculado a dimensão política do Serviço Social. Toda essa movimentação rebate na forma de conceber, de tratar e de

utilizar o instrumental técnico. Assim, os instrumentos e as técnicas deixam de ser visualizados como algo neutro, autônomo e apolítico. Pelo contrário, passam a ser concebidos enquanto técnico e político (CAMPAGNOLI, 1993, 282-4).

Acrescentando que:

Técnico porque demanda uma competência quanto ao criar, selecionar, aplicar e ao estabelecimento de mediações para o seu uso. Político, porque pressupõe e se vincula a um projeto político que pode ou não ser de superação das relações sociais. Impõe, portanto, a articulação do instrumental técnico aos objetivos finais propostos, ou seja, a sua colocação a serviço de um projeto político daqueles que, resistindo à dominação do capital, buscam a instauração de um novo tipo de sociedade (CAMPAGNOLI, 1993, 285-6).

A técnica possibilita em seu espaço de trabalho reconstruir seus instrumentos. Ela se refere à forma particular do profissional, em sua maneira singular, utilizar os instrumentos. Desse modo, a técnica abre um leque de possibilidades para o assistente social ser um profissional criativo em seu espaço de trabalho. Tomada dessa maneira, não há em relação a técnica, assim como no método de Marx, um manual a ser seguido, expandindo nossa possibilidade para atuar de forma relativamente autônoma.

O método de Marx contribui, de igual maneira, para a prática profissional posicionar os instrumentos e técnicas enquanto mediações objetivas. Eles são indispensáveis sem dúvida alguma para atingir um fim, que em si mesmo, devem ser situados dentro de uma totalidade saturada de contradições.

1.3. A inserção da perspectiva marxista no Serviço Social: o encontro na vida cotidiana com o método e as mediações nos debates da profissão

Segundo Netto (2009) e Tonet (2013), não há, no método de Marx, regras formais para serem aplicadas ou para enquadrar um objeto dentro de uma caixinha a ser investigado e, muito menos, a construção de definições, como se a complexidade do real pudesse ser estabilizada e suprimida nas palavras. Parte-se do princípio de que é a realidade quem indica-nos, por meio de sua própria forma de ser, os devidos caminhos que devem ser seguidos para prosseguir com as investigações, quer dizer, com as reflexões do objeto reproduzidas no pensamento a fim de traduzi-lo teoricamente o mais próximo e fiel possível de sua integridade. No entanto, para Netto (2009), três pontos nodais são importantes para se pensar os

caminhos do método de Marx para atravessar as aparências formatadas em um fenômeno na cotidianidade: a totalidade, a contradição e a mediação.

É por meio da abstração que se busca traduzir idealmente — isto é, capturar mentalmente com suporte do conhecimento acumulado ao longo de todo o processo de formação e do desenvolvimento do saber do ser humano, o objeto em sua forma concreta. Procura-se captar, partindo de sua natureza isolada e imediata, as diversas conexões que o objeto estabelece com outras esferas da vida do ser humano que atravessam e o compõem, buscando compreender suas diferenças e o que pode haver de comum entre eles. Acerca disso, Tonet (2013) enuncia que o processo de abstração diz respeito ao ato mental do ser humano em

separar, isolar determinada parte de um conjunto no qual ela está inserida. Através do processo de abstração são capturadas as diferenças, mas também o que há de comum entre determinadas coisas e o modo como elas se articulam. [...]. A abstração [...] é importante porque, ao separar cada elemento, permite apreender a sua natureza, a sua importância e a sua articulação com os demais componentes (TONET, 2013, 121).

Essa forma de se investigar um determinado fenômeno em nossa sociedade permite expandir suas expressões a uma totalidade e das partes, articuladas, que o compõe. Desse modo, a evidência saturada do objeto que desperta uma atenção se mostra de forma não isolada na realidade em sua manifestação imediata, mas sim constitutiva e atravessada por micro totalidades ricas de determinações — de leis que as regem. As totalidades inferiores possuem um elo entre si, se comunicam e deslizam uma sobre as outras, podendo ser predominante mais que umas, mais que outras, dependendo do tipo de objeto que será investigado, do momento histórico e da conjuntura política em que o fenômeno se manifesta. Podemos observar e extrair essas assertivas na seguinte passagem dita por Netto (2009), em que afirma não ser a totalidade

um “todo” constituído por “partes” funcionalmente integradas. Antes, é uma totalidade concreta inclusiva e macroscópica, de máxima complexidade, constituída por totalidades de menor complexidade. [...] E se há totalidades mais determinantes que outras [...], elas se distinguem pela legalidade que as rege [...] (NETTO, 2009, p.27).

Mas ainda de acordo com Netto (2009) e Tonet (2013), a totalidade é uma categoria dinâmica, fluída, pressupondo a luta entre os seus contrários. As esferas e os seus fenômenos se colidem a todo instante, graças ao movimento contraditório dos opostos que se atraem e se repelem ao mesmo tempo.

A negação de um, pressupõe a existência de outro, a superação do modo de produção capitalista e sua passagem para um estágio comunal requer, da classe trabalhadora, um estágio de consciência coletiva que supere as mistificações produzidas pelo capital na sociedade burguesa, solicitando, nesse sentido, a emancipação política dos trabalhadores. Entretanto, é necessário perceber que o modo de produção capitalista só se sustenta em função da força de trabalho, que valoriza o capital, vendida pelo trabalhador por um salário para se reproduzir organicamente em todas as esferas de sua vida. Logo, trata-se de uma relação mutualmente dependente e, sincronicamente, excludente. A contradição, portanto, contribui para criar os processos, as leis, relações, as dinâmicas da transformação da forma e do conteúdo para um outro tipo possível, cabendo serem captadas por meio de mediações.

Entende-se a mediação como os exercícios produzidos pelo pensamento do ser humano estimulado e construídos pelos problemas de sua vida corrente, isto é, de sua realidade propriamente dita. São dúvidas, questionamentos, emoções, afetos, análises, conclusões que refletem um certo incômodo de alguma coisa sedimentada em seu cotidiano que apontam, de toda forma, para serem remanejadas de um lugar para o outro, do cristalizado para o maleável. Assim, percebe-se que a mediação nesse primeiro momento pertence a instância de uma categoria *reflexiva* (MORAES e MARTINELLI, 2012; PONTES, s/d) que vai exigir, do assistente social, elementos teóricos acumulados ao longo de toda a sua formação e vida enquanto indivíduo para atuar sob o seu objeto de intervenção em seu espaço de trabalho.

Ela conduz, em certas ocasiões, ao profissional de Serviço Social, a *priori*, a dar um passo para frente e outro para trás em suas decisões por ventura a virem ser tomadas. Requer, nesse sentido, bases teórica, ética e política, investigativa, portanto, essas bases são em outros termos as primeiras expressões teóricas da categoria mediação na vida do assistente social formuladas no plano de sua consciência, ciente ou não dela, visto que no cotidiano o conhecimento do senso comum e o conhecimento teórico imbricam-se naturalmente em seu pensamento.

Entretanto, a mediação assimilada pela categoria profissional do Serviço Social não compete somente ao plano do pensamento dos assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho, isto é, as reflexões que cabem serem formatas, entre o seu lugar e a posição discursiva assumida, com a demanda colocada para provocar ações criativas no seu exercício profissional. Soma-se a sua reflexão a objetividade, quer dizer, a realização concretamente encarnada em sua prática corrente de seus objetivos desenhados no seu pensamento. É, neste

segundo sentido, da instancia da objetivação, portanto, ontológica sob a primazia do trabalho (MORAES e MARTINELLI, 2012; PONTES, s/d).

Assim, percebe-se que a mediação por si só não adquire finalidade alguma. Enquanto categoria relacional, que se submete ao conhecimento e a atividade para adquirir funcionalidade para um fim, requisita um saber teórico e uma prática propriamente dita do assistente social. A mediação é isso, esse movimento não linear que busca compreender, refletir e encontrar os caminhos objetivos sobre as expressões da “questão social”, do lugar, da posição discursiva assumida pela categoria, pelo profissional de Serviço Social e da sociedade.

O processo acima solicita ao assistente social que ele passe das expressões singulares de seu objeto de intervenção para uma análise dos seus efeitos mais universais por meio de mediações. Aqui, entendida e defendida por Guerra como sendo a própria instrumentalidade enquanto manifestação da mediação particular do Serviço Social (GUERRA, 2000), se não, provocado pela autora para se pensar como a principal, enquanto momento predominante sobre outras, como os instrumentos e técnicas que são elementos objetivos e considerado, em nossas análises, mediadores na execução das atividades da prática profissional.

Em linhas gerais, define-se a instrumentalidade enquanto uma capacidade do assistente social escavar de sua prática possibilidades para atribuir propriedades às suas atividades, ao seu objeto de intervenção profissional, aos instrumentos e as técnicas, etc. (GUERRA, 2000). Ou seja, pode-se pensar como o próprio lado criativo em ação encarnado nas objetivações conduzidas por suas reflexões em seu espaço de trabalho. A instrumentalidade, ela existe e se expressa em atividades que se tornaram comuns ao profissional, trazendo novos gestos, apesar de estreitos, dando folego e ânimo a sua intervenção em passos curtos, mas largos se olharmos para o horizonte.

Podemos e devemos, além disso, pensar o trio singular-particular-universal submetido a instrumentalidade a partir de dois prismas em sua intervenção no espaço de trabalho: da relação estabelecida entre o profissional e o usuário, e do assistente social com seu objeto de intervenção. Mas, antes de darmos prosseguimento a isso, cabe uma rápida menção para fins de esclarecimento: o que vem a ser, então, o singular, o particular e o universal em seu significado inteligível?

Do ponto de vista do indivíduo, ou seja, para explicarmos a relação estabelecida da tríade entre o profissional e o usuário, iremos partir dos pressupostos discutidos por Agnes Heller (2016) ao analisar em seus escritos o ser humano inserido em sua cotidianidade.

Para ela, o indivíduo é um sujeito singular e ao mesmo tempo genérico. Singular pois, as formas como os indivíduos entendem e incorporam a realidade, bem como suas diferentes maneiras de manejar e utilizar os elementos e objetos necessários para seguir ininterruptamente o seu dia a dia são únicos e irrepetíveis. Esse caráter único e irrepetível de cada indivíduo é expressão de sua forma singular. Sua particularidade é representada por seus impulsos pessoais, portanto, o ponto de mediação do indivíduo corrente entre o seu lado subjetivo e objetivo, interno e externo de sua vida diária, é a si próprio, sua teleologia motivada particularmente para sanar necessidades básicas direcionadas para o “Eu” . Mas o indivíduo, enquanto um ser social, ao mesmo tempo em que possui uma determinada individualidade, ou seja, uma maneira única e irrepetível de se expressar na sociedade, se mostra também como expressão de um ente genérico do ser humano, já que ele, em si mesmo, é fruto de uma expressão universal e o resultado próprio da sociedade anterior e de sua época (HELLER, 2016).

Sabemos, então, que o nosso objeto de intervenção são as expressões da “questão social”, mas se pensarmos cuidadosamente, elas se expressam não em coisas, mas sim na vida e no próprio indivíduo. Portanto, a nível imediato penso que não seja com as expressões da “questão social” que lidamos para podermos intervir, mas com pessoas de verdade em suas expressões singulares trazendo aspectos íntimos de sua vida para nós de interesses estritamente particulares.

Afirmar isto de jeito algum é apontar para um resgate e a defesa intransigente de uma intervenção “psicologizante”, pelo contrário, é reconhecermos que o indivíduo que se desloca de sua casa até o nosso espaço de trabalho, muitas vezes, apenas com o dinheiro de ida, ou trazendo a fome em seu discurso, não pode ser apreendido em sua expressão imediata, isto é, como usuário de uma política social, ainda que sua demanda corporificada em si, se mostre de forma singular para o assistente social no seu espaço de trabalho.

Ele é, na verdade, o resultado acumulado de gerações e da expressão de uma sociedade específica e, no seu discurso e na sua vida material, estará contido conhecimentos do senso comum ou não, elementos políticos, ideológicos, valores morais, culturais, produzidos historicamente pela prática social do gênero humano mostrando que sua singularidade imediata enquanto usuário não lhe traduz inteiramente. Há toda uma forma de vida, uma história construída fora de um CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), de um CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) que continua acontecendo até a sua chegada e partida desses serviços, mas que em hipótese alguma devem ser atomizadas

no momento em que o usuário da política acessa esses espaços institucionais que tentam enquadrar a vida e a história em suas demandas espontâneas. Cabe, assim, ao assistente social, por meio de sua instrumentalidade contribuir para posicionar discursivamente esses indivíduos ao acesso a universalidade — aos elementos filosóficos, históricos, econômicos, artísticos, da luta contra a homofobia, contra o racismo, antissexista, de seus direitos e deveres, etc. — do gênero humano com objetivo de desmistificar, em certos casos, as aparências dessa singularidade, em outros, buscando potencializa-los de forma positiva.

Em relação ao profissional com seu objeto de intervenção, acreditamos ser mais adequado resgatarmos sumariamente em Lukács, em sua *Introdução a uma estética marxista* (2018), a tríade singular-particular-universalidade. Lukács, assim como em Agnes Heller, pensa o ser humano posicionado na tríade para uma autotransformação consciente do indivíduo singular e como consequência decorrente dessas ações, do seu mundo exterior. A tríade, portanto, além de desmistificar se refere a transformação da natureza e, ao mesmo tempo, do ser humano, tendo como fundamento o trabalho enquanto categoria primária e ontológica de todos os seus momentos.

O singular é a expressão de múltiplas relações comprimidas na aparência fenomênica de um determinado objeto. “Estas já estão [...] *contidas no dado imediatamente sensível de cada singular*, e a realidade e a essência deste só podem ser exatamente compreendidas quando estas mediações [...] *ocultas na imediatez* forem postas à luz” (LUKÁCS, 2018, p.107, grifos nosso). O fenômeno singular é constituído por várias determinações sintetizadas em seu núcleo, cuja forma mistificada e mistificadora esconde do ser humano a sua verdadeira essência. A essência não é o óbvio, mas sim as leis, os movimentos por trás da aparência imediata que determinam historicamente o seu surgimento, a sua permanência, as transformações, ou seja, são suas determinações universais produzidas pela prática coletiva do gênero humano que dão forma e conteúdo para um determinado fenômeno manifestado no objeto singular. Em contrapartida o particular é o próprio fenômeno ou seu conjunto, manifestado no objeto de maneira singular (LUKÁCS, 2018).

Por exemplo, a manifestação da fome de hoje provavelmente não é a mesma de quinhentos anos atrás. Ela se expressa de forma particular, se levarmos em consideração o nosso país de hoje com o nosso país de “ontem”, mas se manifesta também de maneira singular em cada território dos estados do país. Pode-se pensar, igualmente, a particularidade da fome em cada estado e sua maneira singular de se expressar nos municípios, ou, então, a particularidade nos municípios de um estado e sua manifestação singular nos indivíduos.

Para Lukács (2018), o particular é o centro da mediação entre a singularidade e universalidade e reforça que “o particular é a expressão lógica das *categorias* mediação entre os homens singulares e a sociedade” (LUKÁCS, 2018, p.96, grifo nosso). Portanto, parte-se do próprio fenômeno, da maneira particular de como expressa sua singularidade para atingir a universalidade, quer dizer, para alcançar seus elementos explicativos que condicionam a mostrarem o que é, o que foi e o que pode vir a ser, retornando assim para a sua singularidade devidamente apropriada pelo pensamento. A universalidade, passa então a ser superada no momento em que o indivíduo absorve e a objetiva inteiramente nos fins de sua particularidade e a singularidade é superada na particularidade no momento em que o indivíduo se eleva a universalidade.

1.4. A Relação teoria e prática: as bases de fundamentação teórico metodológica que sustentam a dimensão técnico-operativa do Serviço Social

Quando se fala da relação, estabelecida e indissociável, entre teoria e prática, fala-se de uma realidade situada dentro de um modo de produção que põe e repõe constantes desigualdades entre os indivíduos, (re)produz egoísmos, fraturas, sofrimentos, dissimulações, gera contradições constantes expropriando os esforços de sobrevivência, as energias vitais e os sentidos da vida de cada ser humano. De toda forma, o sistema capitalista além de criar as próprias condições para sua superação, influencia todos os espaços objetivos e subjetivos da vida das mulheres e dos homens, das atividades profissionais, sendo esta última uma forma específica da cotidianidade dos indivíduos que não os sintetiza.

A prática profissional é um momento que se inicia e se encerra em um determinado espaço, portanto, ela não pode e não deve ser capaz de absorver inteiramente as mulheres e os homens em sua dimensão propriamente humana, pois há que se ter diferentes meios e situações para desenvolver outras capacidades espirituais, política e artística no indivíduo. Pensamos que não seja possível, portanto, jogar em cima da prática profissional a responsabilidade para desenvolver todas outras possíveis instruções subjetivas e materiais que devem ser buscadas em outras esferas. A prática profissional nutre um conhecimento específico, um conhecimento restrito voltado para um tipo de ação: uma intervenção profissional. Dali nasce, ali é consumida. Seus efeitos são lançados e se generalizam.

Isso pressupõe, evidentemente, a busca por qualificações, mas aqui qualificação em seu significado literal remete, ainda, estritamente a uma qualificação voltada para um

aperfeiçoamento profissional, e novamente volta-se para questão da prática profissional como apenas um momento do cotidiano do indivíduo que deve ser superado em seus próprios espaços de onde ela se expressa. Há que se ter tempo. Tempo para sentir, tempo para olhar e pensar, para projetos espirituais e pessoais do indivíduo que é, um profissional, mas um sujeito com necessidades de se enriquecer espiritualmente de outras maneiras.

Esse enriquecimento espiritual contribui para a sua prática, mas vai muito mais além dela. Contribui para que o indivíduo em outros momentos do seu cotidiano, aqueles intervalos desocupados, ou melhor, não atingidos pela determinação da hierarquia do cotidiano, busque aspirar novas paixões, poesias, afetos, crenças, que deem novos sentidos na vida em sua dimensão mais ampla do termo. O sentido da vida não pode ser a prática profissional, mas também é um dos sentidos que faz a vida ter, portanto, “a função da prática profissional é distinta da função da práxis [...]” (SANTOS, 2013, p.49), e com ela, a prática profissional não pode ser equiparada.

O Serviço Social pode estar se colocando contra a ordem vigente, entretanto, [...] sua prática não é, e não pode ser, uma prática revolucionária. O máximo que se pode alcançar é uma atuação profissional de enfrentamento das expressões da “questão social” dentro dessa ordem, visando, todavia, à sua superação (SANTOS, 2013, p. 48-9).

Santos (2013) radicaliza dessa forma pois, dentro do Serviço Social, persiste uma confusão entre práxis revolucionária e a prática profissional. Essa confusão, para a autora, é um dos motivos, dentre outras que ela pontua em suas reflexões, que levam o jargão de que “na prática a teoria é outra”. O movimento de intenção de ruptura com os pressupostos conservadores que fundaram a profissão e a aproximação de uma Teoria Social considerada mais crítica — a de Marx — hegemonicamente pela profissão, não estaria instrumentalizando, na materialidade desses discursos, o assistente social a transformar radicalmente o seu espaço de trabalho e muito menos, o seu objeto de intervenção.

A balança desse discurso tenderia hora para um lado messiânico, assumindo como responsabilidade individual do profissional revolucionar heroicamente em seus espaços de atuação o seu objeto de intervenção, hora para o fatalismo, reforçando discursos que legitimam a impossibilidade de se movimentar em sua prática profissional, se conformando com o já dado. Nessa trincheira, se reconhece que há uma práxis revolucionária, mas que compete a classe trabalhadora em seu estado coletivo, universal, objetiva-la e não ao profissional, e a existência de uma prática profissional, um tipo de atividade específica mais inferior e que

compõe a práxis social por ser produto do gênero humano, que pode ser utilizada para pulsar como possibilidade uma práxis revolucionária.

Quais seriam, então, as características peculiares de uma prática profissional segundo Santos (2013)? A prática profissional é

socialmente determinada e produto de seus agentes profissionais; é histórica, mutável e exige permanentemente redefinições diante das transformações societárias e das mudanças nas expressões da “questão social”. Requer ainda uma formação profissional reconhecida como tal; um reconhecimento social, legitimidade social e institucional; [e] um reconhecimento material por meio de uma remuneração salarial [...] (SANTOS, 2013, p.45-6).

Assim, a prática profissional é uma prática restrita a um conjunto de agentes que, em grande parte, requer uma formação, como a do Serviço Social, do ensino superior. É uma prática regida por leis jurídicas que a regulamentam, que garantem suas ações e que fiscalizam sua conduta. Essa prática, representada por uma profissão, sofre as determinações do mundo do trabalho — precarização, aumento da jornadas de trabalho, diminuição dos postos de emprego, redução do salário por influência do massivo exército industrial de reserva cada vez mais acentuado, expropriação de direitos já garantidos, redução de investimento e sucateamento nas políticas sociais, entre outros — que rebatem, tanto em seus espaços institucionais de atuação profissional, como no próprio indivíduo que é autoimagem na expressão imediata da profissão.

A maneira como o indivíduo irá reproduzir idealmente no pensamento essas determinações, porque a teoria é justamente para isso, buscando posicionar posteriormente após análises os meios necessários para intervir, dependerá necessariamente da base teórica tida como norte na sustentação de sua prática profissional. Acreditamos que se apropriar de uma teoria que não leve em consideração a totalidade, a contradição e a mediação da realidade, exposto em linhas gerais no subitem anterior a este, dificilmente mostrará os caminhos que determinam o alcance das condições ético-política e técnico-operativa no local em que se encontra o sujeito profissional circunscrito. Santos (2013) afirma que:

A teoria empresta à prática o conhecimento da realidade, a qual é o objeto da transformação; o conhecimento dos meios e de sua utilização, os quais permitem a transformação [...]. Nesse sentido, se a teoria não oferece os instrumentos e técnicas de intervenção propriamente ditos, ela pode oferecer subsídios para que eles sejam escolhidos, criados e utilizados (SANTOS, 2013, p. 83).

A teoria, neste caso, enquanto instrumento de mediação teórica, reproduz o movimento da realidade no pensamento do assistente social. Ela empresta o conhecimento do objeto de intervenção da profissão e dos elementos que impulsionam sua expressão no cotidiano. A natureza da teoria, portanto, através do conhecimento, busca capturar abstratamente os fenômenos em sua essência, retirando do escuro para o claro os seus determinantes. Isso inclui, evidentemente, os instrumentos e técnicas de intervenção, apesar de estarem mais próximos do âmbito da efetividade da prática do Serviço Social.

Por esse caminho, a teoria é importante, inclusive, para apreender a operacionalização dos instrumentos e das técnicas. Entendendo o instrumento e a técnica enquanto elementos criados historicamente pelas mãos do gênero humano, compreende-se que por trás deles há uma intenção de terem sido confeccionados. Toda intenção se materializa em uma formação discursiva e, sendo assim, expressa uma posição política assumida na linguagem. Esse entendimento possibilita ao profissional de Serviço Social ativar o seu lado criativo da própria instrumentalidade para fornecer novas propriedades aos instrumentos e técnicas em seu fazer profissional.

Em consonância com esse diálogo, Vázquez (2011) em suas reflexões pensa a teoria como uma atividade que opera apenas no pensamento.

A teoria não pode ser equiparada a uma práxis teórica, por mais que transforme as nossas percepções, representações ou conceitos. Nenhum desses produtos transforma a realidade. Seu objeto são as sensações ou percepções. O fim imediato é elaborar ou transformar no plano do pensamento essa matéria da realidade para obter enquanto produto, teorias que expliquem uma realidade, mas tanto num caso, como no outro, a realidade permanece intacta (VÁZQUEZ, 2011, p.234).

Em contrapartida, para ele, a atividade prática

radica no caráter real, objetivo, da matéria prima sobre qual se atua, dos meios ou instrumentos com que exerce a ação e de seus resultados ou produto. O objeto da atividade prática é a natureza, a sociedade ou os homens reais. O fim dessa atividade é a transformação real, objetiva do mundo natural ou social para satisfazer determinada necessidade humana. E o resultado é uma nova realidade que subsiste independentemente dos sujeitos concretos que engendraram com sua atividade subjetiva, mas que sem dúvida, só existe pelo homem e para o homem, como ser social (VÁZQUEZ, 2011, p. 227).

A teoria e a prática são duas dimensões da atividade do assistente social que funcionam em conjunto. Uma, portanto, depende da outra. A prática é nutrida pela teoria e a teoria retorna para a prática novos conhecimentos advindos das necessidades objetivas. A teoria

não é um manual, mas um indicativo do que pode vir a ser. A efetivação requer a mobilização de recursos subjetivos e objetivos para concretizar os fins almejados. Esses recursos após terem sido apreendidos adequadamente no plano do pensamento, as consequências positivas e negativas de seus efeitos na vida dos usuários, devem ser empregados com o intuito de modificar a matéria em que se atua.

Desse modo, a teoria está próxima da possibilidade e a prática, da efetividade. Assim, outro ponto importante desse debate que não pode ser apagado, são as origens e expressões que levam o assistente social a pensar a teoria e a prática divergente uma da outra em seu exercício de trabalho.

As origens e expressões da fragmentação entre teoria e prática se dá como concebemos as relações da consciência comum, o ponto de vista do senso comum. Segundo Vázquez (2011), o prático, entendido como utilitário, se diverge da teoria. A teoria se torna desnecessária para prática e a prática se torna esvaziada de elementos reflexivos. A prática basta para si mesmo num processo de irreflexão de sua própria prática, o que nos leva ao praticismo, uma prática carbonizada e sem teoria.

No entanto, não é a apenas a consciência comum que tenta estabelecer essa cisão entre teoria e prática. A filosofia e seu praticismo, notadamente manifestado por meio do pragmatismo, se dá pela concepção de verdade. A verdade, conforme Vázquez (2011) explica, se vincula ao fato do nosso conhecimento está estreitamente unido com as necessidades práticas. Para o pragmatismo, o verdadeiro se reduz ao útil, reduzindo-se ao prático, ao utilitário, dissolvendo o teórico no útil. O verdadeiro, ou melhor, o critério da verdade, é subordinado aos interesses egoístas de cada um, no êxito, na eficácia da ação da prática individual, o que para o marxismo trata-se da utilidade social. Assim, o conhecimento verdadeiro para o marxismo é útil na medida em que, com base nele, o homem pode transformar objetivamente a realidade histórica-social por meio da práxis.

Nesse bojo, outra teoria que influencia o corte entre a unidade da teoria e prática é a teoria idealista do conhecimento. Ela se refere a negação da prática como critério da verdade, ou seja, a prática fala por si mesma e sua condição de fundamento do critério de verdade (teoria) se verifica de uma forma direta, imediata no cotidiano. Na concepção marxista é uma visão enviesada já que não se utiliza o critério da verdade sem uma relação teórica com

a própria atividade prática. Ou quando se nega a autonomia relativa⁴ da teoria em relação a prática, como se a teoria automaticamente se transformasse em prática. Para o marxismo, teoria e prática se mantem por unidade e não de identidade e assim, a teoria pode, de certa maneira, ter uma autonomia e é isso que a torna indispensável para que esta sirva a prática, já que ela pode antecipar previamente uma prática futura que possa ser objetivada. Uma teoria que não tem intenções de se realizar é puramente teórica e, portanto, desligada da prática, e uma prática que não serve para fundamentar mais firmemente a teoria, não é práxis. Portanto, a unidade da teoria e prática pressupõe uma dependência mútua (VÁZQUEZ, 2011).

Assim, no trabalho profissional, a unidade entre teoria e prática permite que os assistentes sociais tenham um conhecimento da realidade que será o objeto de transformação, pela sua instrumentalidade enquanto mediação, entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Por meio de seus instrumentos e técnicas, através do conhecimento dos meios e de sua utilização, da técnica exigida em cada prática e como, de fato, se dar essa transformação, a teoria em conjunto com a prática, desenvolve a capacidade de antecipar os efeitos objetivos que se quer obter sobre a forma de resultados prévios, ideias, respondendo a necessidades reais para que possa cumprir sua função prática no cotidiano profissional.

⁴ Relativa, pois, a prática corresponde como fundamento, critério de verdade e fim da teoria. Isso significa dizer que a atividade teórica só é objetiva quando não é descolada da realidade que deve ser objeto de interpretação e transformação, e com a atividade prática que é sua fonte por essência mesmo.

Capítulo 2.
A centralidade do trabalho no desenvolvimento das habilidades sociais

Iremos discutir neste capítulo o papel do trabalho no processo de humanização do ser social, bem como no desenvolvimento de categorias e de habilidades sociais como a transmissão da memória individual ou coletiva através do registro em documentos entre e através das gerações. O cerne destas palavras subsequentes são reflexões do exercício do trabalho, enquanto valor de uso, como categoria propulsora da expansão da consciência cada vez mais superior. Conforme respostas eram buscadas aos limites impostos para as condições objetivas e subjetivas do ser social, o surgimento de elementos instrumentais como possível consequência causal de suas ações materialmente práticas, contribuíram com rompimento parcial dessas barreiras geradas naturalmente pela própria natureza.

2.1. Do gênero mudo ao ser social

Em pequenas passagens selecionadas de *As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem* de Lukács (1978), ocorrem menções constantes das categorias *carecimento* e *resposta* reforçadas pelo autor, como se pode visualizar logo abaixo em três fragmentos extraídos de seu texto. É quase uma advertência em que o autor chama o seu leitor para prestar atenção, visto que é a partir dessas categorias que há um desdobramento de seu raciocínio e argumento posteriormente em seu texto.

Lukács parte do princípio de que "[...] toda atividade laborativa surge como solução de [uma] *resposta* ao *carecimento* que a provoca"; e que "[...] em sua *resposta* ao *carecimento* que a provoca, funda e enriquece a própria atividade com tais mediações"; assim, "tão somente o *carecimento material*, [...], põe efetivamente em movimento o complexo do trabalho" (LUKÁCS, 1978, p. 5-6, grifos nosso). Carecimento e resposta, nesse sentido, tornam-se categorias relacionais no ponto de vista do autor.

A base do pensamento e da atividade do ser humano tem, portanto, como substrato, as respostas buscadas por eles e elas para sanarem efetivamente suas necessidades objetivas. Isto é, o trabalho propriamente dito, uma vez que para conseguir tornar suas respostas em uma realidade posta em movimento é indispensável ao ser humano um determinado nível de consciência e de socialização para ingressar no processo de trabalho simples. No entanto, para que a base desse processo se tornasse possível, foi necessário que ocorresse um salto de milhões de anos de um ser animalesco para um ser mais social, conforme Engels afirma a seguir.

O salto, segundo Friedrich Engels (1999), da transformação do macaco em homem pelo trabalho, deu início quando uma determinada espécie evoluída de primata abandonou sua postura horizontal de quatro patas e assumiu verticalmente uma posição ereta. Com isso, suas mãos foram retiradas do chão e puderam se tornar mais livres para executar atividades variadas, mas simples. A utilização de pedras e de gravetos para se alimentar e se proteger dos inimigos são exemplos dessas novas habilidades e atividades simples, desenvolvidas e socializadas, pela cópia, entre os membros desse grupo de primatas, transmitidas gradualmente por meio das gerações sucessivas.

A ação de se proteger, de se alimentar, pressupõem nesse começo do estágio evolutivo um modo biológico projetado para reagir espontaneamente, em virtude de outros sentidos não estarem suficientemente desenvolvidos para contribuir no amadurecimento de uma consciência repleta de dúvidas, com a intenção de conduzir suas ações objetivas a sanarem suas necessidades conscientemente. Contudo, não se deve descartar e diminuir a importância dessa cisão no processo de estabelecer o início de um afastamento da natureza orgânica e a criação de uma natureza social, principalmente com a introdução da socialização das atividades por cópia, tornando favorável a generalização da consecução das atividades dentro e entre os grupos, e de sua expansão por meio das gerações.

A escassez de alimentos obrigou essa espécie a se tornar nômade, forçando-a explorar distintas regiões na busca de novos recursos para se reproduzir organicamente. Com a introdução e adaptação de uma alimentação variada em sua dieta, novos elementos químicos passaram a fluir em seu organismo, contribuindo na modificação de certas estruturas do corpo como o cérebro e a laringe. O desenvolvimento dos órgãos vocais melhorou a comunicação do grupo impulsionando o surgimento da linguagem articulada e gesticulada, e junto a ela, com o auxílio do trabalho, o cérebro pode se desenvolver sucessivamente contribuindo na melhoria de outros sentidos mediante o aprimoramento do paladar, do olfato, da visão e do tato (ENGELS, 1999).

Com o cérebro e a consciência se tornando desenvolvidos, acreditamos que provavelmente os traços gerais da realidade puderam ser capturados pela percepção aprimorada; os movimentos do corpo passaram a ser gradualmente controlados e refinados para executar atividades cada vez mais complicadas. É capaz que a fala articulada, possivelmente com palavras monossilábicas, tenha adquirido vocabulários mais longos, podendo se tornar em uma linguagem figurada ao serem estimulados pela necessidade constante de se socializarem. Talvez esse tipo de ser tenha estranhado ao perceber, pela primeira vez, através dos

sentidos, que havia algo de estranho ao seu redor, mas que não conseguia enxergar e, tampouco, agarrar com as mãos, aquela corrente de ar que esbarrava no seu corpo, e que a taxa de sucesso na caça individual poderia ser maior se fosse em conjunto.

Mas para Engels (1999), nada disso poderia ser considerado exatamente ou advindo de um trabalho humanizado, a não ser que essa criatura, se tornando social, passasse a confeccionar seus próprios instrumentos de trabalho. Lukács (1978), em contrapartida, afirma que o salto que distingue qualitativamente o ser social de sua forma anterior é atribuído ao novo papel que a consciência passa exercer sobre o pensamento do ser humano, deixando de ser um mero epifenômeno biológico da natureza. Essa consciência, produto da realidade, passa a se expressar através de perguntas simples do gênero “por que, ao não me alimentar, sinto uma sensação que posso nomear como fraqueza e fome?”, e de suas respostas com o objetivo de encontrar soluções para sanarem suas necessidades.

Reiteramos que se é o novo papel que a consciência passa exercer no pensamento que o torna em um ser distante do anterior, significa que o ser biológico que o antecedeu possuía um tipo de pensamento que não refletia de forma consciente a realidade ao seu redor. Não foi a partir do surgimento de uma nova consciência, mas sim, do novo papel da consciência, logo, o reconhecimento do novo conteúdo a partir da forma de uma consciência pré-estabelecida. Um pensamento programado que agia instintivamente que se aperfeiçoou traçando perguntas, gerando dúvidas e buscando respostas objetivas conscientemente.

Além disso, para construir seus meios de trabalho com o objetivo de serem utilizados para sanarem alguma finalidade social, é necessário que sua força de trabalho ingresse no processo de trabalho entendido enquanto um momento de concretização da práxis social. Os momentos simples do processo de trabalho requerem uma capacidade mental investigativa a ser guiada para um fim, o objeto a ser transformado e os próprios meios utilizados na realização dos dois elementos anteriores, incluindo tanto as condições objetivas e subjetivas para alcançar o fim desejado, conforme um extrato da fala de Karl Marx e como pode ser observado na Figura 1 a seguir.

No processo de trabalho [...] a atividade do homem, com ajuda dos meios de trabalho, opera uma transformação do objeto do trabalho segundo uma finalidade concebida desde o início. O processo se extingue no produto. Seu produto é um valor de uso, um material natural adaptado às necessidades humanas por meio da modificação de sua forma. O trabalho se incorporou a seu objeto. Ele está objetivado, e o objeto está trabalhado (MARX, 2015, p.330, grifos nosso).

Em razão da ausência dos elementos que levam ao alcance de um produto previamente almejado, não há processo de trabalho, uma vez que “[...] os produtos existentes são não apenas resultados, mas também condições de [sua] existência” (MARX, 2015, p.334). Portanto, não existiria trabalho humanizado em virtude da característica do processo de trabalho pressupor sempre a realização das três etapas mostradas na Figura 1. É justamente nesse caminho que Marx (2015) e Lukács (1978) pontuam as similitudes e as diferenças entre o ser social e o ser biológico. As formas entre os dois podem até serem idênticas na execução de determinadas atividades ou distintas, porém com o mesmo objetivo, mas a diferença de um para o outro é propriamente o conteúdo escondido por trás das ações desses dois seres específicos.

Esse conteúdo, diz Marx (2015) e Lukács (1978), além do elemento teleológico, sendo condição ontológica do ser social para construir mentalmente um produto e todas suas etapas de fabricação que ainda não existem na natureza, é sua capacidade de poder decidir o que fazer com as alternativas disponíveis em sua frente. Essas escolhas, relativamente autônomas, dependem das circunstâncias técnicas, históricas, onde encontra-se o ser social circunscrito, mas sempre abrem um certo tipo de margem de liberdade para que ele consiga optar a partir das situações que são lhe apresentadas.

Junto desses dois elementos ontológicos, supomos que para se tornar um ser efetivamente objetivo é indispensável que a ideação e as escolhas sejam direcionadas para uma prática não no sentido utilitário, mas para uma práxis efetivamente transformadora, isto é, não basta decidir em manter a forma do produto idealizado escondida dentro de si, é necessário que a forma desse produto, que não existe ainda externamente na natureza, transforme-se em um produto real, externo ao homem, para ser utilizado como resposta a necessidade que moveu sua ideação e suas decisões objetivas. De modo semelhante, o resultado final de sua ação requer de sua prática em não gerar somente a forma de um produto concreto anteriormente imaginado, porém é essencial que após a sua fabricação o produto esteja vinculado a um tipo de conteúdo, com um valor de uso para si proporcionando uma utilidade social, caso contrário, o gasto de energia corporal, mental, terá sido utilizado em vão durante todo o esforço no processo de trabalho simples.

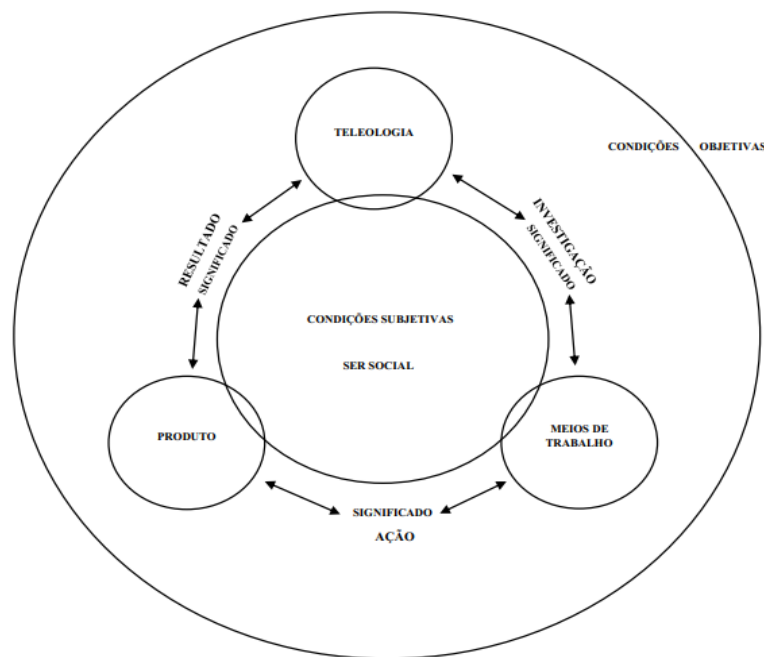


Figura 1: Elaborada pelo autor com base nos elementos do processo de trabalho simples de acordo com Marx (2015).

Continuando na mesma trajetória, Marx (2015) ainda acrescenta que o trabalho, antes de qualquer coisa, é uma ligação molecular entre o ser social e a natureza, uma associação simbiótica impossível de ser rompida. Nesse mutualismo contraditório, o ser social, afirma ele que:

se confronta com a matéria natural como uma potência natural [...]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. (MARX, 2015, p.326-7).

Como condição universal para reduzir suas carências, realizar suas necessidades subjetivas de forma objetiva, o ser social está fadado a encontrar suas respostas extraídas da natureza. A natureza, ao fornecer os elementos, resiste as transformações causadas e impõe naturalmente limites que vão sendo ultrapassados pelo ser — pensem por exemplo em uma suposta dificuldade que o ser social poderia ter tido ao resolver o problema do fogo em dias com chuvas e ventanias muito fortes. Nessa condição, o ser social jamais rompe, se afasta, na medida em que se constitui como parte e depende de seus elementos para quebrar essas barreiras impostas pela natureza.

Conseqüentemente, no instante em que seus objetivos são alcançados com o rompimento parcial das barreiras por meio do trabalho, entendido como o modelo e a condição da práxis social, sua consciência naturalmente vai ganhando contornos delineados que até então não existiam, bem como, simultaneamente com ela, todos os aspectos que fornecem e sustentam a estrutura de sua condição de ente biológico. Ao ampliar novos suportes cognitivos e o desenvolvimento de outras habilidades, sua anatomia integralmente é afetada direta ou indiretamente, fazendo com que novas capacidades adormecidas sejam despertadas, possibilitando a sua domesticação pela consciência e a sua assimilação pelo trabalho.

Ao chegarmos neste ponto, a partir de um diálogo intertextual e interdiscursivo com Lukács (1978), Marx (2015) e Engels (1999), pressupomos que o ser humano teve uma certa necessidade de estabelecer uma relação interpretativa com o mundo exterior refletido em sua consciência. Certamente foi, com o apoio da linguagem e da ideologia que essa relação pode se tornar em algo possível.

Sendo assim, navegar por este assunto em águas, apesar de rasas, torna-se necessário, tendo em vista a existência de uma relação visceral entre o funcionamento da linguagem com a ideologia. Os dois, apesar de muito próximos um do outro, por vezes são confundidos e, com isso, apagado suas diferenças.

Assim, é preciso estabelecer um limite conceitual, impedindo que as especificidades dessas categorias sejam apagadas. Além disso, os registros em documentos passam a ser, essencialmente, retomados pela retextualização escrita — uma expressão da prática discursiva, uma *evidência saturada*⁵ nestes instrumentos do assistente social que apontam, além de tudo, para uma compreensão da linguagem e da ideologia.

2.2. Da linguagem para a vida cotidiana

No *campo dos estudos discursivos*, autores consolidados como Fiorin (1998), Orlandi (2010) e Volochínov (2013) discutem, a partir de suas perspectivas materialistas, o papel da linguagem e de sua relação com o ser humano. Esta relação, antes de tudo, é material e

⁵ A evidência saturada é uma das funções da ideologia. É o incômodo que nos chama atenção e grita por nossa interpretação: o que aquilo quer e tem a nos dizer? (ORLANDI, 2010). Podemos perceber, portanto, que se trata de uma função não-negativa atribuída a ideologia, mostrando, ao contrário, a sua necessidade para o funcionamento da vida do ser social. Nesse sentido, a consciência da realidade não estaria completamente em sua plenitude, caso não houvesse a interpretação e a compreensão do mundo exterior e interior do ser social.

histórica. Material porquê os autores observam a linguagem, como toda categoria, constitutiva de dimensões e de níveis de expressão com efeitos concretos na realidade.

A dimensão simbólica refere-se a língua, um sistema social de comunicação comum a falantes de uma sociedade específica, manifestada concretamente no ato da fala como discurso⁶. Temos a língua portuguesa e a língua dos povos indígenas por exemplo, e a língua extinta dos egípcios, constituída predominantemente por signos em forma de desenhos. A princípio, trata-se da expressão inteligível da linguagem. Conforme Orlandi (2010) explica, “para que um determinado enunciado no Brasil possa ser compreendido, bastaria saber a língua portuguesa do país” (ORLANDI, 2010, p. 26).

Enquanto unidade na diversidade, língua e discurso vivem em constantes tensões no ato de sua materialização e de sua expressão na fala, reforçando a linguagem enquanto categoria parcialmente independente. Segundo Fiorin (1998), há uma estrutura interna na língua que se mostra predominantemente autônoma, em relação ao ser humano e a história. (FIORIN, 1998). Essa estrutura fornece as bases rudimentares para que os falantes daquele sistema social de comunicação, entendam um ao outro sem a interferência de possíveis ruídos no intercâmbio do discurso.

Trata-se como linguísticas categoria das, melhor dizendo, das unidades da língua, ou seja, das categorias linguísticas e dos princípios de suas utilizações na formulação dos discursos, como: o artigo, o substantivo, o verbo, a preposição, etc. que auxiliam na manutenção de uma coerência da ideia durante a emissão de um discurso. No entanto, qualificar esta estrutura como autônoma não significa afirmar a inexistência de uma influência, tanto da história, como das ações do ser humano em seu *interior*⁷. Sua autonomia é afirmada no sentido do indivíduo se encontrar em um estado de submissão a língua e aos seus equívocos para significar-se. Além disso, as categorias mencionadas, entre outras da língua, entram em

⁶ Discurso para Orlandi (2010) é efeito de sentidos. Não se refere, desse jeito, a fala e, tampouco, ao enunciado. Envolve todas as relações e consequências objetivas e subjetivas do sujeito no intercâmbio linguístico-social.

⁷ A resolução do CFESS nº 594, de 21 de janeiro de 2011, dispôs de uma alteração no Código de Ética do Assistente Social com intuito, inclusive, de garantir uma linguagem de gênero em seu interior. O Art.3º desta resolução, diz que foi substituído a designação “opção sexual” por “orientação sexual” e no princípio XI, de “gênero” por “identidade de gênero”. Já no Art.4º, informa que houve a introdução “em todo o texto do Código de Ética do Assistente Social, de que trata a Resolução CFESS nº 273/93, da linguagem de gênero, adotando forma feminina e masculina: o/a; os/as; trabalhadores/as, etc.”. Estas e outras informações podem ser consultadas em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Res594.pdf>>. Acesso: 10 de ago. de 2020. É nesse sentido positivo que pensamos, igualmente, que ocorre a materialização de uma linguagem instrumentalizada.

choque a todo instante pela prática discursiva, fazendo com que o ser humano ceda aos seus ruídos para se exprimir em seu cotidiano.

Como a própria estrutura do cotidiano potencializa essa colisão, apreendemos, desse modo, que não seria o ser humano que opta ou não em ser formal na sua cotidianidade, visto que as condições para o deslocamento da cotidianidade contribuem para reforçar a sua *informalidade*⁸. Dessa maneira, o falante pode confiar que a sua enunciação não será traída pelo equívoco da língua, mas não terá como fingir que o seu dizer não foi atravessado pela estrutura do cotidiano, cujo efeito se expressa em seu discurso. Nesse sentido, o cotidiano pode ser visualizado enquanto lugar, terreno fértil para o discurso germinar, e na vida diária do ser humano, se realizar.

Há várias coisas colocadas como ideais e necessárias para serem feitas no dia-a-dia. As obrigações, que demandam atenção e uma execução repetidamente do ser humano, atribuí ao cotidiano. Segundo Agnes Heller (2016), uma natureza específica de ser heterogêneo, implica a exigência de serem feitas múltiplas tarefas consecutivamente todos os dias. No cotidiano, a linguagem possui um comportamento de forma extremamente semelhante, mas com seu jeito particular em sua operacionalização.

A linguagem, isto é, todo tipo de manifestação da comunicação humana, se manifesta no cotidiano de forma heterogênea por meio da multiplicidade de discursos possíveis de serem criados, graças, de acordo com o que Orlandi (2010) coloca, ao seu mecanismo de funcionamento e de sua estrutura que mantém a sua regularidade em conjunto com a incompletude da linguagem, criando possibilidades para direcionar o ser humano para um horizonte novo (ORLANDI, 2010). Essa multiplicidade de discursos é possível em razão do *interdiscurso*, dos *esquecimentos*, da *paráfrase* e da *polissemia*, bem como das *formações discursivas*, contribuindo para esse processo heterogêneo da linguagem de forma extremamente primordial.

Necessário, mas contraditório, é fundamental para o discurso uma base de sustentação na constituição do sentido e de sua formulação para ser materializado. A base é propriamente a língua, exprimida na história por meio das ações do ser humano através do conjunto de dizeres criados e formulados em condições específicas de produção.

⁸ O ideal é que a informalidade discursiva não seja confundida com o conceito de sujeito gramatical. A informalidade discursiva é tudo aquilo que, não sendo considerado como formal, é rechaçado pela gramática da língua portuguesa durante a formulação e a execução de um discurso. Já o sujeito gramatical, conforme Orlandi (2010) explicita, é o sujeito que a todo instante em sua prática discursiva, empenha-se em apagar a incompletude da linguagem pelo excesso de palavras (ORLANDI, 2010).

O conjunto de dizeres possíveis, nomeado como *interdiscurso*, é o saber discursivo (ORLANDI, 2010), acumulado e transferido de um ser humano para o outro, por meio dos pores teleológicos de segundo grau através das relações sociais de produção. Segundo Orlandi (2010) o saber discursivo constitui em torno de toda prática discursiva dizeres pré-estabelecidos formulados por outrem. São dizeres já-dito no qual não pertencem ao falante em seu contexto de enunciação, mas que sustentam e se realizam em seu discurso porque carregam e constroem sentidos.

Sendo assim, há uma relação estabelecida entre o interdiscurso — a constituição, e o *intradiscurso* na prática discursiva de forma indissociável. O intradiscurso, no caso, é a forma como o falante organiza o já-dito em sua enunciação, para criar o efeito desejado em seu interlocutor. A formulação, de acordo com a autora, é a prática de reagrupar falas em uma situação com o objetivo de manter ou romper um sentido estabelecido (ORLANDI, 2010). Todavia, estas formulações só se tornam possíveis em razão de sentidos construídos pelo conjunto dos dizeres já-dito.

A constituição do saber discursivo e de suas formulações, ou da linguagem propriamente dita, são construídos inicialmente com as necessidades econômicas de comunidades primitivas no *estágio mágico* da civilização, cujos primeiros elementos da linguagem sonora se manifestaram por meio de expressões como gritos, juntos aos movimentos de danças ritualísticas (VOLOCHÍNOV, 2013). Segundo o autor, essas primeiras expressões da linguagem tinham o objetivo de obter sorte, gerar fartura e aumentar a taxa de sucesso em todo tipo de atividade executada pelos membros dessas primeiras comunidades primitivas.

Com novas formas de subsistência e de novas relações sociais de produção, aqueles gritos e movimentos corporais já não eram mais suficientes para representar a realidade objetiva vivenciada por esses grupos. O desenvolvimento das atividades pecuária e agrícola foram as molas propulsoras do estágio seguinte da linguagem que sanou, em certa medida, os problemas do período anterior advindo das necessidades linguísticas desses indivíduos.

Volochínov (2010) aponta que o *estágio totêmico* exigia do ser humano a necessidade de compreender e explicar fenômenos cada vez mais complexos no seu cotidiano. Para isso, utilizavam-se de *palavras polissignificantes* a fim criar signos comuns para múltiplos fenômenos, com a intenção de que todos indivíduos da comunidade pudessem reconhecer e compreendê-los da melhor forma possível. Assim, o fogo e o céu poderiam representar, por exemplo, o sol, os raios e a luz do dia para eles (VOLOCHÍNOV, 2013).

Contudo, as expressões da comunicação do ser humano só puderam se converter em linguagem por conta do *entrecruzamento linguístico*, proporcionado pelas relações sociais de produção que permitiram a união de indivíduos distintos, com interesses comuns, em grupos, tribos ou comunidades. Ultrapassando as barreiras do isolamento social, o entrecruzamento enriqueceu a comunicação desses povos, pulsando novas palavras a serem compartilhadas e misturadas, criando novas condições e possibilidades para elaborar outros elementos da linguagem (VOLOCHÍNOV, 2013).

No campo dos significados, palavras expressando valores semânticos começaram a surgir da relação instabilizada de uma tribo com outra. Ao ganhar e dominar ou perder e ser dominando em um confronto, a tribo em questão poderia ser avaliada como “forte” ou “frágil” por membros de coletivos distintos. Além disso, com o surgimento da propriedade privada, a *conjunção de palavras em frases* no estágio subsequente da linguagem, auxiliou a constituir outros elementos da gramática no cotidiano dos indivíduos. Pronomes possessivos na primeira e na terceira pessoa do singular como “meu” e “seu”, aparecem e passam a serem usados para demarcar territórios, delimitar atribuições de gênero, de atividades, dentro e fora daquelas comunidades primitivas (VOLOCHÍNOV, 2013).

Quando afirmamos que um discurso não pertence ao falante de uma determinada língua, significa dizer, na verdade que, conforme o ser humano se torna cada vez mais social, vai perdendo o acesso as condições de produção e de quem contribuiu para criar o seu saber discursivo. Desse modo, o discurso se infiltra no meio para intervir, se expressando no cotidiano, através da história, pela construção de sentidos.

A própria linguagem é incompleta, assim, captamos que nenhuma forma de discurso possui a capacidade de manifestar os detalhes minuciosamente de uma situação específica. Apesar de no cotidiano a língua se manifestar traiçoeiramente na fala dos indivíduos, materializando com palavras os conteúdos do sentido da vida de forma suprimida, o discurso sendo verdadeiro à sua essência a contorna produzindo seus efeitos de que, aquele fenômeno saturado, expressa um sentido, introjetando-se de forma singular em cada indivíduo.

Por isso, como consequência estrutural do saber discursivo, Orlandi (2010) afirma existir uma percepção no falante de ser a origem do seu próprio dizer, além de permanecer, por vezes, em uma na prática conformista de formular discursos de um único modo, como se não houvessem possibilidades para elaborá-los de uma outra maneira.

É o *esquecimento ideológico* quem cria essas condições, ao iludir o indivíduo em ser a origem de todo o seu dizer, sendo que, na verdade, os discursos se realizam apenas em

suas palavras resgatando sentidos existentes. Com ele, falas e palavras esquecidas são retomadas, ao se identificarem com elas, em seu discurso, para poderem se significarem. No segundo caso, esse tipo de condição é frequentemente estabilizado pelo próprio *esquecimento enunciativo*. O hábito de formular discursos de uma forma, e não de outra, se realiza porque este esquecimento, na cotidianidade, provoca uma ilusão semiconsciente no indivíduo de que o jeito como se pensa será o jeito manifestado na expressão do discurso (ORLAND, 2010).

Além disso, uma das características dominantes da vida cotidiana é a espontaneidade que estimula a unidade imediata entre pensamento e ação do ser humano. O pensamento, de acordo com Heller (2016), não está no nível da teoria e nem as atividades, tampouco, da práxis no dia a dia, fazendo com que haja uma tendência de naturalizá-los desprovidos de qualquer relação externa que possa estar os influenciando (HELLER, 2016).

Dessa forma, ao realizar o seu pensamento pelo discurso, o locutor, calculando a probabilidade das consequências (HELLER, 2016) de sua enunciação, é capaz de notar ou não falhas no processo de formular o efeito esperado em seu interlocutor, por causa da relação imediata estabelecida entre o seu pensamento e a sua fala semiconsciente. O interlocutor pode até, realmente, entender o significado genuíno manifestado em sua fala, mas o sentido causado nele jamais poderá ser controlado ou, então, restituído ao locutor, para que ele possa reformular o seu o discurso e devolver o verdadeiro sentido que ele quis dizer.

Trata-se, deste modo, da maneira particular de como o esquecimento ideológico contribui para produzir efeitos em cada indivíduo. O esquecimento ideológico constitui o ser humano e os sentidos porque, ao realizar um determinado discurso, o falante, afetado parcialmente ou não pelo esquecimento enunciativo, esquece que o seu dizer já foi dito por uma pessoa, em outro lugar, em outro tempo. Ao esquecer, o locutor ou o interlocutor, ficam sujeitos a serem atravessados por aquelas palavras já-ditas, podendo se reconhecerem ou não nelas, para se constituírem como seres humanos dotados de particularidades pela recuperação daqueles dizeres esquecidos em seu discurso.

A vida cotidiana, além de requisitar todas as forças e capacidades do ser humano para executar diversas atividades no dia-a-dia, estimula no indivíduo uma sensação de *hierarquia*, estabelecendo uma ordem de prioridade nessas atividades, exigida pela sociedade e por sua cultura onde o sujeito está inserido como membro (HELLER, 2016). A linguagem, de maneira similar, se manifesta como hierárquica a partir da forma como o falante organiza

o seu dizer, estabelecendo a prioridade de palavras a serem utilizadas no contexto de enunciação do discurso.

Os mecanismos e as estratégias argumentativas lançadas, ciente ou não pelo falante, são utilizadas para organizar a posição das palavras, das frases, dos gestos, o tom da fala, o estilo de texto e a roupa a serem utilizados, de forma adequada para que o seu objetivo, o de causar um efeito específico pelo discurso, se torne realizado (FIORIN, 1998). No caso dessas estratégias e de seus efeitos objetivos, seus mecanismos de funcionamento assentam-se na base de uma *formação imaginária*.

A formação imaginária é o jogo de *imagens* resultadas de *projeções* (históricas, econômicas, culturais, políticas, linguísticas, éticas, morais, artísticas, cor, raça, gênero, sexo, classe, etc.; portanto, o tipo de projeção dependerá do campo, das categorias, que buscam projetar aquele indivíduo) que o locutor projeta de sua posição e da posição discursiva assumida pelo interlocutor (ORLANDI, 2010). Pode-se interpretar essas posições discursivas como a forma que um indivíduo está posicionado socialmente na situação e no tempo, com a tomada de decisões, ações, que expressam, assumem ou mantêm o seu ponto de vista no discurso. Há o lugar de *onde* se fala na língua, e a posição social de *aonde* no discurso. Tome-se como exemplo para fins ilustrativos o Serviço Social.

O lugar vivenciado de *onde* fala o profissional de Serviço Social é o lugar *de* assistente social. Este lugar é ocupado, ao mesmo tempo, por um indivíduo singular dotado de várias capacidades físicas e mentais. Segundo Orlandi (2010), este lugar, de onde se fala, estabelece uma relação de força, dito de outro modo, de uma autoridade no seu discurso em relação ao seu interlocutor (ORLANDI, 2010).

A posição discursiva do lugar de assistente social ou como a do indivíduo que ocupa este lugar, no caso, a de um trabalhador, pode ser preservar ou, então, variar, conforme é afetado pela ideologia e de que modo busca se estabelecer no espaço, no tempo, no contexto da enunciação e pra quem sua fala será dirigida. Desse jeito, a posição discursiva do assistente social com o empregador que o contrata, será diferente da posição discursiva assumida com os profissionais que compõe a sua equipe de trabalho e com os usuários que serão atendidos durante a prestação de um serviço executado por ele.

Isso porquê, a imagem que ele projeta do empregador não é a mesma imagem que ele projeta daquele usuário, por conta da imagem que ele projeta de sua posição discursiva. Essas imagens formatam socialmente o seu discurso, pois a imagem constituída daquele interlocutor aponta para que o locutor recorte e formule determinados dizeres. Valendo-se do

mecanismo de *antecipação*, Orlandi (2010) explica que o locutor pode se colocar no lugar do ouvinte e antecipar o que irá falar, dizendo o que ele espera ouvir por causa da imagem que o interlocutor constrói dele.

O lugar de onde o locutor permanece falando pode se mantido por meio do poder exercido em sua fala, mas a mesma posição discursiva dificilmente se tornará algo constante, justamente por conta das *relações de sentidos*. Elas mostram o quão real, na verdade, o discurso pode ser eclético na prática discursiva no cotidiano, tendo em vista os efeitos dessas relações apontarem para uma, ou várias formações discursivas e, por consequência, para formações ideológicas específicas formatadas nos dizeres do falante.

As relações de sentidos indicam que, em uma prática discursiva realizada, o discurso emitido possui sempre algum tipo de relação estabelecida, parcial ou total, com outros discursos criados e que virão a ser criados. A autora cita o caso do operário, que ocupando o lugar de trabalhador, pode assumir uma posição discursiva do empregador. Por isso, na estruturação do discurso, o que deve ser levado em consideração é a posição discursiva assumida e as imagens do locutor e do interlocutor, e *não*⁹ o lugar — ou local — e o sujeito empírico de onde ele pronuncia (ORLANDI, 2010).

O pensamento cotidiano orienta o indivíduo para a espontaneidade, estabelecendo uma unidade imediata entre pensamento e ação. Para Heller (2016), o correto torna-se verdadeiro nas atividades cotidianas, na medida em que o falante consegue seguir sua vida sem atrito possível. Ao menor sinal de atrito em sua vida diária, basta somente que a sua experiência pragmática realize as correções necessárias com o apoio dos juízos provisórios, para prosseguir normalmente com a sua rotina.

Os juízos provisórios, como a *analogia*, utilizada para comparar os indivíduos e o *precedente*, para analisar as situações, podem confirmar durante o momento em que o ser humano está se baseando neles, formas necessárias de atuação para se orientar na cotidianidade (HELLER, 2016). Na prática discursiva, o interlocutor recorre no jogo de imagens ao

⁹ Há movimentos e posturas teóricas que utilizam do lugar ou do local para falar e emitir sentidos. Orlandi, ao se fundamentar teórica e conceitualmente por meio da posição discursiva assumida pelo locutor, fornece elementos no campo dos estudos dos discursos, para áreas ou disciplinas de produção do conhecimento que se contrapõem a essas condutas teóricas, questionarem os seus posicionamentos discursivos. Penso também que aqui se encontra uma questão fulcral para o Serviço Social. Em alguma de suas últimas colocações, Yolanda Guerra (2018) vem chamando atenção, não tanto pelo debate superado do jargão de que “na prática a teoria é outra”, mas sim pela presença da falta de *coerência* entre o que se fala e o que se pratica. Disponível em: GUERRA, Y. Consolidar avanços, superar limites e enfrentar desafios: os fundamentos de uma formação profissional crítica. In: GUERRA, Y. et al. (Org.). **Serviço Social e seus Fundamentos: conhecimento e crítica**. 2ª. ed. São Paulo: Papel Social, 2018.

uso das analogias com intuito de classificar o seu interlocutor em algum tipo já-dito, para construir o seu dizer de acordo com o perfil de quem irá ouvi-lo, assim como dos precedentes, para avaliar as nuances positivas e negativas do contexto imediato da enunciação, a partir de situações vividas pelo falante ou narradas por outros dizeres.

A *entonação*, dada por uma atmosfera tonal que determina o ritmo e a maneira da ação, das avaliações dos outros e da comunicação (HELLER, 2016), é fundamental para esse processo da vida cotidiana na estratégia argumentativa formulada pelo locutor. Todo falante é envolvido por essa atmosfera tonal, conforme a situação e para quem sua fala será dirigida. Dar o tom na enunciação é saber ponderar a maneira como as palavras serão expressas conforme a legibilidade do discurso, de acordo com a seleção, com a organização e com o uso das palavras adequadas a serem utilizadas, do tempo e da extensão de uma fala e do intervalo de um discurso para o outro.

Resta dizer também que as estratégias argumentativas se tencionam entre o mesmo e o diferente, isto é, entre a paráfrase e a polissemia. A paráfrase refere-se aos dizeres sedimentados, pois na tomada de palavras há sempre um já-dito que se mantém no discurso, “pois não há sentido sem repetição, sem sustentação no saber discursivo” (ORLANDI, 2010, p.38). Apesar de no cotidiano a repetição por cópia ser inevitável e, ao mesmo tempo, essencial, pois auxilia na manutenção do aprendizado e na assimilação das atividades e das relações entre os indivíduos (HELLER, 2016), Orlandi (2010) esclarece que se torna problemático no momento em que o ser humano estaciona, produzindo réplicas do mesmo dizer fossilizado. Para ela, há três expressões dominantes de mimetismo no discurso, sendo:

- a) a repetição empírica (mnemônica) que é a do efeito papagaio, só repete;
- b) a repetição formal (técnica) que é um outro modo de dizer o mesmo;
- c) a repetição histórica, que é a que desloca, a que permite o movimento porque historiciza o dizer e o sujeito, fazendo fluir o discurso, nos seus percursos, trabalhando o equívoco, a falha, [...] fazendo o irrealizado irromper no já estabelecido. (ORLANDI, 2010, p.54).

A *repetição formal* é o retorno ao dizer com palavras diferentes, mantendo o conteúdo da significação em moldes distintos. Por outro lado, podemos pressupor que o *efeito papagaio* está localizado acentuadamente em momentos circunstanciais, cujo ser humano foi absorvido inteiramente pelos juízos provisórios como o precedente e o uso da analogia, no tratamento discursivo entre indivíduos, nas análises e na resolução de problemas pontuais. Repete-se as mesmas coisas, usando as mesmas palavras, na mesma ordem, com a mesma

entonação, porquê as imagens particulares que os interlocutores possuem são reduzidas a um quadro de fotografia única em sua atividade pragmática, assim como as condições de vida travestidas por cada indivíduo.

Contrariamente a isso tudo, a polissemia, no entanto, constrói inúmeros sentidos em torno de um mesmo objeto simbólico, ainda assim, com palavras já-ditas assentadas no processo parafrástico (ORLANDI, 2010). A palavra “terra” pode significar de múltiplas maneiras, levando em consideração os agentes e coletivos sociais que atribuem a ela um sentido particular para si, como o agricultor, o índio, o Movimento dos Trabalhadores Sem Teto (MTST), o geógrafo, o agrimensor, entre outros. Por isso, a *metáfora* utiliza a polissemia para se nutrir.

O processo de construção de múltiplos sentidos em torno de um mesmo objeto é propício para a migração de uma materialidade discursiva para outra. Eni Orlandi (2010) atesta que a metáfora, entendida como a tomada de uma palavra por outra, é o movimento inspiratório que faz com que as palavras sejam oxigenadas, dando a chance de respirarem outros novos sentidos (ORLANDI, 2010). Logo, se a concepção sobre os instrumentos e técnicas na gênese do Serviço Social, no Brasil, era uma, hoje aqueles sentidos já não são mais os mesmos. Os sentidos migraram no discurso da profissão e se materializou na prática contemporânea do assistente social.

Cabe mencionar que ao elencar esses mecanismos como substrato de uma condição, se tratam apenas de aparências casuísticas para fins de ilustração. De fato, os mecanismos no interior da sensação hierárquica encontram-se mutualmente contidos na estrutura heterogênea do cotidiano. Se o discurso se concretiza por meio da língua, entretanto, é no cotidiano que os seus efeitos irão se dispersar.

2.3. Formações ideológicas

Todos os dispositivos de estruturação mencionados anteriormente, tanto do discurso, como do cotidiano, possuem uma relação necessária entre um e o outro, para o funcionamento da significação da vida diária do ser humano. Resta dizer também que as estruturas e os mecanismos de funcionamento do discurso direcionam internamente a enunciação do ser humano, durante o intercâmbio linguístico entre os indivíduos, para zonas de formações discursivas regionalizadas.

Uma formação discursiva é a materialização de dizeres de uma dada visão de mundo, que determina o que pode e deve ser dito de uma posição em uma conjuntura socio-histórica (FIORIN, 1998; ORLANDI, 2010). Essas regiões do saber discursivo representam uma formação ideológica que impõe o que pensar, visto que de acordo com Fiorin (1998), não há possibilidade de existir e de manifestar ideias, emoções, e representações da vida material, assimilada pela consciência, fora dos quadros da linguagem.

Como a realidade exprime-se no discurso, não há formações ideológicas que expressem uma visão específica de mundo de uma determinada classe social sem a materialidade de uma formação discursiva. Assim, há numa sociedade diversas formações discursivas quantas formações ideológicas existirem, no entanto, como a ideologia dominante em uma sociedade é da classe dominante, o discurso dominante é o da classe dominante (FIORIN, 1998). Portanto, a visão de mundo e o dizer dominante de nossa sociedade capitalista seria o discurso e a ideologia dos indivíduos pertencentes à classe burguesa.

As palavras se filiam a redes de sentidos de acordo com o tipo de regionalização ideológica que carregam materializadas em uma formação discursiva. Dessa forma, a posição discursiva assumida pelo interlocutor em uma determinada situação pode apontar para uma relação estabelecida com um sentido ideológico exprimido no mundo.

A origem do termo ideologia surge pela primeira vez por volta de 1796, através de Destutt de Tracy Traylor. Traylor entendia que era necessário dar ao pensamento do ser humano um estatuto científico, ou seja, a palavra ideologia passaria a representar a ciência das ideias. No entanto, segundo Williaws (2003), é com o significado atribuído a palavra ideologia por Napoleão Bonaparte que o termo passou a se tornar sinônimo de algo pejorativo, presente até os dias de hoje (WILLIAWS, 2003).

A atribuição dada ao termo por Bonaparte foi voltada especificamente para os sujeitos que buscavam, dentro dos moldes de seu período histórico, formas de se conviver em, e de ter, uma sociedade pluralmente mais democrática, justa e livre de desigualdades. Bonaparte, entendendo os riscos que o seu lugar de vivência e a sua posição discursiva sofriam, optou por atacar e relaciona-las, diz Williaws (2003), enquanto confusões mentais criadas pelos representantes dessas ideias. Partindo disso, o sentido polissêmico do termo nos anos seguintes se expandiu e a ideologia, além de confundir, virou expressão de discurso abstrato e totalmente impraticável.

Um novo sentido com palavras já ditas surge com Marx e Engels, a partir das evidências concretas da realidade e da história do ser humano em suas análises teóricas. A falta

de compreensão do ser humano sobre os processos que regem as condições objetivas e subjetivas dos indivíduos geraria uma forma invertida, uma ilusão, uma falsa consciência da realidade. Por outro lado, as formas de dominação ideológicas de uma sociedade expressariam as mudanças objetivas da condição econômica de produção de uma época.

Esse último sentido, no caso, aponta para como a classe trabalhadora tomaria consciência de sua condição, com as mudanças na produção econômica que afetariam todas as dimensões constitutivas do seu cotidiano. Para Williaws, “[...] este sentido de la ideologia como la serie de ideas que surgen de un conjunto dado de intereses materiales o, en términos más generales, de una clase o grupo definido, se utilizó al menos con tanta amplitud como el sentido que la caracteriza como una ilusión¹⁰” (WILLIAWS, 2003, p.172).

A consequência ambígua desse enunciado polissêmico fez com que, se antes, presumia-se haver uma única expressão da ideologia pautada pela crítica marxista, com ele, passou-se a existir a ideologia da classe trabalhadora e uma ideologia burguesa em interpretações teóricas ambivalentes posteriormente. Em cada um desses casos específicos, a ideologia se transformaria no sistema próprio de ideias regidas pela prática discursiva desses sujeitos antagônicos. Sobre isso, Williaws (2003) segue afirmando que:

Puede sostenerse que una ideología es correcta y progresista en comparación con otra. Es posible agregar, desde luego, que la otra ideología, que representa al enemigo de clase, desde luego, que la otra ideología, que representa al enemigo de clase, si bien una expresión fiel de sus intereses, es falsa en lo que respecta a cualquier interés humano general [...] [pudiendo] asociarse entonces vagamente a lo que es primordialmente una descripción del carácter de clase de ciertas ideas¹¹ (WILLIAWS, 2003, p.173).

As posições ambivalentes surgidas ulteriormente dentro do pensamento marxista, em relação ao significado de ideologia atribuído por Marx e Engels, alimentaram uma dubiedade do estatuto analítico da sociedade capitalista e da sociabilidade burguesa assumido pela corrente. Nessa lógica, ao se tornar ideologia, o pensamento crítico marxista estaria suscetível à refutação e o sentido de ideologia poderia ser deslocado para equiparar as ideias

¹⁰ “[...] esse sentido de ideologia como a série de ideias decorrentes de um determinado conjunto de interesses materiais ou, mais geralmente, de uma classe ou grupo definido, foi usado pelo menos tão amplamente quanto o sentido que o caracteriza como uma ilusão” (WILLIAWS, 2003, p.172, *tradução nossa*).

¹¹ “Pode-se argumentar que uma ideologia é correta e progressista em comparação com outra. É possível acrescentar, é claro, que a outra ideologia, que representa o inimigo de classe, embora seja uma expressão fiel de seus interesses, é falsa em relação a qualquer interesse humano que gere, [...] [podendo] então ser vagamente associado ao que é basicamente uma descrição do caráter de classe de certas ideias.” (WILLIAWS, 2003, p.173, *tradução nossa*).

da classe trabalhadora e dos seus intelectuais orgânicos enquanto ilusão e, portanto, como falsa consciência da realidade objetiva.

Por isso, para Eagleton, a definição provavelmente mais aceita sobre o termo ideologia é a forma como um grupo ou uma classe dominante legitima o seu poder. Essas formas envolvem “pelo menos seis tipos de estratégias diferentes” (EAGLETON, 1997, p.19). De forma breve, vejamos a seguir cada uma delas:

a) *Promover valores e crenças*

A forma mais tradicional e encarnada na história de nossa sociedade tem sido por meio de instituições basilares cativadas enquanto tônica de um discurso. É na família que se manifestam os primeiros sinais de integração social do indivíduo com a sociedade. Nela, valores e crenças se constituem e sedimentam-se através da transferência da educação e da cultura, passada de uma geração para outra. Há um modelo ideal de família — patriarcal — e um tipo de educação histórica, cabendo somente a esta instituição fornecer, dentro de um modelo nuclear enrijecido a ser seguido como exemplo por toda sociedade, sem a intromissão do Estado e de aborrecimentos externos.

b) *Naturalizar*

A naturalização das desigualdades sociais, por meio de medidas políticas e econômicas que prejudicam os trabalhadores, em contra partida, contribuindo para a manutenção dos acréscimos de lucros e dos privilégios de donos de grandes empresas privadas, é pedra de toque para a classe que detém dos meios de produção desde a gênese da acumulação primitiva do capitalismo. De fato, remeter a pobreza, a fome, o desemprego, a precarização, o aumento da jornada de trabalho e a diminuição do salário como produto da exploração do sistema capitalista, é se sabotar no sentido de criar condições materiais para que o próprio sistema seja colocado em risco pela classe trabalhadora.

c) *Universalizar*

Tornar os interesses particulares como universais, não é tarefa simples de ser executada endogenamente pela classe dominante. Quem contribui de forma evidente para esse tipo de estratégia sorrateira é o Estado e o poder de grande influência das enormes corporações midiáticas. Sabe-se que o Estado é capturado predominantemente por elites econômicas que disputam entre si mesmas, frações da instituição para obterem o aparato estatal a seu

favor. Portanto, o Estado deve ser visualizado enquanto comitê de representação, por exceção, da burguesia, na tomada de decisões manifestadas, em grande medida, na política econômica e nas leis formuladas e executadas em um governo.

d) *Difamar*

Todo mundo já escutou ou leu, pelo menos em algum lugar, termos como “esquerdismo”, “esquerdopata” e mais recentemente, enunciados da extrema direita posicionando os indivíduos que se colocam discursivamente mais à esquerda como defensores de atos ilícitos. São dizeres pejorativos que estabelecem um efeito de igualdade, relacionando os movimentos sociais enquanto sintomas de uma doença patológica a serem prevenidos. Colocar os movimentos sociais como sintoma de uma doença a ser combatida contribui, discursivamente, para a classe dominante vir a ter suas medidas de austeridade aprovadas, pois faz com que as pessoas percam a credibilidade no discurso desses movimentos e vejam, como alternativa possível para a resolução de problemas estruturais, as medidas neoliberais.

e) *Excluir*

Em uma democracia, o planejamento e a execução do orçamento público necessitam da participação popular nos espaços de decisão para se discutir onde é que o fundo será alocado e como será gasto no período de uma gestão municipal, estadual ou então, federal. A peça orçamentária é um instrumento que pode ser utilizado para promover a igualdade e o direito, visto que a destinação de recursos, para criar ou expandir uma política, contribui para aumentar a qualidade de vida dos indivíduos. Como a linguagem serve tanto para informar, como para não informar, trata-se de uma quebra-cabeça que requer muito mais um domínio linguístico e político, do que propriamente um conhecimento técnico. Portanto, ao se constituir propositalmente por uma linguagem difícil de ser compreendida e valendo-se dos problemas da educação de nosso país no que tange a alfabetização, exclui-se desse processo do planejamento, da alocação e da execução do orçamento público as camadas vulneráveis que são mais afetadas por essas decisões.

f) *Obscurecer*

Uma das características da política antidemocrática é a necessidade constante de seus representantes — grupos, partidos, governantes, etc. — falsear a realidade devido aos interesses de uma minoria, a quem são subservientes. A formulação de discursos

negacionistas, anticientificista, no contexto vigente de pandemia global causada pela COVID-19, é uma conjuntura política em que se pode extrair um exemplo. Cria-se o quintuplo de narrativas que vão crescendo como erva daninha, na medida em que surge apenas um contra-argumento que aponta para um problema anterior já desmistificado. Há toda uma tensão e intenção atravessada nesses dizeres que direcionam, possivelmente, as análises para um incessante desespero do Estado em atuar como mola propulsora no processo de rotação do capital.

No entanto, segundo Eagleton, essa concepção de ideologia não leva em consideração que “nem todo corpo de crenças normalmente denominado como ideológico está associado a um poder político dominante” (EAGLETON, 1997, p.19), e ressalta também que é necessário “distinguir entre lutas de poder que são até certo ponto centrais a toda forma de vida social e aquelas que não o são” (EAGLETON, 1997, p.21).

Um corpo de crenças e de valores pode ser capturado pelo poder político dominante e ser usado em algum momento, mas não necessariamente se tornar ou nascer associado ao seu favor. Além disso, qualquer ação poderia ser considerada genericamente como ideológica, visto que o poder e suas diferentes maneiras, se encontra em todos os interstícios da vida do ser humano. Eagleton, neste caminho, indica seis maneiras que devem ser visualizadas em conjunto, com enfoque progressivo que vai deixando o significado de ideologia de forma mais nítida até a sua concepção final sobre o termo.

Em primeiro lugar, pode-se referir a concepção de ideologia como “o processo material geral de produção de ideias, crenças e valores na vida social [...], aproximando-se de uma percepção geral do que se entende por cultura” (EAGLETON, 1997, p.38). Um segundo significado diz respeito a “visão de mundo”, necessário para que o indivíduo se sinta parte de algo e, havendo possibilidades, confronte suas posições e as experiências vividas em seu cotidiano. Terceiro, enquanto um meio de promover e legitimar determinados interesses antagônicas de grupos sociais, que desafiem ou apoiem experiências políticas. “A ideologia apresenta-se aqui não como um discurso verídico, mas como um tipo de fala retórica ou persuasiva, [...] preocupado com a produção de certos efeitos eficazes a propósitos políticos [...]” (EAGLETON, 1997, p.39).

O quarto significado relaciona-se à unificação de uma formação social. Essa unificação ocorre através da manipulação dos sentidos atribuídos pelos indivíduos a suas ideias, emoções e crenças. Conforme Eagleton explica, para que isso ocorra, é preciso fornecer ao termo ideologia uma quinta definição, pois só se torna possível manter uma sociedade

“coesa” com a distorção e a dissimulação da realidade de grupos, classes, sujeitos e de instituições sociais (EAGLETON, 1997).

Dessa forma, Eagleton (1997) chega ao seu sexto significado de ideologia, porém não como crenças e ideias ilusórias vinda dos interesses de uma classe social dominante, mas como parte das experiências acumuladas pelos sujeitos oriundas da estrutura material de produção da sociedade. De acordo com o autor,

uma transformação de nossas relações vivenciadas com a realidade só poderia ser assegurada mediante uma mudança material dessa mesma realidade. Portanto, negar que a ideologia seja principalmente uma questão de representações empíricas corresponde a uma teoria materialista de como ela opera e de como poderia ser alterada (EAGLETON, 1997, p.40).

A ideologia não seria, portanto, uma equivocada representação da realidade, mas fruto das experiências materialmente encarnadas e vivenciadas pelos e nos sujeitos. Desse jeito, a “visão de mundo” ou então as formas de promoção e legitimação de crenças e de valores, bem como da unificação e da distorção do real, se deslocariam caso ocorresse uma mudança material nas condições de produção do indivíduo e, sendo assim, das sociedades de uma forma universal.

2.4. A memória não dita: em busca de respostas contra a capacidade de apagar o passado

Conforme o trabalho humanizava cada vez mais o ser humano, esses novos conhecimentos, essas habilidades recentes, a percepção e o entendimento de novas categorias, as descobertas e a resolução de uma consequência negativa motivada pela causalidade, passa a exigir desse ser social uma compressão da realidade cada vez mais complexa para atingir seus objetivos.

A limitação do registro da memória é um exemplo em que trouxe uma preocupação que colocava em perigo a própria condição de existência do ser social: os vestígios por onde passaram poderiam ser completamente apagados da história; e junto deles, os objetos, os costumes, a fé e as suas crenças, os nomes e os seus significados, as descobertas, as conquistas entre os próprios seres humanos e da natureza. De toda forma, esse receio abriu um caminho e guiou determinadas sociedades a buscarem uma resposta que ultrapasse os limites impostos pela a natureza de conservar o seu passado.

O caminho escolhido provocou em um período inespecífico, um deslocamento da memória e de sua propriedade social de rememorar pela narração: do interior da fala e do eco da voz, a memória saltou para os olhos e escorregou até as mãos. A escrita expandiu o seu registro e possibilitou a memória novas formas de representações mais organizadas e menos dispersas. Os elementos simples do cotidiano não precisariam continuar sendo mais ignorados, já que o receio de está substituindo uma parte importante da memória oral poderia ser substituído pela possibilidade de seus registros em documentos, a partir da busca do desenvolvimento e do aperfeiçoamento de uma memória escrita.

Para Pollak (1992), os elementos que constituem a memória individual e coletiva são os acontecimentos; as pessoas que movimentam propriamente a engrenagem da memória; e não menos importante, os espaços físicos onde desenvolvem-se os elementos anteriores (POLLAK, 1992). Desse modo, são esses três ingredientes que fornecem os pilares para elaboração, conservação, ou seja, sua transmissão entre gerações e a modificação de uma memória individual ou coletiva.

Os espaços — e objetos que os constituem — onde ocorrem as produções e os registros da memória, podem ser destruídos para dissipar os significados ali presentes e, posteriormente, substituídos por uma nova camada de tinta para dar cor e textura distinta daquela forma já ausente. Uma memória narrada ou escrita pode ser recontada ou rescrita, por cima de um acontecimento, com o propósito de apagar os eventos que geraram seus vestígios.

O apagamento e a substituição possuem em nossas observações, sendo assim, o objetivo de rememorar socialmente um indivíduo, um grupo ou uma classe social, com a finalidade de criar uma memória individual ou coletiva única. Consequentemente, isso transfere a memória não somente o estatuto patrimonial do gênero humano ou do indivíduo singular, mas igualmente, político, de projetos societários que requisitam em campos distintos o seu controle, a sua transmissão, o seu desaparecimento e sua conservação.

Trata-se, conforme afirma Pollak, de um confronto, consciente ou inconsciente, pelo “enquadramento da memória” individual e coletiva. (POLLAK, 1992). Memórias que são disputadas — e, em disputas — por diferentes protagonistas colidentes entre si para que determinadas frações da memória de um indivíduo, de um povo, possam ser selecionadas, extraídas, reconhecidas e institucionalizadas socialmente ou juridicamente via Estado, como acontecimento histórico tornado público.

Esse processo exige quase taticamente aos movimentos em luta por reconhecimento social ou institucional, um trabalho extremamente refinado para selecionar, de acordo com

suas convicções e motivações, a memória pertinente a ser inscrita em um espaço e no tempo histórico. Nesse sentido contraditório, torna-se inerente ao gênero humano o apagamento e uma possível substituição de lembranças para manter sua memória o mais viva possível. Portanto, de acordo com Pollak (1992), a propriedade de registrar os aspectos vividos no cotidiano pelo homem é limitada, o que torna a memória um fenômeno seletivo, construído pela sociedade e pelos indivíduos.

No entanto, para encontrar novas formas de superar esses limites nem todas sociedades ocupavam o tempo e nem tinham o interesse de utilizarem as mãos de seus membros para executarem atividades como a de escrita. Uma forma de superar essa barreira natural, como Le Goff (1990) explica, nas sociedades sem escrita — antiga ou contemporânea — ou com escrita, são os significados atribuídos a memória que se estruturam em torno das atividades, das ocupações e de crenças distintas. Em sociedades sem escrita, por exemplo, a memória oral está muito mais interessada em preservar, pela narrativa, as experiências empíricas e os conhecimentos técnicos, da origem mística, das ramificações e do prestígio das famílias.

Como a memória oral está associada aos aspectos mais íntimos e sagrados, expressa-la requer, em nosso entendimento, um certo cuidado para que não seja arranhada. Por isso, não são todos que podem transmitir e, sobretudo, ter acesso ao passado, que sustenta o presente e orienta para o futuro. Os hábitos, costumes e as crenças espirituais recordadas pela palavra falada são de um passado extremamente valorizado que perpetua as experiências construídas por gerações desses grupos.

Apesar da memória oral ser predominante nesse tipo de sociedade, não significa que seus indivíduos não possuem habilidades objetivas e subjetivas para expressarem uma memória escrita. Segundo Le Goff (1990), a memória escrita está muito mais associada ao ensino da memorização da “palavra por palavra”, de uma memória exata, o que para as sociedades sem escrita seria algo considerado extremamente engessado. Certas atividades de memorização como o canto, a música, são práticas extremamente valorizadas pois estimulam e oferecem criatividade e liberdade a memória desses grupos.

É interessante perceber que a memorização da “palavra por palavra” supõe uma atividade para apreender o delineamento das palavras escritas e de sua estruturação em torno de um discurso oral. Esse delineamento é o que traz a uniformidade da memória oral, tornando-a homogênea, linear, mais organizada com a escrita. Através dessas técnicas, a memória transforma-se em um objeto, a partir do momento em que determinadas trabalhos

passam a necessitar da memorização para executar atividades específicas, como a retórica mesmo.

Outro detalhe curioso a ser destacado das sociedades sem escrita, seria a forma de preservar a memória coletiva entre as gerações. Jacques Le Goff (1990) indica que essa tarefa caberia exclusivamente aos “homens-memória”: idosos e chefes de família a citar, cuja responsabilidade é de manter um sentimento de unidade no grupo através da rememoração falada (LE GOFF, 1990). É uma memória que não se ensina e que não se pratica, sendo transmitida por diversos tons de vozes com múltiplas expressões corporais sem direção única.

São essas tradições que mantêm a memória coletiva resistente a sua dissolução no tempo e no espaço, por meio de atividades e de histórias orais com objetivo de rememorar o passado ante as transformações históricas de sociedades externas. Nessa perspectiva, escrita alguma conseguiria perfurar a memória oral para torná-la delinadamente exata. De certa maneira, trata-se da identidade de grupos ou de indivíduos que constroem a si mesmos em relação aos outros.

Isso leva Pollak (1992) a reforçar que a memória, dessa forma, é também herdada, não se constituindo apenas a partir dos acontecimentos individuais ou coletivos experienciados, tendo, inclusive,

uma ligação estreita com a [identidade]; *a memória é um elemento constituinte do sentimento de identidade*, tanto individual como coletiva, na medida em que ela é também um fator extremamente importante do sentimento de continuidade e de coerência de uma pessoa ou de um grupo [...]. (POLLAK, 1992, p.204, grifos do autor).

Fundar e solidificar uma memória significa construir uma identidade singular, ou, então, de pertencimento de um coletivo ou de uma classe social. Sendo assim, Pollak (1992) exemplifica que a identidade manifesta uma memória herdada, vivenciada e, portanto, maleável, isso porquê novas memórias são formadas, sendo absorvidas e dissolvendo-se na presente identidade (POLLAK, 1992). Portanto, está, ao mesmo tempo, sujeita a negociações que podem ser tensionadas, isto é, ao abandono de ciclos identitários por novas pautas e condições culturais dependendo do contexto conjuntural.

Stuart Hall (2006) em suas investigações, compartilha a ideia de que os indivíduos possuem uma unicidade própria de sua singularidade, o “eu real” — ou o “nós”, no caso de um coletivo —, formado e modificado continuamente pelas expressões da sociedade

precedente e de sua época, “em um diálogo contínuo com os mundos culturais exteriores e as identidades que esses mundos oferecem” (HALL, 2006, p.11). Argumenta que a identidade se constrói a partir de uma interação entre o eu singular do indivíduo e a sociedade.

Se concordamos que há uma interação entre o sujeito e a sociedade para a construção de uma identidade, existe, portanto, contradições nesse processo interacional. O eu/nós e a sociedade, ou seja, o interno e o externo, atuam como duas forças antagônicas na identidade adotada. Pressupõe-se, nessa interação, escolhas e decisões influenciadas a partir da forma como o eu/nós do sujeito/coletivo se sente representado e de como é interpelado pela estrutura da sociedade em um momento específico da história.

Já para Castells (2018), a identidade é considerada como uma fonte de organização do significado¹². Para ele, a identidade é construída por meio de um processo de individuação através de todos os materiais fornecidos pela história humana, sendo

processados pelos indivíduos, grupos sociais e sociedades, que reorganizam seu significado em função de tendências sociais e projetos culturais enraizados em sua estrutura social, bem como em sua visão de tempo/espaço (CASTELLS, 2018, p.54-5).

Nota-se uma correspondência nos argumentos dos dois autores, reforçando e complementando mutuamente um ao outro nessa posição. Essa própria interação entre o indivíduo/coletivo e a sociedade está suscetível a uma dialética constante de afastamento/aproximação da representação e, portanto, de sua identidade. Um indivíduo/coletivo seria capaz de se identificar a qualquer instante por uma das expressões que os seres da sociedade criaram, internalizando seus hábitos, crenças, para se adaptar e sobreviver a um tempo/espaço histórico típico.

Retomando as reflexões de Le Goff (1990), um dos pontos nodais que chama atenção em seu trabalho *História e Memória*, no capítulo que trata especificamente sobre a *Memória*, é que com o desenvolvimento ou com o dito regresso histórico das sociedades com escrita, a memória percorreu o caminho paralelo junto desse mesmo processo. Em sua inscrição de historiador, o autor traz certas expressões relevantes e significativas do século XVIII ao XIX que se estendem, inclusive, para o contexto contemporâneo no que diz respeito a memória em sociedades com escrita.

¹² Castells (2018, p.55) define o significado como a “identificação simbólica, por parte de um ator social, da finalidade da ação praticada por tal ator”.

Do século XVIII ao século XIX, o aprimoramento da memória se acelerou com a expansão e a construção de novos museus, e de literaturas técnicas para a confecção de objetos por artesãos e por indústrias. A criação dos arquivos nacionais e de seus depósitos para consultas públicas contribuiu para impulsionar esse aceleramento, tendo a população passado a ter direito ao acesso dos inscritos institucionalizados da memória coletiva. Nesse lapso, surge, igualmente, instituições para formar pessoas qualificadas com objetivo de estudar e conservar os documentos desses arquivos (LE GOFF, 1990).

A memória e os procedimentos de memorização se transformam gradualmente em mercadorias a serem consumidas, através de sua estabilidade imprimida nos manuais de instrumentação profissional. Em contrapartida, os museus representaram materialmente os espaços de resistência para se evitar uma amnésia do passado. Com eles, pode-se reconstruir e aglomerar memórias figuradas, monumentais, inscrições, de momentos e culturas distintas. Ampliou significativamente o reconhecimento cultural da memória coletiva popular ao expor seus materiais simbólicos para toda população se conectar com diferentes culturas. Da mesma forma, a criação dos arquivos e de seus depósitos para a conservação mostra, analogamente, uma importância ao investir na preservação e na consulta e pesquisa por especialistas para a divulgação ao público de memórias coletivas registradas nos documentos.

Do ponto de vista do predito, o esforço, apesar da síntese, é de mostrar precisamente que os fenômenos que tornam a memória em algo possível são históricos, se aperfeiçoando no curso do tempo, e nesse caminho a memória segue na mesma direção.

Sobre isso, Le Goff (1990) reitera que o significado, a sua materialização e a sua apropriação, o seu uso e a sua expressão diluíram-se dentro de outras ciências¹³ com os saltos históricos da sociedade, entrando em campos de disputas cada vez mais largos em relação a sua forma e ao seu conteúdo. Reconhece e concorda com a ideia de que a memória é um fenômeno individual e social ao mesmo tempo. Individual, na medida em que os indivíduos recordam de suas experiências particulares; social, na ocasião de uma experiência se transformar em um tipo de consciência coletiva de sociedades, grupos ou de classes sociais, ou seja, quando essa experiência passada permanece viva no presente pela memorização.

Reafirma, nesse sentido, a sua natureza política. O Estado e as classes hegemônicas buscam dar direção aos acontecimentos, produzindo diversos tipos de registros, de

¹³ Típico desse exemplo é o da Biologia, que se apropriou da forma e gerou um conteúdo aplicado à genética, através da transmissão da memória dos materiais biogênicos de um ser vivo para o outro; a Psicologia, a partir de Freud, passou a investigar a memória latente manifestada nos sonhos, mas estritamente não se confundindo com ele. (LE GOFF, 1990).

documentos, com intuito de inscreverem as histórias de vida conforme a sua concepção de sociedade. O Prontuário do Sistema Único de Assistência Social (PSUAS) é um dos documentos que compõem esse arranjo, cujos profissionais, como os assistentes sociais, ao manusearem, podem reafirmar ou não a direção hegemônica durante a sua utilização na prática profissional. Nesse tipo de documento escrito, Goody (1977b) afirma que

[a escrita tem duas funções principais:] uma é o armazenamento de informações, que permite comunicar através do tempo e do espaço, e fornece ao homem um processo de marcação, memorização do registro”; [a outra] “ao assegurar a passagem da esfera auditiva à visual” [permite] “reexaminar, reordenar, retificar frases e até palavras isoladas (GOODY, 1977b, p.78 *apud* LE GOFF, n.p., l. 228-9).

Assim, como foi textualizado, o surgimento da escrita trouxe algumas expressões importantes da memória ligado a escrita, como o documento escrito. Reverberado hegemonicamente até os dias atuais em sociedades com escrita, pode ser atribuído a ele múltiplas funções. Cabe entender, no entanto, o que é e o que pode ser considerado um documento e, ater-se, especificamente, ao PSUAS — ou simplesmente Prontuário Social (PS), como é consensualmente difundido no Serviço Social —, um tipo de documento escrito utilizado como instrumento técnico-operativo no cotidiano profissional do assistente social.

2.5. Registro e documento como prova na omissão da história

Sem levar em consideração os efeitos antrópicos, a própria natureza possui à sua maneira de registrar os seus fenômenos orgânicos. As lâminas milimétricas de uma rocha indicam, por exemplo, a data aproximada de sua idade geológica. Um fóssil, evidencia o rastro de um ser vivo que já existiu. Há inúmeros exemplos quantificáveis, no entanto, os dois mostram-se suficientes para indicar uma ação, que se afasta devido as características do processo de trabalho, inclusiva do ser social.

O ser humano está envolvido por diversos registros, ou seja, vestígios concretos fruto das ações práticas do gênero humano, reunidos em um conjunto de informações distintas que pode ser atribuído pelo o nome de documento, fabricados e acumulados no interior da história. Apesar da semelhança, de acordo com o dicionário Houaiss (2008), registrar e documentar são verbos de ações distintas. O primeiro pressupõe formas variadas para se provar um fato, enquanto que o segundo é a materialização desta prova do fato, se tornando um documento.

Em grande medida, o documento possui a natureza de cristalizar o discurso de uma situação ou de um falante que trouxe o sentido daquelas palavras do seu cotidiano: o que está escrito, aparentemente, em sua pele, é o que foi vivenciado ou dito por outros dizeres no contexto *in flux* de sua confecção. Por isso, para Ricoeur, além de ser mudo e órfão (RICOEUR, 2007), visto que depois da cristalização de um discurso ele perde sua funcionalidade espontânea — a de registro, cabendo o seu engavetamento e muitas vezes, como consequência, esquecidos nos arquivos; o documento só passa a se comunicar (RICOEUR, 2007), ou seja, a criar sentidos, de fato, quando um indivíduo o resgata atribuindo as informações contidas em seu interior significados específicos de seu interesse.

Juntos ainda com o pensamento de Le Goff (1990), três características são indicadas indigestamente em suas reflexões no que tange aos documentos. Com fortes críticas, o escritor aponta para a existência dominante de um tratamento de cunho positivista relacionada a concepção de documentos. Nessa assepsia, um documento é essencialmente um *texto* servindo como *prova documental* da história, isto é, a história só passa a existir na presença de documentos *autênticos* chancelados por profissionais.

Um texto, nesse caso, é condicionado a uma tela em branco preenchida por letras cinzas no intuito de ser formalmente descritivo, com o propósito de ter um início, meio e fim na emissão de sua informação. Diferentemente para Orlandi (2010), texto é discurso, e do ponto de vista discursivo, não se restringe em ser um objeto fechado que encerra sua fala com ponto final, pelo contrário. É incompleto em função da incompletude da linguagem e busca estabelecer, uma relação, intertextual, com as condições de produção e com outros possíveis discursos entrelaçados em sua formulação (ORLANDI, 2010). Portanto, se concordarmos com essa pressuposição, conseguiremos então fornecer um tratamento diverso ao documento menos restritivo, como “tudo o que pode ser interrogado [...] com a ideia de nele encontrar uma informação [...]”. (RICOEUR, 2007, p.189).

Expandindo a concepção, podemos circunscrever em torno dos componentes constitutivos do documento na assepsia positivista, práticas profissionais que se utilizam de determinados instrumentos — como a visita domiciliar, a entrevista e o próprio documento — na circunstância de legitimar a veracidade de informações prestadas por usuários ou em resposta a uma demanda institucional, motivada ou atendida, levando em consideração o grau de autonomia do profissional. Busca-se “provas documentais”, em outras palavras, elementos teóricos e objetivos pertinente aos dizeres e das situações que orientam sua prática para atestar uma evidência que pode vir a ser analisada, refletida e documentada como coerente

ou não, alcançado até mesmo *profissionais*¹⁴ que se pautem na perspectiva da garantia de direitos do público alvo de suas ações.

O documento é um instrumento que não deve ser julgado como inócuo, pois é produzido por um conjunto de práticas sociais com a finalidade de representar ideias com potência de atravessar a época e a conjuntura sociopolítica em que foi elaborado (LE GOFF, 1990). Por isso, há introduzido dentro de si, fluídos históricos com capacidade de enrijecer e de preservar valores, aguardando a oportunidade, ao se tornar exposto, para responder o que tem a nos dizer ao ser perguntando por quem o (re)encontrou.

Para Le Goff (1990), por princípio, todo documento é considerado como falso (LE GOFF, 1990). Falso no sentido por ser o reflexo de uma realidade esquematizada por sujeitos com intenções múltiplas em sua confecção. Embora se tenha essa afirmação como indicativa, não há nela a presunção de que as informações aderidas em sua superfície não possam ser encaradas como verdadeiras. São verdadeiras na medida em que o indivíduo, visualizando o documento constituído por dimensões da realidade suprimidas pela língua, busque atravessar a transparência das palavras, isto é, o que elas escondem ao não dizer, procurando extrair dali seus possíveis sentidos.

O documento, como fragmento da história, faz parte de um todo e as informações contidas no seu interior são parcelas que quando se reúnem formam um determinado texto que emiti um discurso. Pode-se dizer que os mais difundidos na sociedade são: os documentos pessoais e os documentos profissionais.

É possível pensar em uma divisão dos documentos profissionais em três subgrupos distintos, mas coesos entre si: os *documentos jurídicos*, com informações que legitimam legalmente uma prática e a formação de uma profissão, no caso do Serviço Social, tratam-se do Código de Ética de 1993, das Diretrizes Curriculares da ABEPSS de 1996 e da Lei de Regulamentação da profissão, nº 8.662, instituída em 7 de junho de 1993; os *documentos de autoimagem* na sociedade, envolvendo todos os possíveis campos teóricos da produção de conhecimento despertados nos TCCs, nas dissertações, em teses, nos artigos, nos livros, etc., do Serviço Social enquanto profissão; e por fim, mas não menos importante, os *documentos institucionais*, formulados e demandados por uma instituição ou elaborados e utilizados pelo assistente social em um espaço específico de trabalho, como o prontuário social.

¹⁴ Se forma e conteúdo não deve serem vistos de jeito algum separados, nem sobrepostos um em relação ao outro na manifestação dos fenômenos concretos da vida corrente, imagino que há, portanto, nesse sentido, um dilema teórico a ser qualificado pelo Serviço Social no que diz respeito a esse assunto.

O Prontuário do Sistema Único de Assistência Social (PSUAS) é um dos instrumentos utilizado pela profissão nos espaços sócio-ocupacionais dos CRAS, CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) e nas Unidades de Acolhimento (UA). Neste contexto, no prontuário como um instrumento técnico de registro e de análise de dados, há possibilidades para o assistente social imprimir a sua marca a partir do caráter instrumental do seu agir individual, ou seja, sua instrumentalidade, por meio de inscrições e dos apagamentos.

Os dados desse documento são coletados mediante as necessidades particulares expostas pelo usuário, referenciados no equipamento e acompanhados pelo profissional. Trata-se de informações relativas as dimensões constitutivas de sua vida corrente como as condições objetivas e subjetivas de trabalho e renda, habitacional, de saúde ampliada, da educação, da convivência e das relações intrafamiliar e familiar-comunitária, de suas especificidades culturais, étnicas e sociais.

São informações extraídas da linguagem do usuário, representadas por uma escrita técnica, transformados em dados e carregados de sentidos em seus discursos. Os sentidos captados por uma escuta extremamente qualificada e por um conhecimento teórico sofisticado, permitem ao assistente social se aproximar inicialmente das demandas implícitas e explícitas do usuário e de sua família. Dessa maneira, existindo habilidades e competência teórico-metodológica, condições ético-política e técnico-operativa o suficiente para o assistente social distinguir e captar, o essencial do acessório das autobiografias dos usuários para o seu registro no prontuário social, ações tanto pontuais, como mais genéricas, poderão ser sistematizadas individual ou coletivamente em equipe para intervir junto daquele indivíduo e de sua família de forma cada vez mais qualificada posteriormente.

Trata-se de um processo de retextualização, quer dizer, da passagem do texto oral para o texto escrito. São atividades cotidianas que se mostram, aparentemente, não problemáticas, entretanto, ao retextualizar um discurso oral para um discurso escrito no prontuário social, inevitavelmente dizeres serão perdidos e modificados (MARCUSCHI, 2010), produzindo apagamentos ou até mesmo censuras.

A linguagem, sendo assim, pode ser pensada como um elemento que articula uma atividade verbal e o prontuário social, viabilizando construir uma unidade do discurso oral ou não dos usuários, e as inscrições, em forma de registro, da situação de uma entrevista, de uma visita domiciliar, de uma dinâmica em grupo etc., por um técnico de Serviço Social. Equívocos de um lado podem produzir falhas do outro lado. Logo, mantida enquanto

linguagem instrumentalizada, auxilia em uma mediação através dos relatos e de seus registros inscritos pelo assistente social — são as duas faces de uma mesma moeda reveladas, portanto, em um prontuário.

Os equívocos, nesse caso, são tratados por nós muito mais como evidências capazes de revelar lesões na efetivação da garantia de direito dos usuários e de suas famílias, do que propriamente uma tensão entre língua e discurso, no intercâmbio comunicativo informal entre os indivíduos realizado espontaneamente no cotidiano. O que se quer ser dito é que com o uso do tom de forma inadequada, a classificação e as avaliações das situações empíricas e subjetivas dos usuários como se a história de vida de todos fossem idênticas, marcas discursivas hostis passam a ser geradas e cristalizadas em um texto registrado em documento.

Em outros termos, um documento formulado partindo dessas motivações particulares servem muito menos para visualizar as informações como histórias reais, de pessoas reais, do que para responder uma demanda quantitativamente institucional. Sabemos que não se pode negar também o peso das forças políticas interessadas no conteúdo e na disposição desses dados, bem como das condições éticas e técnicas que exercem influência na tomada de uma palavra por outra do profissional. Contudo, identificamos o momento de registro das informações no documento como algo extremamente íntimo do profissional — com base no Código de Ética de 1993 e na Lei de Regulamentação da profissão, nº 8.662 que garantem autonomia e sigilo profissional no tratamento das informações — significando afirmar, na verdade então que o assistente social, apesar de viver em constantes tensões em sua prática profissional, usufruí de uma liberdade de escolha do que poderá vir a ser inscrito por parte dele no prontuário social.

Uma vez registradas, as inscrições podem oportunizar uma reflexão ao profissional para observar os efeitos produzidos que já não existem mais como movimento verbal, tornando-o criativo para instrumentalizar-se no espaço da prática profissional que venha ocupar, junto à sua equipe multidisciplinar, nos encontros e nas atividades circunstanciais pactuadas com os usuários e os seus familiares. Porque mergulhar na sua instrumentalidade, para Guerra (2000), permite refletir em ações futuras para alcançar finalidades e objetivos na prática cotidiana profissional, assim como, orientar para possíveis respostas que possibilitem uma objetividade das intenções da profissão.

Além disso, apesar de se constituir de forma padronizada pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS), não impede que o assistente social, de forma criativa, construa coletivamente uma sistematização das informações coletadas. Para isso, é necessário

registrar os dados além do que está sugerido e dito, durante ou após o atendimento com o objetivo de produzir uma tônica discursiva que expresse o sentido dado pela direção ético-política da profissão.

As inscrições e/ou apagamentos nesse instrumento, através de uma ação reflexiva, podem suspender o mimetismo e distanciar o efeito papagaio da prática cotidiana antes de se tornar um documento, ou seja, contendo informações essenciais para possíveis ações posteriores. Por meio de uma repetição discursiva que busque historicizar a realidade do usuário, há possibilidades para corrigir falhas, equívocos e romper com o não dito e, sendo assim, com as implicações do silêncio — e, portanto, evitar a produção de apagamentos ou de possíveis censuras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dimensão técnico-operativa é expressão objetiva das atribuições privativas e das competências do assistente social, de acordo com o Art. 4º e 5º, previsto na Lei da regulamentação da profissão nº 8.662, de 7 de junho de 1993, em que diz, por exemplo, que o assistente social pode: elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais, bem como prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais, e realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social. Portanto, a consecução de suas atribuições e das competências em seu espaço de trabalho, pressupõe, necessariamente, a mobilização de determinados elementos enquanto mediação teórica e objetiva.

Entendida como mediação teórica, a teoria está presente constantemente em toda atividade executada nos espaços de trabalho da profissão com aspectos multiformes. Devido ao pensamento imediato e a aparência dos fenômenos que esconde a essência e muitas vezes, confunde a essência com a obviedade, essas diversas teorias materializadas nos discursos de usuários e por vezes, reproduzidas despreziosamente pelo assistente social, tornam-se difíceis de serem desveladas sem um momento propício para homogeneizar o seu pensamento e a sua prática profissional. O assistente social, assim como seus usuários, são indivíduos particulares do gênero humano, que ao se inserirem no cotidiano em sua plena maturidade cognitiva, absorvem e são atravessados em todo o seu desenvolvimento e formação subjetiva e objetiva pelo conhecimento, valores morais e políticos, preconceitos, normas, posturas e condutas desenvolvidas por indivíduos, coletivos e sociedades do passado e do momento histórico em que se encontra situada suas ações.

Uma teoria que naturaliza as desigualdades sociais e a reprodução de desvalores, ou a crença de que se está atuando cegamente sem a orientação de uma, isto é, por uma atuação neutra, certamente põe implicações na apropriação e no uso dos instrumentos técnicos, podendo causar o acometimento de riscos sociais, isto é, a violação de direitos, à vida, a história do usuário e de sua liberdade de escolha. A visita domiciliar torna-se um instrumento para fiscalizar e denunciar os usuários, a entrevista se converte em um inquérito e o documento, em suas inscrições, finaliza essa rede sucessiva de desvalores objetivando desinformações. Parece, entretanto, que estamos nos referindo às práticas circunscritas exclusivamente na gênese do Serviço Social, mas cabe afirmar que a língua é opaca e possui apagamentos entre uma palavra e outra. Atualmente, esse tipo de prática vem sendo relatada e denunciada em

livros, artigos, fóruns, palestras, congressos e nos encontros nacionais da categoria, apontando, dessa forma, para falta de uma coerência ético-política dessas atuações.

Como profissão e área de conhecimento, o Serviço Social vem construindo uma formação discursiva hegemônica em diálogo constante com o marxismo e de autores marxistas. Essa aproximação teórica e a adoção do método de Marx como base de investigação, da apreensão e da intervenção na realidade trouxe avanços e desafios para a profissão. No que tange aos desafios, é próprio a superação do ecletismo teórico, do messianismo, do militanismo e do fatalismo. A relação entre teoria e prática que nos leva ao efeito papagaio de que na prática a teoria é outra, pode indicar, por outro ângulo, que a realização plena de nosso projeto ético-político só será possível em uma sociedade livre da exploração da classe trabalhadora — o que nos inclui — pelo capital e a eliminação de desigualdades sociais, o que pressupõe a supressão deste modo de produção capitalista e desta maneira, a suspensão de uma sociedade comunal. Os avanços possibilitaram que a profissão elaborasse um projeto direcionado a construir coletivamente com a classe trabalhadora, com os movimentos sociais, uma expectativa a partir da necessidade objetiva uma nova ordem social sem a exploração, a dominação de classe, etnia e de gênero. A realidade, a prática profissional e o objeto de intervenção da profissão passam a ser vistos sob um prisma histórico, inseridos dentro de uma totalidade saturados de mediações e de contradições e nesse sentido, em constante movimento, possibilitando a passagem do âmbito da intencionalidade para o da efetivação.

Além disso, a aproximação das múltiplas determinações categoriais que circundam o documento, um tipo de instrumento técnico utilizado e indispensável na prática cotidiana do assistente social em seus espaços de trabalho mostra, na verdade, que a aparência da realidade esconde, juntamente com os componentes da estrutura do cotidiano, o quão complexo é a constituição do registro em documentos. Nele, estão presentes elementos do processo de trabalho, a materialização de um discurso, a expressão de uma ideologia inscrita nas palavras e a formação e a transmissão de uma memória, aqui entendida como a história de vida traduzida de forma suprimida na língua enunciada pelos usuários.

Como parte do processo de trabalho dos assistentes sociais, o documento enquanto mediação objetiva é um meio de trabalho que serve para atingir uma determinada finalidade. Esta finalidade, portanto, requer antes de tudo do profissional a mobilização de sua capacidade intelectual para pressupor os fins que se deseja serem alcançados, isto é, a operacionalização de sua teleologia propriamente dita. Os resultados efetivos dificilmente poderão ser calculados exatamente devido as causalidades no curso do processo de trabalho. Essas

causalidades, como parte dos limites do trabalho profissional, podem ser motivadas tanto pelas condições éticas e técnicas circunscrita à prática do assistente social, bem como pela própria conjuntura política e a direção teórico-metodológica e ético-política dos sujeitos envolvidos na construção do instrumento e na dispersão de seus dados.

Entretanto, os efeitos da causalidade não devem ser vistos como motivação particular para um conformismo da realidade que nos é dada em sua forma fenomênica. O reconhecimento da relação causalidade e teleologia enriquece a experiência de recriação no espaço de trabalho do assistente social. Evidentemente, novas causalidades serão postas ao reconstruir os caminhos dos efeitos anteriores, sendo assim, isso indica-nos que a realidade se encontra em constante transformação. Por isso, no cotidiano, torna-se necessário ao profissional lançar mão do uso de estratégias recorrentes em sua prática profissional. A analogia e a comparação podem contribuir para evitar a produção de riscos sociais durante o manuseamento do instrumento. Outras estratégias como a repetição por cópia e a criação de uma atmosfera tonal são também indispensáveis. Todavia, torna-se problemático como opção para se mover no cotidiano profissional, o uso dessas estratégias para comparar e estabelecer uma simetria entre usuários com particularidades distintas e remete-los a situações em contextos inaplicáveis, bem como justificar a repetição por cópia como se não houvessem novos caminhos, apesar de estreitos, que podem ser seguidos.

Sendo um instrumento inócuo, requerendo do assistente social a pulsão de sua instrumentalidade para mover recursos objetivos e subjetivos para a sua constante criação, o documento passa a ser um meio de trabalho efetivo na garantia dos direitos dos usuários. Para tanto, como exposto, deve ser acompanhado por uma dimensão teórico-metodológica e ético-política que busque se inclinar sobre isso. Por meio de inscrições e dos apagamentos, marcas hostis no discurso escrito podem ser impedidas de serem criadas, por outro lado, as mesmas marcas hostis podem ser geradas por meio do mesmo processo. Tomando a inscrição e o apagamento como parte do processo da instrumentalidade em atividade no trabalho do assistente social, esse processo contraditório aponta, portanto, para incompletude necessária da linguagem em que se encontra o profissional submetido.

Dizer é não dizer e não dizer também é dizer. Quando o assistente social inscreve e objetiva o produto de suas intenções através do discurso escrito nos prontuários sociais, automaticamente outros dizeres serão apagados em função da retextualização e da própria incompletude da linguagem. Portanto, apaga-se sentidos para que outros sentidos signifiquem ou se saturem, tanto inscrevendo, como não. Desse modo, quando não há o preenchimento

constante de informações étnico-raciais, de sexualidades a serem citados, esse não dito, na verdade, diz algo, expressa um efeito de sentido que deve ser investigado pois não são somente informações que estão sendo apagadas, mas indivíduos substituídos pelo o não-dito sendo impedidos de serem reconhecidos socialmente e legalmente para que políticas sociais possam ser criadas, posteriormente, em função da sexualidade e de sua condição étnico-racial. Esse movimento dialético da linguagem, movimento impulsionado pela a intenção do assistente social, mostra que o discurso inscrito saturado no prontuário social, tomando o não-dito como dito objetivado, pode sempre ser outro.

Essas inscrições e apagamentos demonstram, expressamente, uma formação discursiva e, nesse sentido, apontam para uma formação ideológica formatada no dito e não dito objetivado no prontuário social. Os dizeres manifestam uma visão de sociedade de acordo com a regionalização das palavras filiadas a um tipo de formação ideológica e expressam, sendo assim, uma determinada teoria que orienta o profissional. Por esse caminho, o apagamento e a inscrição, dessa forma, devem ser entendidos justamente como o movimento de rever, —movimento este de competência técnica, ética, política e teórica baseados no Projeto Ético-Político da profissão — a retextualização do discurso oral para o escrito imprimido nos prontuários sociais manuseados pelo assistente social.

Uma das formas de se construir o pensamento é através da linguagem. Na sociedade, a forma de se pensar hegemonicamente é o pensamento da classe burguesa. O Serviço Social, nesse caminho, inverte essa racionalidade em seu projeto de profissão, estabelecendo um compromisso que se tem não mais com a sociedade burguesa, se não, com a classe trabalhadora. Os discursos que tradicionalmente são naturalizados por esta racionalidade hegemônica passam a ser, assim, questionados. Temos uma migração de sentido advinda da construção de uma nova formação discursiva e, nesse sentido, inserida dentro de um conjunto de dizeres pautados por uma racionalidade crítica, tornando possível que o irrealizável rompa com discursos estabelecidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AGUIAR, A. G. de. **Serviço Social e filosofia: das origens a Araxá**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

CAMPAGNOLLI, S. R. de A. P. **Desvendando uma relação complexa: O Serviço Social e seu Instrumental Técnico**. Dissertação de mestrado. PUC/SP, 1993.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHAUÍ, M. **Convite à filosofia**. São Paulo: Editora Ática, 2000.

Dicionário Houaiss: sinônimos e antônimos. 2. ed. São Paulo: Publifolha, 2008.

EAGLETON, T. **Ideologia: uma introdução**. São Paulo: Boitempo, 1997.

EIRAS, A. A. L. T. S. Problematizações acerca do trabalho com grupos no Serviço Social. **Libertas** (Juiz de Fora), Juiz de Fora, v. 1, p. 165-187, 2001.

ENGELS, F. **O papel do trabalho na transformação do macaco em homem**. Disponível em: <<http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/macaco.pdf>>. Acesso em cache: 7 de abril de 2020.

FERREIRA, C. M. **O negro na gênese do Serviço Social (Brasil, 1936-1947)**. Tese (Mestrado) – Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Serviço Social, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, 2010.

FIORIN, J. L. **Linguagem e ideologia**. 6ª. ed. São Paulo: Editora Ática, 1998.

GUERRA, Y. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 62, ano XX. Cortez, São Paulo, 2000, p.5-31.

GUILHERME, R. C. Desenvolvimento de Comunidade e o Serviço Social: entre o conformismo e a crítica. In: **Emancipação**, Ponta Grossa, 12(1): 131-141, 2012.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 11ª ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

HELLER, A. **O Cotidiano e História**. 11. ed. São Paulo/Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2016.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000. Consulta: <https://485d9af6-2a72-442a-b6c0-ea9128e04953.filesusr.com/ugd/5b91b7_6522727ae8594fc9beb92fcc4b1ab8e5.pdf>. Acesso em: 29 de outubro de 2020.

_____. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

LE GOFF, J. **História e Memória**. Campinas: Editora Unicamp, 1990. Disponível em: <<https://www.ufrb.edu.br/ppgcom/images/Hist%C3%B3ria-e-Mem%C3%B3ria.pdf>>. Acesso em: 7 de abril de 2020.

LUKÁCS, G. **As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem**. Disponível em: <http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/sem_pedagogica/fev_2-009/bases_ontologicas_pensamento_atividade_homem_lukacs.pdf>. Acesso em: 7 de abril de 2020.

_____. **Introdução a uma estética marxista: sobre a particularidade como categoria da estética**. São Paulo: Instituto Lukács, 2018.

MARCUSCHI, L. A.; **Da fala para a escrita: atividades de retextualização**. 10ª. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política. Livro I: o processo de produção do capital**. 1ª ed. Revista. São Paulo: Boitempo, 2015. Disponível em: <http://www.gepec.ufscar.br/publicacoes/livros-e-colecoes/marx-e-engels/o-capital-livro-1.pdf/at_download/file>. Acesso em: 7 de abril de 2020.

MORAES, J.; MARTINELLI, M. L. A importância da categoria mediação para o Serviço Social. In: **XX Seminário Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social: desafíos del contexto latinoamericano al trabajo social**. Córdoba – Argentina, 2012.

MOTA, A. E. Serviço Social brasileiro: profissão e área do conhecimento. In: R. **Katál.**, Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 17-27, 2013.

NETTO, J. P. O movimento de Reconceituação: 40 anos depois. In: R. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, nº 84, ano XXVI, p. 5- 19, nov. 2005.

_____. Introdução ao método da teoria social. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS. V. 1. 2009, p. 667-700.

_____. A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: FNEPAS. **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**. 2006. Fórum Nacional de Educação das Profissões na Área de Saúde. Disponível em: http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-1.pdf. Acesso: 14 de outubro de 2020.

ORLANDI, E. **A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso**. 5. ed. Campinas, SP: Pontes, 2009.

_____. **Análise de discurso: princípios e procedimentos**. 9. ed. Campinas, SP: Pontes, 2010.

POLLAK, M. Memória e identidade social. In: **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, vol. 5, nº 10, 1992, p. 200-212.

PONTES, R.; **A categoria de mediação em face do processo de intervenção do Serviço Social**. Disponível em: <<http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/rafaela.ribeiro/instrumen>>

tos-e-tecnicas-de-intervencao/pontes-r-mediacao-e-servico-social/view>: Acesso: 11 de outubro de 2020.

REIS, V. T. M. **Ensino do instrumental técnico de intervenção em Serviço Social: explorando possibilidades**. Dissertação de mestrado. PUC/SP, 1998.

RICOEUR, P.; **A memória, a história o esquecimento**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2007.

TONET, I.; **Método científico: uma abordagem ontológica**. São Paulo: Instituto Lukács, 2013.

TRINDADE, R. L. P. **Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social**. Tese (Doutorado em Serviço Social). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

VIEIRA, A. L., Intervenções cotidianas em nome do bem-estar dos assistidos: o biopoder nas vilas operárias. In: **XXVI Simpósio Nacional de História, ANPUH: 50 anos**. São Paulo, jul. 2011.

VOLOCHÍNOV, V. N.; **A construção da Enunciação e Outros ensaios**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2013.

WILLIAMS, R. **Palavras Claves: Um vocabulário de la cultura y la sociedad**. 1ª. ed. 1ª. reimp. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión, 2003.

ANEXO

Prontuário do SUAS¹⁵

¹⁵ O Prontuário do SUAS atualmente é um documento constituído de 56 páginas. Disponibilizamos apenas uma amostra de algumas partes citadas ligeiramente ao longo da construção deste trabalho. Para consulta-lo e obter informações de forma mais ampla, acesse o link hospedado em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/snas/vigilancia/doc/PRONTUARIOSUASMDS.pdf>. Acesso: 14 de dezembro de 2020.

NOME DA PESSOA DE REFERÊNCIA NA FAMÍLIA:

Nº DO PRONTUÁRIO:

TIPO DE UNIDADE: CRAS CREAS

Nº DA UNIDADE:

NOME DA UNIDADE:

**REGISTRO SIMPLIFICADO DOS ATENDIMENTOS**

Nº	Data de Atendimento	Nº de Ordem da pessoa	Descrição Sumária do Atendimento	Código	Nome do Técnico Responsável
1	___/___/___				
2	___/___/___				
3	___/___/___				
4	___/___/___				
5	___/___/___				
6	___/___/___				
7	___/___/___				
8	___/___/___				
9	___/___/___				
10	___/___/___				
11	___/___/___				
12	___/___/___				
13	___/___/___				
14	___/___/___				
15	___/___/___				
16	___/___/___				
17	___/___/___				
18	___/___/___				
19	___/___/___				
21	___/___/___				
21	___/___/___				
22	___/___/___				
23	___/___/___				
24	___/___/___				
25	___/___/___				
26	___/___/___				
27	___/___/___				
28	___/___/___				
29	___/___/___				
30	___/___/___				
31	___/___/___				
32	___/___/___				
33	___/___/___				
34	___/___/___				
35	___/___/___				
36	___/___/___				
37	___/___/___				
38	___/___/___				
39	___/___/___				
40	___/___/___				

Códigos auxiliares para Descrição Sumária dos Atendimentos:

1- Atendimento socioassistencial individualizado; 2 - Atendimento em atividade coletiva de caráter continuado; 3 - Participação em atividade coletiva de caráter não continuado; 4 - Cadastramento/Atualização Cadastral; 5 - Acompanhamento de MSE; 6 - Solicitação/Concessão de Benefício Eventual ; 7 - Visita Domiciliar; 9 - Outros



Data de abertura do prontuário: ____ / ____ / ____

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA DE REFERÊNCIA E ENDEREÇO DA FAMÍLIA

Nome Completo da Pessoa de Referência: _____

Apelido (caso seja relevante): _____

Nome da mãe: _____

NIS da Pessoa de Referência: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

CPF: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

RG: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Órgão: _____

UF: |__|__|

Data de emissão: ____ / ____ / ____

Endereço (Rua, Av.): _____

Bairro: _____ UF: _____ CEP: |__|__|__|__|__|__|

Município: _____ Complemento: _____

Ponto de Referência: _____

Telefones de Contato: _____

Localização do Domicílio: Urbano Rural () *Assinale caso o endereço seja de um Abrigo*

ATUALIZAÇÃO DO ENDEREÇO

Data de atualização: ____ / ____ / ____

Endereço (Rua, Av.): _____

Número: _____ Complemento: _____ Bairro: _____

Município: _____ UF: _____ CEP: |__|__|__|__|__|__|

Ponto de Referência: _____ Telefone de Contato _____

Localização do Domicílio: Urbano Rural () *Assinale caso o endereço seja de um Abrigo*

FORMA DE INGRESSO NA UNIDADE E MOTIVO DO PRIMEIRO ATENDIMENTO

De que forma a família (ou membro da família) acessou a Unidade para o primeiro atendimento?

Por demanda espontânea

Em decorrência de Busca Ativa realizada pela equipe da unidade

Em decorrência de encaminhamento realizado por outros serviços/unidades da Proteção Social Básica

Em decorrência de encaminhamento realizado por outros serviços/unidades da Proteção Social Especial

Em decorrência de encaminhamento realizado pela área de Saúde

Em decorrência de encaminhamento realizado pela área de Educação

Em decorrência de encaminhamento realizado por outras políticas setoriais

Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Conselho Tutelar

Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Poder Judiciário

Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Sistema de Garantia de Direitos (Defensoria Pública, Ministério Público, Delegacias)

Outros encaminhamentos

Sempre que o acesso for decorrente de algum encaminhamento, identifique detalhadamente o Nome e Contato do órgão/unidade que encaminhou o usuário: _____

Quais as razões, demandas ou necessidades que motivaram este primeiro atendimento?

Assinale abaixo caso a família, ou algum de seus membros, seja beneficiária de algum dos seguintes Programas Sociais:

Bolsa Família BPC PETI Outro(s) Programa(s) prioritário(s): _____

COMPOSIÇÃO FAMILIAR							Data da primeira anotação: ____/____/____	Atualização: ____/____/____	Atualização: ____/____/____
Nº de Ordem	Nome Completo (Sempre começar a lista pela Pessoa de Referência)	Sexo	Data de Nascimento DD/MM/AA	Idade	* Parentesco com a pessoa de Referência	Assinale em caso de Pessoa com Deficiência	** Assinale caso seja identificada necessidade de providenciar documentação civil da pessoa		
1		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
2		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
3		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
4		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
5		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
6		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
7		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
8		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
9		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
10		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
11		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
12		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
13		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		
14		() M () F	____/____/____			()	<input type="checkbox"/> CN <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CTPS <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> TE		

* Códigos de Parentesco: 1 - Pessoa de Referência; 2 - Cônjuge/ companheiro(a); 3 - Filho(a); 4 - Enteadado(a); 5 - Neto(a), Bisneto(a); 6 - Pai/ Mãe; 7 - Sogro(a); 8 - Irmão/irmã; 9 - Genro/Nora; 10 - Outro parente; 11 - Não parente
 ** Documentação a ser providenciada: CN=Carteira de Nascimento / RG=Carteira de Identidade / CTPS=Carteira de Trabalho e Previdência Social / CPF=Cadastro de Pessoa Física / TE= Título de Eleitor

Atenção: Caso necessite excluir uma pessoa da composição familiar (separação/divisão da família, óbito etc) marque um "X" sobre o número de ordem e realize na página ao lado as observações relativas à data e motivo da exclusão.

Perfil Etário do Grupo familiar

Faixas Etárias	Qtd. de Pessoas	Qtd. de Pessoas (Atualização)	Qtd. de Pessoas (Atualização)
Pessoas de 0 a 6 anos			
Pessoas de 7 a 14 anos			
Pessoas de 15 a 17 anos			
Pessoas de 18 a 29 anos			
Pessoas de 30 a 59 anos			
Pessoas de 60 a 64 anos			
Pessoas de 65 a 69 anos			
Pessoas com 70 anos ou mais			
Total de Pessoas na Família			

Especificidades sociais, étnicas ou culturais da família

- Família/pessoa em situação de rua
- Família quilombola
- Família ribeirinha
- Família cigana
- Família indígena residente em aldeia/reserva
- Especifique o povo/etnia: _____
- Família indígena não residente em aldeia/reserva
- Especifique o povo/etnia: _____
- Outras: _____



COMPOSIÇÃO FAMILIAR

Outras observações referentes ao diagnóstico da composição familiar

(Atenção! Toda anotação incluída neste espaço deve ser precedida de data, nome e função do profissional responsável pela mesma)

Lined area for text entry, consisting of horizontal lines.



CONDIÇÕES HABITACIONAIS DA FAMÍLIA		
Características do Domicílio	Marque o item correspondente	Utilize para atualização do domicílio
a. Tipo de residência		
Própria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alugada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cedida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocupada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Material das paredes externas do domicílio		
Alvenaria ou madeira aparelhada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madeira aproveitada, taipa ou outros materiais precários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Acesso a energia elétrica		
Sim, com Medidor próprio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, com Medidor compartilhado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, sem medidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não possui energia elétrica no domicílio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Possui água canalizada		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Forma de abastecimento de água		
Rede geral de distribuição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poço ou nascente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisterna de captação de águas de chuva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carro pipa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Escoamento sanitário		
Rede coletora de esgoto ou pluvial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fossa séptica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fossa rudimentar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direto para vala, rio, lago ou mar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Domicílio sem banheiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Coleta de lixo		
Sim, coleta direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, coleta indireta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não possui coleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Qual o número total de cômodos do domicílio		
Número de Cômodos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
i. Qual o nº de cômodos utilizados como dormitório		
Número de dormitórios	<input type="text"/>	<input type="text"/>
j. Quanto é o nº de pessoas do domicílio dividido pelo nº de dormitórios ?		
Número médio de pessoas por dormitório	<input type="text"/>	<input type="text"/>
k. O domicílio possui acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção?		
Sim, tanto nos espaços internos como na comunicação com a rua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, apenas nos espaços internos, mais possui "barreiras" na comunicação com a rua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não possui condições de acessibilidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. O domicílio está localizado em área de risco de desabamento ou alagamento?		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. O domicílio está localizado em área de difícil acesso geográfico?		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. O domicílio está localizado em área com forte presença de conflito/violência?		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDIÇÕES EDUCACIONAIS DA FAMÍLIA									
Nº de Ordem	Primeiro Nome (Liste as pessoas obedecendo sempre o mesmo nº de ordem)	Idade	Sabe ler e escrever?	Frequenta escola atualmente?			Escolaridade		Códigos de escolaridade
				1ª Anotação	Atualização	Atualização	(Última série concluída com aprovação) 1ª Anotação	Atualização	
1			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			00 – Nunca frequentou escola
2			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			01- Creche
3			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			02 - Educação Infantil
4			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			11 – 1º ano E. Fundamental
5			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			12 – 2º ano E. Fundamental
6			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			13 – 3º ano E. Fundamental
7			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			14 – 4º ano E. Fundamental
8			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			15 – 5º ano E. Fundamental
9			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			16 – 6º ano E. Fundamental
10			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			17 – 7º ano E. Fundamental
11			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			18 – 8º ano E. Fundamental
12			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			19 – 9º ano E. Fundamental
13			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			21 – 1º ano E. Médio
14			() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não	() Sim () Não			22 – 2º ano E. Médio
									23 – 3º ano E. Médio
									30 – Superior Incompleto
									31 – Superior Completo
									40 – EJA – Ensino Fundamental
									41 – EJA – Ensino Médio
									99 – Outros

Data da primeira anotação: ____/____/____

Data de Atualização: ____/____/____

Data de Atualização: ____/____/____

Data de Atualização: ____/____/____

Indentificação de Vulnerabilidade Educacional			
Faixas Etárias	Qtd. de Pessoas	Qtd. de Pessoas (Atualização)	Qtd. de Pessoas (Atualização)
Qtd. de pessoas entre 0 e 5 anos que não estão frequentando escola ou creche			
Qtd. de pessoas entre 06 e 14 anos que não estão frequentando escola			
Qtd. de pessoas entre 15 e 17 anos que não estão frequentando escola			
Qtd. de pessoas entre 10 e 17 anos que não sabem ler/escrever			
Qtd. de pessoas entre 18 e 59 anos que não sabem ler/escrever			
Qtd. de pessoas com 60 anos ou mais que não sabem ler/escrever			

Anotações sobre o descumprimento de condicionalidades de educação no Programa Bolsa Família				
Nº de Ordem	Data da ocorrência (Mês/Ano)	Efeito* (Código)	Solicitada suspensão do efeito?	* Códigos para os Efeitos gerados por descumprimento de Condicionalidades
	____/____		() Sim () Não	
	____/____		() Sim () Não	
	____/____		() Sim () Não	
	____/____		() Sim () Não	
	____/____		() Sim () Não	
	____/____		() Sim () Não	
	____/____		() Sim () Não	



CONDIÇÕES EDUCACIONAIS DA FAMÍLIA

Outras observações referentes ao diagnóstico das condições educacionais da família

(Atenção! Toda anotação incluída neste espaço deve ser precedida de data, nome e função do profissional responsável pela mesma)

CONDIÇÕES DE TRABALHO E RENDIMENTOS DA FAMÍLIA

Data da primeira anotação: ___/___/___ Data de Atualização: ___/___/___ Data de Atualização: ___/___/___

Nº de Ordem	Primeiro Nome (Liste as pessoas obedecendo sempre o mesmo nº de Ordem)	Idade	Possui Carteira de Trabalho?	Condição de Ocupação		Possui qualificação profissional?	Caso sim, qual?	Renda Mensal (R\$)	
				1ª Anotação	Atualização			1ª Anotação	Atualização
1			() Sim () Não			() Sim () Não			
2			() Sim () Não			() Sim () Não			
3			() Sim () Não			() Sim () Não			
4			() Sim () Não			() Sim () Não			
5			() Sim () Não			() Sim () Não			
6			() Sim () Não			() Sim () Não			
7			() Sim () Não			() Sim () Não			
8			() Sim () Não			() Sim () Não			
9			() Sim () Não			() Sim () Não			
10			() Sim () Não			() Sim () Não			
11			() Sim () Não			() Sim () Não			
12			() Sim () Não			() Sim () Não			
13			() Sim () Não			() Sim () Não			
14			() Sim () Não			() Sim () Não			

Códigos da Condição de Ocupação:

0 - Não Trabalha; 1 - Trabalhador por conta própria (bico, autônomo); 2 - Trabalhador temporário em área rural; 3 - Empregado sem carteira de trabalho assinada; 4 - Empregado com carteira de trabalho assinada; 5 - Trabalhador doméstico sem carteira de trabalho assinada; 6 - Trabalhador doméstico com carteira de trabalho assinada; 7 - Trabalhador não-remunerado; 8 - Militar ou servidor público; 9 - Empregador; 10 - Estagiário; 11 - Aprendiz (em condição legal)

Renda total da família: (Sem considerar a renda recebida de programas sociais)
R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____

Renda familiar per capita (Sem considerar a renda recebida de programas sociais)
R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____

A família recebe dinheiro de algum Programa Social?

___ Não ___ Sim Atualizações: () S () N / () S () N

Anote o valores recebidos pela família por meio de Programas Sociais

___ Bolsa Família - Valor: R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____
 ___ BPC - Valor: R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____
 ___ PETI - Valor: R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____
 ___ Outros - Valor: R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____

Para famílias que recebem o BPC, indique o número de ordem da(s) pessoa(s) beneficiária(s):
Nº de Ordem da(s) pessoa(s): _____

Algum membro da família é aposentado ou pensionista?
___ Não ___ Sim. Se sim, indique o nº de ordem da(s) pessoa(s): _____

Qual a renda total da família, incluído o valor recebido de programas sociais?
R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____

Qual a Renda familiar per capita, incluído o valor recebido de programas sociais?
R\$ _____ Atualizações: R\$ _____ / R\$ _____

Atenção! Fique atento para identificar famílias potencialmente elegíveis aos programas de transferência de renda e que ainda não recebem o benefício ao qual têm direito. Observe sempre as regras específicas de cada Programa/Benefício.



CONDIÇÕES DE TRABALHO E RENDIMENTOS DA FAMÍLIA

Outras observações referentes ao diagnóstico das condições de trabalho e rendimentos da família

(Atenção! Toda anotação incluída neste espaço deve ser precedida de data, nome e função do profissional responsável pela mesma)

A large area containing multiple horizontal lines for text entry.

Importante! Para uma melhor avaliação da condição econômica da família, é necessário que além da renda, você conheça também os principais gastos/despesas da família, especialmente despesas com aluguel e com medicamentos de uso contínuo.



CONDIÇÕES DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Caso haja presença de pessoa com deficiência na família, preencha o quadro abaixo:

Nº de Ordem	Primeiro Nome	*Tipo(s) de deficiência(s)	Necessita de cuidados constantes de outra pessoa	Quem é o responsável pelo cuidado
			() Sim () Não	
			() Sim () Não	
			() Sim () Não	
			() Sim () Não	
			() Sim () Não	

*** Tipos de deficiência:**

1 - Cegueira; 2 - Baixa Visão; 3 - Surdez severa/profunda; 4 - Surdez leve/moderada; 5 - Deficiência física; 6 - Deficiência mental ou intelectual; 7 - Síndrome de Down; 8 - Transtorno/doença mental.

A família possui algum integrante que, devido ao envelhecimento ou à doença, necessite de cuidados constantes de outra pessoa para realizar atividades básicas, tais como, tomar banho, alimentar-se, ficar só em casa, locomover-se dentro de casa etc.?

Não Sim.

Caso sim, registre o Nº de Ordem e/ou nome(s) da(s) pessoa(s): _____

Quem é responsável pelo cuidado: _____

A família declara, ou fornece indícios, de que vivencia situação de insegurança alimentar devido a insuficiência de alimentos?

Não Sim. (Data da anotação: ___/___/___)

Algum membro da família é portador de alguma doença grave?

Não Sim. Caso sim, registre o Nº de Ordem e/ou nome(s) da(s) pessoa(s) e o(s) tipo(s) de doença(s): _____

Algum membro da família faz uso de remédios controlados (tarja preta) para transtornos mentais?

Não Sim. Caso sim, registre o Nº de Ordem e/ou nome(s) da(s) pessoa(s): _____

Algum membro da família faz uso abusivo de álcool? (Data da anotação: ___/___/___)

Não Sim. Caso sim, registre o Nº de Ordem e/ou nome da(s) pessoa(s): _____

Algum membro da família faz uso abusivo de crack ou outras drogas (cocaína, maconha etc)? (Data da anotação: ___/___/___)

Não Sim. Caso sim, registre o Nº de Ordem e/ou nome(s) da(s) pessoa(s) e o(s) tipo(s) de substância(s): _____

10

Registre a presença de gestante(s) na família:

Nº de Ordem	Primeiro Nome	Quantos meses de Gestação?	Já iniciou Pré-Natal	Data da anotação
			() Sim () Não	___/___/___
			() Sim () Não	___/___/___
			() Sim () Não	___/___/___
			() Sim () Não	___/___/___
			() Sim () Não	___/___/___
			() Sim () Não	___/___/___

Anotações sobre descumprimento de condicionalidades de saúde no Programa Bolsa Família

Nº de Ordem	Primeiro Nome	Semestre de ocorrência (Semestre/Ano)	*Efeito (código)	Solicitada suspensão do efeito?	* Códigos para os Efeitos gerados por descumprimento da Condicionalidades
				() Sim () Não	1. Advertência 2. Bloqueio 3. Suspensão 4. Cancelamento
				() Sim () Não	
				() Sim () Não	
				() Sim () Não	
				() Sim () Não	



CONVIVÊNCIA FAMILIAR E COMUNITÁRIA

Há quantos anos a família mora neste estado: anos () a família sempre morou no estado

Há quantos anos a família mora no município: anos () a família sempre morou no município

Há quantos anos a família mora no bairro atual: anos () a família sempre morou no mesmo bairro

A família, ou algum de seus membros, é vítima de ameaças ou de discriminação na comunidade onde reside?

Sim Não Caso sim, utilize a página ao lado para anotar as informações que sejam relevantes.

A família possui parentes que residam próximo ao seu local de moradia e que constituam rede de apoio e solidariedade?

Sim Não Caso sim, utilize a página ao lado caso queira anotar o nome, parentesco e contato destes parentes mais próximos.

A família possui vizinhos que constituam rede de apoio e solidariedade?

Sim Não Caso sim, utilize a página ao lado caso queira anotar o nome e contato de algum vizinho mais próximo.

A família, ou algum de seus membros, participa de grupos religiosos, comunitários ou outros grupos/instituições que constituam rede de apoio e solidariedade?

Sim Não Caso sim, utilize a página ao lado para anotar as informações que sejam relevantes.

A família, ou algum de seus membros, participa de movimentos sociais, sindicatos, organizações comunitárias, Conselhos ou quaisquer outras ações ou instituições voltadas para organização política e defesa de interesses coletivos?

Sim Não Caso sim, utilize a página ao lado para anotar as informações que sejam relevantes.

Existe alguma criança ou adolescente do grupo familiar que não tem acesso a atividades de lazer, recreação e convívio social?

Sim Não Não se aplica (família sem criança/adolescente)

Existe algum idoso do grupo familiar que não tem acesso a atividades de lazer, recreação e convívio social?

Sim Não Não se aplica (família sem idoso)

Há pessoas dependentes (crianças, idosos dependentes ou pessoas com deficiência) que permanecem períodos do dia em casa sem a companhia de um adulto?

Sim Não Caso sim, utilize a página ao lado para anotar as informações que sejam relevantes.

Relações de Convivência Intrafamiliares *

Percepção/Avaliação do técnico sobre as relações conjugais na família, se for o caso	Nome do Técnico	Data (Mês/Ano)
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
Percepção/Avaliação do técnico sobre as relações entre pais/responsáveis e os filhos inclusive entre o padrasto ou madrasta com o(s) enteado(s), se for o caso	Nome do Técnico	Data (Mês/Ano)
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
Percepção/Avaliação do técnico sobre as relações entre os irmãos , se for o caso	Nome do Técnico	Data (Mês/Ano)
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___
() Conflituoso, com violência () Conflituoso, sem violência () Sem conflitos relevantes		___/___

* A descrição ou detalhamento dos conflitos intrafamiliares, quando pertinente, poderá ser realizada na página ao lado.

Indique se há relações conflituosas envolvendo outros indivíduos que residam no domicílio?

Sim, com presença de violência. Caso sim, utilize a página ao lado para anotar as informações relevantes.

Sim, sem presença de violência. Caso sim, utilize a página ao lado para anotar as informações relevantes.

Não há conflitos relevantes envolvendo outros indivíduos que residam no domicílio.

CONVIVÊNCIA FAMILIAR E COMUNITÁRIA

Outras observações referentes ao diagnóstico das condições de convivência familiar e comunitária

(Atenção! Toda anotação incluída neste espaço deve ser precedida de data, nome e função do profissional responsável pela mesma)