

## **A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DA POPULAÇÃO USUÁRIA FRENTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SOAJ/OAB: ASSISTÊNCIA JURÍDICA E SOCIAL<sup>1</sup>**

Aiane Janaina Rocha de Oliveira<sup>2</sup>

O interesse pelo estudo das representações sociais dos usuários do SOAJ surgiu a partir de constatações e vivências durante o período de estágio. Pretende-se melhor compreender como os usuários dos serviços da instituição apreendem o significado desses serviços, principalmente a distinção entre assistência jurídica e social.

Ao estudar o significado das representações sociais, estamos mergulhando no imaginário da população que desfruta destes serviços, percebendo como estes configuram, imaginam, idealizam a operacionalização de um serviço público disponibilizado pelo Estado.

O que se estuda é a representação desta população frente aos serviços oferecidos pelo SOAJ/OAB, ou seja, os serviços de assistência jurídica e social. Pode-se então perceber a visão do usuário sobre a instituição, pois no universo institucional o que se configurava era o atendimento jurídico, e muitos usuários não compreendiam a distinção entre a ação do setor jurídico e a do serviço social. Não havia uma compreensão coerente entre a diferença do atendimento dos dois setores.

Esse fator é constatado na própria triagem, quando o usuário é encaminhado para um dos dois setores, e sua expectativa é ser atendido por um advogado. O que podemos averiguar na relação do tema sobre a representação social dos usuários e a falta de clareza sobre a representação dos serviços oferecidos pelo SOAJ/OAB justificam a não distinção da demanda da população entre os serviços jurídicos e os sociais. Quando o usuário recorre à instituição, quer resolver o seu problema, e não consegue fazer uma análise sobre a instituição, sobre seus serviços e sua equipe.

Neste trabalho é considerada a abordagem marxista, já que analisa de forma crítica o que são as representações sociais, ao lado de várias abordagens científicas sobre o tema, procurando suporte nas Ciências Sociais e na Psicologia. Ao estudar os atores sociais em movimento, suas idéias e concepções de mundo, beneficiamo-nos da teoria histórico-estrutural na divisão de classes e nas contradições, contendo elementos de dominação e resistência. Também nos aproximamos da abordagem fenomenológica, desde que o ponto de partida é a individualidade do ser, na sua capacidade de atribuir significações a suas escolhas, de acordo com sua interação com o meio, com sua cultura. Essa construção é feita a partir da imagem que o homem concebe do mundo e como a compreende.

Refletimos, também, sobre suporte advindo da própria Psicologia Social, em que o conceito de individualidade é atrelado ao de fenômeno social, ou seja, as representações devem ser analisadas pelas estruturas e comportamentos sociais – que são determinados, por sua vez, pelo comportamento do indivíduo na sociedade, como e com quem se relaciona.

Ainda, na análise do tema, procuramos estudar outros determinantes para melhor compreensão do papel das instituições na formação das representações sociais. Com base no marxismo, divisamos a relação entre o Estado e as instituições, e como este as utiliza como mecanismo de legitimação da classe dominante para obter respaldo da classe dominada.

A noção de instituição, atrelada à visão histórico-estrutural, destaca o estudo das relações sociais em que as instituições são consideradas como reflexo de dominação. Assim, as instituições têm como função assegurar a reprodução das relações sociais, denominadas “aparelho ideológico do Estado”.

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão do Curso de Serviço Social.

<sup>2</sup> Assistente Social egressa da Escola de Serviço Social da Universidade Católica do Salvador – UCSal.

Na concepção do Estado Ampliado, a instituição aparece como espaço contraditório, desde que se transforma, se modifica, muda seus programas de acordo com as articulações que se verificam entre as forças sociais que lutam para obter um espaço no controle do poder político e econômico.

As instituições surgem como respostas às reivindicações sociais, logo, o Estado é pressionado a ampliar suas ações. Nesse sentido, a formulação de políticas institucionais não é apenas compromisso do Estado com os diferentes setores sociais, mas, principalmente, uma ação tecno-burocrática, dando ênfase nos programas de racionalização e organização do setor público com interesses privados.

Ao longo do estudo, nos apoiamos na teoria histórico-estrutural para analisar a Assistência como um Direito Social, uma questão de cidadania, e não de forma paternalista de caridade advinda do Estado ou da Igreja.

Ao longo dos anos, grupos filantrópicos e religiosos foram conformando práticas de ajuda e solidariedade com recursos próprios e doações, visando a atender às camadas mais pobres. A assistência social, compreendida como concessão de auxílios materiais e financeiros que visam atender as necessidades primárias, tinha como função prover os bens e serviços para aliviar a situação de pobreza sem a preocupação de eliminá-la. Atrela-se a isso, a idéia de que a pobreza resultava de características individuais, e não do resultado de desigualdades oriundas do sistema. Assim, nos fundamentos da assistência, a pobreza repousava num dever ético-religioso como força moral de conduta, antes que direcionada aos direitos dos assistidos.

O suporte marxista auxiliou a compreensão da relação do Estado com o universo institucional e de como se originam essas relações. Logo, fica notória a importância do estudo das representações sociais.

O objetivo deste trabalho é compreender como a população que procura o SOAJ/OAB identifica a importância dos serviços oferecidos, principalmente as atividades desenvolvidas em cada setor, buscando nesta relação uma intervenção mais qualificada da instituição.

Para um maior aprofundamento do estudo, foram realizadas 20 (vinte) entrevistas com os usuários, onde colhemos as representações sociais dos usuários referentes aos serviços oferecidos pelo SOAJ/OAB.

Ao analisar o tema, achamos necessário dividir o trabalho em dois itens. No primeiro item abordamos o que, afinal, são as representações sociais, confrontando com o poder que as instituições apresentam na construção das representações sociais e, por fim, enfocamos um estudo sobre a assistência como um direito do cidadão: assistência jurídica e social.

No segundo item analisamos a realidade institucional e dos usuários atendidos pelo SOAJ/OAB. Para tanto, enfocamos a questão da institucionalidade do SOAJ/OAB, as representações sociais da população usuária do SOAJ/OAB e, finalmente, o Serviço Social do SOAJ.

A partir do estudo teórico-empírico realizado constatamos a importância das representações sociais para compreensão da realidade social dos usuários dos serviços da SOAJ.

Essas representações nos possibilitaram identificar como as instituições influenciam a formação de opiniões e conceitos a respeito de aspectos relevantes da vida social e como as pessoas as incorporam e as reproduzem, cristalizando a forma de pensar e sentir a respeito das expressões do cotidiano que cerca suas vidas.

As representações sociais são as formas como os indivíduos percebem o contexto social, de acordo com seus valores, seus ideais, suas crenças, seus princípios. E, a partir de então, conseguem formular as representações da vida social que cercam os aspectos sociais, econômicos, políticos e culturais.

Diante do problema apresentado neste trabalho, no qual nos propomos averiguar até que ponto a representação social dos usuários é considerada pelos serviços prestados pela instituição, essa população avalia a atuação dessa instituição, sua efetividade, seus propósitos, sua missão, seus objetivos, a ação de seus profissionais, e, principalmente, se seus serviços conseguem atender às demandas explicitadas.

Então percebemos que a escassez de estudos sobre as representações sociais no contexto científico dificultou uma análise mais profunda, além das diferentes abordagens no campo da Psicologia, Sociologia e Antropologia.

Conseguimos, no entanto, com este estudo, confirmar a nossa hipótese de que os usuários não têm clareza acerca da representação dos serviços oferecidos pelo SOAJ/OAB, por não conseguirem distinguir entre os serviços prestados pelo setor jurídico e pelo Serviço Social, uma vez que muitas vezes são encaminhados pela triagem para um dos dois setores, mas não sabem o porquê. O que geralmente ocorre quando chegam ao Serviço Social é o conhecimento de suas propostas e de seus objetivos. A dificuldade de entendimento muitas vezes se dá pela falta de esclarecimento sobre o papel do Serviço Social, o que dificulta fazer a diferenciação entre atuação jurídica e social. Todavia, a discussão sobre as representações sociais permeia os congressos, as convenções, os seminários, ou seja, é um tema que vem sendo discutido e tem alcançado espaço e reconhecimento no que tange à sua importância. Desse modo, esperamos que este debate venha a influenciar o nosso currículo e a nossa intervenção profissional.

Os usuários puderam a partir das entrevistas aplicadas manifestar suas opiniões sobre a instituição, analisaram sua estrutura, sua funcionalidade e principalmente, o desempenho dos funcionários. Foram abordadas questões referentes à eficácia da prestação dos serviços da instituição, à atuação do setor jurídico e social.

Fica notório que a burocracia institucional dificulta uma ação mais qualificada por falta de recursos que propiciem uma ampliação dos serviços institucionais. Um aspecto destacado foi a necessidade do Serviço Social se inserir no processo de triagem, por dever ser um profissional preparado, com um vasto arcabouço teórico e metodológico.

Durante o estudo foram detectadas críticas e sugestões como a escassez do número de atendimento, que, muitas vezes, não condiz com a real demanda social, principalmente os atendimentos de cunho jurídico. Como sugestões, foram enfocadas as necessidades de maior divulgação dos serviços, distinguindo a atuação diferenciada do setor jurídico e do Serviço Social.

Buscamos, portanto, através deste trabalho, estimular os usuários a refletirem, discutirem e questionarem os serviços prestados pelo SOAJ/OAB, além de sua própria problemática, desenvolvendo uma atitude crítico-reflexiva da instituição, dos seus problemas, enfim, de todo o contexto social no qual se inserem, o que facilitará seu processo de autodeterminação, tornando-se sujeito de sua própria história.

Contudo, os usuários devem estar esclarecidos sobre o que são os serviços de assistência jurídica e social e conhecer as atribuições dos profissionais que os efetivam, principalmente os serviços de orientações jurídicas e sociais – o que significa um trabalho pedagógico de educação e informação à população necessitada sobre seus direitos e as formas de alcançá-los e conquistá-los. Além disso, acionar a função de garantir o acesso dessa população à justiça, promovendo as ações cabíveis para a obtenção de direitos ou na defesa de seus interesses.

Vale salientar que este é o primeiro passo, que ainda há muito o que avançar, o que poderá ser realizado posteriormente, pois o debate acadêmico sobre as representações sociais necessita de aprofundamento em relação ao SOAJ/OAB; esperamos que a realização deste trabalho possibilite à instituição avaliar seus projetos, seus serviços – o que só irá melhorar o atendimento do SOAJ, e, especialmente, o do Serviço Social.