

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Arthur Almeida Silva

**TECNOLOGIAS LEVES NO SERVIÇO SOCIAL E NA SAÚDE  
COLETIVA: ACOLHIMENTO E VÍNCULO**

Santa Maria - RS  
2018

**Arthur Almeida Silva**

**TECNOLOGIAS LEVES NO SERVIÇO SOCIAL E NA SAÚDE COLETIVA:  
ACOLHIMENTO E VÍNCULO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção de título de **Bacharel em Serviço Social**.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Fernanda Nunes da Rosa Mangini

Santa Maria – RS  
2018

**Arthur Almeida Silva**

**TECNOLOGIAS LEVES NO SERVIÇO SOCIAL E NA SAÚDE COLETIVA:  
ACOLHIMENTO E VÍNCULO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção de título de **Bacharel em Serviço Social**.

**Aprovado em 28 de novembro de 2017**

---

**Fernanda Nunes da Rosa Mangini, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**  
(Orientadora)

---

**Sheila Kocourek, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**

---

**Liane Beatriz Righi, Dr<sup>a</sup> (UFSM)**

Santa Maria – RS  
2018

## DEDICATÓRIA

*À minha família, em especial minha mãe, Rachel Irion Almeida, pela paciência e compreensão. Também à minha avó Vera Maria Irion Almeida, por sempre me incentivar a ir em frente, seguindo a trilha do conhecimento e da leitura. Também a todos os professores e professoras que me acompanharam nessa trajetória, em especial à professora Fernanda Nunes da Rosa Mangini, orientadora deste trabalho, e também, ao meu supervisor de campo, Assistente Social Muriel Anselmo de Oliveira. Sem a orientação e o apoio dessas pessoas nada disso seria possível.*

## RESUMO

### TECNOLOGIAS LEVES NO SERVIÇO SOCIAL E NA SAÚDE COLETIVA: ACOLHIMENTO E VÍNCULO

AUTOR: Arthur Almeida Silva

ORIENTADORA: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Fernanda Nunes da Rosa Mangini

O trabalho de conclusão de curso que aqui se apresenta, é uma continuidade das reflexões gestadas no processo de estágio curricular obrigatório. Tais reflexões dizem respeito à escassez de produção da área do Serviço Social quanto à dimensão interventiva do trabalho, mais especificamente, em relação ao “como fazer” de procedimentos como o acolhimento. É uma pesquisa centrada na revisão teórico-bibliográfica de artigos, com o objetivo de analisar a adequação do conceito de tecnologias leves, tanto no Serviço Social quanto na Saúde Coletiva, bem como, de analisar a relação de tal conceito com as ações desenvolvidas no projeto de intervenção de estágio, tendo como referência o método cartográfico. A discussão conceitual que aqui se apresenta, perpassa o debate mais amplo a respeito da tecnologia, abordando-a, sob dois vieses, como fenômeno social e como objeto de estudos analítico-conceituais. Para tanto, desenvolve um levantamento bibliográfico de artigos da área do Serviço Social e da Saúde Coletiva que tratem da discussão teórica das tecnologias leves, com o objetivo de identificar as concepções vigentes nessas duas áreas de conhecimento, dando destaque para o acolhimento e o vínculo, como integrantes dos processos de trabalho inscritos dentro das tecnologias da saúde. Também apresentam-se aqui aproximações entre os dados levantados na pesquisa, com os resultados obtidos na implementação do projeto de intervenção desenvolvido no estágio, identificando as peculiaridades da atuação profissional do Assistente Social no campo relacional. A pesquisa promove um aprofundamento da discussão teórica, a respeito da dimensão interventiva da profissão, destacando suas peculiaridades, na forma de abordar os usuários dos serviços de saúde, tendo em mente os determinantes sociais e históricos que interferem na vida desses sujeitos. Considera que os procedimentos que fazem parte da dimensão relacional do trabalho são procedimentos guiados por regras e saberes específicos e bem estruturados, permeados por uma intencionalidade e movidos por um agir racional, sendo caracterizados como tecnologia.

**Palavras-chave:** Tecnologias Leves. Serviço Social. Saúde Coletiva. Acolhimento. Vínculo.

## **ABSTRACT**

### **SOFT TECHNOLOGIES IN SOCIAL WORK AND COLLECTIVE HEALTH: RECEPTION AND ENTAIL**

**AUTHOR:** Arthur Almeida Silva

**ADVISOR:** Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fernanda Nunes da Rosa Mangini

The course conclusion work presented here is a continuation of the reflections generated in the curricular traineeship process. These reflections refer to the lack of production in the Social Work area regarding the intervention dimension of work, more specifically in relation to the "how to do" of procedures such as reception. It is a research of theoretical-bibliographic character that has the objective of analyzing the adequacy of the concept of soft technologies in both Social Service and Collective Health. The conceptual discussion presented here runs through the broader debate about technology, approaching it as a social phenomenon and as the object of analytical-conceptual studies. As well as part of a bibliographical survey of articles in the area of Social Work and Collective Health that deal with the theoretical discussion of soft technologies, with the objective of identifying the current concepts in these two areas of knowledge about the reception and the entail, such as work processes enrolled in health technologies. Also presents here approximations between the data collected in the research, with the results obtained in the implementation of the intervention project developed in the traineeship. Identifying the peculiarities of the professional work of the social worker in the relational field. The development of this research proposes to promote a deepening of the theoretical discussion about the intervention dimension of the profession, highlighting its peculiarities in the way of approaching the users of health services bearing in mind the social and historical determinants that interfere in the life of these subjects. It considers that the procedures that are part of the relational dimension of the work, are procedures guided by rules and specific and well structured knowledges, permeated by an intentionality and moved by a rational action, being characterized as technology.

**Keywords:** Soft Technologies. Social Work. Collective Health. Reception. Entail.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 OBJETIVO GERAL .....	8
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
1.3 JUSTIFICATIVA .....	8
1.4 REFERENCIAL TEÓRICO .....	8
1.5 METODOLOGIA .....	11
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO .....	12
<b>2 O DEBATE TEÓRICO DA TECNOLOGIA .....</b>	<b>14</b>
2.1 A TECNOLOGIA VISTA SOB DIFERENTES PERSPECTIVAS.....	16
2.1.1 Determinismo e Substantivismo.....	18
2.1.2 Instrumentalismo.....	22
2.1.3 A posição de Karl Marx sobre a tecnologia .....	23
2.1.4 Teoria Crítica da Tecnologia.....	25
2.2 O CONCEITO DE TECNOLOGIA NA PERSPECTIVA ANALÍTICA .....	31
<b>3 O CONCEITO DE TECNOLOGIAS LEVES E O DEBATE NA SAÚDE COLETIVA E NO SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>36</b>
3.2 A ADEQUAÇÃO DO CONCEITO DE TECNOLOGIAS LEVES .....	39
3.3 TECNOLOGIAS LEVES NO SERVIÇO SOCIAL.....	44
3.3.1 Tecnologias leves na Saúde Coletiva .....	48
3.3.2 Tecnologias leves no Serviço Social e na Saúde Coletiva: aproximações e peculiaridades.....	55
<b>4 A CONSTRUÇÃO DAS TECNOLOGIAS LEVES NO CAPS-AD CAMINHOS DO SOL .....</b>	<b>58</b>
4.1 A POLÍTICA DE SAÚDE MENTAL NO BRASIL E A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL .....	59
4.2 O CAPS-AD CAMINHOS DO SOL.....	62
4.3 A DIMENSÃO DO ACOLHIMENTO NAS TECNOLOGIAS LEVES: O PROJETO DE INTERVENÇÃO.....	64
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>70</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO II.....</b>	<b>78</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso que aqui se apresenta, é resultado de inquietações e reflexões teórico-práticas, decorrentes do processo de estágio curricular obrigatório, do Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e da aplicação do projeto de intervenção intitulado: “Acolhimento em Saúde Mental: Como Fazer?”.

O estágio foi realizado no Centro de Atenção Psicossocial II Álcool e Outras Drogas (CAPS): “Caminhos do Sol”, no município de Santa Maria/RS, no segundo semestre do ano de 2017, e primeiro semestre do ano de 2018. Durante a realização do estágio, percebeu-se certa escassez na produção acadêmica referente à dimensão interventiva do trabalho do/da Assistente Social, mais especificamente a produção relacionada às tecnologias leves e ao "como fazer" do acolhimento. Essa escassez na produção acarretou uma série de dificuldades no processo de atuação no estágio, especificamente na realização de acolhimentos e reacolhimentos de usuários, e também nas aproximações teórico-práticas no processo de elaboração dos documentos de estágio.

Sendo assim, a proposta do trabalho é analisar o conceito de tecnologias leves e sua adequação tanto no Serviço Social quanto na Saúde Coletiva, identificando as particularidades da utilização desse conceito nessas produções. Trata-se de uma pesquisa de inspiração cartográfica, que busca estabelecer um mapeamento das produções do Serviço Social e da Saúde Coletiva com vistas a estabelecer uma análise crítica do projeto de intervenção, tendo como base alguns dos principais autores que trazem a temática das tecnologias leves, destacando o acolhimento e o vínculo.

Faz-se necessário apontar que frente à dificuldade anteriormente citada da escassez da produção de conhecimento sobre a dimensão interventiva e sobre o “como fazer”, observou-se que algumas produções estavam aproximando-se mais da temática das tecnologias, tanto no Serviço Social quanto na Saúde Coletiva, inclusive foi realizado um trabalho de conclusão de curso por uma acadêmica do curso de Serviço Social da UFSM abordando a temática das tecnologias leves no trabalho do Assistente Social. Sendo assim, busca-se, com esse trabalho, apresentar uma continuidade desse debate, com vistas a compreender a adequação desse conceito, tendo como referência à prática do acolhimento e as peculiaridades que perpassam a atuação do Assistente Social, na dimensão do trabalho, voltada às tecnologias leves.

## 1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o conceito de tecnologias leves e seu emprego no âmbito do Serviço Social e no campo da Saúde Coletiva.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar como figura o debate das tecnologias leves e seus componentes no Serviço Social e na Saúde Coletiva;
- b) Analisar a adequação do conceito de tecnologias leves;
- c) Comparar o debate das tecnologias leves do Serviço Social com o de outras áreas do conhecimento, especialmente da Saúde Coletiva;
- d) Identificar as peculiaridades das tecnologias leves e seus componentes no Serviço Social.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A realização da pesquisa, referente às tecnologias leves, faz-se necessária para o desenvolvimento de um debate mais rigoroso sobre essa temática dentro do Serviço Social, visando o aprofundamento teórico-conceitual de categorias centrais que compõem as tecnologias leves, como por exemplo, o acolhimento e, conseqüentemente, o vínculo. Desse modo, busca-se dar maior visibilidade ao debate das tecnologias leves dentro do Serviço Social, por compreender que isso já vem sendo feito em outras áreas do conhecimento que fazem parte da Saúde Coletiva.

A análise da adequação conceitual das tecnologias leves nos processos de trabalho do Assistente Social é relevante, pois permite identificar as características particulares da atuação do profissional ao se utilizar das tecnologias leves, como no caso da ferramenta acolhimento. Compreender como são realizados os processos e procedimentos do Assistente Social no acolhimento permitem uma melhor qualificação do trabalho e garantem o acesso a diferentes respostas e alternativas de atuação aos estagiários e profissionais em formação que ganham aportes, para perceber, de forma mais sistemática, como funciona esse procedimento e como pode ser entendido esse processo de formação do vínculo.

## 1.4 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico utilizado, está voltado para os conceitos-chave abordados no trabalho, que são basicamente três: tecnologias leves, acolhimento e vínculo. No entanto,

estabelecer uma caracterização de cada um destes conceitos não é tarefa fácil, pois devem ser considerados a partir de uma perspectiva histórica.

Para introduzir o conceito de tecnologia e o que vem sendo debatido nas pesquisas sobre essa temática, toma-se, como base, o livro “Filosofia da Tecnologia: um convite” de Alberto Cupani (2017). Faz-se relevante o uso dessa obra, pois o autor desenvolve um grande apanhado dos principais autores que dedicam-se à pesquisa e à investigação da tecnologia. Cupani (2017) traz, de forma detalhada e contextualizada historicamente, as particularidades de cada autor e o que suas abordagens diferem das demais acerca da forma como analisam a tecnologia e suas implicações na vida social, permitindo que sejam tomados como referências os autores que estão mais afinados com a perspectiva histórico-crítica, hegemônica no Serviço Social.

Para uma contextualização mais geral do debate das tecnologias, apresentar-se-ão as considerações de Karl Marx, mais especificamente, do Capítulo 13 do livro I da obra “O Capital”, sobre a maquinaria industrial moderna, pois, neste capítulo, o autor desenvolve uma reflexão histórica acerca do desenvolvimento tecnológico, no período de transição, entre a manufatura e a grande indústria analisando as mudanças na dinâmica do trabalho, a partir da introdução das tecnologias no sistema produtivo e demonstrando os impactos que essas transformações causaram na vida do operariado que sofre com a gradual substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto.

Marx (2013), assim como Feenberg (2010) também percebe que o uso das tecnologias é permeado por interesses diversos. No caso de Marx (2013), seu foco está centrado nos interesses da classe burguesa, que desenvolve máquinas cada vez mais capazes de produzir em velocidades nunca antes alcançadas pelas mãos humanas. Porém, de forma alguma, tal desenvolvimento tecnológico garante uma vida de ociosidade para todos, pelo contrário, apenas para alguns poucos, pois, a função das máquinas dentro do sistema produtivo é a ampliação da mais-valia (MARX, 2013).

Isso não significa que Marx (2013) era inimigo da tecnologia, pelo contrário, o autor percebe que a criação e o desenvolvimento de ferramentas e de máquinas são inerentes à forma como o ser humano se relaciona com a natureza e a modifica, para que possa manter sua subsistência, desse modo, a tecnologia torna-se uma categoria ontológica que nos constitui enquanto seres.

Para manter-se próximo dessa abordagem política da tecnologia, é necessário utilizar-se também de artigos dos autores contemporâneos: Andrew Feenberg e Langdon Winner. Tais autores são relevantes, pois percebem que existe uma dimensão política, na criação e no uso

das tecnologias, conseqüentemente, questionam a ideia de neutralidade destas. Tanto os impactos positivos, quanto os impactos negativos da tecnologia exigem do pesquisador a capacidade de perceber quais interesses políticos estão por trás do uso das diferentes tecnologias e também das ciências, identificando se estas estão sendo construídas de maneira democrática e humanista, ou de maneira excludente, de modo a precarizar a vida dos trabalhadores.

Winner (1980, p. 122, tradução nossa), argumenta que: “todos sabemos que as pessoas carregam políticas, não as coisas”. Com essa afirmação, o autor busca demonstrar que o foco de análise das tecnologias não deve ser realizado como se elas contivessem políticas em si mesmas, enquanto objetos, mas sim, na intencionalidade humana que está por trás da criação e do uso de artefatos tecnológicos. Feenberg (2010) também centraliza sua análise na dimensão política, porém, seu foco é na busca pela defesa do uso consciente e democrático das tecnologias, de modo a evitar processos de exclusão social e desigualdades.

Para pensar as tecnologias dentro da produção de conhecimento no Serviço Social, deve-se utilizar, como base, a tese de doutorado de Mangini (2015), em sua tese, a autora ressalta que existe uma lacuna, na produção acadêmica da profissão, em relação ao *como fazer*, destacando que essa dimensão interventiva do trabalho profissional é permeada por peculiaridades e conhecimentos específicos, que se expressam em múltiplas habilidades que o Assistente Social desenvolve a partir do trabalho com os usuários. Para além da identificação dessa lacuna na produção, a autora também apresenta como o debate das tecnologias torna-se relevante para a área, no sentido de pensar a dimensão interventiva.

E para entrar, propriamente na caracterização do conceito de tecnologias leves, tem-se, em vista, a produção teórica de Emerson Mehry (2000), que desenvolve este conceito no Brasil, tendo como base o trabalho na saúde coletiva. Porém, para estabelecer uma análise da adequação desse conceito, realiza-se uma comparação entre as definições de Mehry (2000) e as diferenciações entre técnica, tecnologia e ciências sociais aplicadas, desenvolvidas por autores como Andrew Feenberg, entre outros autores da filosofia analítica como Mario Bunge e Carl Mitcham.

No que se refere à caracterização de acolhimento e vínculo, tomam-se, como base, artigos tanto do Serviço Social, quanto da saúde coletiva, bem como o livro de Pichon-Rivière (1995), intitulado “Teoria do Vínculo”. Neste livro, o autor destaca que o processo de estabelecimento de vínculo entre o profissional e o usuário se manifesta em um fazer dialético.

E, por fim, para identificar as peculiaridades das tecnologias leves no Serviço Social, faz-se necessário uma aproximação dessas tecnologias, com a atuação do Assistente Social na saúde mental, focando nos resultados do projeto de intervenção, realizado no estágio curricular obrigatório, no qual as ações foram voltadas para o acolhimento e a identificação dos processos que envolvem este instrumental de trabalho, e as estratégias possíveis para dinamizar o estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário.

## 1.5 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como um estudo de revisão teórico-bibliográfica com inspiração no método cartográfico, pode-se dizer que está dividida em duas etapas: uma etapa voltada ao mapeamento de estudos e artigos tanto do Serviço Social quanto da Saúde Coletiva de modo a analisar a adequação dos conceitos de tecnologias leves, acolhimento e vínculo; já a segunda etapa consiste na descrição das ações desenvolvidas por meio do projeto de intervenção realizado no estágio curricular obrigatório. Trata-se de estabelecer uma análise crítica das ações desenvolvidas à luz dos conceitos analisados na pesquisa bibliográfica.

O levantamento bibliográfico centralizou o foco em artigos que abordam a temática das tecnologias leves em ambas as áreas. Utilizou-se, como base de fundamentação teórica para a realização deste estudo bibliográfico, o artigo de Miotto e Lima (2007) intitulado, “Procedimentos Metodológicos na Construção do Conhecimento Científico: a pesquisa bibliográfica” que trata, especificamente, das etapas e dos procedimentos essenciais para a realização desse tipo de pesquisa. No que se refere ao aspecto cartográfico da pesquisa, deve-se levar em conta os apontamentos de Cintra et al. (2017, p. 45): "Nesta modalidade de pesquisa, considera-se que sujeito e objeto estão juntos na mesma experiência, o conhecimento é tido como criação e a pesquisa é compreendida sempre como intervenção [...]".

Para que tais conceitos fossem analisados, realizou-se um levantamento bibliográfico de artigos que trazem essa temática tanto no Serviço Social quanto na Saúde Coletiva. O levantamento bibliográfico de artigos foi feito através da plataforma *Google Acadêmico*, utilizando-se das palavras-chaves: Tecnologias leves, acolhimento e vínculo. Desse modo, ao colocar na plataforma de pesquisa essas três categorias, têm-se, como resultado, um total de 35 estudos, no entanto observa-se que diversos desses estudos apareciam repetidos ou eram capítulos de livros e não propriamente artigos.

A tentativa de estabelecer um recorte temporal do ano de 2010 até 2017, fez com que se obtivesse um resultado de 16 estudos, dentre os quais nem todos abordavam, de forma mais precisa, tais conceitos. Sendo assim, optou-se por selecionar, dentre esses artigos encontrados, os que mais se aproximavam da temática das tecnologias leves no campo da saúde coletiva, e utilizando-se as mesmas palavras-chaves, porém na plataforma *Google*. Desse modo, foi possível encontrar mais alguns artigos que não estavam presentes no levantamento restrito ao *Google Acadêmico*.

A partir do levantamento, foram selecionados um total de 12 artigos que tratavam, de forma mais direta<sup>1</sup> das temáticas referentes, especificamente aos conceitos de tecnologias leves, observando, no interior desses artigos, como se dava o debate do acolhimento e do vínculo. Dentre os artigos selecionados, 8 são estudos de revisão bibliográfica e análise conceitual e 2 são estudos de enfoque qualitativo envolvendo entrevistas com profissionais e usuários dos serviços. Por fim, dos artigos selecionados, 7 são do campo da Saúde Coletiva e 5 são específicos do Serviço Social.

Para a análise desses artigos, desenvolveu-se um instrumental de leitura, com base no instrumento desenvolvido por Mangini (2017) em seu estudo sobre o Serviço Social e os direitos humanos. O instrumental desenvolvido pode ser consultado no Anexo I deste trabalho. Feita a leitura e o levantamento de dados dos artigos, foram apresentadas as análises desses dados e a comparação da produção de conhecimento, no âmbito do Serviço Social e na Saúde Coletiva, buscando apontar as aproximações e as peculiaridades das tecnologias leves nas concepções que se apresentam nas duas áreas do conhecimento.

No momento seguinte, apresenta-se a descrição das ações desenvolvidas no projeto de intervenção, e a partir dos resultados obtidos com a intervenção, estabelece-se uma análise teórico-prática, aproximando os conceitos trabalhados na etapa de revisão bibliográfica com os processos que compõem a dimensão interventiva da profissão.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

A pesquisa divide-se em 3 capítulos: no primeiro, trata-se, especificamente, do debate da tecnologia de maneira mais ampla, a partir das considerações dos autores quanto ao

---

<sup>1</sup> Por abordagem direta dos artigos considera-se aqueles da saúde coletiva, cuja temática central são as tecnologias leves, pois vários artigos tinham as tecnologias leves como temas correlatos em relação ao debate nos campos da odontologia, fisioterapia, etc. No Serviço Social, o critério foi diferente, considerando que o debate das tecnologias leves é mais escasso, consideramos os artigos que abordam os componentes das tecnologias leves, como o acolhimento.

conceito de tecnologia de modo geral e como ela se apresenta em suas diversas formas de manifestação. A ideia de trazer, inicialmente, uma conceituação mais ampla da tecnologia no primeiro momento, diz respeito à tentativa de analisar a adequação do conceito de tecnologias leves, a partir da concepção de tecnologia dos filósofos Carl Mitcham, Mario Bunge e Andrew Freenberg. Desse modo, apresenta-se também a dimensão política do debate das tecnologias e a importância da ampliação desse debate para a área do Serviço Social;

O segundo capítulo refere-se ao levantamento bibliográfico da produção acadêmica sobre as tecnologias leves, tomando, como base, o acolhimento e o vínculo; analisando, inicialmente, a adequação desse conceito no Serviço Social e, posteriormente, na Saúde Coletiva. A conclusão do capítulo será voltada à comparação entre os conceitos de tecnologias leves nas duas áreas, no sentido de perceber se existem particularidades na compreensão dos Assistentes Sociais e quais as aproximações entre as duas áreas de conhecimento;

Já o terceiro capítulo está voltado, especificamente, para o estágio e o desenvolvimento do projeto de intervenção, no campo da saúde mental e no trabalho com pessoas com transtornos mentais decorrentes do uso de substâncias psicoativas. Na primeira etapa, realiza-se a caracterização da política de saúde mental e de como está estruturado o CAPS. Na segunda etapa, aborda-se, de forma mais específica, o projeto de intervenção, que foi voltado para o acolhimento, e a produção de um material de capacitação sobre esse procedimento. Nessa etapa, apresenta-se como foi desenvolvido o projeto e seus resultados, fechando com as peculiaridades da utilização das tecnologias leves na atuação profissional do Assistente Social.

## 2 O DEBATE TEÓRICO DA TECNOLOGIA

Quando se fala em tecnologia, é comum que grande parte das pessoas associe esse conceito ao campo dos objetos, imaginando logo uma série de *gadgets*, componentes eletrônicos, computadores, maquinário industrial, e tantos outros exemplos de artefatos. Esse tipo de percepção não é equivocada, porém refere-se à apenas uma das dimensões possíveis de análise do conceito de tecnologia.

Outra posição recorrente é a de considerar a tecnologia neutra, como algo que não incorpora valores e que não está condicionada por interesses políticos, sociais e econômicos, ou ainda, que a tecnologia se desenvolve de forma autônoma e independente da estrutura social e da ação humana.

Outros, porém, percebem a tecnologia com grande otimismo e acreditam que será ela o motor do progresso humano. No entanto, há uma posição antagônica que considera a tecnologia a partir de uma visão pessimista do futuro da civilização, que, de acordo com essa perspectiva, estaria completamente dominada pela racionalidade instrumental e pela técnica, fazendo com que o indivíduo humano deixe de ter qualquer importância, como é muito bem expresso por Max Horkheimer (2002, p. 133): “O indivíduo outrora concebia a razão como um instrumento do eu, exclusivamente. Hoje, ele experimenta o reverso dessa autodeificação. A máquina expeliu o maquinista; está correndo cegamente no espaço”.

Diante disso, a proposta desse primeiro capítulo é explorar algumas dessas perspectivas e tendências a partir de uma fundamentação teórica em autores que se dedicam ao estudo dessa temática. A ideia é demonstrar a importância desse objeto de estudo, bem como, estabelecer uma tentativa de desmistificar algumas concepções de tecnologia que são constantemente divulgadas e reafirmadas, concepções que não são por inteiro errôneas, mas que requerem uma complementação, ou mesmo um contraponto.

Antes de tudo é preciso considerar que a tecnologia pode ser entendida como uma realidade polifacetada e com múltiplas manifestações (CUPANI, 2017). Sendo assim, é preciso que levemos em consideração duas dimensões do estudo da tecnologia: a primeira dimensão está voltada à compreensão da tecnologia como um fenômeno social que traz implicações políticas e que atua diretamente nas manifestações da vida social dos sujeitos; já a segunda dimensão faz parte do debate teórico e conceitual da tecnologia, no sentido epistemológico e analítico, trata-se de uma busca por investigar qual a natureza da tecnologia, quais são os seus atributos e o que difere a tecnologia da técnica; existe alguma diferença entre ciência (básica e aplicada) e a tecnologia?

Essas e outras questões são algumas das que se faz necessário responder nesse capítulo, como forma de introduzir esse debate e também de demonstrar sua importância acadêmica, afinal sendo a tecnologia um campo independente ou não da ação humana, é um fato que ela afeta nossas vidas direta ou indiretamente.

Para que esse capítulo fosse desenvolvido, optou-se por seguir uma estrutura lógica que estabelecesse um movimento do macro para o micro, do mais amplo para o mais específico. Afinal, não seria uma tarefa fácil abordar as tecnologias leves e sua aproximação com o Serviço Social e a Saúde Coletiva, sem antes apresentar um panorama histórico mais amplo do estudo desse objeto, bem como, uma definição conceitual sólida para analisar a adequação desse conceito.

Vê-se que não há um consenso sobre como se pode definir a tecnologia conceitualmente, do mesmo modo que não há, propriamente, um consenso sobre sua manifestação como fenômeno social. Alguns autores, de tendência determinista, consideram que a tecnologia é um fenômeno completamente independente da estrutura social, na verdade, argumentam que a própria vida social é mero reflexo da ação do que chamam de *autonomia da tecnologia* (ELLUL, 1964).

Mas há também aqueles guiados por uma atitude crítica, que demonstram, de maneira bastante consistente, o quanto os artefatos tecnológicos estão impregnados de valores humanos, na verdade, a própria concepção e fabricação de tais artefatos estão carregadas de interesses, muitas vezes interesses de classe em legitimar uma determinada estrutura social, domesticar o indivíduo e introjetar valores nos sujeitos de uma maneira sutil, forçando um tipo de adaptação dos indivíduos à ordem social e às estruturas de poder estabelecidas (FEENBERG, 2015; HABERMAS, 1968; MARCUSE, 1979; WINNER, 1980).

Diante dessas questões que se apresentam, qual seria a melhor maneira de lidar com o fenômeno social da tecnologia? Deve-se fazer tal qual os ludditas do século XIX e promover uma nova “quebra das máquinas”? Ou deve-se considerar que há uma maneira de conviver pacificamente com o desenvolvimento tecnológico, de modo a incentivar a participação social no processo de criação dos artefatos? É difícil estabelecer uma resposta categórica a essas perguntas, até porque corre-se o risco de assumir uma posição dogmática diante desse objeto. Não sendo este o propósito dessa introdução, eis aqui um panorama diverso de abordagens e tendências, cada uma com suas particularidades.

## 2.1 A TECNOLOGIA VISTA SOB DIFERENTES PERSPECTIVAS

O debate teórico acerca da tecnologia é recente, no entanto, muitos pesquisadores e estudiosos têm-se interessado pela temática, perpassando os pensadores das mais diversas vertentes e escolas, como por exemplo: a Escola de Frankfurt, o Marxismo, a Fenomenologia, a Filosofia Analítica, a Teoria Crítica etc.

Cupani (2017) aponta que a filosofia da tecnologia começa a desenhar-se como uma disciplina acadêmica a partir da segunda metade do século XX, e desde então tem gradualmente crescido. Sobre a importância do estudo dessa temática, o autor ressalta que: “a tecnologia nos afeta e desafia qualquer que seja nossa atividade.” (CUPANI, 2017, p. 9). Essa gama de perspectivas de estudo refere-se à abrangência da tecnologia, que de acordo com Cupani (2017) desperta discussões tanto de aspectos epistemológicos quanto ontológicos, tanto aspectos políticos quanto éticos, daí o motivo de tantos autores terem se interessado por esse aspecto da realidade.

Responder a pergunta “o que é tecnologia?” não é tarefa fácil, pode-se considerar a percepção corrente em grande parte dos segmentos sociais de que a tecnologia está restrita ao campo dos objetos, ou melhor dizendo, ao campo dos artefatos tecnológicos em suas manifestações objetivas (maquinário industrial, computadores, dispositivos eletrônicos etc.). Porém, vê-se que a tecnologia não está apenas restrita a esse tipo de manifestação, mas também está relacionada a um tipo de atitude ou mentalidade que Cupani (2017) chamará de *mentalidade tecnológica*, ainda sobre essa questão o autor aponta:

Aquilo que denominamos tecnologia se apresenta, pois, como uma realidade polifacetada: não apenas em forma de objetos e conjunto de objetos, mas também como sistemas, como processos, como modos de proceder, como certa mentalidade. (CUPANI, 2017, p. 12).

A proposta defendida pelo autor é demonstrar que o debate deve ser considerado, não apenas levando em conta a manifestação material da tecnologia, mas tudo que perpassa esse tipo de manifestação da tecnologia, bem como, aqueles aspectos que vêm antes dessa manifestação, como por exemplo, o *design* e o processo de criação e produção desses artefatos, e os aspectos que são posteriores a essa manifestação como a criação de sistemas integrados de artefatos, o uso desses artefatos e as implicações desse uso.

Val Dusek (2009) converge com os apontamentos de Cupani (2017), na medida em que, também considera que a tecnologia é polifacetada, porém Dusek (2009) não se refere a manifestações da tecnologia, mas a definições, sua discussão é de cunho conceitual. O autor

aponta três definições diferentes de tecnologia: I - Como Instrumental, II - Como Regras e III - Como Sistema.

A tecnologia como instrumental (I), é uma definição considerada mais óbvia que se expressa “como ferramentas e máquinas” (DUSEK, 2009, p. 47), como foi exposto anteriormente, essa perspectiva leva em consideração os aspectos objetivos das tecnologias, a exemplo dos computadores, *gadgets*, máquinas industriais e outros equipamentos eletrônicos ou mecânicos. Porém, Dusek (2009), considera que essa concepção entra em conflito com outras que consideram que a tecnologia não está restrita apenas ao uso de ferramentas e máquinas, como por exemplo, a abordagem de B. F. Skinner (apud DUSEK, 2009, p. 48) que defende que há um tipo de tecnologia comportamental.

A tecnologia como regras (II), pressupõe que a tecnologia pode ser definida como um conjunto de regras e padrões de ação do que Dusek (2009) chama de relações meios-fins. Essas relações meios-fins são sistemas integrados de padrões de ação, envolvem um processo de racionalização, não está tão centrado nas ferramentas ou máquinas, mas sim, num desenvolvimento sistemático de ações. O planejamento pode ser considerado um campo tecnológico deste tipo, pois supõe o uso de indicadores e índices, construção de projetos de acordo com uma estrutura, visando a atingir resultados práticos. A autora Myrian Veras Baptista (2015), ao tratar da prática do planejamento social, aponta que este é guiado por uma dimensão lógico-racional que é composta por regras e padrões bem estruturados de ação que são cruciais para efetividade de um projeto.

Mas o que diferencia tecnologia de técnica dentro desse tipo de definição? Isso envolve pensar também o período histórico no qual tais conceitos estão sendo abordados. Inicialmente alguns autores trataram os dois conceitos como sinônimos, a exemplo de Heidegger (2001) e Ellul (1964). Outros, porém, consideram que existem diferenças entre tais conceitos, a exemplo de Mario Bunge (1985) e Carl Mitcham (1979)<sup>2</sup>.

A definição da tecnologia como sistema (III), baseia-se na ideia de que a tecnologia não pode funcionar sem algum tipo de operação humana ou interação entre diferentes artefatos, dentro de um sistema tecnológico, como argumenta Dusek (2009, p. 50): “[o sistema tecnológico] inclui o instrumental, assim como as habilidades e organização humanas necessárias para operá-lo e mantê-lo”. Desse modo, o sistema tecnológico inclui as duas dimensões anteriores, pois manifesta-se a partir de uma atuação conjunta entre homem e máquina, essa atuação é guiada por regras e processos racionais. Como ressalta Dusek (2009,

---

<sup>2</sup> Ainda no decorrer do capítulo apresentaremos a diferenciação entre técnica e tecnologia com base nos trabalhos de Mario Bunge e Carl Mitcham.

p. 50): "Isto dá origem à noção de *sistema tecnológico*, que inclui o instrumental, assim como as habilidades e organização humanas necessárias para operá-lo e mantê-lo".

Como é possível perceber, as definições teórico-conceituais de tecnologia são múltiplas e não há propriamente um consenso entre os pesquisadores, contudo, é possível estabelecer a partir da leitura, uma divisão entre diferentes tendências de análise e estudo da tecnologia. Essa divisão entre diferentes tendências foi realizada por Andrew Feenberg (1999), a partir de seus estudos. O autor identificou quatro tendências diversas: I - Determinismo, II - Substantivismo, III - Instrumentalismo e IV - Teoria Crítica. Essas tendências serão abordadas a seguir.

### 2.1.1 Determinismo e Substantivismo

O determinismo e o substantivismo são tendências que carregam algumas similaridades, mas são diferentes em alguns aspectos; apresenta-se aqui, as características dessas duas tendências, levando-se em conta a leitura de Feenberg (1999), e, algumas das considerações dos autores que defendem cada um desses pontos de vista. Tanto o determinismo quanto o substantivismo são tendências que consideram que a tecnologia é autônoma, desenvolve-se de forma independente e está fora do controle humano.

No caso do determinismo, essa “autonomia” da tecnologia é consequência da interpretação de que o seu desenvolvimento é natural, sendo parte integrante da vida humana e do processo evolutivo. Já o substantivismo baseia-se na interpretação de que a tecnologia tornou-se autônoma e escapa do controle humano. Assim, tornou-se um sistema independente que altera a experiência do Ser no mundo (HEIDEGGER, 2001). O substantivismo tende a ser uma perspectiva distópica e pessimista, no sentido de que considera que o ser humano está exposto ao risco de ser dominado pela tecnologia perdendo a sua natureza.

A diferença, entre essas duas abordagens, está no modo como seus representantes percebem os valores que estão por trás dos artefatos tecnológicos. O determinismo considera que a tecnologia é neutra e que seus valores se alteram conforme o uso dos artefatos, por exemplo, o mesmo artefato pode ser usado a partir de interesses diferentes. Já a tendência substantivista parte do pressuposto de que os artefatos carregam valores em si mesmos como objetos, e por consequência do fato dessa tendência considerar que a tecnologia é autônoma, esses valores que estão nos artefatos tecnológicos não advém de mãos humanas, mas sim de uma essência inerente à tecnologia.

Sobre os adeptos do determinismo tecnológico Feenberg (1999, p. 2, tradução nossa) aponta que: “Eles assumiram que os fins pelos quais a tecnologia serve são fatores permanentes de nossa constituição biológica. A tecnologia era pensada como neutra, uma vez que esta não alterou esses fins naturais, mas apenas encurtou o caminho para atingi-los.”. Como é possível perceber, essa tendência considera a tecnologia como natural e neutra, ofuscando o aspecto social e político da tecnologia, como se esta determinasse por si só a vida humana e não fosse pensada e construída por mãos humanas e estivesse já em sua concepção e construção encharcada de interesses e valores humanos (WINNER, 1980).

No que se refere aos autores defensores da outra tendência, o substantivismo, Feenberg (1999, p. 2, tradução nossa), considera que:

Eles argumentam que a tecnologia não é neutra, mas incorpora valores específicos. Portanto, a propagação desta [da tecnologia] não é inocente. As ferramentas que nós utilizamos para moldar nosso modo de vida nas sociedades modernas nas quais a técnica se tornou tão penetrante [...] transforma o que é ser humano.

Percebe-se que na leitura de Feenberg (1999) os artefatos tecnológicos, quando analisados sob a ótica dos substantivistas, incorporam valores em si mesmos enquanto objetos. Essa incorporação de valores, nesta ótica, não decorre do processo de concepção e de construção desses objetos, mas manifesta-se como essência da tecnologia que modifica a forma como o ser humano interage com o mundo ao seu redor, alterando a sua natureza.

Para melhor ilustrar essas duas tendências, traz-se alguns argumentos de dois autores, cada um defendendo uma tendência diversa, o primeiro será Jacques Ellul como exemplo de autor determinista; o segundo será Martin Heidegger como exemplo de autor substantivista.

Jacques Ellul foi um sociólogo, nascido na França, no ano de 1912, que interessou-se pelo estudo da tecnologia por considerar que esta representava o maior desafio do século XX. Mitcham (1989) aponta que a abordagem de Ellul estava voltada a compreender a técnica como o fenômeno social mais importante do mundo moderno. Uma das teses de Ellul (apud MITCHAM, 1989) era a de que o capital não era mais a força dominante que havia sido no século XIX, mas sim, a técnica<sup>3</sup>.

Em seu livro “The Technological Society<sup>4</sup>” Ellul propunha-se a fazer um estudo que fosse o equivalente a obra “O Capital” de Marx, porém, tendo como centralidade os impactos da tecnologia na vida social, fenômeno que o autor chama de *sociedade tecnológica*. Nessa

<sup>3</sup> Ellul (1964) não apresenta uma distinção clara entre técnica e tecnologia, deixando supor que as tinha como sinônimas.

<sup>4</sup> No ano de 1968 foi publicada no Brasil uma edição traduzida da obra sob o título: “A Técnica e o Desafio do Século”.

obra Ellul (1964) aponta que a tecnologia atingira uma dimensão tão ampla na vida social que tornou-se autônoma, de modo que nada poderia escapar da técnica, esta passou a ser mais determinante nas relações sociais do que a dimensão econômica, desse modo, até mesmo a dimensão econômica estaria sob o domínio da técnica.

A autonomia da técnica precisa ser examinada em diferentes perspectivas com base nas diferentes esferas em relação às quais ela possui essa característica. Primeiro, a técnica é autônoma no que diz respeito à economia e à política. Nós já observamos isso, no presente, nenhuma evolução econômica ou política condiciona o progresso tecnológico. Esse progresso é independente da situação social. [...] A técnica deduz e condiciona as mudanças sociais, políticas e econômicas. [...] Necessidades externas não mais determinam a técnica. [...] tornou-se uma realidade em si mesma, autossuficiente, com suas leis especiais e suas próprias determinações. (ELLUL, 1964, p. 133-134, tradução nossa).

É notável nessas considerações de Jacques Ellul o aspecto determinista de sua teoria, o autor considera que tanto a dimensão social quanto as dimensões econômica e política estão sendo constantemente condicionadas pela tecnologia, que é apresentada pelo autor, como se fosse um organismo vivo ou um sistema independente. Também há, em seu estudo, uma defesa da ideia de que a tecnologia é neutra, no sentido de que esta não pode ser medida a partir de considerações humanas, pois tratam-se de considerações morais, enquanto que a tecnologia pode somente ser julgada a partir de critérios técnicos, ela está "além do bem e do mal". (ELLUL, 1964, p. 134, tradução nossa).

Faz-se necessário ressaltar que o ponto de vista defendido por Jacques Ellul é parte de apenas uma das tendências de estudo da tecnologia. Há autores que se contrapõem a tal perspectiva e consideram de maneira diversa o fenômeno da tecnologia, o que se verá adiante.

Porém, em termos analíticos, não é consenso entre os autores o fato de que Ellul segue a tendência determinista, Cupani (2017) é um autor que o coloca dentro dessa tendência, o que será diferente na perspectiva de Feenberg (1999) que o considera um expoente do substantivismo. Já Mitcham (1989) por não se utilizar dessa divisão, desenvolve um estudo introdutório ao pensamento de Ellul, buscando destacar os aspectos centrais de sua teoria, sem se atentar para a tendência adotada pelo autor.

Como representante do substantivismo temos Martin Heidegger (1889-1976), filósofo alemão expoente da fenomenologia. Heidegger em seu artigo "A Questão da Técnica" busca estabelecer uma discussão do aspecto ontológico da tecnologia e como ela influencia na constituição do humano enquanto Ser no mundo. De acordo com Mitcham (1989), para que se possa compreender esse artigo de Heidegger, deve-se ter em mente que sua perspectiva é sócrática, ou seja, o autor faz diversas perguntas sem realmente solucioná-las. Já Cupani

(2017) ressalta que, devido à tendência de Heidegger para utilização de conceitos aristotélicos em suas análises, ele se utilizará de algumas denominações com significados diversos da forma original.

Andrew Feenberg (1999, p. 3, tradução nossa), ao tratar da teoria de Heidegger sobre a tecnologia, afirma que o autor considera que diante desta: "Tudo perde a integridade como parte de um mundo coerente, e é levado abaixo como objeto da pura vontade.". Heidegger (2001, p. 11) propõe em seu artigo compreender o que considera ser a essência da técnica<sup>5</sup>, apresenta o autor: “[...] a essência da técnica não é, de forma alguma, nada de técnico.”.

A concepção de Heidegger (2001, p. 11) de que a tecnologia carrega uma essência que não é propriamente técnica, permite considerar que, para o autor, a tecnologia também se manifesta de maneira autônoma. Outra questão apontada pelo filósofo, é sua oposição a concepção da neutralidade: “A maneira mais teimosa, porém, de nos entregarmos a técnica é considera-la neutra, pois essa concepção, que hoje goza de um favor especial, nos torna inteiramente cegos para a essência da técnica.”.

Mas o que é a essência da técnica na perspectiva de Heidegger (2001)? De acordo com o autor, isso envolve entender que a técnica pode ser dividida em dois aspectos: I - meios para atingir fins e II - uma atividade humana. Nesse sentido, Heidegger demonstra uma concepção instrumental da técnica, porém, por vezes o autor dá a entender que esta não é mero instrumento, mas está além do controle do ser humano: “Pretende-se dominar a técnica. Este querer dominar torna-se tanto mais urgente quanto mais à técnica ameaça escapar ao controle do homem.” (HEIDEGGER, 2001, p. 11).

Essa noção da técnica como autônoma e fora do controle do ser humano, deve-se ao fato de que para Heidegger (2001) a essência da técnica é o que autor chama de *descobrir*, é a propriedade que esta carrega de *descobrir* o que está oculto, de fazer “chegar a vigência o que ainda não vige.” (HEIDEGGER, 2001, p. 16). Essa característica faz com que o ser humano busque sempre dominar a técnica, aplicando-a nos processos produtivos, mas ao fazer isso, é como se o homem é que fosse dominado pela técnica, pois ao *descobrir* o que está oculto a técnica altera a natureza e, conseqüentemente, a experiência do ser humano no mundo, sua tendência é a de desumanizar.

Desse modo, os artefatos tecnológicos não podem ser neutros, pois eles carregam em si uma essência que é a capacidade de modificar e permitir ao ser humano explorar a natureza:

---

<sup>5</sup> Heidegger (2001) refere-se a técnica do mesmo modo que Ellul (1964), sem estabelecer uma diferenciação precisa entre técnica e tecnologia, desse modo pressupõe-se que também as tem como sinônimas.

“é uma exploração que impõe a natureza a pretensão de fornecer energia, capaz de, como tal, ser beneficiada e armazenada.” (HEIDDEGER, 2001, p. 19). A perspectiva de Heidegger em relação à tecnologia é uma perspectiva pessimista:

Quando o *descoberto* já não atinge o homem, como objeto, mas exclusivamente como disponibilidade, quando, no domínio do não-objeto, o homem se reduz apenas a dispor da disponibilidade - então é que chegou a última beira do precipício, lá onde ele mesmo só se toma por disponibilidade. [...] Cresce a aparência de que tudo que nos vem ao encontro só existe a medida que é um feito do homem. Esta aparência faz prosperar uma derradeira ilusão, segundo a qual, em toda parte o homem só se encontra consigo mesmo. (HEIDEGGER, 2001, p. 29, grifo nosso).

Essa visão pessimista de Heidegger (2001) deve-se ao fato de o autor considerar que, ao se utilizar da técnica como um meio para atingir fins a partir da exploração da natureza, a essência do ser humano confunde-se com a essência da técnica, tornando este o que Heidegger (2001) chama de *disponibilidade*, o homem torna-se um instrumento da técnica, desumaniza-se e encontra-se imerso na ilusão de que está rodeado apenas de suas próprias criações. Desse modo, há um exemplo de uma perspectiva substantivista, na medida em que Heidegger (2001) considera que a tecnologia manifesta-se de maneira autônoma e é constituída por uma “essência”, portanto, não é neutra, mas incorpora em si valores.

A perspectiva de Heidegger, assim como a de Ellul mostram uma percepção um tanto fatalista da tecnologia, como se essa estivesse fora do controle do ser humano. Essas duas tendências (determinismo e substantivismo) estão distantes de uma abordagem adequada aos objetivos dessa pesquisa, pois, tais tendências desviam-se do aspecto político da tecnologia, percebem-na como uma realidade autônoma que determina a vida humana, excluindo o fato de que os artefatos são pensados e construídos por mãos humanas, desse modo envolvem um debate político, que é a proposta de Feenberg (2010; 2015) e dos demais representantes da chamada Teoria Crítica da Tecnologia. Dusek (2009) aponta que os autores tanto da escola analítica, quanto adeptos da teoria crítica questionam a perspectiva substantivista de que a tecnologia possui uma essência, do mesmo modo que também questionam a neutralidade da tecnologia apontada pelos deterministas.

### 2.1.2 Instrumentalismo

O instrumentalismo difere das tendências apresentadas anteriormente, no sentido de estar centrado em dois aspectos: I - a noção de que a tecnologia é produto de criações humanas; e II - a tecnologia é neutra, sendo assim, os impactos sociais e políticos da tecnologia vão depender da forma como ela é utilizada.

Dias e Dagnino (2007) estabelecem que um exemplo de instrumentalismo manifesta-se na fé liberal no progresso, a perspectiva liberal baseia-se na ideia de que os artefatos tecnológicos são neutros e que seus valores são estabelecidos a partir da forma como usamos esses artefatos. Os liberais acreditam que quanto maior a ampliação das tecnologias, dos processos de produção e da divisão social do trabalho, maior será o bem-estar alcançado pela civilização.

Os autores apresentam que essa fé liberal no progresso é uma "[...] extensão das ideias iluministas" (DIAS; DAGNINO, 2007, p. 102). Essa referência ao Iluminismo deve-se a proposta otimista de progresso humano a partir da razão, que advém desse movimento histórico-social do século XVIII e XIX, que visava ao desenvolvimento humano em três pilares: “domínio da natureza, perfectibilidade humana e governo racional” (GIANNETTI, 2002, p. 42).

O problema presente nessa tendência de análise da tecnologia manifesta-se no fato dela desconsiderar os impactos negativos das tecnologias, tanto no meio ambiente, quanto na vida social. Também há o problema da neutralidade, que parece afastar da análise a ideia de que se a tecnologia é produzida por mãos humanas e não se desenvolve de maneira autônoma, então o próprio processo de concepção e de criação dessas tecnologias já está condicionado por valores estabelecidos previamente pelos criadores dessas tecnologias. (WINNER, 1980).

A seguir aborda-se a percepção de autores críticos em relação ao instrumentalismo, autores que apresentaram as contradições presentes nessa tendência de análise e propuseram novas formas de pensar a tecnologia enquanto fenômeno social. Esses autores influenciados pela perspectiva de Marx sobre a tecnologia e pela Escola de Frankfurt deram origem à chamada teoria crítica da tecnologia.

### 2.1.3 A posição de Karl Marx sobre a tecnologia

Optou-se por abordar à concepção de Marx sobre a tecnologia separadamente, pois, como ressalta Mangini (2015), o objeto de estudo de Marx não foi propriamente a tecnologia, mas sim o capital. Porém, o desenvolvimento das obras de Marx e seu processo de amadurecimento intelectual, fez com que o autor abordasse a questão da tecnologia de maneira tangencial. É arriscado estabelecer uma definição quanto à tendência adotada por Marx, justamente porque a tecnologia não é seu objeto de estudo propriamente dito, além de

que o autor escreveu sobre tecnologia em diferentes fases de sua produção teórica, e cada uma dessas fases é marcada de forma mais específica por uma tendência ou outra.

Marx, analisou a tecnologia dentro de um contexto histórico específico, marcado pela Revolução Industrial e por diversas alterações nos meios de produção, alterações que contribuíram para um processo de urbanização e mecanização da produção. Desse modo nosso autor identificou que:

Como qualquer outro desenvolvimento da força produtiva do trabalho, ela [a maquinaria industrial] deve baratear as mercadorias e encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para si mesmo, a fim de prolongar a outra parte de sua jornada, que ele dá gratuitamente para o capitalista. Ela é meio para a produção de mais-valor. (MARX, 2013, p. 445).

É notório nessa percepção de Marx, retirada da sua obra "O Capital", que o autor percebia que a tecnologia, como manifestação objetiva, exercia uma função de ampliação dos processos produtivos, permitindo que as mercadorias fossem produzidas em um tempo muito mais curto. Constatação que na visão de Marx não foi vantajosa para os trabalhadores e não reduziu o tempo de trabalho, mas apenas ampliou a mais-valia.

Porém, a visão de Marx não é inteiramente negativa no que se refere à tecnologia, sua crítica repousa muito mais na forma como ela é usada dentro de uma lógica liberal de complexificação da divisão social do trabalho. Segundo Mangini (2015), o pensador alemão presenciou em sua época o surgimento do movimento luddita e a chamada "quebra das máquinas".

Entretanto, Marx (2013, p. 446) não assumirá uma posição tão radical em relação à tecnologia, considerando também o seu aspecto ontológico, como se esta fosse parte inerente da condição humana: "A tecnologia desvela a atitude ativa do homem em relação à natureza, o processo imediato de produção de sua vida e, com isso, também de suas condições sociais de vida e das concepções espirituais que delas decorrem."

A originalidade da abordagem desenvolvida por Marx, em relação à tecnologia, em sua época, está na busca do autor de compreender as implicações sociais da tecnologia. Como é apresentado por Mangini (2015) os estudos de Marx e Engels sobre a tecnologia, apontaram para diversas consequências sociais da introdução da maquinaria industrial nos processos produtivos, como por exemplo:

[...] a expulsão do trabalhador do campo, a expansão do comércio, o desemprego, a baixa dos salários, o enfraquecimento do movimento operário e a perda do controle no processo de produção, expressando, sobretudo, uma mudança na relação capital-trabalho (MANGINI, 2016, p. 56).

O destaque dado, pelo autor, a essa dimensão social da análise da tecnologia, haveria de influenciar uma série de outros autores que desenvolveram estudos com a preocupação de analisar especificamente essa dimensão social, tanto no processo de criação dos artefatos, quanto na forma como são usados e se manifestam na reprodução das relações sociais.

#### 2.1.4 Teoria Crítica da Tecnologia

A teoria crítica da tecnologia caracteriza-se pela percepção da tecnologia como produto de uma construção humana, porém, divergindo da perspectiva instrumental, essa concepção baseia-se na ideia de que os artefatos tecnológicos não são neutros e atendem a interesses específicos daqueles que os concebem. O próprio *design* dos artefatos é feito com base em interesses políticos, de modo que não basta mudar a forma de uso desses artefatos, é preciso mudar a forma de concebê-los e criá-los. Andrew Feenberg (2015) propõe uma nova forma de desenvolver e criar artefatos tecnológicos, baseada no princípio da participação social e da democratização.

São diversos os expoentes da teoria crítica da tecnologia, é necessário manter o foco de análise na perspectiva de Andrew Feenberg (2015), mas abordar de maneira breve alguns dos autores que o influenciaram em sua leitura crítica, como por exemplo, Langdon Winner, Herbert Marcuse e Jürgen Habermas. A preocupação desses autores estava voltada por entender a dimensão política da tecnologia e como essa dimensão se manifesta nas relações de poder e, conseqüentemente, nas relações entre as classes sociais.

Inicialmente a abordagem de Langdon Winner (1980) que em seu artigo “Do Artifacts Have Politics?”<sup>6</sup> busca contestar as teses tanto dos deterministas quanto dos substantivistas. Winner (1980) argumenta que a percepção substantivista de que os artefatos enquanto objetos carregam políticas é errônea, escreve o autor: “Todos nós sabemos que as pessoas têm políticas, não as coisas.” (WINNER, 1980, p. 122, tradução nossa). O autor considera que não são os objetos que incorporam políticas, o aspecto político está no processo de concepção e de desenvolvimento de tais objetos, tais artefatos já são projetados com interesses políticos e servem às funções estabelecidas pela classe social que os cria.

Portanto, na abordagem de Winner (1980), os artefatos tecnológicos não são neutros, tampouco, incorporam valores em si mesmos ou carregam uma essência, mas são produto de um processo de fabricação humana que está carregado de interesses políticos que vão moldar suas funções sociais.

---

<sup>6</sup> “Os Artefatos tem Políticas?” em tradução livre.

Para Winner (1980, p. 122, tradução nossa) o estudo da tecnologia deve ser centrado na análise das circunstâncias sociais em que tais tecnologias são desenvolvidas, pois, ressalta o autor: “O que importa não é a tecnologia em si mesma, mas o sistema socioeconômico no qual ela está embutida.”. O artigo de Winner (1980), apesar de ser um estudo crítico, é de caráter um tanto descritivo, o autor aparenta realizar a crítica, mas não propõe um caminho ou uma direção para que a sociedade possa alterar as funções políticas dos artefatos tecnológicos, essa lacuna de seu estudo será preenchida com a proposta de Andrew Feenberg (2015).

Por outro lado, Cupani (2017, p. 153) observa que a contribuição de Winner reside em demonstrar:

[...] a possibilidade de que as tecnologias não apenas sejam passíveis de uso ou instrumentalização com determinadas intenções políticas, mas que possam de alguma maneira consagrar determinadas relações sociais de poder, fomentando ou impedindo formas determinadas da vida social.

Sendo assim, Cupani (2017) converge com a concepção de Winner como adepto da tendência da teoria crítica da tecnologia, na medida em que leva em consideração o aspecto político que está por trás dos artefatos tecnológicos e de como tais artefatos são pensados de uma forma que pode reafirmar ou legitimar as estruturas de poder. Tanto Cupani (2017) quanto Feenberg (1999) assumem que o artigo de Winner será crucial para o desenvolvimento de uma perspectiva crítica da tecnologia.

Passando para a análise de Herbert Marcuse sobre a tecnologia, a obra mais importante do autor, sobre essa temática chama-se "O Homem Unidimensional"<sup>7</sup>, nessa obra Marcuse (1979) analisa o aspecto ideológico da sociedade industrial e a dominação a partir da tecnologia. O autor trabalha com a ideia de tecnocracia (ou governo da técnica), argumentando que, com o avanço da racionalidade tecnológica, criou-se uma falsa sensação de liberdade e progresso, quando na realidade o que se tem é a dominação de classe e a supressão do indivíduo. O pensamento, a sociedade e o homem tornam-se unidimensionais, na medida em que não há mais oposição ao domínio técnico e ao governo da racionalidade instrumental.

Sobre essa questão Marcuse (1999, p. 71) apresenta:

A tecnologia, como modo de produção, como a totalidade dos instrumentos, dispositivos e invenções que caracterizam a era da máquina, é assim, ao mesmo tempo, uma forma de organizar e perpetuar (ou modificar) as relações sociais, uma manifestação do pensamento e dos padrões de comportamento dominantes, um instrumento de controle e dominação.

---

<sup>7</sup> A tradução brasileira do livro ficou com o título "A Ideologia da Sociedade Industrial".

Como é possível perceber, Marcuse (1999) ressalta o aspecto ideológico da tecnologia, que dentro da sociedade industrial funciona como um instrumento de reprodução dos valores e comportamentos da classe dominante. Cupani (2017, p. 151) ao escrever sobre o livro “O Homem Unidimensional” de Marcuse, apresenta a ideia de que a tese central do autor era a de que “a racionalidade tecnológica se transformou em racionalidade política”. E ainda:

Sob a aparência de democracia, essas sociedades, cada vez mais opulentas pelo desenvolvimento científico e tecnológico, constituem formas requintadas de domesticação do ser humano, cuja vida está cada vez mais reduzida à dimensão única do que se considera ‘racional’. Essa racionalidade argumentava Marcuse, está reduzida à eficiência definida pelas metas (não discutidas) que o sistema econômico-político persegue. (CUPANI, 2017, p. 151)

Como é possível perceber, Cupani (2017) converge no sentido de interpretar a obra de Marcuse como um estudo sobre o aspecto ideológico da tecnologia, reforçando a estrutura e introjetando padrões de comportamento nos indivíduos. Ainda sobre a questão da racionalidade tecnológica, Dusek (2009), considera que esta se manifesta numa atitude instrumental, numa busca sempre voltada pelo critério da utilidade, trata-se de um tipo ‘inferior’ de racionalidade, na medida em que é meramente mecânica. Dusek (2009) também considera que os autores que estudam os impactos desse tipo de racionalidade na sociedade basearam-se nas teses de Max Weber sobre a racionalização da vida social e o desencantamento do mundo.

Isso permite adentrar no próximo autor que será analisado, Jürgen Habermas (1968), que também desenvolve um estudo crítico da tecnologia, em resposta ao estudo de Marcuse, argumentando que este último partiu justamente das teses de Max Weber sobre a racionalização. O estudo de Habermas (1968) também está relacionado à compreensão do aspecto ideológico da tecnologia. Porém, diverge da abordagem de Marcuse, no sentido de considerar que a legitimação do poder, a partir da tecnologia, não ocorre apenas mediante a racionalidade tecnológica tomada como princípio absoluto, mas sim, do conforto que o aparato técnico traz aos indivíduos, de modo que, faz com que estes considerem que não há outro meio de vida possível que não seja o da sujeição à ordem técnica. Isso fica claro no seguinte apontamento de Habermas (1968, p. 49, grifo nosso):

Hoje, a dominação eterniza-se e amplia-se não só mediante a tecnologia, *mas como tecnologia*; e esta proporciona a grande legitimação ao poder político expansivo, que assume em si todas as esferas da cultura. Neste universo, a tecnologia proporciona igualmente a grande racionalização da falta de liberdade do homem e demonstra a impossibilidade ‘técnica’ de ser autônomo, de determinar pessoalmente a sua vida. Com efeito, esta falta de liberdade não surge nem irracional nem como política, mas

antes como sujeição ao aparelho técnico que amplia a comodidade da vida e intensifica a produtividade do trabalho. A racionalidade tecnológica protege assim antes a legalidade da dominação em vez de a eliminar e o horizonte instrumentalista da razão abre-se a uma sociedade totalitária de base racional.

Habermas (1968) demonstra que o aspecto ideológico da tecnologia vai além da dimensão da racionalidade instrumental explorada por Max Weber e por Marcuse, o aspecto ideológico refere-se também à legitimação da ordem social a partir da comodidade que os artefatos tecnológicos viabilizam, sendo assim, as pessoas passam a considerar que a liberdade é uma impossibilidade e submetem-se à classe que está no poder, ao mesmo tempo que esta amplia suas forças produtivas.

Sobre as considerações de Habermas, os autores Cupani (2017) e Dusek (2009) também tecem considerações. No caso de Cupani (2017), sua interpretação está centrada na ideia de que Habermas percebia a ciência e a tecnologia como reflexos de uma razão que tornou-se autônoma no mundo moderno. Já no caso de Dusek (2009), a percepção do autor está mais ligada ao fato de que Habermas considera problemática a extensão da racionalidade instrumental para além das esferas da ciência e da tecnologia, interferindo nas demais esferas da vida humana e legitimando a estrutura de poder.

Esse panorama de autores da teoria crítica apresentados até o momento, tem como objetivo demonstrar a importância do estudo dessa temática e como ela está presente nos mais diversos âmbitos da sociedade em se vive. A proposta consiste em instigar uma percepção crítica que supere as visões deterministas da tecnologia, de modo que se possa compreender que a construção desses artefatos é humana e, conseqüentemente, permeada por interesses políticos que podem legitimar as estruturas de dominação, ao mesmo tempo que também podem ser pensadas de maneira a fortalecer os processos democráticos de participação, como é o caso proposta de Andrew Feenberg.

Andrew Feenberg (1999; 2010; 2015) é um autor que se dedica ao estudo crítico da tecnologia, mas também realiza estudos analíticos relacionados ao tema. Em seu livro “Tecnologia, Modernidade e Democracia” o autor apresenta que a construção de sua teoria crítica perpassou por uma trajetória de estudos tanto dos autores do substantivismo e do determinismo (Ellul e Heidegger), como também dos autores instrumentalistas e adeptos da teoria crítica (Karl Marx, Herbert Marcuse, Habermas e Langdon Winner). Por esse motivo é preciso desenvolver esse panorama mais geral de teorias, para assim compreender a proposta de Feenberg.

O autor, assim como, os demais adeptos da teoria crítica aqui apresentados, considera que a tecnologia não é autônoma, sendo resultado de construções humanas, portanto, dos

interesses políticos que estão por trás do processo de criação e de utilização dos artefatos tecnológicos. Porém, o diferencial da abordagem de Feenberg (1999; 2010; 2015) está no fato de que o autor considera que é possível modificar o papel da tecnologia na sociedade a partir de um incentivo a participação social no processo de criação dos artefatos tecnológicos.

Desse modo, o *design* dos artefatos não estaria voltado apenas ao critério de utilidade, ou de agilização e fortalecimento do processo produtivo, mas sim, a um aspecto ético e democrático, na medida em que as tecnologias seriam concebidas e criadas não na lógica de legitimar a estrutura de poder, mas de trazer respostas às demandas e às necessidades sociais da população. Feenberg (1999, p. 10, tradução nossa) nomeia esse aspecto de sua abordagem como teoria sócio-construtivista da tecnologia.

O construtivismo foca nas alianças sociais que repousam por trás das escolhas técnicas, cada configuração dos componentes corresponde não apenas a lógica técnica, mas também a lógica social [...]. Uma grande variedade de grupos sociais contam como atores no desenvolvimento tecnológico.

Essa abordagem desenvolvida e defendida por Feenberg (1999) faz-se necessária e importante diante de um contexto social de reestruturação produtiva, no qual, aumenta exponencialmente o desemprego estrutural, bem como, a substituição do trabalho vivo por trabalho morto. Subverter a lógica do processo de criação das tecnologias, tornando esse processo centrado numa lógica social, ao invés de uma lógica meramente técnica, permitiria a ressignificação da tecnologia, rompendo com o aspecto ideológico mistificador desta. De mesmo modo, que possibilita o aprofundamento da democracia, aproximando tal abordagem com o projeto ético-político do Serviço Social que está pautado no aprofundamento da democracia e na luta pela transformação da ordem societária, tendo a liberdade como valor central.

Feenberg (2015) expõe uma série de experiências sociais que vivenciou no seu trabalho com tecnologias para defender seu sistema sócio-construtivista. Uma das experiências apontadas por Feenberg (2015) aconteceu no campo das ciências médicas quando fez parte do “Center for Neurological Study”, instituição que estudava uma possível cura para doenças neurológicas degenerativas a partir de experiências participativas. Os pacientes eram atendidos, ao mesmo tempo em que, desenvolviam grupos de trocas de informações e experiências, formando assim uma rede de apoio ampliado.

No entanto, o Centro não obteve o apoio necessário para o desenvolvimento de suas pesquisas, pois não estava adequado aos padrões rígidos das ciências médicas tradicionais. Feenberg (2015) demonstra que o modelo rígido da ciência médica tende a isolar o paciente e

reduzi-lo a um simples objeto. O foco do modelo tradicional está na busca pelo progresso técnico e científico a qualquer custo, mesmo que isso envolva ações prejudiciais aos pacientes. A exemplo disso, têm-se a medicina experimental que, diante de doenças que ainda não possuem tratamento, desenvolvem métodos, por meio dos quais, dividem-se os pacientes em grupos que tomam placebos e outros que tomam o medicamento experimental, tolhendo a possibilidade de tratamento daqueles que tomam placebos.

Feenberg (2015) cita o exemplo da Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS). Logo no seu surgimento, a epidemia era tratada apenas a partir da medicina experimental, o que tornava difícil o acesso das pessoas ao tratamento. O autor demonstra que, diante disso, a população portadora do vírus mobilizou-se para pressionar as instituições médicas e essa organização dos membros da sociedade fez com que os modelos rígidos das ciências médicas fossem questionados e uma flexibilização ocorresse permitindo a participação dos pacientes no tratamento e no desenvolvimento de possíveis medicamentos.

O autor considera que o avanço tecnológico e científico deve ser guiado por uma perspectiva ética de modo a proteger a dignidade humana. Desse modo é que este trabalho está alinhado com a perspectiva crítica de Feenberg (1999; 2015), bem como, com a sua proposta sócio-construtivista da tecnologia, por considerar que essa base aproxima-se da perspectiva social crítica do Serviço Social e pode trazer contribuições para o debate das tecnologias leves que estão diretamente ligadas ao âmbito da saúde e o trabalho direto com a população usuária dos serviços.

Feenberg (2015), também apresenta dois conceitos relevantes para pensar as implicações políticas e sociais do uso das tecnologias. O primeiro é o conceito de *Código Técnico* que "refere-se às regularidades estabelecidas cultural e socialmente e que configuram o projeto de tecnologias e sistemas." (FEENBERG, 2015, p. 70). Sendo assim, tal conceito refere-se a um determinado conjunto de regras que tornam-se hegemônicas dentro de um processo tecnológico. O código técnico refere-se a um conjunto de valores e regras que se inscrevem no desenho dos artefatos, a exemplo do Código de Trânsito. Esse código é composto de elementos propriamente técnicos e sociais, e seu caráter político reside na relação da tecnologia com o contexto social. (CUPANI, 2017).

Os códigos técnicos ocultam uma manifestação do poder, sob a aparência meramente técnica. "Ao código técnico, se subordina toda outra consideração e por meio dele são ignoradas outras preocupações (como a qualidade de vida, a educação, a justiça social ou a proteção ao meio ambiente) [...]" (CUPANI, 2017, p. 162). Os códigos técnicos guardam uma rigidez que pode ser de caráter valorativo, o que traz implicações políticas na medida em que

dificulta a participação social nos procedimentos que são executados sempre dentro de um modelo rígido e pré-estabelecido. Os códigos técnicos contribuem para o fenômeno que Feenberg (2015) chamou de reificação social da tecnologia que é sua aparência abstrata e descontextualizada, isto é, isenta de valores e interesses, com uma imagem de superioridade que a torna algo independente da realidade humana.

O segundo conceito desenvolvido pelo autor é o conceito de *Autonomia Operacional*, esse conceito foi cunhado por Feenberg (2015, p. 70) com o objetivo de descrever "um sistema em que a coordenação exige um controle de cima para baixo". Essa definição foi estabelecida pelo autor devido seus estudos das teorias de Marx e Foucault sobre as estruturas de poder, mais especificamente mesclando as duas abordagens no sentido de perceber as micro relações de poder dentro de um sistema produtivo, como por exemplo, em um complexo industrial, no qual há uma divisão social do trabalho e um conjunto de regras e procedimentos já estabelecidos por um *Código Técnico* que legitima formas de disciplina e controle dos trabalhadores através de regras que são colocadas de cima para baixo.

A autonomia operacional, portanto, refere-se à liberdade que o capitalista tem de programar certos artefatos, inserindo seu governo nos códigos técnicos. A autonomia operacional está intrinsicamente ligada ao projeto tecnológico da época da Revolução Industrial. "O objetivo é inscrever o controle de cima para baixo na fase de projeto e especialmente perpetuar o controle sobre futuras escolhas tecnológicas". (FEENBERG, 2015, p. 67). Um exemplo do autor é a linha de montagem, cuja eficiência e velocidade eram programadas pelo capitalista e sua gerência técnico-científica. Em uma cooperativa de trabalhadores, por exemplo, a linha de montagem poderia ser considerada inadequada.

Dando continuidade ao estudo, faz-se necessário conhecer um pouco dos autores da filosofia analítica da tecnologia, para que se possa ter subsídios teórico-conceituais para analisar a adequação do conceito de tecnologias leves, assim como, sua apropriação por parte do Serviço Social e da Saúde Coletiva.

## 2.2 O CONCEITO DE TECNOLOGIA NA PERSPECTIVA ANALÍTICA

Até o momento foram analisadas diferentes tendências de estudo da tecnologia como fenômeno social e político. Percebe-se que a tecnologia se manifesta de diferentes formas que vão além do âmbito material e objetivo. Desse modo, cabe adentrar no debate conceitual da tecnologia, para compreendê-la agora em um sentido analítico e epistemológico. Para que isso

seja realizado, serão tomados dois autores como base, ambos da escola analítica: Mario Bunge e Carl Mitcham.

A análise inicia pelas considerações de Mario Bunge (1966; 1980; 1985) referentes à definição conceitual da tecnologia. Mario Bunge é um autor nascido na Argentina no ano de 1919, sua formação está voltada para a área da física e das ciências exatas, no entanto, o autor é reconhecido pelas contribuições que trouxe para a filosofia da ciência e para a epistemologia. Sua relevância teórica para este trabalho deve-se ao seu estudo minucioso das definições conceituais de ciência (básica e aplicada), técnica e tecnologia. O autor busca defini-las conceitualmente com base nos diferentes atributos e características de cada uma delas, oferecendo subsídios importantes para posteriormente fazer a análise da adequação do conceito de tecnologia leve.

Bunge (1985) considera que ainda não há um consenso entre os estudiosos e pesquisadores quanto à natureza da tecnologia, o que faz com que muitos equívocos sejam cometidos na tentativa de compreender sua natureza, como sugere o autor: “O leigo e inclusive o filósofo normalmente confundem-na com a indústria, e é frequente que advirtam somente seu aspecto benéfico ou seu aspecto maléfico, mas não ambos” (BUNGE, 1985, p.32, tradução nossa). É com intuito de evitar tais equívocos que o autor estabelecerá um estudo analítico para diferenciar e definir conceitualmente a ciência, a técnica e a tecnologia. Dois aspectos relevantes são apresentados por Bunge (1966; 1980; 1985): I – a diferença entre técnica e tecnologia; e II – a diferença entre ciência (básica e aplicada) e tecnologia.

No que se refere ao primeiro aspecto (I), Bunge (1985) estabelece que tanto a técnica quanto a tecnologia são orientadas por um conjunto de regras que têm como resultado final a produção de um determinado artefato. Porém, o que vai diferenciar uma da outra é o fato de que a técnica está baseada em regras e saberes rudimentares, geralmente de caráter restrito ao empirismo. O autor denominará esse tipo de saberes, que orientam a técnica, de saberes pré-científicos. No caso da tecnologia, esta torna-se mais complexa na medida em que se utiliza da ciência (básica ou aplicada) para produzir artefatos, ou seja, suas regras não estão fundamentadas somente na empiria, mas sim, numa estrutura sólida de conhecimentos científicos envolvendo uma integração entre definições teórico-conceituais e procedimentos operativos que trazem respostas a problemas práticos, dando origem a diferentes tipos de artefatos.

Ainda sobre essa diferenciação o autor apresenta exemplos do que pode ser considerado como técnica e o que pode ser considerado como tecnologia: "Por exemplo, distinguiremos a metalurgia antiga, que era totalmente empírica, da contemporânea, que

utiliza quanta física e química pode." (BUNGE, 1985, p.33, tradução nossa). Desse exemplo segue-se a definição de tecnologia nas palavras do autor:

Entendemos por tecnologia o vastíssimo campo de investigação, desenho e planificação que utiliza conhecimentos científicos com o fim de controlar coisas ou processos naturais, de desenhar artefatos ou processos, ou de conceber operações de maneira racional. (BUNGE, 1985, p. 33, tradução nossa).

Percebe-se que, o autor considera que a tecnologia se manifesta a partir de uma determinada atitude racional, guiada por conhecimentos científicos que dão origem à algo artificial, ou seja, modificando um estado que anteriormente era natural. Tem como resultado a alteração de um sistema ou a criação de artefatos. No entanto, outra questão se coloca diante da análise dos conceitos de Bunge (1985): Qual a diferença entre ciência básica, ciência aplicada e tecnologia? Para trazer respostas a tal questão é preciso adentrar no segundo aspecto (II).

Quando vistas de modo parcial, tanto a ciência quanto a tecnologia, podem ser tomadas como idênticas ou parte da mesma coisa, trata-se de uma visão equivocada na ótica de Bunge (1985, p. 32, tradução nossa): "Há também, distintos tecnólogos que se negam a distinguir a tecnologia da ciência, e que negam que a primeira está condicionada socialmente e, mais particularmente, pela economia e a política."

Há, nesse caso, uma primeira diferenciação entre ciência e tecnologia, Bunge (1985) considera que a tecnologia está condicionada socialmente, enquanto que a ciência é guiada por outras circunstâncias. Ainda de forma mais específica Bunge (1980) apresenta uma diferenciação mais clara entre ciência e tecnologia:

[...] enquanto a primeira se propõe a descobrir leis que possam explicar a realidade em sua totalidade, a segunda se propõe a controlar determinados setores da realidade, com ajuda de todos os tipos de conhecimentos, especialmente os científicos. Tanto uma quanto a outra partem de problemas, só que os problemas científicos são puramente cognoscitivos, enquanto que os técnicos são práticos. Ambas buscam dados, formulam hipóteses e teorias empregados na técnica são tirados da ciência e se referem sempre a sistemas controláveis, tais como estradas ou máquinas, pradarias ou bosques, minas ou rios, consumidores ou doentes, empregados ou soldados, e a sistemas compostos por homens e artefatos, tais como fábricas ou mercados, hospitais ou exércitos, redes de comunicação ou universidade, etc. (BUNGE, 1980, p. 31).

De forma sintética, de acordo com Bunge (1980) a diferença está no fato de que tanto a ciência básica, quanto a aplicada têm como objetivo a ampliação do conhecimento humano sobre determinados fenômenos. No caso da ciência básica, a sua busca é pelo estabelecimento de teorias e leis gerais sobre determinado fenômeno, enquanto que a ciência aplicada pode se utilizar desse conhecimento produzido pela ciência básica para aprofundar um conhecimento

mais específico. Já a tecnologia se utiliza da ciência como um meio, como uma ferramenta para produzir um artefato ou alterar um sistema.

Outro aspecto relevante do estudo de Bunge (1966) acerca da tecnologia é a sua divisão entre teoria substantiva da tecnologia e teoria operativa da tecnologia. A teoria substantiva da tecnologia refere-se a uma situação na qual uma ação técnica é substanciada por teorias científicas, enquanto que a teoria operativa diz respeito a uma situação na qual a ação está baseada em métodos científicos para a criação de artefatos. Isso se traduz nas palavras de Bunge (1966, p. 331, tradução nossa) da seguinte maneira:

As teorias substantivas da tecnologia são essencialmente aplicações, em situações parcialmente reais, de teorias científicas [...]. Teorias operativas da tecnologia, por outro lado, do começo estão concentradas nas operações do homem ou de complexos homem-máquina em situações parcialmente reais.

Cupani (2017) ressalta que a percepção de Bunge não é tão simples assim, este autor estabelece que “não se deve pensar [...] que o produto da técnica ou da tecnologia seja necessariamente uma coisa [...] Pode tratar-se também da modificação de um estado [...] [ou] sistema”. (BUNGE, apud CUPANI, 2017, p. 94). Desse modo, o resultado final de um processo tecnológico não é necessariamente um artefato na forma de objeto material, mas também a modificação de um estado de coisas, como o desvio do curso de um rio para a criação de uma usina hidroelétrica.

Além da abordagem analítica de Bunge, têm-se também a análise desenvolvida por Carl Mitcham (1994) sobre a definição da natureza da tecnologia. Mitcham (apud CUPANI, 2017) defende que a tecnologia é constituída de quatro campos diferentes, o primeiro é o campo que se refere aos objetos, diz respeito a “todos os artefatos materiais fabricados pelo homem cuja função depende de uma específica materialidade enquanto tal.” (MITCHAM, 1994, p. 161 apud CUPANI, 2017, p.16). O segundo campo refere-se à tecnologia como uma forma de conhecimento. Sobre essa questão Cupani (2017) ressalta que Mitcham tem uma compreensão da tecnologia como conhecimento que perpassa tanto o saber teórico quanto o saber-fazer. É aí que entram as habilidades sensório-motoras necessárias ao profissional para manejar determinados tipos de artefatos.

O terceiro campo de compreensão da tecnologia apontado por Mitcham (apud CUPANI, 2017) é o que se refere ao aspecto da atividade humana que envolve a transformação da natureza como, por exemplo: “inventar, projetar [...], manufaturar, trabalhar, operar e manter”. (CUPANI, 2017, p. 19). E por último, Carl Mitcham percebe a tecnologia

como volição, ou seja, como uma atitude humana orientada por uma vontade ou propósito do homem em relação à realidade (CUPANI, 2017).

Até o momento, foram apresentadas diferentes tendências de discussão da tecnologia, bem como, sua definição no campo conceitual. No próximo capítulo serão abordadas especificamente as tecnologias leves, buscando estabelecer uma análise desse conceito e de sua adequação, tendo como base a definição de alguns dos autores aqui apresentados.

### 3 O CONCEITO DE TECNOLOGIAS LEVES E O DEBATE NA SAÚDE COLETIVA E NO SERVIÇO SOCIAL

A atuação do Assistente Social, bem como, dos demais profissionais da área da saúde demanda desses atores o uso da linguagem como ferramenta principal de trabalho. É por meio da linguagem que esses profissionais realizam a primeira aproximação com as pessoas que estão demandando seus serviços. Também é perceptível que essa dimensão das relações humanas tem recebido uma atenção especial na legislação de saúde, principalmente no que se refere à Política Nacional de Humanização (PNH)<sup>8</sup>. Ainda, é possível observar, na literatura da área de saúde dos últimos anos, certa importância atribuída à construção de um espaço relacional entre trabalhador-usuário, que depende de habilidades comunicação e interação.

Mas não basta que o profissional tenha somente essa compreensão, pois os procedimentos que deverá realizar, no atendimento direto aos usuários dos serviços, não são guiados apenas por meio da pura intuição, do senso comum ou do improvisado, mas sim, requerem uma articulação racional de conhecimentos bem estruturados que possam orientar esse tipo de abordagem. A diferença entre uma conversa informal e um processo de acolhimento, em uma instituição de saúde, está na intencionalidade do profissional e o que ele está buscando conhecer daquele usuário, de modo que possa apresentar-lhe respostas e contribuir para o seu tratamento.

Como já foi mencionado anteriormente, esse trabalho decorre de uma inquietação surgida no processo de estágio curricular obrigatório. Tal inquietação refere-se à lacuna que existe dentro da produção teórica do Serviço Social no que tange à dimensão técnico-operativa da profissão, mais especificamente ao *como fazer*. Essa lacuna já vem sendo apontada por alguns autores, a exemplo de Grah e Santos (2015) que argumentam que há uma falta de produções relacionadas à dimensão interventiva da profissão, gerando dificuldades para a atuação tanto de profissionais quanto de alunos em formação na área.

Essas dificuldades se manifestam, por exemplo, em "confusões no que diz respeito às atribuições profissionais do assistente social e dificuldades de assimilação no que diz respeito aos fundamentos da intervenção profissional." (GRAH; SANTOS, 2015, p. 3). A bibliografia buscada por profissionais da área parece não dar conta desses problemas da intervenção profissional que estão voltados ao chamado "tempo miúdo" (YAZBECK, 2005 apud GRAH;

---

<sup>8</sup> A Política Nacional de Humanização traz como um de seus princípios a "valorização da dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão fortalecendo/estimulando processos integrados e promotores de compromissos/responsabilização." (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003, p. 12).

SANTOS, 2015, p. 2) da ação profissional, que requer uma compreensão que não é abarcada pelos referenciais de caráter macro, a exemplo dos autores de economia política.

A dimensão da subjetividade está presente de forma preponderante no âmbito das relações humanas, desse modo, o profissional encontra-se sem alternativas de fundamentação teórica sobre como realizar a aproximação com o usuário a partir do viés próprio de sua profissão, buscando referências de outras áreas que subsidiem sua atuação profissional. Souza (2010 apud GRAH; SANTOS, 2015, p. 3) realizou um estudo com Assistentes Sociais de um hospital geral e encontrou fragilidades na fundamentação teórica que os profissionais estavam utilizando para guiar suas intervenções. Tais profissionais "constroem seu conhecimento a partir do senso comum profissional ou a partir de apropriações teóricas de outras profissões." (GRAH; SANTOS, 2015, p. 3).

Mangini (2015, p. 22) em sua tese de doutorado também aponta essa lacuna na produção teórica como a problemática de sua pesquisa, como é expresso pela autora:

A problemática insere-se no âmbito da produção do conhecimento da área nos últimos anos, que apresenta um distanciamento no que diz respeito ao conhecimento produzido para a intervenção profissional.

A autora defende que esse tipo de saberes que são voltados para a dimensão interventiva carregam peculiaridades. Também defende que é preciso estabelecer um debate epistemológico referente ao *como fazer* dos procedimentos profissionais. Desse modo, contribuindo para uma melhor qualificação tanto da ação profissional quanto da dimensão teórico-conceitual do eixo técnico-operativo da profissão. Sendo assim, Mangini (2015, p. 23) apresenta a importância do conhecimento tecnológico como subsídio para a intervenção profissional:

Atribuímos esse espírito à tecnologia, como tipo de conhecimento que contribui para a disciplinaridade do Serviço Social. O que não exclui a ciência, mas implica uma forma peculiar de interação com ela, quando se trata do conhecimento produzido para a intervenção profissional, razão de ser da área.

Diante disso, chega-se então nas chamadas tecnologias leves, que já tem sido objeto de pesquisa dentro da Saúde Coletiva e, gradualmente, tem ganhado espaço dentro das pesquisas no Serviço Social, mais especificamente nos estudos direcionados para atuação profissional no âmbito da relação entre profissional e usuário do serviço.

No Brasil, o conceito de tecnologias leves é fruto do trabalho de pesquisa do médico sanitário Emerson Elias Merhy, que além de trazer a caracterização desse conceito também apresenta uma concepção própria do que entende como tecnologia, tal concepção está

alinhada com as considerações que estabelecidas no capítulo anterior deste trabalho, que trazem a ideia da tecnologia como uma realidade polifacetada (CUPANI, 2017) que está além do campo dos objetos físicos. Argumenta Merhy:

A visão já muito comum de que tecnologia é uma máquina moderna, tem dificultado bastante a nossa compreensão de que: quando falamos em trabalho em saúde não se está se referindo só ao conjunto de máquinas, que são usadas nas ações de intervenção realizadas, por exemplo, sobre os “pacientes” [...] Ao olharmos com atenção os processos de trabalho realizados no conjunto das intervenções assistenciais vamos ver que - além das várias ferramentas-máquinas que usamos, como: raio-x, instrumentos para fazer exames de laboratório, instrumento para examinar o “paciente”, ou mesmo, fichários para anotar dados do usuário -, mobilizamos intensamente conhecimentos sobre a forma de saberes profissionais, bem estruturados, como a clínica do médico, a clínica do dentista, o saber da enfermagem, do psicólogo, etc. O que nos permite dizer, que há uma tecnologia menos dura, do que os aparelhos e as ferramentas de trabalho, e que está sempre presente nas atividades de saúde, que denominamos de leve-dura. É leve ao ser um saber que as pessoas adquiriram e está inscrita na sua forma de pensar os casos de saúde e na maneira de organizar uma atuação sobre eles, mas é dura na medida que é um saber-fazer bem estruturado, bem organizado, bem protocolado, normalizável e normalizado. (MERHY, 1999, s/p).

É possível perceber que Merhy (1999) considera que a análise do que se pode chamar de conhecimento tecnológico, dentro do fazer profissional no campo da saúde requer que se pense a tecnologia para além das ferramentas<sup>9</sup>, como algo que se manifesta também num processo de agir conforme regras específicas, fundamentadas por conhecimentos e saberes bem estruturados.

Merhy (2000) estabelecerá uma divisão de três conceitos centrais do que ele entende como tecnologias da saúde. Esses três conceitos estão interligados dentro do processo de atuação dos profissionais, são conhecidos como: I - Tecnologias Duras, II - Tecnologias Leve-Duras e III - Tecnologias Leves. O autor denomina essas três definições como *valises médicas*, e propõe que se imagine o encontro entre profissional e usuário para compreendê-las. O autor expõe uma definição didática de cada uma dessas categorias de tecnologias da saúde:

Acredito que o médico, para atuar, utiliza três tipos de valises: uma, vinculada a sua mão e na qual cabe, por exemplo, o estetoscópio, bem como o ecógrafo, o endoscópio entre vários outros equipamentos que expressam uma caixa de ferramentas tecnológicas formada por “tecnologias duras”; outra, está na sua cabeça, na qual cabem saberes bem estruturados como a clínica e a epidemiologia, que expressam uma caixa formada por tecnologias leve-duras; e, finalmente, uma outra, presente no espaço relacional trabalhador-usuário, que contém tecnologias leves implicadas com a produção das relações entre dois sujeitos, que só tem materialidade em ato. (MERHY, 2000, p. 109).

---

<sup>9</sup> As ferramentas na forma de objetos utilizados pelos profissionais da saúde para realizar seus atendimentos, fazem parte da dimensão que Merhy (1999; 2000) chama de *Tecnologias Duras*.

Como é defendido pelo autor, esses três tipos de tecnologias têm suas peculiaridades, mas estão constantemente interligadas dentro dos processos de trabalho na saúde. É notável que a compreensão do que Merhy (2000) considera como tecnologias leves perpassa basicamente a dimensão relacional entre profissional e usuário. Isso coloca o desafio de pensar se esse campo relacional é também construído a partir de saberes bem estruturados ou se segue regras rudimentares ao nível da técnica. Pode-se sintetizar tal desafio na seguinte pergunta: As tecnologias leves podem ser de fato entendidas como tecnologias?

A proposta do capítulo, que aqui se apresenta, é justamente buscar respostas para essas questões que se colocam diante do conceito de tecnologias leves e como ele está relacionado com a prática do acolhimento e o estabelecimento do vínculo entre profissional e usuário. Para que isso seja feito, é preciso analisar a adequação desse conceito no sentido epistemológico e analítico, tomando como referenciais alguns dos autores da escola analítica anteriormente apresentados.

Após essa análise de adequação conceitual, há, aqui, um levantamento das produções teóricas tanto do Serviço Social quanto da Saúde Coletiva que tratem especificamente das tecnologias leves, da prática do acolhimento e do vínculo. Desse modo, pode-se analisar como esse conceito tem sido adaptado num viés multiprofissional na tentativa de trazer respostas às inquietações da dimensão interventiva.

### 3.2 A ADEQUAÇÃO DO CONCEITO DE TECNOLOGIAS LEVES

Para analisar a adequação do conceito de tecnologias leves, há a proposta de estabelecer, como parâmetro, uma situação hipotética, na qual um profissional da saúde mental (nesse caso específico um Assistente Social) realiza o acolhimento de um usuário que está comparecendo pela primeira vez nesse serviço de saúde e que se trata de um Centro de Atenção Psicossocial de nível 2, que presta serviços especializados de tratamento em dependência química (álcool e outras drogas).

Numa situação desse tipo, quais saberes estão envolvidos e como o profissional fundamenta sua abordagem? Poderia ser considerado que o estabelecimento desse primeiro contato entre profissional e usuário é guiado simplesmente pela intuição ou pelo senso comum? Ou está amparado num determinado tipo de racionalidade, numa intencionalidade, em saberes bem estruturados e em regras que norteiam a ação?

Como é descrito por Merhy (2000), as tecnologias leves referem-se a um tipo de trabalho vivo em ato desenvolvido diretamente com os usuários do serviço, no que o autor

chama de campo relacional. Esse tipo de procedimento pode ser caracterizado como tecnologia leve porque tem sua materialidade manifesta no campo das relações. No entanto, essa tecnologia é parte integrante de um *sistema tecnológico* (DUSEK, 2009), pois envolve uma mobilização do profissional como um agente que conduz racionalmente os processos de trabalho a partir de regras, saberes e ferramentas para atingir determinada finalidade (nessa situação hipotética, a finalidade expressa-se na identificação da demanda e no estabelecimento do vínculo).

Ou seja, a tecnologia leve não está desvinculada das categorias anteriores (tecnologias duras e leve-duras), essas três categorias são mobilizadas pelo profissional no decorrer da ação. Talvez pensando as tecnologias leves de forma isolada tornar-se-ia difícil caracterizá-las como tecnologias, pois se perderia a dimensão do saber estruturado que dá sustentação e fundamentação para esse processo, de modo que estaria mais próximo daquilo que se pode entender como técnica, pois estaria sendo orientado por saberes rudimentares, ou por simples intuição.

Mas, considerar as tecnologias leves como próximas daquilo que se entende como natureza da tecnologia (num sentido conceitual/analítico), se forem observadas a partir das definições de Mario Bunge (1985), segundo o qual a tecnologia não é meramente expressa no campo dos objetos, mas é também uma forma de proceder, um agir a partir de saberes científicos para dar origem a um artefato ou alterar um determinado sistema. Nessa direção, coloca-se a necessidade de avançar na compreensão das mediações dos saberes duros e leve-duros que fundamentam as tecnologias leves e, de igual modo, identificar quais saberes e habilidades são próprios desse âmbito.

Deve-se considerar então, que dentro da situação hipotética aqui proposta, o fazer do acolhimento está colocado dentro do campo das relações sociais. O acolhimento é um tipo de trabalho vivo em ato (MERHY, 2000), no qual tanto o profissional quanto o usuário estão movidos por intencionalidades. O usuário busca o serviço, pois tem uma demanda e intenciona encontrar respostas para tal demanda. Então, o profissional realiza o acolhimento com a intencionalidade de conhecer esse usuário, entender em que contexto social ele está inserido, os motivos que o levaram a buscar o serviço e o que ele almeja com o tratamento.

O diálogo estabelecido entre profissional e usuário, dentro dessa ferramenta chamada acolhimento, será guiado por uma racionalidade, o profissional, a partir dos conhecimentos que possui, estabelecerá o conjunto de perguntas que fará ao usuário para conhecer informações específicas que tenham a ver com aquela demanda trazida por ele. O artefato produzido por esse procedimento tecnológico pode ser pensado como o próprio vínculo, que

contribuirá para que esse usuário sinta-se acolhido dentro do serviço e tenha uma melhor adesão ao tratamento.

Os saberes mobilizados pelo profissional, nesse caso hipotético, são diversos, pois deve-se considerar que esse assistente social está inserido em uma instituição que atua sob uma lógica multiprofissional, desse modo, seus saberes são compostos por especificidades da sua área, mas também de saberes que adquiriu a partir de trocas com os demais profissionais. No processo de acolhimento, a abordagem inicial e o diálogo com esse usuário, serão estabelecidos pelo profissional, a partir de um conjunto de regras e de perguntas específicas que ele terá de realizar, para desvelar a realidade daquele sujeito e para propor a modalidade de tratamento que melhor corresponde aos interesses dessa pessoa.

O estabelecimento desse conjunto de perguntas, bem como, as interpretações dessas informações são resultantes de uma fundamentação em conhecimentos científicos, como por exemplo, os conhecimentos das áreas de Psiquiatria, de Psicologia e das Ciências Sociais que apresentam pistas a esse profissional sobre o que é necessário conhecer e como intervir diante do que é exposto.

Porém, as tecnologias leves não estão restritas apenas a esse tipo de saberes, elas podem ser consideradas tecnologias, mesmo quando analisadas independentemente das outras duas modalidades (duras e leve-duras), pois demandam do profissional o domínio de habilidades que são específicas desse âmbito "leve" do trabalho, por exemplo, a escuta qualificada. Trata-se de um modo de proceder específico que difere da escuta em uma conversa informal. Numa instituição de saúde, o profissional precisa ter a capacidade de identificar a partir da escuta e da observação sensível, elementos da realidade daquele usuário que, por vezes, estão sutilmente colocados ao longo do processo de interação.

Um exemplo interessante dessa utilização, tanto do conhecimento científico, quanto das habilidades de interação dentro do processo de acolhimento, pode ser pensado a partir do modo como o assistente social utilizará seus conhecimentos do método histórico dialético para estabelecer um direcionamento de suas perguntas ao usuário e a interpretação dessas informações para que possa conhecer a realidade social desse sujeito.

As habilidades de relacionamento interpessoal também se manifestam no uso de recursos retóricos que instiguem o usuário a trazer informações, criando vínculo com o profissional e com a instituição. Isso pode ser verificado na argumentação de Mehry (2000, p. 111):

Este é um espaço ocupado por processos produtivos que só são realizados na ação entre os sujeitos que se encontram. Por isso, estes processos são regidos por

tecnologias leves que permitem produzir relações, expressando, como seus produtos, por exemplo, a construção ou não de acolhimentos, vínculos e responsabilizações, jogos transferenciais, entre outros. [...] A relação particular que esta valise adquire com as outras duas define o sentido social e contemporâneo do agir em saúde: a produção do cuidado, como uma certa modelagem tecnológica (de saúde) de realizar o encontro entre o usuário e seu mundo de necessidades, como expressão do “seu modo de andar na vida”, e as distintas formas produtivas (tecnológicas) de capturar e tornar aquele mundo seu objeto de trabalho.

Sendo assim, outra necessidade se coloca nesta análise, a necessidade de conceituar e caracterizar o *vínculo*. Não fazê-lo estaria na direção oposta ao que o presente trabalho se propõe. Se os saberes teóricos, que permitem refletir sobre a construção de um vínculo, não estão pautando a intervenção dos profissionais, é possível questionar a adequação do conceito de tecnologias leves, pois a intervenção pode estar se guiando pelo senso comum. Compreender essa dimensão envolve, não somente, atentar para as manifestações objetivas do vínculo, mas também suas manifestações subjetivas. Isso demanda que se possa visualizar que o estabelecimento de uma vinculação entre profissional e usuário não ocorre somente a partir de um dos atores, mas mobiliza disposições dos dois.

O psicanalista Enrique Pichon-Rivière (1995) dedicou parte de sua carreira para o estudo daquilo que chamamos de *vínculo*, e como resultado desenvolveu uma teoria muito interessante sobre o campo relacional entre profissional e usuário num sentido dialético, dando o nome de Teoria do Vínculo.

Pichon-Rivière (1995) propõe duas dimensões diferentes nas quais o vínculo se estabelece: uma dimensão é externa, e manifesta-se especificamente nas relações objetivas; a outra dimensão é interna, e manifesta-se na subjetividade do indivíduo e na forma como ele internaliza o diálogo com o outro. Essas duas dimensões são mobilizadas simultaneamente tanto no profissional quanto no usuário. O autor considera que o vínculo é uma construção resultante de um processo, ele não ocorre de forma imediata mediante o primeiro atendimento, mas sim, vai sendo construído ao longo de múltiplos diálogos e intervenções. Essa é a caracterização de vínculo nas palavras de Pichon-Rivière (1995, p. 37):

Por que utilizamos o termo vínculo? Na realidade, estamos acostumados a utilizar, na teoria psicanalítica, a noção de relações de objeto, mas a noção de vínculo é muito mais concreta. Relação de objeto é a estrutura interna do vínculo. Um vínculo é, então, um tipo particular de relação de objeto; a relação de objeto é constituída por uma estrutura que funciona de uma determinada maneira. É uma estrutura dinâmica em contínuo movimento, que funciona acionada ou movida por fatores instintivos, por motivações psicológicas. Diríamos que a noção de relação de objeto é herdeira da psicologia atomística. O vínculo é algo diferente, que inclui a conduta. Podemos definir o vínculo como uma relação particular com o objeto. Esta relação particular tem como consequência uma conduta mais ou menos fixa com este objeto, formando um *pattern*, uma pauta de conduta que tende a se repetir automaticamente, tanto na

relação interna quanto na relação externa com o objeto. Desse modo, temos dois campos psicológicos no vínculo: um interno e outro externo.

Como pode ser percebido a partir dessa caracterização do autor, o que se entende como vínculo é na verdade um tipo específico de relação entre sujeito e objeto, nesse caso, é importante considerar que numa situação real de atendimento, o que temos não é a relação de apenas um sujeito em relação a um objeto, mas sim de dois sujeitos (profissional e usuário) que buscam conhecerem-se mutuamente enquanto objetos. E para que esse tipo de relação caracterize-se como vínculo, deve ser marcada por um processo composto de um tipo de conduta que se constrói a partir de um movimento dinâmico e dialético, que perpassa tanto os aspectos externos quanto internos que compõem a relação entre ambos.

Ainda sobre a caracterização conceitual do vínculo, Pichon-Rivière (1995) traz que sua manifestação não é sempre positiva, pois podem existir relações de vínculo negativo, ou como será denominado por ele "vínculo patológico". Esse tipo de manifestação negativa do vínculo manifesta-se em relações de dependência excessiva do usuário em relação ao profissional, de fobia, de domínio que pode partir tanto do profissional quanto do usuário. Em relação à manifestação positiva do vínculo, o autor se refere ao estabelecimento de limites, nesse caso, entre profissional e usuário. Pode-se concluir que o vínculo positivo visa à construção da autonomia e depende da clareza acerca das responsabilidades e papéis exercidos tanto por parte do profissional quanto do usuário.

Portanto, essa caracterização do vínculo, apresentada pelo autor, remete à importância de pensar o acolhimento como um procedimento, que busca construir um vínculo coletivo e não individualizante, um vínculo que se desenvolve entre a pessoa que está buscando o serviço e os profissionais que estão inscritos dentro de uma lógica institucional, que visam a atuar na busca por apresentar respostas e possibilidades diante das demandas dos usuários.

Outro ponto importante diz respeito à conceituação da ferramenta acolhimento. Pensar esse procedimento envolve ir além da noção geral de que se trata de “atender bem aos usuários do serviço”, compreensão vulgar que se faz presente entre aqueles que desconhecem as bases teórico-conceituais do acolhimento. Essa ferramenta tem o propósito de conhecer a pessoa que busca o serviço, mas também de informar essa pessoa de como a unidade está estruturada, quais são os serviços oferecidos pela instituição, os profissionais que a compõem e como funciona o tratamento. O site do Ministério da Saúde apresenta uma definição relevante de acolhimento:

Acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e

usuários/populações. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede sócio-afetiva. [...] Com uma escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários a tecnologias adequadas às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde. Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, Diretrizes do HumanizaSUS, s/p).

A partir dessa breve análise da adequação geral dos conceitos, cabe agora realizar esse movimento a partir do levantamento bibliográfico de artigos que tratem especificamente da temática das tecnologias leves e seus conceitos correlatos como o acolhimento e o vínculo nos âmbitos da Saúde Coletiva e do Serviço Social, para que assim se possa perceber como tais conceitos têm sido adaptados nas referidas áreas.

### 3.3 TECNOLOGIAS LEVES NO SERVIÇO SOCIAL

A dimensão relacional do trabalho do Assistente Social na saúde tem sido gradualmente explorada nas pesquisas da área, porém, ainda há certa escassez na produção da área sobre a dimensão interventiva, mesmo a categoria profissional reconhecendo a importância dessa dimensão. Diante disso, foram selecionados 5 artigos específicos do Serviço Social que tratam das categorias: tecnologias leves, acolhimento e vínculo. O objetivo é apresentar quais são os temas centrais desses artigos e como tais categorias são concebidas a partir do viés do Serviço Social.

Mioto e Chupel (2010) estabelecem reflexões sobre o acolhimento e o Serviço Social, trazendo, inicialmente, suas considerações sobre a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) e a mudança na lógica do atendimento na saúde pública. De acordo com as autoras, a mudança na lógica do modelo de atenção à saúde demandou dos profissionais uma nova forma de atuação diante dos usuários dos serviços, com o foco na humanização do atendimento.

Sendo assim, a ferramenta acolhimento entra como uma parte crucial do trabalho em saúde, pois prioriza um processo de reconhecimento do usuário como um sujeito participante do processo de produção do cuidado. Mioto e Chupel (2010) consideram que essa ferramenta tem sido aprimorada e tem servido de objeto de pesquisa, não apenas para o Serviço Social, mas sim, para diversas áreas da Saúde coletiva.

O artigo desenvolvido pelas autoras sob o título "Acolhimento e Serviço Social: Contribuição para a Discussão das Ações Profissionais no Campo Saúde" introduz no debate

a percepção de que o acolhimento está presente em diversos campos de trabalho do Assistente Social, indo além do campo da saúde. Desse modo, isso coloca a categoria profissional diante de um objeto importante de estudos e de análises que possam qualificar as ações profissionais.

Mioto e Chupel (2010) fazem menção aos estudos de Merhy, o que permite considerar que as autoras convergem no sentido de perceber que o acolhimento é parte integrante das tecnologias leves. Porém, as definições técnicas e conceituais de acolhimento desenvolvidas pelas autoras apresentam um panorama múltiplo.

Inicialmente, o acolhimento é abordado como uma prática que contribui para a reorganização dos serviços, pois modifica a lógica de atendimento, centraliza a abordagem no campo relacional e no estabelecimento do vínculo. Mioto e Chupel (2010) realizaram um levantamento bibliográfico sobre a produção do Serviço Social referente ao acolhimento e constataram que essa ainda é uma área pouco explorada pela profissão.

Desse modo, as autoras ressaltam que não há uma definição específica de acolhimento dentro do Serviço Social, o que existe é uma convergência de informações apontadas por profissionais da área que estabelecem que essa ferramenta demanda do profissional a mobilização da escuta qualificada do usuário, levantamento da demanda e socialização de informações.

Em outro estudo mais recente, Mioto e Chupel (2015), propõem-se a estabelecer uma compreensão mais ampla sobre o acolhimento, através de revisão bibliográfica e de um estudo de caráter qualitativo, e as autoras identificaram que existem percepções múltiplas daquilo que caracterizamos como acolhimento. Essa multiplicidade de concepções resulta tanto em convergências quanto em divergências no campo da saúde em geral, incluindo as concepções próprias do Serviço Social. Mioto e Chupel (2015) apontam que há convergências entre as abordagens no que se refere a pensar o acolhimento como uma estratégia de reorganização dos serviços e como ferramenta que permite a ampliação da autonomia dos sujeitos.

Mioto e Chupel (2015) encontram, dentro da bibliografia da saúde coletiva, diferentes tendências de compreensão do acolhimento, como a percepção de que ele se apresenta dentro de uma rede de conversações dentro dos serviços e é orientado por habilidades interpessoais específicas (TEIXEIRA, 2005 apud MIOTO; CHUPEL, 2015). É apresentado também como técnica com o foco na escuta qualificada (JÚNIOR; MASCARENHAS, 2005 apud MIOTO; CHUPEL, 2015) e, ainda como um modo de agir amparado em uma postura ética (FARIAS, 2007 apud MIOTO; CHUPEL, 2015).

Essa última dimensão se aproxima do Serviço Social, no sentido de que permite estabelecer uma relação entre os princípios éticos que orientam a profissão e a realização do

acolhimento. Um exemplo de aproximação ética entre o projeto ético-político do Serviço Social e a proposta do acolhimento, como posicionamento ético de garantia de acesso democrático e universal aos serviços de saúde, apresentam-se no quinto princípio do código de ética da profissão: "V - Posicionamento em favor da equidade e da justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática" (CFESS, 2012, p. 23).

Tais definições são apresentadas, nesse estudo, como parte dos referenciais da Saúde Coletiva, todavia, Mioto e Chupel (2015) também trazem definições próprias da área do Serviço Social. Porém, nesse aspecto, as autoras ressaltam novamente que o acolhimento não é um objeto de pesquisa muito explorado pelo Serviço Social e requer um aprofundamento maior da área, isso é problematizado pelas autoras: "O acolhimento não é tema de discussão consistente no Serviço Social, fato que conforma uma lacuna no pensamento e na sua prática cotidiana [...]" (MIOTO; CHUPEL, 2015, p. 34). Entretanto, mesmo com essa já mencionada lacuna, as autoras identificam que há certa produção teórica na área referente ao acolhimento, contando, inclusive, com uma pluralidade de concepções de acolhimento.

Duas concepções diferentes apresentam-se na produção do Serviço Social sobre acolhimento, uma delas desenvolvida por Sarmiento (1994 apud MIOTO; CHUPEL, 2015), que destaca a categoria relacionamento como central para essa ação profissional, pois é centrada nas relações humanas e segue um ordenamento lógico de processos. Já a outra concepção de acolhimento, apontada pelas autoras dentro do Serviço Social, manifesta-se na percepção dessa prática como um processo interventivo da profissão, que não é mecanicista e estanque, mas sim, voltado para as particularidades das diferentes situações que se apresentam nos serviços, como forma do Assistente Social garantir o acesso da população à política de saúde, identificando as demandas, para pensar as melhores possibilidades de intervenção e estabelecer um vínculo de confiança com o usuário.

Silva e Rodrigues (2015) propõem-se a pensar a dimensão do cuidado em saúde na ótica do Serviço Social, utilizando-se, tanto de referenciais da área, quanto de autores do campo da saúde coletiva. Mesmo que a centralidade da pesquisa esteja na dimensão do cuidado, há o enfoque nas tecnologias leves como fundamentais para o trabalho do Assistente Social, já que este está inserido diretamente no campo das relações sociais. A concepção que as autoras desenvolvem, quanto às tecnologias leves, o acolhimento e o vínculo, está no potencial dessas ferramentas em permitir que o Assistente Social consiga estabelecer uma aproximação com os usuários identificando os determinantes sociais e históricos da vida desses sujeitos que os levaram a buscar o serviço. Desse modo, o Assistente Social passa a ter

um papel importante na produção do cuidado, pois atua na busca por identificar o contexto sócio-histórico e a realidade em que os usuários estão inseridos, indo além da centralidade apenas na identificação e na cura de doenças.

Silva e Rodrigues (2015) convergem com Miotto e Chupel (2010) quanto à concepção de que as tecnologias leves podem contribuir para modificar o modelo de atenção a saúde, bem como, garantir a integralidade das ações e a democratização e ampliação do acesso a saúde.

O artigo de Castro (2007) também está orientado na busca por identificar as aproximações do Serviço Social com a produção do cuidado em saúde, tendo como base as tecnologias leves. A autora inicia sua reflexão a partir do campo da ética profissional do Serviço Social, argumentando que a profissão posiciona-se como defensora da ampliação da democracia, da participação social e da autonomia.

Castro (2007) estabelece que a dimensão ética é fundamental para que o Assistente Social possa desenvolver seus processos de trabalho de modo a produzir cuidado em saúde. Para isso, o profissional se utilizar-se-á de ferramentas como o acolhimento para socializar informações e estabelecer o vínculo com os usuários. As tecnologias leves são caracterizadas por Castro (2007) a partir da fundamentação de Merhy e a contribuição da autora está na ideia de que essas tecnologias podem ser utilizadas pelo Assistente Social como ferramentas que fomentam processos democráticos e de participação social na saúde. A autora ressalta que essas ferramentas não são de uso exclusivo da medicina ou da enfermagem, mas que são de importância multiprofissional.

Por fim, há também um artigo relevante desenvolvido Alves, Miotto e Gerber (2007) que traz um olhar crítico ao conceito de humanização na política de saúde e, conseqüentemente, situa o acolhimento e o vínculo. As autoras identificam que, apesar dos avanços proporcionados pelo enfoque humanizado do serviço, há também riscos de mecanização do serviço, pois esse conceito de humanização muitas vezes é associado aos princípios da gestão e da qualidade total que podem levar a uma postura tecnicista, além de ser apresentada também como uma visão de senso comum de que a humanização consiste em "receber bem o usuário", estando dissociada da análise das condições de viabilização da política devido ao contexto macro estrutural.

Diante dessa situação apresentada, as autoras propõem que dois pontos importantes precisam ser aprimorados na concepção da humanização, um desses pontos é a sua redefinição conceitual rompendo com a lógica da qualidade total. E o segundo ponto é a caracterização metodológica, uma busca de compreender a dimensão do "como fazer" da

humanização dos serviços, rompendo com as perspectivas de senso comum relacionadas a esse conceito.

As pesquisas desenvolvidas no campo do Serviço Social sobre as tecnologias leves ainda são escassas, há uma dificuldade tanto dos profissionais quanto dos pesquisadores em perceber as peculiaridades dessas tecnologias e de seus saberes. Os estudos específicos da área demonstram pontos importantes de aproximação no que tange à questão da centralidade do trabalho do Assistente Social, no campo das relações sociais e na importância dessas tecnologias como ferramentas que reorganizam os serviços de saúde e fortalecem práticas humanizadas e a produção do cuidado. Grande parte dos referenciais utilizados nas pesquisas do Serviço Social sobre as tecnologias leves e sobre o acolhimento são referências da saúde coletiva, de modo que há uma grande convergência de concepções entre as duas áreas.

Diante disso, chega-se agora ao resultado do levantamento dos artigos específicos da saúde coletiva.

### 3.3.1 Tecnologias leves na Saúde Coletiva

A partir do levantamento bibliográfico de artigos sobre a temática das tecnologias leves e seus conceitos correlatos (acolhimento e o vínculo) na saúde coletiva, foram selecionados 8 artigos para que se possa fazer a análise de como esses conceitos tem sido utilizados nesse campo. Optou-se por selecionar os artigos que trouxeram, de forma mais direta, o debate específico envolvendo o acolhimento, o vínculo e as tecnologias leves. Os autores dos artigos selecionados são de múltiplas áreas da saúde, porém, há uma predominância de autores da enfermagem que abordam tal temática dentro da saúde coletiva. Também é perceptível a relevância da temática para especialistas em saúde mental que desenvolveram pesquisas sobre o uso dessas tecnologias nos Centros de Atenção Psicossocial.

O primeiro artigo que servirá de análise, foi publicado no ano de 2004, por Marques e Lima (2004), intitulado “As Tecnologias Leves como Orientadoras dos Processos de Trabalho em Serviços de Saúde”. Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica que tem como temática central as tecnologias leves como condutoras dos processos de trabalho na saúde. Nessa pesquisa as autoras abordam tangencialmente a questão da reforma sanitária, a consolidação do Sistema Único de Saúde e o conflito que há entre as diferentes propostas de modelos de atenção à saúde.

O percurso metodológico das autoras resultou num estudo sobre dois projetos diferentes de atenção à saúde. A partir dessa análise, as autoras estabeleceram uma crítica aos

modelos centrados apenas no processo de cura das doenças, o modelo biomédico e o modelo médico centrado, argumentando que os princípios do Sistema Único de Saúde pressupõem um tipo de atuação diferenciada que envolve a humanização dos serviços e um outro tipo de centralidade na atenção em saúde.

Diante disso, as autoras propõem que as tecnologias leves podem viabilizar respostas mais efetivas e condizentes com os princípios do SUS, a argumentação é construída tomando os autores Franco e Merhy (apud MARQUES; LIMA, 2004) como referenciais, pois estes ressaltam que é preciso que se desenvolva um modelo que não esteja mais centrado apenas na figura do médico, mas sim, na figura do usuário dos serviços e isso torna-se possível a partir de um novo conjunto de diretrizes de atuação em saúde que tenham como base o acolhimento, o vínculo e a responsabilização.

Pode-se dizer que a concepção central das tecnologias leves, neste trabalho, manifesta-se na compreensão de que são um conjunto de ferramentas presentes no campo relacional do trabalho em saúde, que possibilitam uma modificação do modelo técnico-assistencial em saúde, dinamizando os processos de trabalho e humanizando o atendimento.

Já o acolhimento é proposto pelas autoras com base na definição de Matumoto (apud MARQUES; LIMA, 2004) que estabelece o acolhimento como um procedimento que faz parte de todo o conjunto de ações na saúde e não está apenas restrito ao espaço institucional, manifestando-se através da aproximação entre os sujeitos, identificação das demandas e responsabilização. A concepção de vínculo defendida pelas autoras está contida dentro da ideia de responsabilização, que ocorre a partir da abordagem do acolhimento em que o profissional explica ao usuário como está organizado o serviço e estabelece em acordo o plano terapêutico singular.

O artigo de Marques e Lima (2004) apresenta uma discussão pertinente sobre o papel das tecnologias leves como propulsoras de uma nova lógica na estrutura do atendimento, que deixa de estar apenas voltado aos procedimentos mecânicos e passa a garantir espaços de troca de saberes e experiências entre profissionais e usuários. No entanto, o conceito de acolhimento carece de uma definição mais precisa, um estabelecimento mais específico dos processos e regras que o compõem; não é diferente no caso do conceito de vínculo que também parece estar aglutinado ao conceito de responsabilização. Desse modo, perde-se a dimensão dinâmica e dialética do vínculo como uma relação intersubjetiva entre profissionais e usuários (PICHON-RIVIÈRE, 1995).

O estudo desenvolvido por Coelho e Jorge (2009) apresenta um foco diferenciado, constituindo-se como uma pesquisa de natureza descritiva, com base numa dimensão

qualitativa. O artigo intitulado “Tecnologia das Relações como Dispositivo do Atendimento Humanizado na Atenção Básica à Saúde na Perspectiva do Acesso, do Acolhimento e do Vínculo” é resultado de uma série de entrevistas, semiestruturadas, realizadas pelas autoras com profissionais e usuários de diversas Unidades Básicas de Saúde da Família, com o objetivo de identificar a percepção desses atores quanto aos conceitos de acesso, acolhimento e vínculo.

A concepção de tecnologias leves desenvolvida pelas autoras é também baseada nas produções de Merhy (apud COELHO; JORGE, 2009), bem como, nas concepções de Gonçalves (apud COELHO; JORGE, 2009) em que ambos defendem que a tecnologia não tem apenas desdobramentos materiais, mas também desdobramentos não materiais, no que se refere aos processos de produção em saúde. As autoras convergem com a ideia de que há uma tecnologia das relações que é de caráter leve e difere das demais que são de caráter leve-duras ou duras.

As concepções de acolhimento e de vínculo aparecem de maneiras múltiplas dentro da pesquisa, pois, são apresentadas tanto pelas autoras quanto pelos profissionais e usuários das unidades. A concepção das autoras sobre o acolhimento é expressa na ideia de que este é um recurso tecnológico que propicia a agilidade e a resolutividade dos serviços, na medida em que está centrado em ações acolhedoras que viabilizem condições dos usuários apresentarem suas demandas e receberem os devidos atendimentos e orientações.

Alguns dos profissionais entrevistados por Coelho e Jorge (2009) consideraram que o acolhimento está relacionado à atitude de atender bem os pacientes, de tratar os usuários com respeito. Já os usuários entrevistados consideraram que o acolhimento está relacionado a ser bem recebido e ser atendido no horário estabelecido. No que tange ao conceito de vínculo, tanto profissionais quanto usuários consideraram que este manifesta-se a partir de uma relação de proximidade, confiança e amizade entre profissionais e usuários.

O estudo desenvolvido por Coelho e Jorge (2009) apresenta um panorama interessante da percepção dos trabalhadores da saúde e também dos usuários quanto às tecnologias leves; em suas análises dos dados coletados as autoras identificaram que há uma centralidade na ideia do respeito ao outro como parte dessas tecnologias. As autoras estabelecem uma crítica às condutas mecânicas dentro das instituições de saúde, que acabam por deixar de lado a dimensão humana do atendimento, e argumentam que uma mudança na forma como os usuários são recebidos, na instituição e na ambiência, são cruciais para efetivar os princípios do SUS.

A autora Maria Salete Jorge também desenvolveu, junto com outros autores, novo estudo qualitativo no campo das tecnologias leves, dessa vez na saúde mental. Jorge et al. (2011) desenvolveram uma pesquisa organizada a partir de entrevistas semiestruturadas com profissionais, usuários e familiares do CAPS da cidade de Sobral-CE. A pesquisa foi publicada sob o nome “Promoção da Saúde Mental - Tecnologias do Cuidado: vínculo, acolhimento, co-responsabilização e autonomia” e teve como objetivo identificar a percepção desses sujeitos sociais sobre as categorias de acolhimento, vínculo, co-responsabilização e autonomia.

A compreensão apresentada pelos autores de tecnologias leves pode ser expressa como: “implicadas no ato de estabelecimento das interações intersubjetivas na efetuação dos cuidados em saúde.” (JORGE, et al., 2011, p. 3054). A concepção de acolhimento foi apresentada pelos autores como uma convergência nos discursos dos entrevistados que apontam para “um atendimento de qualidade, [...] tratamento pautado no respeito, no diálogo, na escuta qualificada, [...] estabelecimento de um elo de confiança e de amizade [...].” (JORGE, et al., 2011, p. 3054). A dimensão do vínculo foi apontada por Jorge et al. (2011) como importante para o aspecto terapêutico do tratamento em saúde mental, pois o vínculo se expressa em uma relação de confiança mútua que aproxima o profissional do usuário. Entretanto, alguns usuários entrevistados por Jorge et al. (2011) ressaltaram o aspecto negativo do vínculo, na medida em que gera um processo de dependência.

Uma das constatações cruciais desse estudo é o fato de ter sido identificada uma capacidade dos profissionais da saúde mental de distinguir o que pode ser chamado de triagem daquilo que pode ser considerado como acolhimento. De acordo com Jorge et al. (2011) esse tipo de diferenciação ainda não está presente nos serviços da atenção básica e da atenção primária à saúde. O acolhimento difere da triagem na medida em que é voltado para usuários que já passaram pela triagem primária e foram encaminhados para o serviço com demandas específicas daquele campo de atuação, desse modo esse procedimento é voltado para a troca de informações entre profissionais e usuários e o estabelecimento do plano terapêutico singular.

Masson et al. (2015) em seu estudo de revisão da bibliografia referente às tecnologias leves, convergiram com os demais autores, no sentido de perceberem as tecnologias leves como um instrumento que possibilita a humanização dos serviços e que está orientado por uma lógica de participação social que vai na contracorrente do modelo biomédico e hospitalocêntrico em que a cura da doença é o foco do atendimento e o médico é o centro. Mediante essa definição, Masson et al. (2015) fazem também uma crítica ao modelo

biomédico e enfatizam a importância do acolhimento e da humanização dos serviços de saúde.

A ideia central da pesquisa de Masson et al. (2015) é a de que as tecnologias leves, entendidas como um conjunto de instrumentos que se manifestam a partir do acolhimento e do vínculo, contribuem para uma mudança na lógica estrutural dos serviços a partir do processo de reforma sanitária. Essas tecnologias centralizam o foco das ações no usuário, percebendo-o como protagonista do fazer em saúde. Incentiva uma troca de saberes e experiências entre profissionais, usuários e comunidade que contribui para a prevenção de doenças. No entanto, o autor considera que precisa ainda haver uma melhor caracterização dessas tecnologias.

Os autores propõem uma questão relevante, que é pensar a disputa entre modelos de atenção à saúde diferentes: um centrado no médico e outro centrado nos usuários, estabelecendo argumentos favoráveis ao modelo centrado no usuário como potencializador do projeto proposto pela reforma sanitária a partir das tecnologias das relações.

Muller e Moreno (2013) em seu artigo de revisão sistemática da literatura sobre acolhimento e saúde mental, estabeleceram um recorte de análise da produção dos anos de 2007 a 2012. Assim como os demais autores, Muller e Moreno (2013) também tocam de forma tangencial na temática de reforma psiquiátrica e ressaltam a importância da dimensão relacional do trabalho em saúde como importante para modificar o modelo de atenção, descentralizando da figura do médico o protagonismo e fomentando a autonomia dos sujeitos sociais a partir de trocas de saberes.

As autoras definem conceitualmente o acolhimento como "[...] uma ação técnico-assistencial que presume a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade [...]" (MULLER; MORENO, 2013, p. 124). As pesquisadoras também partem da definição de Merhy (1999) sobre o conceito de tecnologias leves. E por fim, apontam que 7 artigos foram analisados e dois campos da saúde coletiva foram os mais preponderantes em pesquisas com preocupações voltadas para as temáticas do acolhimento e das tecnologias leves e as áreas apontadas foram a saúde mental e a atenção primária.

As considerações críticas de Muller e Moreno (2013) foram as de que o campo da saúde mental demonstra ter melhor domínio da compreensão conceitual das tecnologias leves e das ferramentas acolhimento e vínculo, enquanto a atenção primária está começando gradualmente a desenvolver pesquisas nesse âmbito, havendo ainda uma necessidade de aprimoramento desses conceitos dentro da atenção primária à saúde.

Machado et al. (2010), estabelecem uma discussão conceitual sobre as tecnologias leves, mas considerando as especificidades da atuação do enfermeiro na saúde coletiva. Sendo assim, é interessante observar que a preocupação em aprofundar esses conceitos está presente nas mais diversas áreas que desenvolvem ações na saúde. Aqui, novamente a centralidade do estudo está na atitude de pensar as tecnologias leves como ferramentas de humanização do atendimento, porém, esse artigo especificamente busca discutir algumas das habilidades necessárias ao enfermeiro, bem como, aos demais profissionais de saúde para atuar no atendimento direto aos usuários.

Machado et al. (2010) propõem que a comunicação é a chave do bom funcionamento dos serviços de saúde e que envolve um posicionamento ético em favor da humanização. As tecnologias leves são vistas como divididas em duas dimensões diversas: uma envolve a escuta qualificada, as responsabilizações, a produção das relações e dos vínculos; já a outra dimensão envolve as demandas e necessidades apresentadas pelos usuários e a intervenção e orientação do profissional para atender a demanda. Percebe-se, novamente, a convergência entre tecnologias leves e modificação das relações sociais em prol da humanização e do rompimento com modelos estanques de atenção à saúde. Porém, há ainda uma dificuldade de estabelecer como se organizam e se desdobram esses procedimentos. Não há um processo de síntese sobre quais são e como se manifestam as habilidades comunicacionais, assim como não há um norte de como o profissional pode articular racionalmente seu atendimento a partir da ferramenta acolhimento.

Por fim, Campos (2011) propõe uma reflexão inovadora sobre as tecnologias leves. Em seu artigo, o autor busca estabelecer críticas à perspectiva tecnológica do trabalho em saúde, incluindo as tecnologias leves. Sua proposta é pensar a relação entre teoria e prática na atuação profissional na saúde a partir da crítica da racionalidade tecnológica.

O referido autor considera que a racionalidade tecnológica, aplicada ao campo da saúde, estabelece um movimento contrário ao proposto pela política de humanização, na medida em que institui uma mecanização dos processos de trabalho e, conseqüentemente, a alienação dos profissionais. Para dar respostas ao problema da racionalidade tecnológica, Campos (2011) aponta que existem diferentes tipos de racionalidade, e que a mediação entre teoria e prática não deveria ser guiada pela racionalidade tecnológica, mas sim pela racionalidade da práxis e pela racionalidade artística, pois estas são mais amplas e intuitivas, garantem mais liberdade aos profissionais e estimulam a criatividade.

Campos (2011) não estabelece propriamente uma concepção das tecnologias leves, mas sim, realiza uma crítica ao conceito de Merhy, pois considera que, mesmo que se coloque

a expressão “leve” ao tratarmos de tecnologia, esta continuará sendo guiada pela racionalidade tecnológica que é estanque e leva a um processo de alienação e mecanização do trabalho. Nessa perspectiva, o acolhimento e o vínculo não são processos que devem ser apenas guiados pela racionalidade tecnológica ou por saberes instituídos, devem na verdade ser orientados por uma postura mais livre e criativa que ultrapassa as barreiras da racionalidade instrumental e incorpora a racionalidade da práxis como um fazer que se consolida em ato e considera os sujeitos sociais como autônomos.

A ideia central do artigo de Campos (2011) é a de que a racionalidade tecnológica não é suficiente para viabilizar respostas aos problemas de adequação entre teoria e prática na atuação profissional no campo da saúde coletiva. Desse modo, se essa racionalidade tecnológica é estanque e padroniza os processos de trabalho tornando-os estéreis, não basta, na visão do autor, que se estabeleça um conceito de tecnologia leve, pois esta continuará sendo guiada por esse tipo de racionalidade. Sendo assim, a proposta de Campos (2011) é de que o profissional desenvolva outros tipos de racionalidades que possam qualificar seu exercício profissional complementando aqueles saberes já instituídos e valorizando também a subjetividade e a intuição como guias do trabalho vivo em ato.

O artigo de Campos (2011) estabelece uma provocação interessante para pensarmos o conceito de tecnologias leves e a sua adequação na saúde coletiva, na medida em que indaga se esse tipo específico de tecnologia não estaria também restrito a um tipo de racionalidade mecânica e estanque. O autor propõe que seria mais sensato se fosse utilizada uma abordagem analítico-conceitual para pensarmos os processos de trabalho na saúde, estando guiados pela práxis e pela racionalidade artística que estão mais focadas na criatividade e menos na técnica. Porém, parece haver um equívoco na análise de Campos (2011), se sua abordagem é conceitual-analítica e sua proposta é estabelecer a racionalidade artística, como guia da atuação profissional no campo da saúde, caberia indagar se a própria prática profissional da medicina é uma arte ou está fundada sobre os pilares das ciências médicas enquanto uma tecnologia (que difere da técnica).

Em termos conceituais, parece haver outra contradição no texto de Campos (2011), já que o autor considera que devemos substituir uma conduta técnica por uma conduta artística no trabalho em saúde. É difícil distinguir esses dois conceitos em termos analíticos, se levarmos em consideração a raiz grega do termo técnica, que vem de *téchne* que no idioma grego é o equivalente de arte (CUPANI, 2017; MITCHAM, 1979). Talvez, o ponto fraco da crítica estabelecida por Campos (2011) esteja em sua imprecisa diferenciação entre a natureza

da técnica e da tecnologia, que aparentam ser tomadas como equivalentes na perspectiva de Campos (2011).

Também há de se considerar que a retirada da dimensão racional dos processos de trabalho e a centralização da ação com bases meramente intuitivas e centradas no senso comum profissional, fazem recair, novamente, no problema aqui apontado referente à falta de referenciais que possam esclarecer o profissional sobre *como fazer*. Em outras palavras, trata-se de referenciais que apontem soluções instrumentais de como proceder frente ao usuário, que apresentem tópicos e exemplos de perguntas relevantes para desvelar a realidade da pessoa que está buscando o serviço, de modo que o profissional possa conduzir com mais segurança e de forma mais criteriosa sua intervenção.

É fato que tais procedimentos requerem o desenvolvimento da criatividade e da intuição, porém, tornam-se ineficientes quando feitos apenas por meio de improvisação. Acabam tornando-se processos aleatórios sem uma fundamentação teórica sólida e sem uma ação sistemática e racional, carregada de intencionalidade. Vale lembrar que a tecnologia pressupõe criatividade e inovação.

### 3.3.2 Tecnologias leves no Serviço Social e na Saúde Coletiva: aproximações e peculiaridades

As discussões referentes às tecnologias leves, o acolhimento e o vínculo, estão presentes nas duas áreas de conhecimento aqui abordadas. Ao analisar a produção teórica tanto do Serviço Social quanto da Saúde Coletiva percebe-se que existem aproximações e convergências, ao mesmo tempo em que existem também peculiaridades na forma de cada uma das áreas abordar esses conceitos.

Nos artigos selecionados, percebe-se que há uma aproximação das duas áreas na compreensão das tecnologias leves, especialmente o acolhimento, como dimensão central do atendimento que tem o potencial de reorganizar os serviços e de romper com o modelo centrado somente no tratamento de enfermidades. Nessa visão, as tecnologias leves tornam-se cruciais para a modificação do modelo de atenção à saúde. Trata-se de uma dimensão do trabalho que envolve as relações humanas por meio das quais busca-se garantir a participação e o protagonismo dos usuários, representando uma troca de saberes e de intersubjetividades entre profissionais e usuários.

A natureza dos estudos desenvolvidos por ambas as áreas é similar, ambas desenvolvem pesquisas de revisão bibliográfica e de pesquisa qualitativa. Há também um apontamento convergente no sentido de identificar a necessidade de conceituar e caracterizar

melhor os procedimentos que são parte dessa dimensão interventiva, principalmente o acolhimento, que tem sido guiado por noções superficiais e de senso comum.

É notório, nas produções próprias do Serviço Social, a utilização de referenciais específicos do âmbito da Saúde Coletiva, indo numa direção multiprofissional na forma de pensar o acolhimento. Também nota-se que é unânime, nos artigos apontados, a realização de citações tanto diretas quanto indiretas dos artigos de Merhy, demonstrando a relevância da perspectiva defendida pelo autor de que existe um aspecto do trabalho em saúde que é de característica "leve", que se produz no atendimento direto ao usuário.

No entanto, vê-se também que há o estabelecimento de críticas a essa perspectiva tecnológica do trabalho em saúde, a exemplo, do artigo de Campos<sup>10</sup> (2011) que realiza uma crítica sólida, tanto ao conceito de tecnologias leves quanto à racionalidade tecnológica. Campos (2011) parece considerar que a racionalidade tecnológica e a própria tecnologia não dependem da ação e do arbítrio humano para sua criação e utilização, como se essa tecnologia tivesse uma essência própria e independente que torna os processos de trabalho estanques, de acordo com a perspectiva substantivista da tecnologia, que foi abordada anteriormente. Já foram demonstrados aqui alguns dos autores que fazem a crítica ao substantivismo, que apresentam a dimensão social da tecnologia e que a própria racionalidade tecnológica pode ser guiada em outras direções como no caso do construtivismo social da tecnologia proposto por Feenberg (1999).

Há de se considerar também os distanciamentos e as peculiaridades que se apresentam na abordagem das duas áreas sobre as tecnologias leves. Percebe-se que, enquanto os pesquisadores da Saúde Coletiva consideram que o acolhimento está mais restrito às políticas de saúde, os pesquisadores do Serviço Social apontam que esse procedimento se estende às demais políticas, tornando-se parte importante da intervenção profissional do Assistente Social nas mais diversas políticas em que este profissional atua, como assistência social, habitação, educação, poder judiciário, segurança pública, entre outras.

Desse modo há uma peculiaridade na forma como esse profissional desenvolve esse procedimento. Essa peculiaridade está na forma como esse profissional direciona sua escuta qualificada e sua abordagem, buscando compreender os aspectos e condicionantes sociais e o histórico da vida dos sujeitos, que interfere diretamente na sua saúde. Há também o

---

<sup>10</sup> Para além da crítica desenvolvida por Campos (2011), há também a perspectiva defendida por Mendes (2011, p. 99) de que a atenção básica oferece serviços de "baixa densidade tecnológica", o que acaba por colocar em dúvida se procedimentos como o acolhimento, podem ser de fato entendidos como parte de uma dimensão tecnológica do trabalho na atenção básica.

apontamento do acolhimento como um momento de levantamento de demandas e informações que subsidiem a tomada de decisões e de possíveis intervenções.

Um aspecto importante a ser considerado, em alguns casos, é o de que a eficácia e a efetividade das ações na política de saúde não se estabelecem apenas a partir da realização do acolhimento isoladamente. Acreditar que o acolhimento vai responder a todas as demandas provenientes dos usuários e dos processos de trabalho, pode ser um grande equívoco, o que não retira a importância conceitual e metodológica dessa ferramenta, pois trata-se de um procedimento que é a porta de entrada dos usuários nos serviços de saúde (CHUPEL; MIOTO, 2015).

Diante da questão que se coloca tanto na produção do Serviço Social, quanto na produção da saúde coletiva de que é preciso uma melhor caracterização metodológica do acolhimento, percebe-se que, apesar do apontamento dessa lacuna, nenhum dos artigos analisados apresenta especificamente uma direção ou um norte de *como fazer* esse procedimento, aponta-se uma lacuna e uma escassez na produção teórica, mas não há a apresentação de possíveis respostas a essa lacuna.

Desse modo, com o objetivo de contribuir para os estudos aqui analisados e de tentar trazer algumas possibilidades de caracterização desses processos de trabalho, serão apresentados, no capítulo que se segue, os resultados das ações desenvolvidas no estágio curricular obrigatório, especificamente, a partir do projeto de intervenção realizado no CAPS-ad: "Caminhos do Sol" intitulado: "Acolhimento em Saúde Mental: Como Fazer?" que buscou desenvolver, juntamente com a equipe, um processo de capacitação quanto ao acolhimento, com o foco em possíveis estratégias e sugestões que possam ajudar os profissionais e os estagiários das diversas áreas de atuação a desenvolver o acolhimento com maior segurança teórica e metodológica.

#### **4 A CONSTRUÇÃO DAS TECNOLOGIAS LEVES NO CAPS-AD CAMINHOS DO SOL**

O estágio curricular obrigatório é uma etapa crucial da formação profissional. A experiência de estágio vai muito além do aspecto de ser um simples requisito para formação profissional. Isso se deve ao fato de que tal momento representa o desenvolvimento e amadurecimento profissional do estudante de Serviço Social, no sentido de que é, no período de estágio, em que esse estudante irá desenvolver suas reflexões teórico-práticas, aproximando os conhecimentos dos quais ele se apropriou no meio acadêmico com a realidade cotidiana do fazer profissional da instituição na qual se insere como estagiário.

No curso de graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), o estágio está dividido em dois níveis, cada nível se realiza durante um semestre letivo. O primeiro nível representa o contato inicial do estudante com a instituição e com o trabalho do Assistente Social. É nesse primeiro momento que o estagiário deve observar como são desenvolvidos os processos de trabalho e a partir disso, identificar uma possível demanda na qual possa atuar por meio do projeto de intervenção. O segundo nível de estágio corresponde à aplicação do projeto de intervenção e à análise dos resultados obtidos.

Durante o período de estágio no CAPS-ad: “Caminhos do Sol” deparamo-nos com inúmeras situações de processos de trabalho voltados para o trabalho direto com os usuários, demonstrando a importância do âmbito relacional. A alta demanda presente no cotidiano profissional da instituição, fez com que procedimentos como o acolhimento e o recolhimento de usuários se tornasse parte fundamental do trabalho nessa unidade. Foi diante dessa situação de alta demanda que começaram a surgir as nossas primeiras reflexões referentes ao “como fazer” de alguns processos de trabalho propriamente voltados aos usuários. Em busca de qualificar as ações desenvolvidas, começamos a buscar subsídios teóricos tanto na área de Serviço Social quanto na Saúde Coletiva que pudessem apontar uma direção de como conduzir tais procedimentos de trabalho.

A partir dessa primeira busca por referenciais é que identificamos a escassez das produções específicas sobre acolhimento na área do Serviço Social. Os poucos estudos aos quais tivemos acesso nesse momento do estágio, também convergiam no sentido de apontar a lacuna nessa dimensão interventiva. Foi também nesse momento que tivemos contato com o conceito de tecnologias leves e este enfoque que busca trazer a dimensão do trabalho vivo em ato e suas peculiaridades (MEHRY, 2000).

Nasceu, então, a proposta de projeto de intervenção chamada “Acolhimento em Saúde Mental: Como Fazer?”, um projeto que estava voltado à capacitação tanto de profissionais quanto de futuros estagiários sobre a importância do acolhimento. Esse projeto foi desenvolvido com o objetivo de identificar, a partir da realização de diversos acolhimentos e reacolhimentos, alguns saberes e estratégias que pudessem servir como um guia teórico-prático para que esses profissionais e estagiários pudessem ter um norte ao realizar os acolhimentos na instituição. O produto desse processo de identificação de saberes foi um material didático pedagógico que foi apresentado para a equipe do CAPS em forma de capacitação.

Sendo assim, a proposta desse capítulo é estabelecer uma relação entre o debate das tecnologias leves e as ações desenvolvidas no projeto de intervenção. Desse modo, é necessário abordar uma breve contextualização histórica da política de saúde mental, levando em conta as especificidades do trabalho com pessoas com transtornos mentais decorrentes do uso de substâncias psicoativas. Além desse histórico, há também uma breve caracterização de como está estruturado o CAPS e como funciona o trabalho nessa unidade de saúde. E, por fim, apresentamos como foi desenvolvido o projeto de intervenção e os seus resultados, fechando com a reflexão referente às aproximações do projeto com o debate das tecnologias leves, do acolhimento e do vínculo.

#### 4.1 A POLÍTICA DE SAÚDE MENTAL NO BRASIL E A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL

Para que possamos desenvolver uma reflexão-crítica e uma descrição sistemática de como se deu o desenrolar do estágio curricular obrigatório e da aplicação do projeto de intervenção, cabe que façamos, inicialmente, uma contextualização histórico-crítica da política na qual o campo de estágio está inserido.

Os movimentos de reforma psiquiátrica tiveram seu início no Brasil a partir da década de 1980. A mobilização social por trás desses movimentos e as suas reivindicações são voltadas pela busca de formas de tratamento mais humanizadas às pessoas com transtornos mentais, questionando o modelo anteriormente vigente, pautado, apenas, na internação e no isolamento dessas pessoas, muitas vezes agravando seus transtornos. Esse movimento acabou por ganhar força e diversas mudanças ocorreram no âmbito das políticas públicas e das instituições responsáveis por atender esse tipo de demanda. Segundo Bisneto (2011, p. 36) "No início dos anos 1990 as conquistas do Movimento de Reforma Psiquiátrica permitiram a

expansão de serviços psiquiátricos alternativos através da contratação ou financiamento de atendimentos não-manicomial". Essas formas alternativas de atendimento vão dar origem aos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), regulamentados pela Portaria Nº 336/2002 e pela Lei Nº 10.126/2001, que dispõe sobre os direitos das pessoas com transtornos mentais.

O Serviço Social no Brasil terá uma inserção tardia no âmbito da saúde mental, sua inserção inicia na década de 1970, ao contrário do Serviço Social norte-americano que esteve inserido na saúde mental logo em sua gênese (BISNETO, 2011).

A inserção do Serviço Social, nesse campo de atuação, demonstra que esse profissional tornou-se socialmente necessário no trabalho em saúde mental, na medida em que, através de seus conhecimentos referentes às políticas sociais e com o seu projeto ético-político de transformação da realidade social garantem melhores respostas às demandas apresentadas por esse tipo de público. Pois, juntamente com o transtorno mental, há sempre uma gama de aspectos sociais que contribuem para a manutenção desse processo de adoecimento. Essa inserção também se deve a uma mudança de visão sobre o próprio conceito de saúde em nível internacional, que deixou de ser apenas visto pelo viés médico como ausência de enfermidades e passou a ser visto a partir de um conjunto de fatores biopsicossociais que envolvem inclusive o acesso ao lazer, ao estabelecimento de vínculos sociais e comunitários e à participação social. (BISNETO, 2011).

No tocante às drogas e ao tratamento de dependentes químicos, o movimento não foi diferente, também ocorreram uma série de mobilizações na busca pela descriminalização dos usuários de drogas. Uma série de seminários e encontros nacionais e internacionais começaram a ocorrer para discutir a temática das drogas e para articular novas respostas e políticas que abarcassem essa questão. Até o ano de 1998, o Brasil não contava com nenhuma legislação específica que tratasse das drogas. Nesse mesmo ano foi realizado em Nova York a XX Assembleia Geral das Nações Unidas, na qual foi discutida essa pauta e como fruto desse evento criou-se no Brasil a chamada Secretaria Nacional Antidrogas (SENAD), bem como a Política Nacional Antidrogas (PNAD), que somente veio a ser aprovada no ano de 2002, por meio do Decreto nº 4.345. (BRASIL, 2009a).

Com o avanço nas discussões referentes a essa temática, no ano de 2004, foi realizada outra série de seminários e eventos nos três níveis de gestão governamental para discutir o tema e mudou-se a nomenclatura "antidrogas" para "sobre drogas", justamente na busca por tentar diferenciar o usuário de substâncias daqueles que produzem e vendem as substâncias, na tentativa de afastar do usuário o estigma de criminoso.

Ainda no ano de 2004, foi realizado o Fórum Nacional Sobre Drogas, no qual foram propostas novas mudanças na política sobre drogas, de modo que ela visasse à prevenção, o tratamento e à recuperação, além da reinserção social, por meio da redução de danos e de novos estudos referentes à questão da dependência química. Porém, somente no ano de 2006, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva foi aprovada a nova legislação, dando origem à Lei Nº 11.343/06 que estabelecia, como base, a articulação de políticas em prol da prevenção e do tratamento ao uso de drogas. Essa lei não tornava lícito o uso de substâncias, mas diferenciava o usuário de drogas dos traficantes, direcionando ações sócio-educativas aos usuários e penas mais rígidas aos traficantes de drogas.

No Serviço Social, as produções acadêmicas e as discussões referentes à dependência química estão voltadas a apontar a contradição existente entre tratamento versus criminalização. Lima et al (2015), debruçaram-se sobre essa contradição presente na política sobre drogas no artigo intitulado "Políticas Sociais Sobre Drogas: um objeto para o Serviço Social brasileiro". No artigo as autoras apontam que, por mais que se tenha, de um lado, uma série de ações voltadas para redução de danos e para o tratamento e a prevenção ao uso de drogas, de outro lado, existe um movimento pautado na criminalização e no julgamento moral do uso de drogas. Essa relação contraditória e conflituosa tem se estendido desde o início da discussão sobre o tema e, como consequência, tem-se um movimento que é de avanços, mas também de retrocessos no que tange à política sobre drogas em nível global.

Lima et al (2015), trazem em seu artigo outra reflexão importante, que vai na direção de pensar o trabalho profissional frente à dependência química como pautado pelos princípios do projeto ético-político de emancipação social. As autoras iniciam a reflexão tratando do histórico das drogas. Apontam sua significação "mágica" para algumas tribos, bem como, a utilização de substâncias em formatos naturais, retirados da própria natureza, como a *Cannabis*. Destacam a cultura de mercado que viria a se formar no século XVIII e a revolução industrial do século XIX, que veio a alterar a forma de produção das substâncias. Essas perderam seu caráter mágico e adquiriram caráter de mercadoria, passando por processos de trabalho cada vez mais complexos que modificavam a natureza das substâncias, em alguns casos transformadas em produtos artificiais.

Pensar as Substâncias Psicoativas (SPAs) como mercadorias que possuem valor tanto de uso quanto de troca, muda completamente a percepção de como devemos lidar com o problema, pois faz-nos refletir sobre o fato dessas SPAs atenderem a uma determinada necessidade humana (valor de uso), necessidade essa que está voltada a uma busca pelo alívio das dores, pelo prazer ou até mesmo consolo. As autoras terminam o artigo problematizando

essa questão das drogas como mercadorias e as respostas apontadas pelas políticas públicas no Brasil que, por vezes, são de caráter repressivo e buscam a internação forçada dos usuários, em detrimento da lógica da redução de danos e da criação de espaços de lazer e convivência para a população. É a partir dessa contextualização que situaremos o Centro de Atenção Psicossocial “Caminhos do Sol”.

#### 4.2 O CAPS-AD CAMINHOS DO SOL

O Centro de Atenção Psicossocial Caminhos do Sol é um CAPS de nível II, especializado no atendimento de pessoas que fazem uso de psicoativos. Conforme a Portaria Nº 336 de 2002, os CAPS II devem ser serviços "com capacidade operacional para atendimento em municípios com população entre 70.000 e 200.000 habitantes" (BRASIL, 2002). Nesse sentido, os CAPS podem ser especializados em um tipo específico de atendimento, organizado a partir do território.

O CAPS Caminhos do Sol é uma instituição pública que teve sua homologação aprovada em 2002, iniciando suas atividades no ano de 2003, fruto de uma parceria entre a tríade do governo federal, estadual e municipal. As três esferas de governo são responsáveis pela garantia de condições de funcionamento da instituição, bem como, a fiscalização dos serviços prestados.

É importante ressaltar que a criação da instituição é um resultado de um esforço mútuo de profissionais de saúde do município. Sua criação foi aprovada inicialmente no Conselho Municipal de Saúde, para posteriormente ser aprovado na Câmara de Vereadores, na Secretaria Estadual de Saúde e na esfera federal. O objetivo da instituição é prestar atendimento especializado em saúde mental destinado a pessoas com transtornos mentais decorrentes do uso abusivo ou compulsivo de substâncias psicoativas. O atendimento deve preconizar uma assistência humanizada e não hospitalocêntrica, funcionando como um serviço de acompanhamento alternativo amparado nos pressupostos da reforma psiquiátrica e da luta antimanicomial.

A organização da instituição segue as normativas apresentadas na Portaria Nº 336, funcionando das 8:00 às 18:00 horas, com um turno alternativo nas terças-feiras, quando ocorre o grupo de familiares coordenado pelo assistente social que vai das 19:00 às 20:00 horas. O CAPS presta os seguintes serviços: atendimento individual; atendimento em grupos; oficinas terapêuticas; visitas domiciliares; atendimento à família; viabiliza refeições para usuários que permaneçam um turno superior a 4 horas na instituição, bem como, realizam-se

encaminhamentos de documentos e atendimentos relacionados à viabilização de leitos para internação, quando solicitado. (BRASIL, 2002). O tratamento é oferecido pela instituição a partir de três categorias: intensivo (o usuário mantém a frequência diária na instituição), semi-intensivo (o usuário mantém uma frequência de duas a três vezes por semana na instituição) e não-intensivo (o usuário participa uma vez por semana ou a cada quinze dias para acompanhamento psiquiátrico).

Os atendimentos individuais são realizados utilizando o acolhimento como instrumental, sendo atribuição de todos os profissionais que compõem a equipe. Geralmente, realizam-se atendimentos individuais com a participação de dois profissionais de áreas técnicas diferentes, para que se tenha uma percepção mais ampla das demandas apresentadas pelos usuários (alguns atendimentos individuais são realizados pelos profissionais de psicologia, pois são mais voltados para um processo de escuta terapêutica; outros atendimentos são realizados pelos profissionais da psiquiatria, individualmente, para prescrição medicamentosa). O Assistente Social também realiza atendimentos individuais, mediante à solicitação dos usuários. Tais atendimentos são realizados no sentido de esclarecer os usuários quanto às informações referentes ao acesso aos direitos sociais e aos benefícios da assistência social (não-contributivos) ou da previdência social (contributivos).

Os atendimentos grupais são coordenados por dois profissionais de áreas técnicas diferentes, como por exemplo, o grupo de familiares que é coordenado pelo Assistente Social, juntamente com a psicóloga. São realizados grupos de escuta, diálogo e socialização. Também são realizadas oficinas terapêuticas como a oficina de artesanato e a oficina de mosaico. Realiza-se ainda o grupo "Fundo de Quintal" que trabalha com os usuários a agricultura familiar e o cultivo de plantas. Os atendimentos grupais são muito importantes para o processo de reabilitação psicossocial dos usuários na medida em que:

No contexto do Movimento de Reforma Psiquiátrica a atuação profissional é orientada para o atendimento em grupos, pois suas concepções podem reforçar a reinserção social e a reabilitação psicossocial. Há uma grande quantidade de oficinas e atividades grupais nas organizações psiquiátricas que aderiram à desinstitucionalização da loucura. (BISNETO, 2011, p. 54 - 55).

A instituição conta com uma equipe multiprofissional que é composta por: Assistente Social, médica especializada em psiquiatria, médica clínica geral, psicólogas, enfermeira, técnica de enfermagem, profissional técnica redutora de danos, fisioterapeuta, recepcionista, técnica auxiliar administrativa, auxiliar de limpeza. Também conta com a participação de residentes do Serviço Social, da Psicologia, da Enfermagem e da Psiquiatria. São realizadas reuniões de equipe multiprofissional todas as segundas-feiras das 8:00 ao 12:00, nessas

reuniões os profissionais dialogam sobre os atendimentos que requerem uma atuação interdisciplinar e buscam soluções em conjunto para dinamizar e melhorar o serviço. As reuniões são registradas em atas que são assinadas pelos profissionais da equipe presentes.

O atendimento da população usuária acontece a partir da lógica do trabalho em rede. A instituição busca estabelecer um atendimento conjunto com as unidades básicas de saúde do território da qual é responsável, além de realizar atividades conjuntas com os outros CAPS do município. Quando necessário, os usuários são encaminhados para comunidades terapêuticas, fazendas e leitos de internação, tanto no Hospital Casa de Saúde, quanto em outras instituições da região que proporcionam leitos de internação, além disso, existe um trabalho conjunto entre o núcleo do Serviço Social do CAPS, com as instituições que compõem a seguridade social do município como Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Secretaria do Desenvolvimento Social e Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

#### 4.3 A DIMENSÃO DO ACOLHIMENTO NAS TECNOLOGIAS LEVES: O PROJETO DE INTERVENÇÃO

Para a realização dos atendimentos individuais no CAPS, utiliza-se, como instrumental no primeiro momento, o acolhimento, sendo a sua realização uma atribuição de todos os profissionais que compõem a equipe. Este instrumental é fundamental para a adesão do usuário no tratamento, além de ser importante como prática de atendimento humanizado, de acordo com a Lei Nº 10.216/2001 que dispõe sobre os direitos da pessoa portadora de transtornos mentais: Art. 2º "II - ser tratada com humanidade e respeito e no interesse exclusivo de beneficiar sua saúde, visando alcançar sua recuperação pela inserção na família, no trabalho e na comunidade." (BRASIL, 2001).

Sendo assim, o projeto de intervenção intitulado "Acolhimento em Saúde mental: Como Fazer?", foi voltado para ações de capacitação da equipe de profissionais, residentes e estagiários (profissionais em formação), quanto aos procedimentos técnicos que compõem o processo de acolhimento e recolhimento dos usuários no CAPS II ad: Caminhos do Sol. Por meio do projeto, buscou-se dar uma contribuição para o processo de formação dos futuros estagiários e residentes que venham a compor a equipe, tornando sua inserção inicial na instituição mais qualificada e facilitando sua compreensão quanto a este instrumental de trabalho, que constitui uma das principais demandas do serviço.

Todos os profissionais na instituição são responsáveis pela realização dos acolhimentos e recolhimentos de usuários que chegam ao serviço pela primeira vez ou que retornam depois de um longo tempo sem frequentar a instituição, envolvendo uma ação conjunta para repensar seu projeto terapêutico singular. O processo de estágio exige do acadêmico uma capacidade de articular criticamente a teoria e a prática. Geralmente, ao chegar na instituição, o estagiário depara-se com um contexto diverso daquele que estava acostumando a vivenciar anteriormente. No caso específico do CAPS Caminhos do Sol, uma das maiores dificuldades para os estagiários é compreender como se desenvolvem os procedimentos técnicos que compõem o acolhimento em saúde mental, essa insegurança frente ao "como fazer" constitui-se como uma possibilidade de intervenção.

Pensando no sentido da formação e da qualificação profissional foi possível desenvolver ações no ambiente institucional que visavam a garantir uma compreensão mais dinâmica de como funcionam os processos de acolhimento e recolhimento, garantindo aos estagiários e também aos demais profissionais, ferramentas didático-pedagógicas que tornam suas ações mais claras e melhor direcionadas, principalmente no momento inicial do estágio, quando o estagiário encontra-se confuso com os primeiros contatos com o campo de estágio, também servindo como um projeto importante no incentivo da formação continuada dos profissionais.

O código de ética da profissão pressupõe que o profissional assuma um: "Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional". (CFESS, 2012, p. 24). Para além de determinação do código de ética da profissão, os parâmetros de atuação de Assistentes Sociais na política de saúde estabelecem que cabe aos profissionais:

[...] organizar, normatizar e sistematizar o cotidiano do trabalho profissional por meio da criação e implementação de protocolos e rotinas de ação; [...] formular estratégias de intervenção profissional e subsidiar a equipe de saúde quanto as informações sociais dos usuários por meio do registro no prontuário único, resguardadas as informações sigilosas que devem ser registradas em material de uso exclusivo do Serviço Social; (CFESS, 2010, p. 45).

Tendo em vista a escassez de produção acadêmica no Serviço Social, referente aos processos e procedimentos técnicos da profissão, que possam garantir um melhor direcionamento das ações, viabilizando aos profissionais ferramentas úteis que os orientem na hora de agir, a proposta do projeto foi estabelecer uma sistematização dos conhecimentos técnico-operativos dos profissionais da instituição referente ao acolhimento dos usuários, a partir da realização e observação de acolhimentos, de modo a desenvolver um material

didático-pedagógico que serviu como ferramenta de capacitação e fortalecimento das ações profissionais.

O acolhimento é parte essencial do serviço, pois é nele que se estabelecem os vínculos entre a equipe de profissionais, os usuários e seus familiares. É no momento do acolhimento que o profissional tem um contato mais direto com a história de vida dos sujeitos sociais e a partir desse contato pensa possibilidades de ação e de tratamento, apresentando como é estruturado o serviço para o usuário e pensando conjuntamente com esse sujeito a melhor forma em que pode ser desenvolvido seu tratamento e seu plano terapêutico.

O objetivo geral do projeto de intervenção era realizar a capacitação da equipe, tanto de profissionais quanto de estagiários, referente aos processos que compõem o acolhimento e o recolhimento dos usuários, com vistas a dinamizar as ações e qualificar a atuação dos futuros estagiários que venham a integrar a equipe. Os objetivos específicos do projeto eram os seguintes:

Realizar 10 acolhimentos ou recolhimentos a usuários que estejam chegando pela primeira vez ao serviço, ou que estejam retornando após longo tempo sem frequentar o CAPS; Elaborar 50 folders de capacitação referente ao acolhimento, com base nos acolhimentos realizados/observados; Realizar capacitação e apresentar material para os profissionais na reunião de equipe.

O momento inicial da aplicação do projeto constituiu-se em uma articulação entre estagiário e supervisor de campo para fazermos parte do plantão de acolhimento nas quintas-feiras na parte da manhã e da tarde. Ficamos responsáveis por fazer os acolhimentos que estivessem marcados das 9:30 às 10:00 pela manhã e das 16:30 às 17:00 à tarde. No decorrer do desenvolvimento das atividades foram realizados 26 atendimentos entre acolhimentos iniciais e recolhimentos de usuários que estavam retornando ao CAPS após um período de interrupção do tratamento. A partir desses atendimentos e das supervisões acadêmicas e de campo conseguimos gradualmente desenvolver algumas habilidades na realização desse tipo de atendimento.

Como referencial teórico utilizamos como apoio os artigos de Jorge Solla (2005), além da obra de Maria de Fátima Matos Cardoso (2008) e o material desenvolvido pelo Ministério da Saúde para o curso "SUPERA". Como produto resultante desses atendimentos, desenvolvemos um folder de capacitação com algumas estratégias e dicas que sistematizam essa prática profissional (vide ANEXO II).

É importante ressaltar que o acolhimento desenvolvido no CAPS Caminhos do Sol é realizado tendo, como base, uma ficha de acolhimento que foi elaborada pelos profissionais

da instituição e está estruturada com perguntas que visam a captar informações importantes para a atuação das diversas áreas técnicas de profissionais que atuam na instituição. Entendemos que essa ficha de acolhimento é um instrumental importante para o levantamento de informações, mas apenas esse instrumental isoladamente não é suficiente para promover uma reflexão mais específica de "como fazer" esse procedimento.

Por esse motivo desenvolvemos o folder aqui apresentado. A lógica que é pano de fundo desse material difere dessa ficha de acolhimento, pois está voltada a apresentar algumas sugestões e estratégias específicas de como iniciar esse atendimento, em que tipo de local deve ser realizado e quais pressupostos devem guiar essa entrevista entre profissional e usuário, considerando as particularidades da instituição e o foco no público de pessoas com transtornos mentais decorrentes do uso abusivo de substâncias químicas.

A elaboração do folder é resultado da articulação entre as experiências adquiridas a partir da empiria e da realização desses acolhimentos e reacolhimentos. Também resultou do diálogo com os profissionais e o levantamento de sugestões e estratégias do que eles percebiam como aspectos relevantes e capazes de qualificar e dinamizar esse tipo de atendimento. Além disso, tomamos como base referenciais teórico-conceituais e autores que trabalham com a caracterização do acolhimento.

Dentro desses referenciais, apresenta-se, como uma contribuição importante para o trabalho, o material de capacitação desenvolvido pelo curso "SUPERA", promovido pelo Ministério da Saúde. Esse material é importante, pois está voltado à capacitação de profissionais que trabalham especificamente com o público de usuários de substâncias psicoativas, e está dividido em diferentes módulos que apresentam alguns sistemas de detecção de uso abusivo ou dependência química que podem ser incorporados no acolhimento. O destaque apresentado por esse material está na busca que o profissional deve desenvolver no sentido de compreender o histórico de uso das substâncias por parte do usuário.

Nesse material são destacadas algumas perguntas importantes que o profissional pode fazer ao usuário nessa primeira abordagem, como por exemplo, perguntar quando e como foi a primeira vez que esse usuário fez uso da substância, como esse uso de substâncias é feito e com que frequência. Essas perguntas são importantes porque podem apresentar aos profissionais um panorama de como é o comportamento daquele usuário em relação à substância, identificando se é uma relação de uso abusivo ou de dependência química e, assim, agregando possibilidades de tratamento mais precisas de acordo com essas particularidades do usuário.

Cardoso (2008), autora do Serviço Social, também traz contribuições importantes que foram incorporadas na realização dos acolhimentos como parte do projeto de intervenção, bem como, do material desenvolvido. A autora traz uma série de sugestões importantes para a realização da entrevista social que se aplicam ao procedimento do acolhimento como, por exemplo, a importância da ambiência e da realização dessa entrevista em um ambiente confortável para o usuário trazer as informações com garantia de sigilo. Cardoso (2008) ressalta a importância do profissional conhecer e organizar previamente a sala onde a entrevista ou o acolhimento serão realizados, também frisa a importância da escuta qualificada e da observação sensível como fundamentais para o atendimento.

A contribuição do artigo de Jorge Solla (2005), para o desenvolvimento desse material, está na centralidade que o autor estabelece na discussão conceitual do acolhimento, como procedimento, que centraliza o atendimento na figura do usuário do serviço de saúde. Trata-se de um procedimento que deve estar orientado para a compreensão dos sujeitos por completo, levando em conta a dimensão histórica da vida dos usuários.

Sendo assim, a integração entre as experiências empíricas de acolhimento, a troca de informações e saberes com os profissionais da instituição e a consulta de referenciais bibliográficos permitiram o desenvolvimento do folder e, posteriormente, a apresentação desse material para equipe do CAPS no formato de capacitação, buscando conscientizar esses profissionais da importância da sistematização desses procedimentos em vistas a garantir um norteamento, tanto aos estagiários, quanto aos profissionais que estão se inserindo pela primeira vez na instituição e têm dúvidas de como conduzir os procedimentos que são parte da dimensão relacional, terreno das tecnologias leves.

Desse modo, podemos constatar que o projeto de intervenção apresenta algumas contribuições diante da lacuna que está presente na produção teórica voltada à dimensão interventiva. Também aproxima-se do debate que, aqui desenvolveu-se, sobre as tecnologias leves, no sentido de demonstrar que procedimentos, como o acolhimento, demandam do profissional um conjunto de habilidades de comunicação, de escuta qualificada e de observação sensível, além de demandarem do profissional uma articulação racional de como conduzir esses atendimentos, articulação essa que se estabelece a partir da mobilização de saberes bem estruturados.

É possível constatar, também, que as tecnologias leves podem ser vistas como parte de um sistema tecnológico como destaca Dusek (2009), na medida em que são uma articulação entre a dimensão tecnológica das ferramentas objetivas (tecnologias duras) e das regras de condução dos procedimentos (tecnologias leve-duras). As tecnologias leves dependem

especificamente da construção das relações humanas a partir do trabalho vivo em ato (MERHY, 2000), ou seja, requerem a ação humana para que possam funcionar. Por meio das tecnologias leves, os profissionais mobilizam um sistema composto por regras que carrega certa intencionalidade. No caso do Assistente Social, especificamente, esta finalidade é a de conhecer os usuários, entender os motivos pelos quais o levaram a buscar o serviço, quais as demandas e necessidades que são colocadas por esse sujeito e como articular, de forma democrática e participativa, ações que garantam a satisfação dessas demandas e a efetividade do tratamento.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, partiu-se da problemática da escassez da produção teórica referente à dimensão interventiva, situando as dificuldades ocasionadas por essa lacuna. Foram abordadas as tecnologias leves, como alternativa para ampliação desse debate no que diz respeito ao aprofundamento conceitual e teórico dos procedimentos de trabalho centrados na relação profissional-usuário. A proposta foi analisar a adequação desse conceito, tanto no Serviço Social, quanto na Saúde Coletiva, apontando as peculiaridades nas concepções de acolhimento e vínculo presentes em ambas às áreas. Para tanto, realizou-se um estudo teórico-bibliográfico que teve como base artigos de revistas.

A discussão partiu de referenciais mais amplos sobre a tecnologia, pensada sob dois vieses, primeiramente como fenômeno social e político e, posteriormente, como conhecimento. Apresentaram-se brevemente algumas das tendências dos estudos da tecnologia, na busca por desmistificar a percepção de que a tecnologia está reduzida somente ao nível dos objetos físicos. Desse modo, abordou-se também a discussão analítica e epistemológica da tecnologia, buscando entender quais são os seus atributos e as diferenças da tecnologia, da técnica e da ciência. Constatou-se a partir da abordagem de Mario Bunge (1985), que a tecnologia consiste na criação de artefatos ou na alteração de sistemas a partir de conhecimentos sólidos e bem estruturados.

Posteriormente, analisou-se a adequação do conceito de tecnologias leves. Observou-se a partir de Mehry (2000), que esse conceito diz respeito a uma dimensão específica do trabalho em saúde, que se refere às relações humanas. Refletiu-se sobre esse conceito aproximando-o das demais tecnologias da saúde: duras e leve-duras. Essas tecnologias fornecem o substrato teórico para o desenvolvimento das tecnologias leves. Trata-se da dialética entre a captura do trabalho vivo em ato e as possibilidades de inovação e criação que se dão também como uma dimensão constitutiva das tecnologias. Mesmo que sejam observadas de forma independente das demais categorias tecnológicas (duras e leve-duras), as tecnologias leves podem, de fato, ser consideradas tecnologias e ultrapassam a noção de técnica, pois supõem saberes teórico-conceituais, como os de acolhimento e vínculo, habilidades sensório-motrizas, como a escuta e a observação, além de sugestões e regras para viabilizar os procedimentos.

Entretanto, a leveza dessas tecnologias, ao mesmo tempo em que lhes permite uma abertura para trocas de saberes com os usuários e a construção de alternativas participativas e criativas para solução de demandas, também possibilita com que tais tecnologias sejam

tendencialmente, mais propensas a serem mobilizadas a partir do imediatismo e do senso comum. Assim, identificou-se que as tecnologias leves são permeadas por peculiaridades que dizem respeito às habilidades específicas do campo das relações humanas e do trabalho vivo em ato. Essas peculiaridades se manifestam num tipo específico de intencionalidade que deve orientar o desenvolvimento dessas relações, num conjunto de regras específicas de proceder diante do usuário, com base em saberes estruturados e no ordenamento racional das ações que ultrapassam a simples improvisação e às visões de senso comum de que o acolhimento se restringe ao "receber bem os usuários".

Percebeu-se, a partir do levantamento bibliográfico, que tanto o Serviço Social quanto a saúde coletiva demonstram a importância das tecnologias leves e do acolhimento, como fundamentais para a mudança na lógica do modelo técnico-assistencial em saúde, a reorganização dos serviços de saúde e o rompimento com o modelo médico centrado. Constatou-se que ambas as áreas consideram que as tecnologias leves contribuem para a humanização do atendimento e para garantia da centralidade da abordagem no usuário do serviço, aproximando essas tecnologias das propostas estabelecidas pela Política Nacional de Humanização do SUS. Embora sejam tensionadas por distintos saberes e por diferentes projetos éticos-políticos, as tecnologias leves, como estratégia de reorganização do sistema de saúde, formam parte de um sistema tecnológico, potencialmente contra-hegemônico.

No sentido das peculiaridades de cada área, identificou-se que o acolhimento no Serviço Social é um procedimento que se estende para a atuação profissional em outras políticas sociais como, por exemplo, a política de assistência social e, em outras esferas do trabalho do Assistente Social, como o trabalho nas ONGs. As peculiaridades da atuação desse profissional se manifestam na sua capacidade de leitura da realidade sócio-histórica, no foco em compreender os determinantes sociais que levaram o usuário àquela determinada situação e que o fizeram procurar o serviço de saúde. O Assistente Social trabalha a partir das demandas dos usuários, que muitas vezes fazem com que eles não consigam acessar, de maneira efetiva a política de saúde, de modo que esse profissional acaba por buscar responder a essas demandas sociais para que os usuários consigam acessar seus direitos. Mas a peculiaridade reside em buscar transcender a satisfação das demandas em direção ao atendimento das verdadeiras necessidades sociais desses sujeitos.

Identificou-se que o Assistente Social tem a peculiaridade de pensar, em seus atendimentos, as dimensões anterior e pós atendimento, buscando identificar se esse usuário não estará exposto a riscos ao finalizar o processo de tratamento e retornar para seu convívio social e comunitário. Por meio de um olhar ampliado para o contexto familiar e social do

usuário, esse profissional busca a garantia de condições adequadas para que o tratamento possa acontecer e se efetivar.

Assim, constatou-se o quanto a dimensão interventiva da profissão é importante e o quanto se faz necessário aprofundar os estudos e os debates teórico-conceituais referentes à essa dimensão, pensando as tecnologias leves, de modo que se possa apresentar soluções diante da dificuldade de aproximações teórico-práticas dos estagiários e profissionais, quando se trata do acolhimento e das tecnologias leves inscritas no cotidiano profissional, as quais vêm sendo desenvolvidas, considerando as especificidades das instituições e dos segmentos sociais com os quais os profissionais atuam, além do contexto social e seus rebatimentos nos processos de trabalho.

Por fim, a partir das atividades desenvolvidas durante o processo de estágio curricular obrigatório e os resultados obtidos a partir da implementação do projeto de intervenção no CAPS Caminhos do Sol, foram apresentadas algumas contribuições para pensar o acolhimento diante das lacunas que se fazem presentes na produção teórica, entendendo-o como um procedimento racionalmente organizado e integrado em um sistema tecnológico que se desenrola nas ações profissionais na dimensão das relações.

## REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento Social: intencionalidade e instrumentação**. 3. ed. São Paulo: Editora Veras, 2015.
- BUNGE, Mario. **Seudociencia e Ideologia**. Madrid: Alianza Editorial, 1985.
- \_\_\_\_\_. **Ciência e Desenvolvimento**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1980.
- \_\_\_\_\_. Technology as Applied Science. In: **Technology and Culture**, v. 7. n. 3. The Johns Hopkins University Press and the Society for the History of Technology, 1966. Disponível em: [https://www.jstor.org/stable/3101932?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/3101932?seq=1#page_scan_tab_contents) Acesso em: 29/09/2018.
- BRASIL. **Lei N.º 11.788, de 25 de Setembro de 2008**. Disponível em: [http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/menu/acesso\\_informacao/servidores/estagios/3-LEGISLACAO-DE-ESTAGIO.pdf](http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/menu/acesso_informacao/servidores/estagios/3-LEGISLACAO-DE-ESTAGIO.pdf) Acesso em: 20/06/2018.
- \_\_\_\_\_. **Portaria N.º 336/GM de 19 de fevereiro de 2002**. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0336\\_19\\_02\\_2002.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0336_19_02_2002.html). Acesso em: 21/10/2017.
- \_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado Federal, 2016.
- \_\_\_\_\_. **SUPERA - O Uso de Substâncias Psicoativas no Brasil: epidemiologia, legislação, políticas públicas e fatores culturais (Módulo 1)**. 3. ed. Brasília: Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas, 2009a.
- \_\_\_\_\_. **SUPERA - Efeitos de Substâncias Psicoativas no Organismo (Módulo 2)**. 3. ed. Brasília: Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas, 2009b.
- \_\_\_\_\_. **SUPERA - Detecção do Uso Abusivo e Diagnóstico da Dependência de Substâncias Psicoativas (Módulo 3)**. 3. ed. Brasília: Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas, 2009c.
- \_\_\_\_\_. **Saúde Mental no SUS: os centros de atenção psicossocial**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.
- BISNETO, José Augusto. **Serviço Social e Saúde Mental: uma análise institucional da prática**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões Sobre Instrumentais em Serviço Social: observação sensível, entrevista, relatório, visitas e teorias de base no processo de intervenção social**. São Paulo: LCTE, 2008.

- CFESS. **Código de Ética do/a Assistente Social**. 10. ed. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.
- CAMPOS, G. W. S. **A Mediação Entre Conhecimento e Práticas Sociais**: a racionalidade da tecnologia leve, da práxis e da arte. In: Revista Ciência e Saúde Coletiva, 16(7): 3033-3040, 2011.
- CHUPEL, Claudia P.; MIOTO, Regina C. Tamasso. **Acolhimento e Serviço Social**: Contribuição para a Discussão das Ações Profissionais no Campo da Saúde. In: Revista Serviço Social e Saúde, v. 9, n. 10, p. 37-59, Campinas: UNICAMP, Dez., 2010. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/download/8634882/2782>. Acesso em: 25/10/2017.
- CHUPEL, C. P.; MIOTO, R. C. T. **Acolhimento e Serviço Social**: contribuições para o aprimoramento conceitual e interventivo. In: Intervenção Social, Lisboa, n. 46, 2015.
- CUPANI, Alberto. **Filosofia da Tecnologia**: um convite. 3. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2017.
- COELHO, M. O.; JORGE, M. S. B. **Tecnologia das Relações como Dispositivo do Atendimento Humanizado na Atenção Básica à Saúde na Perspectiva do Acesso do Acolhimento e do Vínculo**. In: Revista Ciência e Saúde Coletiva. n. 14 (Supl. 1), p. 1523-1531, 2009.
- DUSEK, Val. **Filosofia da Tecnologia**: uma introdução. São Paulo: Edições Loyola, 2009.
- ELLUL, Jacques. **The Technological Society**. New York: Vintage Books, 1964.
- FEENBERG, Andrew. Technology, Philosophy, Politics. In: **Questioning Technology**. London: Routledge, 1999.
- \_\_\_\_\_. **Tecnologia, Modernidade e Democracia**. Lisboa: MIT Portugal, 2015.
- \_\_\_\_\_. **La Tensión Entre Tecnología y Ciencia**. Página 12, Argentina, p. 1-4, 4 jan. 2010. Diálogos. Entrevista Concedida a Verónica Engler. Disponível em: [https://www.sfu.ca/~andrewf/books/Span\\_Entrevista.pdf](https://www.sfu.ca/~andrewf/books/Span_Entrevista.pdf). Acesso em: 10/09/2018.
- GIANNETTI, Eduardo. **Felicidade**: diálogos sobre o bem-estar na civilização. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.
- HABERMAS, Jürgen. **Técnica e Ciência como Ideologia**. Lisboa: Edições 70, 1968.
- HEIDEGGER, Martin. A Questão da Técnica. In: **Ensaio e Conferências**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2001.
- HORKHEIMER, Max. **Eclipse da Razão**. São Paulo: Centauro, 2002.
- JORGE, M. S. B.; PINTO, D. M.; QUINDERÉ, P. H. D.; PINTO, A. G. A.; SOUSA, F. S. P.; CAVALVANTE, C. M. **Promoção da Saúde Mental - Tecnologias do Cuidado**: vínculo,

acolhimento, co-responsabilização e autonomia. In: Revista Ciência e Saúde Coletiva. n. 16. v. 7, p. 3051-3060, 2011.

LIMA, Rita; ROCHA, Andréa; VALE, Juliana; FONSECA, Adriana. **Políticas Sociais Sobre Drogas: um objeto para o Serviço Social Brasileiro.** In: Revista Argumentum, v. 7., n. 1. Vitória (ES), 2015, p. 26-30. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18315/argumentum.v7i1.9051>. Acesso em: 20/06/2018.

LIMA, Telma C. Sasso; MIOTO, Regina C. Tamaso. Procedimentos Metodológicos na Construção do Conhecimento Científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 10, p. 37 – 45, 2007.

MASSON, N.; FALCÃO, A.; VELO, M. M. A. C.; PEREIRA, A. C. **Acolhimento e Vínculo: tecnologias relacionais na produção da saúde.** In: Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde, Vitória, 17(2): 103-110, abr-jun, 2015.

MARCUSE, Herbert. Algumas Implicações Sociais da Tecnologia Moderna. In: **Tecnologia, Guerra e Fascismo.** São Paulo: Fundação Editora da UNESP, 1999.

\_\_\_\_\_. **A Ideologia da Sociedade Industrial: o homem unidimensional.** Rio de Janeiro: Zahar Editora, 1973.

MARQUES, G. Q.; LIMA, M. A. D. S. **As Tecnologias Leves Como Orientadoras dos Processos de Trabalho em Serviços de Saúde.** In: Revista Gaúcha de Enfermagem. Porto Alegre (RS) 2004 abr: 25(1): 17-25.

MANGINI, F. N. R. **O Conhecimento Profissional do Assistente Social: tecnologia para a transformação social.** 2015, 186 p. Florianópolis – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, 2015 (10 de Jul. de 2015).

\_\_\_\_\_. **Conhecimento em Serviço Social e Direitos Humanos: um estudo sobre a produção acadêmica.** Curitiba: Editora Prismas, 2017.

MERHY, E. E. Um Ensaio Sobre o Médico e Suas Valises Tecnológicas: contribuições para compreender as reestruturações produtivas no setor saúde. In: **Rev. Interface-Comunicação, Saúde e Educação.** Fev/2000.

\_\_\_\_\_. **O Ato de Cuidar: a alma dos serviços de saúde.** Campinas, maio de 99.

MERHY, E. E.; FEUERWERKER, L. C. M. Novo Olhar Sobre as Tecnologias de Saúde: uma necessidade contemporânea. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/267993391\\_Novo\\_olhar\\_sobre\\_as\\_tecnologias\\_de\\_saude\\_uma\\_necessidade\\_contemporanea](https://www.researchgate.net/publication/267993391_Novo_olhar_sobre_as_tecnologias_de_saude_uma_necessidade_contemporanea). Acesso em: 10/10/2018.

MENDES, E. V. **As Redes de Atenção à Saúde.** Brasília: Organização Pan-Americana de Saúde, 2011.

MITCHAM, Carl. Philosophy and the History of Technology. In: BUGLIARELLO, G.; DONNER, D. B. (Orgs.). **The History and Philosophy of Technology**. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1979.

\_\_\_\_\_. **Qué es la Filosofía de la Tecnología?** Barcelona: Editorial Anthropos, 1989.

\_\_\_\_\_. **Thinking Through Technology: the path between engineering and philosophy**. Chicago: The University of Chicago Press, 1994.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Humanização**. Brasília, DF, 2003.

SOLLA, Jorge J. P. Santos. **Acolhimento no Sistema Municipal de Saúde**. In: Revista Brasileira: Saúde Materno Infantil, v. 5, n. 4, p. 493-503, Recife: out./dez., 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbsmi/v5n4/27768.pdf>. Acesso em: 25/10/2017.

WINNER, Langdon. Do Artifacts Have Politics? In: **Daedalus** (Modern Technology: Problem or Opportunity?). v. 109, n. 1. Cambridge: The MIT Press, 1980. Disponível em: <https://transitiontech.ca/pdf/Winner-Do-Artifacts-Have-Politics-1980.pdf> Acesso em: 25/04/2018.

## ANEXO I

### **INSTRUMENTO DE ANÁLISE DA PRODUÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL E DA SAÚDE COLETIVA SOBRE TECNOLOGIAS LEVES, ACOLHIMENTO E VÍNCULO**

#### **Identificação:**

1. Referência bibliográfica

#### **Caracterização:**

- 2.1 Temática central
- 2.2 Temas correlatos
- 2.3 Tipo de estudo
- 2.4 Concepções de tecnologias leves, acolhimento e vínculo
- 2.5 Resumo da ideia central com destaque para os conceitos de tecnologia leve, acolhimento, vínculo
- 2.6 Considerações do pesquisador

## ANEXO II

## FOLDER DE CAPACITAÇÃO SOBRE ACOLHIMENTO

<p>Aqui vão mais algumas dicas de perguntas que você pode fazer ao usuário para identificar o histórico de uso da substância:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Pergunte a essa pessoa se ela lembra como iniciou o uso da substância ou das substâncias, se ela lembra de como foi a circunstância em que esse primeiro uso ocorreu, o local que ela estava e qual era a idade dela ao fazer esse primeiro uso.</li> <li>2 - Pergunte se a pessoa já tentou parar de fazer uso da substância, se a resposta for afirmativa pergunte se ela conseguiu ficar sem usar e o tempo que ela conseguiu ficar em abstinência. Também é importante identificar se esse período de abstinência foi decorrente de algum tipo de tratamento ou se foi uma iniciativa própria desse usuário.</li> <li>3 - Pergunte como tem sido a frequência de uso da substância (procure identificar se esse uso é mensal, semanal ou diário). Indague também sobre uma média da quantidade de substância da qual essa pessoa faz uso em cada ocasião.</li> </ol> <p>* O que caracteriza o uso recreativo, abusivo ou a dependência química?</p> <p>O uso recreativo pode ser caracterizado como um uso eventual e em pequenas quantidades que não chega a trazer tantos riscos para a integridade física e mental, na medida em que é esporádico.</p> <p>O uso abusivo está relacionado a "dificuldade em controlar o comportamento de consumir a substância, em termos de início, término e níveis de consumo" (BRASIL, 2009, p. 4).</p> <p>A dependência química pode ser caracterizada por uma série de fatores em conjunto que envolvem usos abusivos, dificuldades de controlar o desejo e a compulsão pela substância, "estado de abstinência fisiológica, quando o uso da substância cessou ou foi reduzido" (BRASIL, 2009, p. 4).</p>	<h3>III - Qual o desejo do usuário diante do tratamento?</h3> <p>Após ter feito toda a entrevista inicial com o usuário e ter explicado como funciona o CAPS e quais são os atendimentos e serviços ofertados pela instituição é hora de estabelecer um plano de tratamento.</p> <p>É importante ressaltar que o estabelecimento do plano inicial de tratamento deve ser realizado em acordo com o usuário durante a realização do acolhimento, é importante que o que fique combinado esteja relacionado com o que esse pessoa deseja com o tratamento e o que ela considera que pode ser mais eficaz para que ele consiga lidar com o uso de substância.</p> <p>Vale lembrar que a escolha do usuário pode ser voltada tanto para a redução de danos, quanto para a abstinência.</p> <p>A Redução de danos "é um conjunto de políticas e práticas cujo objetivo é reduzir os danos associados ao uso de drogas psicoativas em pessoas que não podem ou não querem parar de usar drogas. Por definição, redução de danos foca na prevenção aos danos, ao invés de prevenção do uso de drogas; bem como foca em pessoas que seguem usando drogas" (IHRA, 2010, p.1).</p> <p>Já o tratamento voltado para abstinência é direcionado aqueles pessoas que desejam parar completamente com o uso de substâncias psicoativas.</p> <p>Referências: BRASIL. SUPERA - Detecção do Uso Abusivo e Diagnóstico de Dependência de Substâncias Psicoativas (Módulo 3). 3. ed. Brasília: Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas, 2009. IHRA. O que é Redução de Danos? Londres: IHRA, 2010.</p> <p>1ª Edição Arthur Almeida Silva (Estratêgia do Serviço Social de UFSM)</p>	 <p><b>Caminhos do Sol</b> CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL AD II</p> <p>O Acolhimento no CAPS-ad: O que é? Como fazer?</p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que é o acolhimento?</li> </ul> <p>O acolhimento é um processo de trabalho voltado para o atendimento inicial do usuário na primeira vez em que ele chega à instituição. Trata-se de um procedimento que pode ser realizado por todos os profissionais que compõem a equipe do CAPS e está voltado para uma abordagem inicial desse usuário em vistas a compreender: o motivo que o levou a buscar o serviço, o local do qual ele veio encaminhado, a substância psicoativa de qual ele fez uso e o seu histórico de vida. É também um espaço no qual o profissional apresenta informações sobre como funciona o tratamento no CAPS e quais são os tipos de serviços e atendimentos ofertados pela instituição. No decorrer desse processo, o acolhimento torna-se um espaço de deliberação conjunta em que o usuário, juntamente com o profissional estabelece um plano inicial de tratamento. Esse plano não é estático, podendo ser modificado futuramente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que é o reacolhimento?</li> </ul> <p>O reacolhimento é um processo de trabalho similar ao acolhimento, porém, difere da abordagem anterior no sentido de ser voltado para o atendimento de usuários que já frequentaram o CAPS e possuem prontuário registrado na instituição. Sendo assim, esse procedimento é direcionado para atender aqueles usuários que realizaram tratamento no CAPS por um determinado período, mas por algum motivo interromperam sua frequência na instituição e optam por retomar o tratamento no CAPS. O reacolhimento visa compreender o motivo desse usuário ter se distanciado do tratamento e também como tem sido sua vida fora do CAPS, de modo a reestabelecer seu projeto terapêutico singular.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está em dúvida de como começar seu atendimento?</li> </ul> <p>Algumas estratégias e dicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Procure uma sala ou espaço no qual você possa realizar o atendimento com garantia de sigilo das informações e no qual o usuário possa sentir-se confortável.</li> <li>2 - Ao realizar a abordagem inicial ao usuário chame-o pelo nome e identifique-se, diga o seu nome e qual a sua atribuição na instituição. Por exemplo, se for profissional indique a sua área de atuação (assistente social, psicólogo/psicóloga, enfermeiro/enfermeira), se for estagiário indique a área técnica (serviço social, psicologia, enfermagem).</li> <li>3 - Inicie explicando brevemente ao usuário como será esse atendimento inicial, você pode falar um pouco sobre o que é esse momento inicial do acolhimento, dizendo que trata-se de uma entrevista inicial na qual você vai explicar como funciona o CAPS, como é o tratamento, os serviços oferecidos e os diferentes grupos ofertados pela instituição. Você também pode dizer que esse momento é voltado para conhecer um pouco da realidade social da pessoa que está buscando o serviço e o seu histórico de uso de substâncias psicoativas. É importante ressaltar que todas as informações fornecidas serão sigilosas e apenas esse usuário e os profissionais da instituição terão acesso ao prontuário. É importante também informar o usuário sobre a estrutura multiprofissional das perguntas que objetivam uma articulação maior entre os profissionais das diversas áreas no momento de pensar as possibilidades de tratamento.</li> <li>4 - O acolhimento está centrado em três aspectos cruciais: I - O que traz o usuário ao CAPS, II - O histórico de uso de substância psicoativa e III - Qual o desejo desse usuário frente ao tratamento? (redução de danos ou abstinência).</li> </ol>	<h3>I - O que traz o usuário ao CAPS?</h3> <p>Para compreender o que traz o usuário ao CAPS é possível fazer algumas perguntas. Podemos perguntar de maneira mais direta o que o trouxe à instituição, ou podemos perguntar se ele veio encaminhado de algum outro serviço, como por exemplo, UBS/ESF.</p> <p>É relevante perguntar também se essa pessoa faz uso de algum tipo de substância psicoativa. Se a resposta for afirmativa você pode perguntar se foi o uso dessa substância que o motivou a procurar o CAPS.</p> <h3>II - O histórico de uso da substância psicoativa</h3> <p>Após realizar as perguntas anteriores ao usuário você já deve ter identificado se ele faz ou não uso de substâncias psicoativas e se foi o uso que o fez procurar o CAPS.</p> <p>Tendo isso em mente, caso a resposta do usuário tenha sido afirmativa para o uso de álcool, por exemplo. É preciso que você identifique como é o histórico de uso dessa substância, pois essa dimensão é fundamental para o tratamento e para a elaboração do projeto terapêutico singular.</p>