

CLEIDE LAVORATTI e DORIVAL COSTA (Org.)

INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS NO SERVIÇO SOCIAL

Um debate necessário

relacionamento
observação
trabalho com grupos
abordagem
visita domiciliar
entrevista
perícia social
reunião

EDITORA ESTÚDIO TEXTO

Diretora

Josiane Blonski

Editora-chefe

Ana Caroline Machado

Conselho Editorial

Dra. Anelize Manuela Bahniuk Rumbelsperger (UFPR)

Ms. Antonio José dos Santos (IST/SOCIESC)

Esp. Carlos Mendes Fontes Neto (UEPG)

Dr. Cezar Augusto Carneiro Benevides (UFMS)

Dr. Edson Armando Silva (UEPG)

Dr. Erivan Cassiano Karvat (UEPG)

Dra. Jussara Ayres Bourguignon (UEPG)

Dra. Lucia Helena Barros do Valle (UEPG)

Dra. Luísa Cristina dos Santos Fontes (UEPG)

Dr. Marcelo Chemin (UFPR)

Dr. Marcelo Engel Bronosky (UEPG)

Dra. Marcia Regina Carletto (UTFPR)

Dra. Maria Antonia de Souza (UTP/UEPG)

Dra. Marilisa do Rocio Oliveira (UEPG)

Dr. Niltonci Batista Chaves (UEPG)

CLEIDE LAVORATTI e DORIVAL COSTA (Org.)

INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS NO SERVIÇO SOCIAL

Um debate necessário

Coordenação editorial

Editora Estúdio Texto

Capa e projeto gráfico

Ana Caroline Machado

Diagramação

Sidnei Blonski

Supervisão

Josiane Blonski

Ficha Catalográfica Elaborada pelo Setor de Tratamento da Informação BICEN/UEPG

I59 Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário/ Cleide Lavoratti; Dorival Costa (Org.). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.
261 p.; 2.300 Kb; PDF.

ISBN: 978-85-67798-58-5

1. Serviço Social. 2. Assistente social. I. Lavoratti, Cleide (Org.). II. Costa, Dorival (Org.). III. T.

CDD: 361

A coordenação editorial e a organização da presente coletânea não se responsabilizam pelos conceitos, avaliações e tampouco pelas citações ou referências bibliográficas dos textos. Tais escolhas, estruturas e abordagens são de exclusiva responsabilidade de autores/as que assinam os respectivos textos (artigos ou ensaios).



Rua Augusto Severo, 1174, Nova Rússia – Ponta Grossa – Paraná – 84070-340
(42) 3027-3021

www.estudiotexto.com.br

SUMÁRIO

PREFÁCIO	07
Jussara Ayres Bourguignon	
APRESENTAÇÃO	09
Cleide Lavoratti	
Categorias fundamentais para a compreensão da instrumentalidade no trabalho do assistente social	13
Odete Fernandes	
O instrumental técnico em Serviço Social: alguns apontamentos sobre o relacionamento.....	27
Helder Boska de Moraes Sarmento	
Os instrumentos e técnicas enquanto componentes da dimensão técnico-operativa do Serviço Social: aproximações acerca da observação e da abordagem	59
Lorena Ferreira Portes e Melissa Ferreira Portes	
A entrevista no Serviço Social: características, usos e significados	79
Cleide Lavoratti	

Considerações sobre a visita domiciliar: instrumento técnico-operativo do Serviço Social.....	103
Maria Salete da Silva e Reidy Rolim de Moura	
Os Instrumentais técnicos no trabalho com grupos.....	127
Reginaldo Miguel de Lima Vileirine	
Instrumentos de trabalho com a coletividade.....	149
Adriana Accioly Gomes Massa e Ana Maria Coelho Pereira Mendes	
Instrumentais técnico-operativos do Serviço Social utilizados no espaço do Plantão Social: limites e possibilidades a partir do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.....	181
Jussara Marques de Medeiros Dias e Maria Aparecida Martins Camatari	
Reflexões técnico-operativas sobre a perícia social.....	201
Dorival Costa e Márcia Terezinha de Oliveira	
As dimensões éticas no emprego dos instrumentais técnico-operativos no trabalho do assistente social	217
Marco Antônio Rocha	

ANEXOS

RESOLUÇÃO CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006	237
Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social	
RESOLUÇÃO CFESS Nº 556/2009 de 15 de setembro de 2009	241
Dispõe sobre os procedimentos para efeito da Lacração do Material Técnico e Material Técnico-Sigiloso do Serviço Social	
RESOLUÇÃO CFESS Nº 557/2009 de 15 de setembro de 2009.....	245
Dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais	
RESOLUÇÃO CFESS Nº 559, de 16 de setembro de 2009.....	249
Dispõe sobre a atuação do Assistente Social, inclusive na qualidade de perito judicial ou assistente técnico, quando convocado a prestar depoimento como testemunha, pela autoridade competente	
SOBRE OS AUTORES.....	253

PREFÁCIO

Este livro, organizado por **Cleide Lavoratti e Dorival Costa**, retrata a séria preocupação dos autores em trazer para o debate importante reflexão sobre os **instrumentais técnico-operativos do Serviço Social**. O fio condutor do debate é a articulação entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativo da profissão. Neste sentido, o livro vem contribuir para o acúmulo de conhecimento na área, resgatando e marcando o importante lugar dos instrumentais na prática profissional do Assistente Social.

Ancorado em referencial crítico e dialético instiga acadêmicos, pesquisadores e profissionais a repensar a finalidade inerente à construção e reconstrução dos instrumentais frente às demandas dos usuários das diferentes políticas públicas com as quais o Assistente Social trabalha. Trata-se de uma obra de **excelência teórico e prática**, pois, apresenta qualidade de **"inovação"**, na medida em que atualiza o debate sobre os fundamentos teóricos e metodológicos necessários à construção e reconstrução dos instrumentais da profissão.

A perspectiva teórico-crítica que sustenta as reflexões sobre os instrumentais trabalhados neste livro, **relacionamento, observação, abordagem, plantão social, entrevista, visitas domicilia-**

res, perícia social e os instrumentais de trabalho com grupos e coletividade, demonstra a maturidade intelectual da profissão em relação ao acúmulo de conhecimento já trilhado sobre o processo de trabalho do Assistente Social e neste sentido avança, pois reforça o comprometimento com um projeto societário pautado na democracia e garantia dos direitos sociais. E os instrumentais técnico-operativos cumprem papel essencial de mediação entre as demandas sociais do cidadão e as potencialidades de materialização do projeto ético-político do Serviço Social.

Enfrentado o desafio de pesquisar e produzir conhecimento sobre um dos aspectos da prática profissional, esta obra cumpre fundamental papel de socializar reflexões que são fruto da rica trajetória dos autores (basta olhar o currículo de cada um, ao final do livro). Trajetória consolidada, que demonstra vinculação e comprometimento com as dimensões investigativa, formativa e interventiva da profissão. Portanto, fruto de trabalho crítico e criativo e de processo de amadurecimento acadêmico. É preciso reforçar que as contribuições de cada capítulo proposto neste livro trazem, com ênfase, o debate sobre a **intencionalidade**, inerente aos instrumentais técnico-operativos do Serviço Social, ou seja, aponta para uma clara direção ideopolítica, destinada a construção de práticas e espaços de defesa radical dos direitos sociais e de consolidação do exercício da cidadania.

Excelente leitura a todos e todas que apreciarem esta obra, sobretudo que ela inspire novas práticas e novas leituras sobre a desafiadora prática profissional do Assistente Social.

Jussara Ayres Bourguignon

Universidade Estadual de Ponta Grossa

Março de 2016

APRESENTAÇÃO

Esta coletânea, fruto de uma parceria entre o departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Ponta Grossa/UEPG e o Centro de Estudos e Projetos em Educação, Cidadania e Desenvolvimento/CEDEPS, e que contou também com a colaboração de docentes de Serviço Social das instituições: Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, Universidade Regional de Blumenau/FURB, Faculdades Integradas do Brasil/UNIBRASIL, Pontifícia Universidade Católica do Paraná/PUC-PR, Centro Universitário Franciscano do Paraná/UNIFAE, Universidade Estadual de Londrina, Universidade do Contestado e Centro Universitário Internacional/UNINTER, pretende contribuir com o debate necessário sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, concebendo-a como inseparável das dimensões teórico-metodológica e ético-política da profissão.

A obra aborda os principais instrumentais técnico-operativos do Serviço Social e busca suprir uma lacuna sentida pelos profissionais e docentes da área, tanto nas atividades de formação profissional quando do ensino dos chamados “Laboratórios de Instrumentação” ou “Processos e Técnicas do Serviço Social” e supervisões de estágio, como nos cursos de atualização profissional amplamente buscados pelos assistentes sociais.

Visando reafirmar a compreensão sobre a complexidade do fazer profissional, partiu-se de uma discussão sobre a instrumentalidade do Serviço Social enfatizando a indissociabilidade entre as diferentes dimensões da prática profissional. O texto de Odete Fernandes fornece as **bases teóricas** para se pensar posteriormente a operacionalidade dos instrumentais técnico-operativos da profissão como mediação à construção do projeto ético-político defendido pela categoria profissional.

Na sequência são apresentados os instrumentais técnico-operativos mais utilizados pelos assistentes sociais: relacionamento, observação, abordagem, entrevista, visita domiciliar e os instrumentais de trabalho com a coletividade (pequenos e grandes grupos).

Para nos ajudar a refletir sobre o **relacionamento** enquanto instrumental fundamental do Serviço Social que perpassa toda a prática profissional, Helder Boska de Moraes Sarmiento nos leva a compreender a importância da dimensão afetiva aliada às dimensões cognitiva e política do relacionamento. As relações de poder, autoritarismo, subordinação, emancipação e libertação, presentes no relacionamento do assistente social com os usuários ou com outros profissionais aparecem neste debate de forma consistente e coerente.

No texto sobre **observação e abordagem**, as autoras Lorena Ferreira Portes e Melissa Ferreira Portes apresentam a observação enquanto possibilidade de compreensão da realidade social. Também discutem o instrumental abordagem como um processo de aproximação mediado pelos princípios ético-políticos do Serviço Social que pode viabilizar futuras ações profissionais.

O texto sobre **entrevista** aborda a sua operacionalidade na prática profissional do assistente social, apresentando as principais modalidades de entrevista e discutindo as etapas para sua realização.

A **visita domiciliar** é trabalhada pelas professoras de Serviço Social Maria Salete da Silva e Reidy Rolim de Moura. As autoras versam sobre as diferentes possibilidades de utilização do instrumental e ressaltam a importância de aliar a visita domiciliar a outros instrumentais técnico-operativos do Serviço Social como a observação e a documentação.

Em relação aos instrumentais de **trabalho com grupos**, comunidades e outras coletividades, temos dois importantes textos. O primeiro, de Reginaldo Miguel de Lima Vileirine, aborda a dinâmica e as características de pequenos grupos e do processo de assessoria

realizado pelo assistente social. O segundo, das autoras Adriana Accioly Gomes Massa e Ana Maria Coelho Pereira Mendes, discute os instrumentais sócio jurídicos (referendos, plebiscitos, ação civil pública, etc.) e as possibilidades de trabalho com grandes grupos, visando propiciar a participação popular nas sociedades democráticas.

Temos ainda a discussão sobre os instrumentais e os limites e possibilidades do **plantão social** enquanto espaço de atuação profissional, em que as autoras Jussara Marques de Medeiros Dias e Maria Aparecida Martins Camatari levantam as particularidades do atendimento social realizado pelos assistentes sociais e as recomendações da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social.

O texto de Dorival Costa e Márcia Terezinha de Oliveira discute o processo da **perícia social**, os elementos que a compõem (estudo, parecer e laudo social) e as questões éticas que envolvem a sua operacionalização, como o sigilo profissional e a forma do registro dos dados para as instituições demandatárias da perícia.

Para o fechamento da obra, sem a intenção de fechar a discussão sobre os instrumentais, temos uma **reflexão ética** sobre a utilização dos instrumentais pelos assistentes sociais, trazida por Marco Antônio Rocha.

Também anexamos algumas resoluções do Conselho Federal de Serviço Social que tratam de questões referentes à prática profissional, como as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social; os procedimentos para a lacração do material técnico-sigiloso do Serviço Social; as condições para a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais; e atuação do Assistente Social na qualidade de perito judicial ou assistente técnico, quando convocado a prestar depoimento como testemunha pela autoridade competente.

Por fim, apesar do desafio que foi escrever coletivamente sobre a dimensão interventiva do Serviço Social e das importantes contribuições que os autores deram à profissão, sabemos que esta discussão não esgota o tema, sendo necessária a contínua sistematização de conhecimentos metodológicos advindos da prática profissional dos assistentes sociais.

A partir da compreensão dos elementos históricos e contraditórios que constituem a realidade social e da valorização das estratégias teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operacionais construídas pelos profissionais no embate cotidiano com as demandas do

Serviço Social, é que poderemos avançar na consolidação do projeto societário que defendemos: uma sociedade justa e igualitária, sem discriminação, opressão ou dominação de qualquer ordem (classe, gênero, etnia, geração).

Profa. Dra. Cleide Lavoratti

Universidade Estadual de Ponta Grossa

Abril de 2016

**CATEGORIAS
FUNDAMENTAIS PARA A
COMPREENSÃO DA
INSTRUMENTALIDADE
NO TRABALHO DO
ASSISTENTE SOCIAL**

Odete Fernandes

CATEGORIAS FUNDAMENTAIS PARA A COMPREENSÃO DA INSTRUMENTALIDADE NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Odete Fernandes¹

Por receio em reproduzir aspectos considerados pragmáticos, acrí-
ticos e permeados pelos moldes conservadores do trabalho social
norte-americano (tão propagados no Brasil), os assistentes sociais ne-
garam a possibilidade da instrumentalidade pautar as discussões e
formatar as bases para ampliação da dimensão teórico-metodológica
do Serviço Social, sobretudo durante o período pós-reconceituação
da profissão.

Apesar do conceito de instrumentalidade permear as discussões
em meados dos anos 80, foi somente a partir dos anos 90 que as
questões acerca desta categoria passaram a compor a pauta nas ins-
tâncias de discussão, organização, pesquisa e formação profissional
do Serviço Social no Brasil.

Para a compreensão da instrumentalidade e demais categorias
inerentes a ela, são necessárias algumas distinções entre ela e os ins-
trumentais de trabalho. Para Battini (2004), enquanto a instrumentali-
dade é a propriedade de determinado modo de ser que uma profissão
constrói dentro das relações sociais, no confronto entre as condições
objetivas e subjetivas do exercício profissional, os instrumentais se
referem ao conjunto de instrumentos e técnicas que compõem uma
prática profissional cotidiana.

É importante o entendimento sobre os conceitos que dife-
rencia instrumentalidade e instrumentais, contudo, é imperativa
a compreensão de que estas diferenças não podem representar li-
nearidade, mas complementaridade. Perceber a interlocução entre
os conceitos nos oportuniza evitar o equívoco sempre tão presente
no Serviço Social, ou seja, o estabelecimento de hiato entre teoria e

1 Mestre em Ciências Sociais Aplicadas (UEPG). Assistente social da Previdência Social - Paranaguá e Centro de Estudos e Projetos em Educação, Cidadania e Desenvolvimento Profissional – CEDEPS

prática, ou a separação decisiva das dimensões constitutivas do Serviço Social, denominadas: teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política.

Os instrumentos e técnicas do Serviço Social podem ser classificados de caráter quantitativos ou qualitativos² e são, por assim dizer, nossas ferramentas de trabalho, as quais também não podem sofrer isolamento, desta maneira as autoras recomendam que instrumento e técnica devam estar "(...) organicamente articulados em uma unidade dialética (entrevista, relatório, visita, reunião, observação participante etc.)." (MARTINELLI E KOUMROUYAN, 1994, p.137)

As autoras se referem a tal unidade dialética como elemento indispensável para aproximação das dimensões da profissão já mencionadas e a correlação destas com as categorias inerentes à instrumentalidade e consequentemente aos instrumentais. Desta maneira, a unidade dialética possibilita a passagem das definições meramente operacionais "(o que faz, como faz), para compreensão do: 'para que' (para quem, onde e quando fazer) e analisar quais as conseqüências que o nível 'mediato' as nossas ações profissionais produzem" (GUERARA, 2005, p.30).

Numa perspectiva social crítica, não existe a primazia da teoria sobre a prática, e o contrário também não se aplica. Assim, entendemos como uma relação de complementaridade. Nesta concepção, Luiz; Wambier; Bourguignon (2007, p.11) afirmam que:

2 Os instrumentais quantitativos "(...) são aqueles que garantem o acompanhamento de programas, a mensuração dos resultados obtidos e a relação custo/benefício, valorizando a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações e objetivos, respondendo mais prontamente às exigências técnico burocráticas (...) Dentre eles encontram-se: mapas, rotinas, convênios, regulamentos, planejamento estratégico, processos informativos, relatórios quantitativos, memorandos, cartas, gráficos, tabelas estatísticas e outros" (MARTINELLI e KOUMROUYAN apud BATTINI, 2004, p.7). Quanto aos instrumentais qualitativos "(...) acompanham os processos inovadores engendrados na dinâmica societária, estando em permanente construção coletiva. Essa construção se objetiva através de indicadores que se constituem em referências que permitem acompanhar a evolução da qualidade de vida e desempenho das ações e atividades. (...) Dentre os instrumentais qualitativos encontram-se: Planejamento estratégico participativo, orçamento participativo, plebiscito, fóruns, pesquisa-ação, observação participante, aparatos tecnológicos, especialmente internet, seminários, encontros, referendo, iniciativa popular, audiência pública, ação civil pública, conferência, conselho de representantes, mandado de segurança coletivo, parecer social, diário de campo, assessoria, supervisão acadêmica, supervisão técnica, meios de comunicação formais/informais/orais/escritos/contatos, reuniões, visitas e outros" (Id. Ibid. p.6).

(...) só há oposição quando a relação teoria/prática sustenta-se numa concepção de senso comum e/ou utilitarista, que concebe a prática como suficiente e eficaz para atender as necessidades humanas. A relação teoria e prática é muito complexa. Assim, tem-se que há uma particularidade que caracteriza cada uma destas atividades, porém para manter tal particularidade nutrem-se uma da outra.

O Serviço Social como qualquer outra profissão liberal existente numa sociedade com modo de produção capitalista, está intrínseca a divisão sócio técnica do trabalho, e, por isso deve compreender as relações sociais estabelecidas neste formato de sociedade, imprimindo na sua ação/reflexão profissional possibilidades de uma práxis social. Tal práxis não é apenas a junção teoria e prática, ela deve estar voltada à transformação de um processo, seja ela na perspectiva da matéria, da consciência ou da prática.

Ao discutir instrumentalidade no Serviço Social, Guerra (2005, p. 25-26) destaca três tendências no interior da profissão, sendo que a primeira diz respeito aos profissionais que supervalorizam a prática secundarizando as teorias ao campo de abstrações. Esta perspectiva profissional possibilita "(...) a repetibilidade da prática autoriza a formulação de procedimentos, válidos para situações análogas, que são transformados em modelos de intervenção" (GUERRA, 2005, p.24). Quanto à segunda tendência, a autora denomina de "camisa de força" (id. ibid, p.24), esclarecendo que alguns profissionais pautam sua prática numa teoria que "(...) aparece como expressão mais formalizada e completa da realidade. (...) O valor da teoria, neste caso, consiste em construir um quadro explicativo do objeto que contemple um conjunto de técnicas e instrumentos de valor operacional" (Id, ibid, p.24). A terceira tendência é assumida pelos profissionais que se aproximam da realidade utilizando o recurso das teorias, bem como fundamentam sua prática através das teorias. Apesar de considerar a terceira tendência a mais coerente, a autora afirma que existem dificuldades, uma vez que esta tendência "(...) também reclama a ausência de indicativos teórico-práticos que possibilitem romper com o ranço conservador que acompanha a trajetória profissional". (GUERRA, 2005, p. 26).

O conservadorismo às vezes se faz presente na profissão pela dificuldade em superarmos o desafio de transformar teorias em intervenção, ou em outras palavras, solidificar a prática com bases teóricas, fazendo mediações, construindo práxis social. Temos clareza dos limites que rondam nossa atuação/reflexão profissional. Limites que

muitas vezes nos condicionam a supervalorizar a prática sem reflexão, sem possibilidades de mudanças, ou o que Battini (1999) conceitua como razão instrumental, ou reducionismo tecnicista.

A práxis social não se constrói sem mediações, sem entendimento das dimensões da instrumentalidade e suas categorias. Uma das categorias que gostaríamos de destacar é o “trabalho” responsável pela transformação do homem e da sociedade. Conforme Lukács (1979), o trabalho é a categoria ontológica do ser social. Através do trabalho o homem transforma a natureza transformando a si mesmo, esta categoria é o único processo possível de impulsionar a humanidade a atingir patamares crescentes de civilidade e sociabilidade.

Nesta ótica, o trabalho cria bases para satisfação das necessidades humanas. Todos os objetos que nos cercam são construtos humanos, não de forma imediata, mas a partir da teleologia, de aproximações sucessivas, e nexos causais com a natureza que se pretende transformar. Este processo pode ser compreendido também como mediação.

Tal qual a categoria trabalho, a mediação está situada como central para o entendimento histórico-crítico da sociedade, mais precisamente intrínseca a teoria social crítica marxista - teoria que embasa o Serviço Social a partir da reconceituação e se consolida de maneira hegemônica no âmbito da construção do Projeto Ético-Político da profissão, a partir de 1993.

O Projeto Ético-Político do Serviço Social traz implícitas a instrumentalidade da profissão e as mediações necessárias para a construção da totalidade, não como simples soma de partes, mas no complexo movimento da realidade. Para Lukács (1979), a totalidade é uma categoria que representa o concreto, e este é entendido como síntese de múltiplas determinações de um mesmo objeto (real).

É necessário que a intervenção do Serviço Social esteja pautada na reflexão sobre a realidade que é concreta e complexa e, como tal, necessita “(...) uma equipagem teórico-metodológica a altura de sua complexidade. É nesse ponto que a categoria mediação aporta uma enorme contribuição ao desvendamento dos fenômenos reais e à intervenção do assistente social” (PONTES, 2000, p.36).

As mediações no Serviço Social se constituem a partir da tríade: singularidade, particularidade e universalidade. Nesta tríade é possível observar o movimento que parte do abstrato, ou visão parcial da

realidade para o concreto pensado, ou possibilidades de aproximação do real, processo que nos evidencia o método dialético de compreensão da realidade.

Para Pontes (1995), a singularidade pode ser compreendida a partir de fatos isolados, individuais, familiares, grupais e/ou comunitários, já a particularidade possui em si uma característica ampliada, pois se refere à síntese de determinações sociais. Nos meandros desta síntese estão configuradas as relações sociais, o processo sócio produtivo e, conseqüentemente, a relação indivíduo e sociedade. É na particularidade que se situa o campo de mediações do Serviço Social.

Muitos de nós podemos questionar: não seria na universalidade o campo de mediações do Serviço Social? Não seria este o sentido maior de nossa instrumentalidade? Ou o objetivo pelo qual se aplicam os instrumentais sem um fim específico, mas como meio para se chegar à universalidade? Para todas estas perguntas existe apenas uma resposta.

O mundo da imediatividade, as demandas que se apresentam à ação profissional são aparências que precisam ser dissolvidas para que surjam as mediações ontológicas. É bom lembrar que nesse plano do empírico singular já contém na complexidade relações com a universalidade e a particularidade. (PONTES, 2000, p. 45).

Durante muitos anos a educação no Brasil percorreu o caminho da lógica formal, inclusive a formação em Serviço Social. Esta questão criou em nós a “sensação” de que tudo deve trazer explícito um fim específico, “um passo a passo” para aonde ir. Qual o resultado final? Nesta lógica, buscamos compreender a tríade dialética da singularidade/particularidade/universalidade como se fosse uma simples aplicabilidade de instrumentos para chegar a cada uma destas etapas. Contudo, a universalidade traz consigo as leis tendenciais históricas, por isso são universais, dentro destas leis podem-se destacar “divisão social do trabalho, relação capital x trabalho, políticas econômicas, políticas sociais” (PONTES, 2000, p.44).

Desta maneira, a tríade não pode ser fragmentada ao ponto de não perceber a correlação existente entre os três elementos que a compõem. Uma situação isolada, ou percebida como um problema individual ou de um grupo de pessoas (sua singularidade/abstração), pode ser compreendida no sentido ampliado (sua particularidade/concretude). Um pequeno grupo pode possuir sentido de pertença a

outros tantos grupos, segmentos sociais. Desta forma, uma situação observada no plano da singularidade pode ser mediatizada através das leis universais, ou leis sociais (universalidade), para particularizar-se pelas determinações históricas. Este é o caminho pelo qual podemos ganhar aproximações sucessivas com o concreto pensado (real).

Ao analisarmos o conceito de universalidade podemos perceber que existem as leis universais, porém, elas se particularizam dependendo de cada sociedade, sua linguagem, seus costumes e valores. As sociedades possuem suas especificidades (um exemplo para a realidade brasileira é a lei de proteção à criança e ao adolescente). Mesmo existindo uma Lei universal publicada pela Organização das Nações Unidas (ONU), cada sociedade possui suas particularidades acerca do sistema de proteção. Não existem em outras sociedades, até onde sabemos, uma legislação específica como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) visando Sistema de Garantias de Direitos e Proteção a este segmento populacional, o mesmo se aplica à Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e a outras legislações sociais.

Para que possamos compreender a totalidade do objeto de intervenção é necessária a passagem da facticidade, imediatez (singularidade), mas de maneira teleológica - construindo intelectualmente as mediações, elas contribuirão para a compreensão do real implícita nas dimensões da particularidade e da universalidade.

A afirmação acima sustenta a necessidade da reflexão acerca da teoria social crítica, entendendo inclusive porque esta teoria fundamentou os princípios da profissão do Serviço Social e, conseqüentemente, o Projeto Ético-Político desta. Tal fato se afirma na condição de um projeto que transcende as dimensões profissional e coletiva para assegurar também a dimensão societária.

A teoria social crítica traz na sua essência a análise da realidade sócio-histórica, explicita as dimensões de todo objeto (suas contradições, nexos internos e externos). Estes nexos são dimensionados através de características sociológicas, antropológicas, sociais, econômicas e outras.

Para Netto (apud BATTINI 2004, p.2), "todo instrumental utilizado pelo assistente social (...) não pode ser visto, analisado e aplicado isoladamente, mas organicamente articulado ao projeto ético-político da profissão". O autor também lembra que o projeto não é condicionado apenas a normatizações morais, muito mais do que isso, envolve "(...) escolhas teóricas, ideológicas e políticas do profissional".

Antes de qualquer avaliação equivocada de que existe um “sec-tarismo” imposto no Serviço Social que valoriza apenas a teoria social crítica, é preciso compreender a existência de outras dimensões que não podem ser observadas de maneira estanque/isolada, uma delas é a dimensão teórico-metodológica que reserva no seu âmbito a condição do pluralismo evidenciado como um dos princípios que regem a profissão.

Esse pluralismo deve ser fundamentado na correlação entre as teorias social crítica marxista e as teorias que Battini (2004, p.4) denomina de “intermediárias”, inclusive indicando tais teorias da seguinte forma: “Teoria do Cotidiano de Agnes Heller; Teoria do Poder de Foucault; Teoria do Interacionismo Simbólico de Habermas; Teoria da Complexidade Social de Edgar Morin; Teoria da Comunicação Humana de Alain Touraine”.

As teorias intermediárias são também denominadas de teorias auxiliares, regionais ou parciais por Munhoz (1997, p.3), contudo, a autora adverte para que não façamos a substituição da teoria principal, ou seja, da teoria social crítica, pelas teorias auxiliares³. A advertência da autora se refere ao equívoco ainda existente na profissão quanto às diferenças entre pluralismo e ecletismo.

Ser pluralista, conforme Munhoz, não significa navegar na heterogeneidade desconexa, mas navegar num veio explicativo para analisar (dar conta do real). É necessário que o profissional, pesquisador, perceba a diferença entre pluralismo, que requer consciência epistemológica e teleológica, e ecletismo, que requer o “uso anárquico de recursos explicativos diversos inconciliáveis entre si” (MUNHOZ, 1997, p. 11).

Netto (apud MUNHOZ, 1997) destaca a necessidade das teorias setoriais estarem subordinadas a uma matriz teórica, de perspectiva macroscópica. A autora lembra também que muitas vezes os profissionais supervalorizam algumas teorias auxiliares mesmo que estas representem um conteúdo sem reflexão crítica, somente por tratar-se de modismo, o que ela denomina de “*up to date*”.⁴

3 Por exemplo, admitir que a teoria social de Marx e a teoria de Freud podem ser utilizadas juntas é um erro, mas admitir que a teoria freudiana da neurose e a Etiologia sexual (origem dos desejos sexuais), servem de base para compreensão, isso está correto. (Marx e Freud percebem aspectos diferentes) isto não é ecletismo, porque estamos falando de áreas diferentes. (MUNHOZ, 1997. Texto-aula)

4 Teoria da moda (Id, ibid)

Com base nestas categorias acima apresentadas e brevemente discutidas, podemos compreender que a instrumentalidade é uma das bases constitutivas e constituintes da profissão, mas, ela não pode ser observada como exógena às demais categorias que a compõem sob pena de subsumir na complexa relação que nos deparamos na ação profissional.

O cotidiano, sempre carregado de contradições às quais o assistente social vende sua força de trabalho, frequentemente exige de nós respostas rápidas e pragmáticas às demandas apresentadas. Neste afã, podemos nos reduzir às buscas constantes pelo acervo técnico-instrumental, sem agregar a ele as possibilidades de construir mediações, as quais possibilitam o encontro do eixo articulador entre teoria e prática.

Conforme Guerra (2005, p.201):

(...) a instrumentalidade do Serviço Social não se limita ao desencadeamento de ações instrumentais, ao exercício de atividades imediatas, uma vez que porta possibilidades de validação vinculadas ao emergente, para o que necessita ser informada por teorias que se referenciem nos princípios ontológicos de constituição do Ser-Social, às quais subjaz um determinado grau de racionalidade que lhe permite apreender a totalidade dos processos sociais e atuar sobre eles.

Com estas reflexões não queremos afirmar que o Serviço Social deve abandonar, superar ou estar indiferente aos instrumentais técnicos de trabalho, ao contrário, buscamos reconhecer as possibilidades da teleologia que constrói a práxis social. Pretendemos buscar o nexo indispensável das dimensões técnico-operativa, teórico-metodológico e ético-política que balizam a profissão e que nos conduzem ao aprimoramento, compromisso e competência profissional.

A INTER-RELAÇÃO NECESSÁRIA DOS INSTRUMENTAIS TÉCNICOS NO SERVIÇO SOCIAL.

É o tempo da travessia, e se não ousarmos fazê-la teremos
ficado para sempre, à margem de nós mesmos.

Fernando Pessoa

Ressaltamos neste momento que não é papel deste artigo trazer à tona os instrumentais técnico-operativos para cada área de atuação do Serviço Social, no entanto, queremos suscitar a importância destes instrumentais desde que estejam balizados na discussão já apresentada na primeira parte deste artigo, ou seja, na instrumentalidade que traz implícitos os eixos, que transcende apenas o técnico-operativo, mas o ético-político e teórico-metodológico, além da correlação com as demais categorias do processo de trabalho.

Jamais podemos afirmar que um instrumental técnico pode ser ignorado, mas utilizá-lo como um fim em si mesmo seria um erro que fatalmente alimentaria as velhas técnicas conservadoras, ou as formalidades as quais podemos nos arriscar em pontuar como “receituários” ou “passo a passo”. Para Magalhães (2006), a técnica como fim específico, e não como um meio, “(...) corre o risco de voltar-se ao senso comum, impregnando-se de uma rotina nociva, que muitas vezes nos impede de perceber o quanto à utilização desse instrumental facilita nossa atuação, racionaliza nosso tempo, direciona eticamente nossa proposta de trabalho - o mais importante – demonstra respeito ao usuário” (MAGALHES, 2006, p.09).

As características dos diferentes espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social nos impõem constante reflexão e revisão da prática, da linguagem, das técnicas, entre outros elementos do processo de trabalho. As tramas do cotidiano somadas à burocracia e ao imediatismo numérico, ou seja, “atender o maior número de pessoas” nos trazem conflitos diários que vão se incorporando, muitas vezes de maneira imperceptível. Quando nos damos conta, nos percebemos “(...) transmutando hábitos e, mesmo ‘vícios’ em normas do agir? Quantas vezes esquecemos de rever e de questionar nossa ação, em todos os aspectos que a abrangem, incluindo aqueles que dizem respeito à instrumentalidade que serve de ponto de apoio ao nosso trabalho?” (MAGALHÃES, 2006, p.09).

Desta maneira, no afã de resolver as expressões da questão social, como se fosse possível resolver questões históricas em uma

visita domiciliar, em um laudo social, etc., o assistente social se perde na falta de autovalorização e auto-reconhecimento profissional. Nesta mesma ótica, muitas vezes não nos encontramos *vis a vis* com a instrumentalidade que perpassa toda atuação profissional. Se perguntarmos a um profissional quais foram as técnicas utilizadas naquele dia para atender, visitar ou orientar um usuário, comumente ele apontará: visita domiciliar ou institucional, entrevista, orientação, encaminhamentos, porém, dificilmente apontará instrumentais ético-políticos e teórico-metodológicos que podem estar intrínsecos às demais ações.

Um dos princípios éticos fundamentais da profissão é o “compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional” (CFESS, 1993). E a qualidade profissional não comparece apenas na ação propriamente dita, mas também, na escuta, na linguagem em suas diversas formas (escrita, gestual, oral), na reflexão, na percepção da realidade, no respeito às crenças, valores, territórios, cultura, grupos étnicos, gênero, orientação sexual e outros.

A escolha de instrumentais não é tarefa fácil, pois requer que avaliemos e reavaliemos objetivos, linguagens, estratégias, etc. Por exemplo, dependendo da linguagem que utilizamos em uma perícia social, laudo social, relatório social ou parecer social, poderemos estar reforçando a lógica da exclusão e não facilitando o acesso a direitos (civis, políticos, sociais e humanos) que é papel precípua do Serviço Social. Insistimos na linguagem por carregar valores que às vezes não nos damos conta, um exemplo que já tivemos a oportunidade de verificar foram os inúmeros instrumentais técnico-operativos (laudos, perícias, relatórios, etc.) atuais, com terminologias já superadas no Serviço Social, tais como: *clientela*, *menor delinquente*, *prostituição infantil*, *Juizado de Menores*, *patologia social*, entre outras que caracterizam períodos de culpabilização e criminalização das pessoas em condição de pobreza e exclusão. Além da linguagem escrita, a falada e gestual pode estar carregada de valores que podem aproximar nossos usuários ou afastá-los, podem estabelecer vínculos de confiança ou reforçar a lógica autoritária, já secular em nossa sociedade.

Em qualquer espaço sócio-ocupacional, seja ele organizacional, sócio jurídico, saúde, previdência social, assistência social, criança e adolescente, habitação e outros, devemos observar que não existe o instrumental a ser utilizado em cada ação, mas os instrumentais

que se inter-relacionam. De igual modo, trabalhos com grupos ou individual, plantão social, reuniões, palestras, seminários, elaboração de projetos, planos, programas, estudos, pareceres, relatórios, laudos, perícias, visita domiciliar ou institucional, entrevista e outros instrumentais, não podem estar isolados, pois concomitante a eles com- parecem outros instrumentais, tais como: pesquisa investigativa, ob- servação, escuta qualificada, linguagem, abordagem, sistematização, avaliação e outros.

Desta maneira, são diversificadas as formas, as técnicas, ou me- lhor explicitando, “o que e quando fazer”, mas o “como fazer” de- pende da qualificação que buscamos, do compromisso ético-ideo- -político que temos, e consequentemente de nossa compreensão do universo que representa a instrumentalidade do Serviço Social.

REFERÊNCIAS:

BATTINI, O. **A dimensão técnico-operativa no exercício profissional do assistente social**. Texto elaborado para o Curso de atualização sobre a Instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social, realizado na PUC/PR em junho de 2004. (texto-aula).

Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução n. 273/93**. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais. Brasília, 2003.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

LUIZ, D. E. C.; WAMBIER, J. F. BOURGUIGNON, J. A. O núcleo de fundamentos teó- rico-metodológicos da vida social na formação do assistente social: importância do conhecimento universal. In: **Revista Emancipação**. UEPG, Departamento de Serviço Social. Ponta Grossa. Pr; Ed. UEPG. V. 7(1), 2007.

LUKÀCS, G. **Ontologia do ser social**: princípios ontológicos fundamentais de Marx. Trad. Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Ciências Humanas, 1979.

MAGALHÃES, S. M. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. 2. ed. São Paulo: Veras Editora, 2006. (série livros-texto; 3).

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em serviço social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 45, ano XV. São Paulo: Cortez, 1994.

MUNHOZ, D. E. N. **A natureza do conhecimento orientador da prática do assis- tente social frente aos desafios do cotidiano**. (texto-aula). Ponta Grossa: UEPG, 1997.

_____. Entre a universalidade da teoria e a singularidade dos fenômenos: enfrentando o desafio de conhecer a realidade. In: **Revista Emancipação**. UEPG, Departamento de Serviço Social. Ponta Grossa. Pr; Ed. UEPG. V. 6 (1), 2001.

PONTES, R. N. **Mediação e Serviço social**. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **Mediação**: categoria fundamental para o trabalho do assistente social. In: Capacitação em serviço social e política social, Módulo 4: Brasília: UnB, CEAD. 2000. p. 37-50.

**O INSTRUMENTAL
TÉCNICO EM SERVIÇO
SOCIAL: alguns
apontamentos sobre o
relacionamento**

Helder Boska de Moraes Sarmento

O INSTRUMENTAL TÉCNICO EM SERVIÇO SOCIAL: alguns apontamentos sobre o relacionamento

Helder Boska de Moraes Sarmiento¹

O presente texto é uma versão sintética e atualizada (apenas para fins de publicação neste livro) de parte de um capítulo da Dissertação de Mestrado “Instrumentos e Técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão” (Sarmiento, 1994). Tem por objetivo trazer uma reflexão sistemática sobre o instrumental-técnico em Serviço Social, particularmente acerca do relacionamento, aqui compreendido como um dos instrumentos específicos utilizados pelo assistente social.

Vale destacar que mesmo restrito a este objetivo, e toda polêmica aí contida, as questões apresentadas têm um impacto mais amplo, qual seja, contribuir para o debate da dimensão técnico-operativa do exercício profissional, cabendo reafirmar que esta não se separa das dimensões teórico-prática e ético-política.

Contribuir para este debate é reconhecer o quanto esta dimensão técnico-operativa é uma questão problemática, não apenas pela sua necessidade imediata a uma profissão interventiva, embora às vezes negligenciada ou até mesmo negada, mas também, como um esforço por encontrar algumas respostas às demandas da formação e do exercício profissional. Encontrar respostas não é buscar aleatoriamente e nem lançar-se ao acaso, é muito mais do que isto. É uma busca que seja movimento e direção (de uma crítica teórica e política) para superar o imediatismo e o empirismo, apenas possível se for capaz de realizar complexas mediações entre os diferentes sujeitos e os diversos espaços sócio-ocupacionais, o que significa reconhecer as determinações e contradições que instituem a profissão e suas funções socioinstitucionais.

¹ Possui graduação em Serviço Social pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba. Mestre em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Doutor em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professor adjunto da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC no curso de Graduação e Pós-Graduação em Serviço Social.

Nesta direção, consideramos oportuno indicar três pontos para questionamento desta dimensão técnico-operativa, o primeiro deles é uma posição acerca do pensar e fazer do profissional, aqui tomado no sentido de discutir “o que se faz”, o que objetiva e concretamente se tem realizado, isto implica, também, o reconhecimento do “como se faz”. O reconhecimento disto é fundamental na medida em que evitamos os manuais academicistas que reforçam um dever ser distante, apartado da realidade do exercício profissional. Refletir sobre este pensar e fazer do profissional de Serviço Social não é apenas discutir o que se deve fazer, como um dever àquilo que não se pode realizar de outra maneira (derivada da obrigatoriedade de atuar por puro respeito à lei, à ordem, à moral, à autoridade intelectual ou institucional), como único caminho para a liberdade representada pela tradição e pelos costumes (SARMENTO, 2002). Este dever está na prática cotidiana, no senso comum, nas aulas e em muitos livros. Na maioria das vezes, temos uma representação da prática, é dito e ensinado o que se deve fazer, como se existissem manuais (não apenas técnico-operativos, mas também, teóricos, ideológicos e éticos) para este pensar e fazer. Não estamos à procura dos escritos de um manual, do que é falado, mas do que efetivamente se faz, muitas vezes nosso discurso marginalizou o que se faz, criando-se uma vanguarda sem retaguarda.

O segundo ponto que indicamos diz respeito aos recursos utilizados nos processos de trabalho do assistente social, ou seja, não dispomos de todos os meios necessários para a efetivação do trabalho, sejam financeiros, técnicos, materiais ou humanos. Isto é, afirmamos convictamente que dependemos de recursos para o exercício profissional, são meios e recursos que implicam programas, projetos e serviços, sem os quais não se realiza o fazer deste profissional. Esta é uma condição do exercício profissional que não pode ser negligenciada.

O terceiro, e não menos importante que os demais, é reafirmar que os processos de trabalho dos assistentes sociais se realizam no interior das organizações, são as instituições que organizam o trabalho profissional, mesmo quando preservada alguma autonomia. E são realizados na proporção em que o exercício profissional do assistente social faz parte do trabalho coletivo, definido pela divisão social e técnica do trabalho nas relações de produção e reprodução social, e produz efeito nas condições materiais e sociais daqueles que trabalham, ou seja, na reprodução da força de trabalho, mesmo quando direciona sua ação para a transformação das relações entre os homens e da sociedade.

Destacados estes três pontos, que não podem ser negligenciados acerca do exercício profissional, reiteramos que a sua compreensão somente é possível a partir de uma dada concepção da realidade social, ou seja, a partir de uma fundamentação teórica. Para esta concepção o trabalho é categoria central na vida cotidiana do homem, é através dele que o homem cria, transforma e dá sentido ao mundo, mesmo que na sociedade capitalista ele seja um trabalho alienado. Na tradição marxista, podemos chamar de práxis (VAZQUEZ, 1977) a esta atividade prática material (ação real e objetiva) sobre uma realidade (natural e humana), que existe independente do sujeito prático, mas ao adequar-se a finalidades, invoca valores, exige a ação do sujeito consciente e objetivamente. Isso demonstra, de certa maneira, que a atividade especificamente humana possui uma atividade de consciência (teórica), mas, que não pode por si só levar a uma transformação da realidade, ou seja, requer acima de tudo a sua objetivação (prática). Todavia, a realização da atividade humana não depende apenas da determinação projetiva da finalidade, mas, ainda, do conhecimento sobre o objeto a ser transformado e dos instrumentos necessários à consecução desse trabalho.

Esta questão tem rebatimento direto no Serviço Social, pois, é evidente que o conhecimento, por si só, não determina os procedimentos particulares para a condução da intervenção profissional, e vice-versa. Ainda, a intervenção profissional remete efetivamente a um conhecimento que a profissão historicamente desenvolveu e assimilou na divisão social do trabalho, e que hoje fazemos sua crítica. Portanto, podemos afirmar que é impensável uma discussão metodológica sem uma reflexão teórica, portanto, teórico-metodológica. E esta questão teórico-metodológica diz respeito ao modo de ler, de interpretar e de se relacionar com o ser social, com a sociedade. É uma relação entre o sujeito cognoscente (que está buscando compreender e desvendar esta sociedade) e o objeto investigado (ao ser compreendido é passível de ações que podem transformá-lo). É a partir destas indicações que buscamos uma reinterpretação dos instrumentos em Serviço Social.

Porém, falar em reinterpretação não é apenas recuperar antigos instrumentos ou modelos de ação, muito mais do que isto, é não se sujeitar ao discurso perigoso de que é uma discussão inexistente. Afirmar isto é também reconhecer que a história clássica ou reconceituada do Serviço Social (se muito bem estudada) demonstra ser esta afirmação uma falácia. E é uma falácia, tanto porque esta temática foi

efetivamente debatida nestes períodos por vários autores e profissionais, como também, vários textos se fizeram presentes e sistematizados a respeito, e o seu desconhecimento é de responsabilidade de uma fragilização da formação profissional, muitas vezes preconceituosa com a produção teórica da profissão (suas particularidades e especificidades).

Esta posição crítica se fundamenta no importante trabalho de identificação (feita durante a pesquisa de mestrado indicada acima) daquilo que a história do Serviço Social acabou por consagrar como repertório interventivo da profissão, denominados e legitimados tradicionalmente como instrumentos e técnicas. No entanto, pela perspectiva teórica adotada, havia a exigência de uma reflexão crítica desta identificação que fosse além da simples constatação da trajetória da profissão, e, que apontasse para as exigências do exercício profissional contemporâneo. Daí a importância de uma análise que fosse a crítica da crítica e, ao mesmo tempo, demonstrasse os seus avanços e limites, encontrando argumentos para a pertinência e atualidade deste debate sobre a dimensão técnico-operativa da profissão.

Esta posição partiu do reconhecimento explícito da dimensão técnica da profissão, em seus componentes instrumentais e técnicos, reforçando a sua dimensão teórica, política e ética. Como contributo e resultado deste trabalho, acredito ter permitido uma clarificação do pensar e fazer do profissional, pois sistematizar também é preciso.

Neste sentido, esta contribuição a respeito dos instrumentos e técnicas, especificamente do relacionamento, não é apenas uma interpretação, ela vai tomando corpo, como parte integrante de uma concepção de profissão, da qual se pode discordar, mas dificilmente negar sua existência expressada na dimensão operativa de nosso exercício profissional. Reafirmando, não basta dizer que se “deve fazer” algo, é preciso dizer “o que fazemos” e “como fazemos” para termos uma posição mais clara e definida a respeito do que “queremos” realizar, “para que” e “para quem” o fazemos.

Podemos, então, afirmar o sentido de nossa reinterpretação acerca dos instrumentos e técnicas em Serviço Social, ou seja, procurou-se um tratamento de “per sí”, singular, onde fossem reconhecidos os instrumentos e técnicas como elementos constitutivos da estratégia interventiva do exercício profissional, por isto mesmo, reinterpretativo.

A QUESTÃO DOS INSTRUMENTOS

Já indicamos acima que toda discussão da dimensão técnico-operativa não pode prescindir de um aporte teórico que a fundamente. Por coerência a esta afirmação e com base em uma inspiração marxiana, buscaremos a reconstrução de um quadro teórico que possibilite a compreensão dos instrumentos e técnicas em Serviço Social.

Um dos pontos de destaque apresentado pelas reflexões marxianas (COUTINHO, 1990 e NETTO, 1991) é que, na sociedade, há uma articulação entre o momento da causalidade e o momento da teleologia, ou seja, entre o fato de que as ações humanas são determinadas por condições exteriores aos indivíduos singulares e o fato de que, ao mesmo tempo, a sociedade é constituída por projetos que os homens tentam implementar na vida social.

Nesta reflexão, parece-nos que os fenômenos sociais são formados simultaneamente por momentos de estrutura e de ação, ou por determinismo e liberdade. Por mais factual que seja a sociedade, a ação humana individual ou coletiva é sempre teleológica, para a qual a construção dos meios é fundamental, e o trabalho é constituinte deste processo, elemento indissociável desta construção.

O trabalho tem centralidade na vida do homem, mas quando o buscamos na realidade histórico-social, só nos aparece seu lado negativo, pois o que se encontra na existência real, concreta, dos homens é o trabalho alienado próprio da produção capitalista, concentrada na exploração e na acumulação.

O homem produz ao transformar a natureza e, ao reproduzir a si mesmo, faz sua história, a da existência humana. A história dos homens coincide com o que produzem e com o modo pelo qual produzem. Pois desenvolvem suas atividades sob certos limites, premissas e condições materiais independentes de sua vontade. Assim, o homem é determinado pelas relações sociais e, em primeiro lugar, pelas relações de produção que determinam sua individualidade em determinadas condições. Concluímos, com estas breves indicações, que a história humana nada mais é que a história da práxis do homem.

Como ponto de partida para a compreensão da práxis, podemos afirmar que toda práxis é atividade, mas nem toda atividade é práxis. A atividade, em geral, é sinônima de ação, entendida como ato ou conjunto de atos em virtude do qual o sujeito ativo modifica

uma determinada matéria-prima. E não especifica o tipo de agente, nem a natureza da matéria-prima, nem a espécie de atos levados à transformação, e o resultado (produto) se dá em diversos níveis. A característica comum da atividade é a de que sempre se opõe à passividade, daí seu caráter de efetividade, não apenas de possibilidade. O agente é o que atua, realiza, e não o que apenas tem a possibilidade ou disponibilidade.

Uma atividade propriamente humana só se verifica quando os atos dirigidos a um objeto, para transformá-lo, se iniciam com um resultado ideal, ou finalidade, e terminam com um resultado ou produto efetivo, real.

Vê-se que a atividade especificamente humana implica a intervenção da consciência situando um resultado ideal voltado para um produto real que é objetivado, mesmo que distante do ideal proposto. Esta atividade especificamente humana possui como característica o seu caráter consciente, pois se desenvolve de acordo com finalidades que só existem através do homem como produtor de sua consciência, portanto uma atividade consciente, não como consciência pura, mas de um homem social e historicamente situado.

Isto indica que a atividade especificamente humana possui uma atividade da consciência (teórica), mas que não pode por si só levar a uma transformação da realidade, ou seja, requer acima de tudo a sua objetivação (prática).

A atividade teórica não é, de *per si*, uma forma de práxis, pois opera e transforma representações e conceitos, nunca a realidade. Porém, é fundamental, pois é a ela que corresponde a produção de objetivos e conhecimentos, seu objeto são as sensações ou percepções (subjetivas) e a elaboração de conceitos e representações (ideal).

O sujeito age sobre uma matéria que existe independentemente de sua consciência, mas põe em ação as forças naturais que formam sua corporeidade. Esta atividade se objetiva sobre a natureza, a sociedade ou os homens reais, sendo sua finalidade a transformação objetiva do mundo natural ou social para a satisfação de suas necessidades; e o resultado é uma nova realidade que subsiste independente dos sujeitos que a engendraram com suas atividades subjetivas.

A prática como finalidade da teoria aparece no sentido de que a teoria não corresponde apenas às exigências e necessidades da prática, pois não poderia influir em seu desenvolvimento. Assim, a relação está precisamente entre uma teoria já elaborada e uma prá-

tica que ainda não existe. A prática de hoje tratada sistematicamente como objeto de reflexão exige uma ação que ainda não existe e, deste modo, a teoria (como projeto) determina a prática real e efetiva.

Podemos, então, chamar de práxis a esta atividade prática material (ação real e objetiva) sobre uma realidade (natural e humana), que existe independente do sujeito prático, mas ao adequar-se a finalidades, invoca valores, exige a ação do sujeito consciente e objetivamente.

Verifica-se, então, que nesse processo do trabalho humano, a consciência participa ativamente, uma vez que elabora finalidades e produz conhecimento. Assim, acaba por existir uma relação íntima entre o pensamento e a ação, uma vez que o homem, para satisfação de suas necessidades concretas e interesses, não aceita o mundo como ele é, daí a necessidade de transformá-lo, e é nesse processo de atividades concretas, onde ele age conhecendo, que também se conhece agindo.

Disso resulta que tal atividade prática que se realiza através dos homens e sobre a natureza só é concebida enquanto práxis quando é obtido um produto real. E o objetivo é o resultado real do processo que nem sempre é idêntico ao resultado ideal ou finalidade. Nesta direção, é que fomos buscar em Marx² seu entendimento sobre o processo de trabalho. Para Marx, a utilização da força de trabalho é o próprio trabalho ou capacidade de trabalho o "conjunto das faculdades físicas e mentais, existentes no corpo e na personalidade viva de um ser humano, as quais ele põe em ação toda vez que produz valores de uso³ de qualquer espécie" (MARX, 1985, p.187).

Assim, o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças. Põe em movimento as forças naturais de seu corpo, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil à vida humana, assim, consideramos que a história do mundo humano é a produção

2 As reflexões que se seguem têm como base o texto de Karl Marx, O Capital: crítica da economia política. Livro I, parte III, Cap. 5, 10ª ed. São Paulo: Difel, 1985.

3 "O valor natural de qualquer coisa consiste em sua capacidade de prover as necessidades ou de servir às comodidades da vida humana. A utilidade de uma coisa faz dela um valor de uso. Mas, essa utilidade não é algo aéreo. Determinada pelas propriedades materialmente inerentes à mercadoria, só existe através delas" (MARX, 1985, p.42).

do homem pelo trabalho humano. Ao fazermos essas considerações pressupomos o trabalho sob forma exclusivamente humana, considerando que alguns animais executam operações como as dos homens e às vezes as superam. Marx nos elucida neste ponto quando diz que

a abelha supera mais de um arquiteto ao construir sua colméia. Mas o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade. No fim do processo de trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador. Ele não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em vista, o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar e ao qual tem de subordinar sua vontade (MARX, 1985, p.202).

Todavia, a realização da atividade humana não depende apenas da determinação projetiva da finalidade, mas, ainda, do conhecimento sobre o objeto a ser transformado e dos instrumentos necessários à consecução desse trabalho. Marx afirma que para realização da atividade prática, delimitam-se os elementos componentes do processo de trabalho que, segundo ele, são:

- 1) a atividade adequada a um fim, isto é, o próprio trabalho;
- 2) a matéria em que se aplica o trabalho, o objeto do trabalho;
- 3) os meios de trabalho, o instrumental de trabalho.

Compreendemos que na medida em que materializa certa finalidade ou certo projeto, o homem se objetiva em seu produto. No produto - diz Marx - o homem assimila sob uma forma útil para sua própria vida as matérias que a natureza lhe oferece, mas só pode assimilá-las objetivando-se nelas, ou seja, imprimindo na matéria trabalhada o cunho de suas finalidades. No entanto, os fatores que interferem no processo de trabalho não se restringem apenas à atividade adequada a uma finalidade, mas às condições materiais do trabalho, representadas tanto pelo objeto do trabalho como pelos meios ou instrumentos com que se leva a cabo essa transformação.

Continuando, constatamos que o homem transforma o objeto obedecendo às finalidades, valendo-se para tanto de instrumentos que ele mesmo usa e fabrica, onde a razão que elabora o próprio uso e fabricação destes instrumentos reforça o trabalho humano. Pois, ao falarmos de instrumentos de trabalho - condição material e objetiva

do processo de trabalho - há trabalho humano e o instrumento aparece assim também humanizado, tanto por seu uso quanto por sua fabricação. Se Marx nos fala do trabalho enquanto elemento primordial na relação homem-natureza, por meio da qual desenvolveu suas capacidades e adquiriu conhecimentos e habilidades. Reconhecemos, também em suas reflexões, que não há trabalho fora de suas condições sociais de produção e reprodução social, um ato de poder entre os homens, na medida em que ao produzirem, os indivíduos entregam o produto de seu trabalho à outra classe. É neste mecanismo que o homem realiza, opera e constrói para além da sua relação com a natureza, as relações dos homens entre si, procura organizar socialmente suas relações, constrói complexos sociais (LESSA, 1991, p. 26).

Essa humanização do instrumento não pode ser concebida num sentido abstrato, mas sim como expressão tanto de uma determinada relação entre o homem e a natureza, como das condições sociais em que os homens produzem e se reproduzem.

É a partir dos instrumentos que a relação entre o homem e a natureza deixa de ser direta e imediata. O aparecimento de instrumentos mais aperfeiçoados modifica o tipo de relação entre o homem e a natureza e, nesse sentido, é um índice revelador do desenvolvimento de sua força de trabalho e de seu domínio sobre a natureza.

Este raciocínio é exposto por Marx quando nos diz que:

o meio de trabalho é uma coisa ou um complexo de coisas, que o trabalhador insere entre si mesmo e o objeto de trabalho e lhe serve para dirigir sua atividade sobre o objeto (...) A coisa de que o trabalhador se apossa imediatamente não é o objeto de trabalho mas o meio de trabalho (...) O processo de trabalho, ao atingir certo nível de desenvolvimento exige meios de trabalho já elaborados (...) O que distingue as diferentes épocas econômicas não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se faz. Os meios de trabalho servem para medir o desenvolvimento da força humana de trabalho e além disso indicam as condições sociais em que se realiza o trabalho (MARX, 1985, p. 205).

Assim, quaisquer sejam os instrumentos de que se valha para transformar a matéria conforme suas finalidades é, sem dúvida, o homem quem os utiliza e fabrica, e é ele em última instância, valendo-se deles, quem atua sobre as matérias e as transforma de acordo com suas necessidades. Isto é explicitado também por Marx

no processo de trabalho, a atividade do homem opera uma transformação, subordinada a um determinado fim, no objeto sobre que atua por meio do instrumental de trabalho. O processo extingue-se ao concluir seu produto. O produto é um valor de uso, um material da natureza adaptado às necessidades humanas através da mudança de forma. O trabalho está incorporado ao objeto sobre que atuou. Concretizou-se e a matéria está trabalhada. O que se manifestava em movimento, do lado do trabalhador, se revela agora qualidade fixa, na forma de ser, do lado do produto (MARX, 1985, p. 205).

Portanto, ao atuar sobre a matéria, transformando-a conforme suas necessidades e interesses produz, inclusive, o complexo processo de desenvolvimento dos homens, a reprodução social. E não seria nesta esfera da reprodução social que se institucionaliza o Serviço Social? Portanto, não estaria nesta dimensão uma possibilidade de pensar seus instrumentos de trabalho (profissional) a partir de um referencial crítico e marxista?

A QUESTÃO DA TÉCNICA

Se o trabalho humano que transforma a natureza e cria complexos sociais tendo em vista seus objetivos é de importância fundamental para a concepção de práxis, a tecnologia é um produto: processos que encerram valor e tem valor-de-uso. Cabe explicar e diferenciar a técnica da tecnologia.

A técnica é um conhecimento empírico, elaborado, desenvolvido pela capacidade humana como prolongamento de sua racionalidade para realizar coisas. A tecnologia é um saber efetivo, mas aplicável, que se tornou inseparável da ciência e, agora, do mercado. É um conhecimento científico cristalizado em objetos materiais, nada possuem em comum com as capacidades e aptidões do corpo humano.

Marx ressalta que é a técnica, e não a natureza, que tem importância fundamental:

a natureza não fabrica máquinas, locomotivas, ferrovias, telégrafo elétrico, máquina de fiar, etc. Tais coisas são produtos da indústria humana, material, natural, transformada em órgãos da vontade humana que se exerce sobre a natureza ou da parti-

cipação humana na natureza, são órgãos do cérebro humano, criados pela ação humana: o poder do conhecimento objetivado (BOTTOMORE, 1988, p.371).

Embora Marx nos aponte apenas a técnica, a partir das condições sociais em que se realiza o trabalho (ressaltando a sua importância para distinguir as diferentes épocas econômicas), ou seja, o desenvolvimento das forças produtivas, acaba por observar em sua afirmação que a produção e a reprodução da vida social é mais que técnica, pois o homem mantém uma relação com a natureza, mas somente se realiza enquanto ser social a partir de sua própria sociabilidade. Por outro lado, constitui-se historicamente como ser social no processo de trabalho, o qual é um trabalho mediatizado.

O homem é o único ser que na sua atividade produtiva introduz mediações entre ele e o objeto dessa atividade. O ser social é ser em relação que produz, através de seu trabalho, uma cadeia de relações sociais, resultantes das relações materiais de produção. Ao mesmo tempo em que as relações de produção, construídas pela ação do homem, determinam um dado modo de produção, determinam também relações sociais; ou seja, no processo histórico de formação do modo de produção, os homens constroem relações de produção que acabam por reproduzir, em seu próprio interior, relações sociais. Porém, tendemos a fazer das relações sociais e de produção um fator absolutamente autônomo (ao invés de ver nelas uma expressão de orientação do conjunto da sociedade), onde a ordem capitalista de produção destas relações orienta-se na direção de suprimir o papel humano de homem na produção, eliminando ao máximo possível os produtores do processo de produção.

Apontamos a técnica, neste sentido, como criação, enquanto desdobramento da racionalidade, pois verifica-se que neste processo de trabalho humano a consciência tem participação ativa, uma vez que elabora finalidades e produz conhecimentos. Assim, acaba por existir uma relação direta entre pensamento e ação, uma vez que o homem, para satisfação de suas necessidades concretas, não aceita o mundo como ele é, mas tem a necessidade histórica de transformá-lo.

No âmbito da existência humana a técnica assume proporção significativa. Embora sua denominação seja proveniente do grego *techné*. e mais ainda do indo-europeu *teuché*, cujo sentido é o de fabricar, produzir e construir, passa a ser compreendida com o sentido de causar, fazer ser, na concepção de realizar algo completo, que

responda às suas necessidades. Neste sentido, assume uma intenção de busca e de construção de significado (conhecimento), de produção ou o fazer eficaz, ou seja, do ato (habilidade) produtivo à maneira eficaz de fazê-lo. Vale, ainda, resgatar que a este fazer habilidoso incorpora-se o conceito de criação (poiésis). Portanto, todo trabalho depende de uma *techné* e qualquer que seja é poiésis.

Na contemporaneidade, a técnica assume proporções de grande magnitude, uma vez que o seu resultado transformado em tecnologia evidencia um impacto sobre o homem, sobre a natureza e sobre a própria organização da sociedade. Esta condição tem criado, muitas vezes, uma sensação de autonomização das técnicas sobre o homem, desconsiderando os fins últimos sobre os quais é desenvolvida, tornando-se padronizada e despolitizada, pois é esvaziada de seu saber humano para o consumo imediato destes.

Técnica passa então a ser concebida e materializada em sua separação de criação (do ato criativo), pois é separada também do que é produzido e de para que é produzido, assumindo e incorporando a neutralidade. Isto permite subsídios para que setores da sociedade venham a furtar-se da responsabilidade ética de suas criações, descaracterizando o enfrentamento político da questão, uma vez que, nesta concepção, as considerações técnicas opõem-se às considerações políticas, reduzindo-as a pura neutralidade.

Compreendida a técnica em sua constituição nas determinantes intrínsecas à sociedade, convém apresentar um outro aspecto inerente à constituição da sociedade mesma, de sua auto instituição, e do imenso componente técnico que esta comporta, pois considera-se que de todas as "técnicas" a mais importante é a própria organização social, a complexa rede de relações sociais criadas pelo homem.

Então para compreensão do sentido da técnica e de como materializar-se na sociedade contemporânea, tem-se que analisar criticamente a forma pela qual a sociedade é organizada, ou seja, como produz e se reproduz. Pois o progresso técnico imprimiu a sociedade industrial uma espécie de satisfação própria, desprovida da necessidade de superar-se a si mesma, cada vez mais consumindo tecnologias. E, desprovida da criatividade, vai perdendo a expressão do conflito entre a esfera social e política. Compreende-se, assim, uma relação intrínseca do conjunto das técnicas que uma dada sociedade dispõe, mas que, por sua vez, também precisam da sociedade para existir. Toda sociedade cria seu mundo, porém a criação da técnica não é instrumento, nem causa, mas dimensão.

O desenvolvimento tecnológico da sociedade é focalizado apenas na análise da qual o aparato técnico de produção e distribuição (com um setor crescente de autonomização) não funciona como a soma total de meros instrumentos que possam ser isolados de seus efeitos sociais e políticos, mas como um sistema que determina, a priori, tanto o produto do aparato como as operações de sua manutenção e ampliação.

Se o assistente social realiza seu exercício profissional na esfera da reprodução, sua função como trabalhador técnico-científico é reconhecidamente ao mesmo tempo técnica e ideológica. Não estão apenas encarregados de gerir o processo de trabalho, de planejar e organizar pela conformidade dos resultados com as normas técnicas preestabelecidas. Também possuem a função de perpetuar as estruturas hierárquicas e de reproduzir as relações sociais capitalistas, isto é, perpetuar a separação (alienação) dos produtores em relação ao produto 'comum' e ao processo de trabalho, como dizia Gorz (1976, p.253).

No entanto, sendo a técnica desdobramento da capacidade humana racional e criativa, não seria também possível aos assistentes sociais criar e desenvolver novas técnicas que possam romper com este mito da neutralidade? Se assim for, não cabe aos assistentes sociais reconhecer e aprofundar estes conhecimentos e habilidades, no sentido de assumir sua dimensão técnica e imprimir a ela uma direção política que lhe dê outro sentido, o de transformação?

A REINTERPRETAÇÃO DOS INSTRUMENTOS E DAS TÉCNICAS

Estas reflexões iniciais nos permitiram deixar claro que a discussão acerca da dimensão técnico-operativa da profissão não pode ser apreendida apenas a partir do seu agir imediato, mas a partir de um aporte teórico que a fundamente. Portanto, todos os elementos que compõem esta dimensão requerem fundamentos teóricos, éticos e políticos - foi esta a intenção ao argumentar sobre a questão dos instrumentos e das técnicas.

Se isto assume certa obviedade nos dias de hoje, é importante lembrar que o Serviço Social não surgiu tendo como base a prevalência do saber. Não surge com a função precípua de criar interpretações e explicações da vida social.

Isto permite reafirmar que o Serviço Social não possui uma legalidade teórica ou científica e a sua especificidade estaria dada não por uma teoria própria, ou um método próprio, mas pela sua institucionalização como atividade determinada da divisão social e técnica do trabalho cumprindo uma função sócio institucional⁴.

Destaca-se, no entanto, que todo estatuto teórico originou-se das práticas sociais, de seus tempos históricos, e foram expressos por seus intelectuais representativos e orgânicos a estas sociedades. Sendo algumas destas formulações expressões do conjunto social dominante voltado ao aperfeiçoamento deste, e, em outras, marcadas pela expressão de oposição ao conjunto social dominante.

No que tange ao Serviço Social em sua institucionalização, este se firmou particularmente através de correntes empiricistas, privilegiando em sua sistematização teórica orientações descritivas e classificatórias da realidade observada, procurando o máximo de objetividade sobre os problemas sociais. Consequentemente, destas sistematizações, elaborou-se o denominado diagnóstico social e deste resultou um processo interventivo, estabelecido basicamente por uma orientação teórica-formalista que aplicava seus conhecimentos sobre esta realidade buscando mudanças, na sua maioria restrita à esfera dos indivíduos, em uma perspectiva de adaptação ao meio e quase sempre com forte conotação moral.

Com esta breve caracterização, podemos afirmar que o Serviço Social se expressava enquanto uma sistematização de práticas (procedimentos) que, ao serem particularizadas, apresentavam um dado conjunto de conhecimentos orientadores de ações, ou seja, conhecimentos aplicados para os quais o domínio de instrumentos e técnicas eram fundamentais. Esta característica peculiar de sistematizar atividades práticas e, ao analisá-las, delas extrair um conhecimento normatizador de ações, deixava a profissão refratária e dependente quanto à produção teórica sobre alguns aspectos do conjunto da vida social e de seu próprio desenvolvimento teórico.

Estes elementos normatizadores da ação profissional, ou melhor, estas tecnologias, passaram a ser absorvidas pelos profissionais do Serviço Social quando conceituam o método enquanto "modelos de intervenção". Um exemplo claro disto foi expresso através dos métodos de caso, grupo e comunidade. Esta compreensão de método impõe um conjunto de procedimentos característicos da profissão

4 Esta discussão tem seus fundamentos apresentados em Iamamoto (1983) e Netto (1991; 1992).

(denominados e reconhecidos em vários textos e abordados como atitudes e habilidades) que são operacionalizados e aplicados como tecnologias interventivas, desconectadas de seus sentidos éticos e políticos e da própria realidade social em que está situado.

O que apresentamos aqui como reinterpretação é um esforço de romper com esta concepção tradicional acerca dos instrumentos e técnicas como tecnologias aplicativas. No entanto, acreditamos que há um conhecimento em movimento, em ação, e que precisa ser reconhecido e sistematizado, contribuindo na qualificação instrumental e técnica para a formação e exercício profissional. E isto não significa, em momento algum, reducionismo a tecnologias ou tecnicismo.

A concepção aqui apresentada pretende tanto resgatar um outro sentido e fundamentação para os instrumentos e as técnicas, como também, uma argumentação teórico-crítica onde a dimensão técnico-operativa pode ser pensada enquanto práxis, portanto, transformadora da realidade humano-social. Apoiada numa concepção crítico-dialética ao mesmo tempo em que o homem é alienado pela exploração decorrente do modo-de-produção que o torna oprimido e excluído da participação no mundo em que vive, estão contidas neste complexo as possibilidades de negação desta condição, na medida em que o homem pela sua ação e pensamento (práxis) transforma sua história.

Esta posição tem rebatimento direto no Serviço Social, pois é evidente que o conhecimento, por si só, não determina os procedimentos particulares para a condução da intervenção profissional, e vice-versa. Ainda, a intervenção profissional remete efetivamente a um conhecimento que a profissão historicamente desenvolveu e assemilhou na divisão social do trabalho, e que hoje fazemos sua crítica.

É desta discussão acerca dos fundamentos teórico-metodológicos do Serviço Social que nos voltamos especificamente à questão dos instrumentos e técnicas em Serviço Social, tendo como perspectiva a sua rediscussão crítica.

Assim, no exercício profissional do assistente social, a sua relação com o objeto é intermediada por um instrumento, o que o torna um potencializador de força, de determinada forma, em uma dada direção⁵. É potencializador porque permite concentrar toda a força

5 Esta caracterização do instrumento como potencializador de força, forma e direção foi trabalhada por Sposati no curso Instrumentos e Técnicas em Serviço Social, CRAS - Belém/PA, nov/88.

(conhecimento que se dispõe), num dado instrumento, elevando-o a um grau superior, facilitando a sua expressão de determinada forma. A forma corresponde ao instrumento específico que se utiliza num dado momento. Em nossa história profissional temos alguns já consolidados, não significando que são os únicos, ao contrário, podem vir a ser ampliados, modificados e recriados.

A direção é expressa pelo projeto social que se tem em vista e se pretende objetivar, realizar. O instrumento é sempre orientado por um determinado conhecimento, uma teoria social, ou seja, é sempre utilizado intencionalmente, portanto, não há neutralidade em sua utilização. É através do instrumento que vamos experimentando a teoria social, na medida em que permite a leitura e interpretação da realidade, em que objetiva e materializa suas intenções ao potencializar suas ações sobre a realidade.

Ao conceber o instrumento desta maneira, faz-se necessário compreender também a técnica no âmbito do exercício profissional. A técnica é concebida como criação do homem na medida em que este procura satisfazer suas necessidades. Sendo uma criação humana, é através da técnica que ele faz com que seu conhecimento opere, objetive-se, sobre as coisas. Torna-se, portanto, um meio de facilitação das suas realizações. Como um ato político, a técnica vai sendo recriada de modo a atender melhor a realização das tarefas, a objetivação dos fins para os quais for desenvolvida. É na prática e através da técnica que o homem vai conhecendo e ao mesmo tempo transformando.

Portanto, entendemos que os instrumentos e as técnicas se implicam, se articulam e pressupõem serem compreendidos de maneira intrínseca, mesmo assim não se esgotam, ou seja, consolidam um aspecto da dimensão técnico-operativa, porém, esta vai além, implica um arsenal, um instrumental técnico-operativo bem mais amplo.

Desta maneira, ao longo de nossos estudos conseguimos identificar e apreender do exercício profissional algumas técnicas (apoio, influência direta, catarse, discussão reflexiva, etc.) e alguns instrumentos (o relacionamento, a observação, a abordagem, a entrevista, a informação, a reunião e a visita domiciliar). Estes instrumentos e técnicas não podem ser desconectados das condições em que foram criados e produzidos, pois contêm suas determinações históricas, teóricas e políticas. No entanto, é a compreensão de sua historicidade e a potencialidade de recriá-los enquanto ação humana que nos

propusemos a repensar estes instrumentos e, para os objetivos deste trabalho, vamos apresentar algumas reflexões apenas sobre o relacionamento.

O RELACIONAMENTO ENQUANTO INSTRUMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

Algumas décadas atrás, antes do Serviço Social construir um referencial crítico para explicar sua origem e institucionalização, era comum, ao falarmos do relacionamento, confundi-lo com a própria profissão ou ouvirmos conceitos que implicam esta relação diretamente, tais como: profissional das relações, do relacionamento, etc.

Mesmo com aquele tipo de explicação que não levava em conta as determinações estruturais da sociedade capitalista e, portanto, não encontra mais eco em nossas concepções, vale levantar uma indagação. É possível pensar em Serviço Social e seu exercício profissional inserido na complexidade das relações sociais e sua dinâmica contraditória da luta de classes e nos mecanismos de reprodução sem a utilização do relacionamento?

O fato de hoje termos outra forma de explicar e conceber a profissão não significa de imediato que o relacionamento tenha deixado de existir ou que a profissão o tenha excluído de sua formação e exercício profissional. Isto para afirmar que o relacionamento continua existindo e, portanto, presente em nossa prática profissional, agora compreendido de forma muito mais complexa, com categorias que permitem apanhá-lo em uma perspectiva de historicidade e totalidade.

Para compreender estas mudanças de concepção e fundamentação da profissão, é preciso conhecer um pouco de suas formulações, daquelas mais clássicas e tradicionais focadas no indivíduo àquelas que buscaram uma leitura crítica repensando o relacionamento.

FORMULAÇÕES CLÁSSICAS E TRADICIONAIS:

Em Mary Richnond⁶, especificamente em sua obra clássica “Caso Social Individual”, encontramos a formulação de que o assistente social trabalha sobre materiais que são a cadeia e a trama da vida cotidiana, portanto um artífice das relações sociais, em suas palavras

Um atento examen de los términos de estas lisas me há dado la impresión que cada uma de estas intervenciones hubiera podido formarse em La mente de uma persona no especializada y ser puesta em práctica por Ella. Pero La habilidad profesional se revelo em La combinación de las diversas accionaes enumeradas, combinación que ninguna persona desprovista de formación especializada hubierse podido realizar, por más inteligente que se La suponga. El escritor que aspira a ser um artista em su profesión, y La asistente social animada por uma ambición semejante, tienen por lo menos esto em comum: trabajan sobre materiales que son La cadena y La trama de La vida cotidiana. Uno es um artífice de La palabra, el outro lo es de las relaciones sociales. (RICHMOND 1977, p.69).

Destaque-se, para Mary Richnond, as relações sociais são inter-relações que estabeleço com outros, entre pessoas, e o exercício profissional se dá nestas relações. O assistente social apropria-se da situação trazida pelo cliente ⁷como sendo seu objeto através do relacionamento. Isto também é expresso pela ação direta da mente do assistente social sobre a mente de seu cliente, que tendem a afirmar as relações pessoais entre estes e sua interação com o meio.

Na medida em que o Serviço Social vai se afastando das formulações de Mary Richnond, obviamente esta concepção vai sendo alte-

6 Nos estudos realizados sobre esta autora, cuja trajetória confunde-se com a construção da própria profissão nos EUA, é difícil um enquadramento teórico de suas ideias, na maioria das vezes reproduzimos afirmações inconsistentes e simplificadas de suas formulações. Em nosso entendimento, desponta em sua visão o estilo de pensamento norte-americano fundado no protestantismo, no pragmatismo de John Dewey e no interacionismo simbólico de Georg Mead. No entanto, o que mais chama atenção, além do desconhecimento de sua trajetória, é a forma desrespeitosa e preconceituosa com que tem sido tratada pelos próprios profissionais, até mesmo pelo seu intencional “esquecimento”.

7 Com a intenção de manter coerência com a ideia dos autores optamos por não alterar a formulação original apresentada nos textos aqui utilizados, por este motivo, e exclusivamente por este, foi mantida a expressão “cliente”.

rada, assumindo aos poucos uma perspectiva psicossocial com fortes elementos da psicanálise.

Esta perspectiva vai ter sua expressão mais formulada em Gordon Hamilton, para a qual as relações humanas e pessoais têm grande importância pela sua dinâmica e utilidade no tratamento, pois ativam processos intelectuais e emocionais, formando atitudes e sociabilizando o indivíduo.

A relação profissional, nesta perspectiva, difere grandemente das formulações originais de Mary Richmond (pautada nas relações formais em sociedade), pois agora, o assistente social

deve ser uma pessoa de natureza agradável com jeito para fazer amizades, deve estar disposta a entrar em contato com a experiência emotiva de outrem, a ouvir o ponto de vista que tem a respeito dos seus problemas e de palmilhar pacientemente com ele o caminho para a solução de suas dificuldades (HAMILTON, 1958, p.45)

Esta relação profissional é de grande significado, pois a autora chega a dedicar um capítulo ao uso do relacionamento, onde as relações entre assistente social e cliente são importantes para ajudar a pessoa a ajudar-se e, ainda, estas relações profissionais trazem ao Serviço Social os sentimentos, atitudes e comportamentos experimentados. É neste ambiente de confiança, criado pelo assistente social, que o cliente sentirá que se realizou um relacionamento.

Em outro estudo de ampla divulgação no Brasil, com repercussões significativas e que atravessou gerações do Serviço Social tradicional, foi o texto do norte-americano Felix P. Biestek, "O Relacionamento em Serviço Social de Casos". Partindo de uma crítica a eloquência com que o tema tem sido tratado pelos profissionais, contudo, sem terem sido muito claros quando explicam seu significado, identifica também, nestes, que o crédito em estabelecer e manter um bom relacionamento é muito mais importante do que a habilidade para o definir. O autor, chega a afirmar no prefácio que "o relacionamento é a alma do Serviço Social de casos" ou ainda, "é o espírito que dá vida às entrevistas...".

Citando Bowers, Felix P. Biestek define o Serviço Social de casos

como uma arte na qual o conhecimento da ciência das relações humanas e a habilidade do relacionamento são usados para mobilizar capacidades no indivíduo e adequados recursos na

comunidade para um melhor ajustamento entre o cliente e o todo ou parte do seu ambiente social (BIESTEK, 1960, p.03).

O relacionamento é apenas uma espécie de relacionamento interpessoal, havendo vários outros, mas entre o assistente social e o cliente é o meio pelo qual se usa o conhecimento da natureza humana e do indivíduo; apenas conhecimento é inadequado, quando não há habilidade em relacionamento. O relacionamento é também a via do completo processo em Serviço Social de casos; através dele passa a mobilização das capacidades do indivíduo e a mobilização dos recursos da comunidade; também através dele passam as habilidades em entrevistas, estudo, diagnóstico e tratamento (BIESTEK, 1960, p.04). Destes seus estudos e indagações, acabou por formular a seguinte definição:

o relacionamento em Serviço Social de Casos é a intenção dinâmica de atitudes e emoções entre o assistente social e o cliente, como o objetivo de auxiliar o último a atingir um ajustamento com seu cliente (BIESTEK, 1960, p.11).

O referido autor considera fundamental o objetivo do relacionamento; as atitudes e emoções, que são os elementos da interação; a natureza dinâmica da interação; e as qualidades do relacionamento. Aponta também para os requisitos básicos necessários ao assistente social para que se estabeleça o relacionamento com o cliente, que são: ausência de preconceitos; conhecimento do comportamento humano; habilidades de ouvir e observar; habilidade de seguir o ritmo do cliente; habilidade para conservar a perspectiva na condução do relacionamento.

No entanto, o que realmente vai fundamentar o relacionamento, na compreensão de Biestek, são os princípios básicos do relacionamento -individualização, expressão de sentimentos tendo em vista um objetivo, envolvimento emocional controlado, aceitação, atitude de não julgamento, autodeterminação do cliente e discrição.

Na trajetória histórica da profissão, onde foi sendo construído este conhecimento, encontramos uma predominância das formulações sobre a relação assistente social-cliente, mesmo que com matizes diferenciadas, esta perspectiva está assentada no *indivíduo e na tradição das relações interpessoais*, que precisa ser compreendida criticamente.

Para estes autores, o campo no qual se realizam estas ações é o das relações interpessoais, e este assume a forma privilegiada da ação profissional, enfocada nos seus aspectos imediatos que tendem a personificar as relações sociais. Destacam-se, também, os aspectos psicossociais desta relação, onde sua caracterização centra-se sobre o cliente e não sobre a relação, como forma de ação necessária para concretização dos objetivos profissionais. Lembrando também que grande parte do conteúdo que fundamenta o relacionamento está baseada nos próprios valores (princípios e postulados) do Serviço Social, que não levam em conta as próprias formulações, visões e valores dos “clientes” envolvidos.

Vale destacar que com estas referências a profissão foi incorporando e consolidando uma concepção, reforçando uma cultura determinada, pois vai apreendendo, assimilando seus conteúdos na experiência, no vivido, sem a reflexão teórica e crítica de suas implicações e desdobramentos. O conhecimento dantes produzido vai revelando-se como qualidade pessoal do indivíduo, como aptidão, enfim como habilidade de se relacionar com o cliente, por isso a necessidade imperiosa para uma profissão do relacionamento que a postura de seus profissionais seja a de serem sensíveis, acolhedores, bondosos, simpáticos, etc. São valores, atitudes e comportamentos centrados na postura profissional que se sobrepõem ao próprio campo das relações sociais, assumindo uma posição centrada no indivíduo (seja o assistente social ou não) e nas relações interpessoais.

O denominador comum desta forma de conceber o relacionamento é a sua dimensão *afetiva*, pois o profissional intervém sobre o “problema social” ou “situação-problema” destacando a função do cliente e sua relação disfuncional com o meio social, personalizando-o e despolitizando esta relação. O relacionamento emerge como possibilidade de buscar melhorar o indivíduo e sua relação com o meio social, para tanto, o profissional deveria escutar o cliente com agrado e paciência estabelecendo uma relação de simpatia e muita compreensão.

O relacionamento aparece como um instrumento fundamental neste processo, basicamente como facilitador da intervenção profissional no plano afetivo, para o êxito do tratamento. Esta perspectiva de compreensão teórica e postura para o exercício profissional por meio do relacionamento apresentam uma concepção da prática profissional onde o assistente social é “sensível” aos problemas.

É exatamente a esta restrição afetiva, a esta limitação ao campo do sensível que se questiona até que ponto o profissional é capaz de analisar e intervir nesses problemas se não leva em conta as determinações mais amplas que conformam a complexidade das relações sociais na sociedade capitalista? Portanto, faz-se necessário repensar este instrumento a partir de outra perspectiva e procurar desvendá-lo no sentido de orientar novas ações e possibilitar o desencadeamento de uma prática diferenciada, crítica e criativa - é nesta direção que trazemos algumas contribuições.

FORMULAÇÕES CRÍTICAS

Em primeiro lugar, vale ressaltar a compreensão crítica que se consolidou na profissão acerca de seu significado sócio-histórico, referenciada à “questão social” e ao contexto de aprofundamento do capitalismo, entendendo-a como instituição peculiar na e a partir da divisão social e técnica do trabalho. Neste quadro é que precisamos compreender o significado social do exercício profissional em suas conexões com a produção e a reprodução das relações sociais.

É no campo desta produção e reprodução social que a sociedade capitalista realiza e materializa a processualidade de suas relações, de sua sociabilidade. E faz isto quando a sua sociabilidade, mesmo marcada pela relação entre as classes sociais, é intermediada pela produção material e acaba por personificar determinadas categorias econômicas na vida dos indivíduos (a alienação, a reificação) que precisam ser compreendidas no cotidiano de vida da população. É neste cotidiano de vida, suas situações e necessidades, que o Serviço Social atua, e, se sua análise fica restrita a esfera das relações interpessoais, não consegue alcançar, nem compreender tais determinações.

O Serviço Social, constituinte e constituído por essa dinâmica, como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais do modo de produção, assume uma configuração particular no terreno das relações entre as classes. Faz isto ao expressar seu significado socioinstitucional no campo da política social, campo de mediações que se compõem no caráter interventivo de suas ações no interior das organizações nas quais está inserido.

Desta forma, é no interior das relações de produção, no âmbito das relações sociais, que o assistente social trabalha. Sua particula-

ridade está dada na gestão e administração dos serviços para a reprodução da força de trabalho, e que conferem uma direção à sua prática para reprodução do controle e da ideologia dominante – esta particularidade é um campo de mediações⁸.

Destacamos que é neste espaço político-institucional de conflitos e contradições, campo repleto de mediações, que se realiza o exercício profissional, que, por sua vez, retratam a forma concreta do modo de produção dominante, impondo determinações às relações interpessoais.

O campo das mediações é a expressão do particular, atravessado pelo singular e o universal, mas que permite a apreensão das passagens e conversões manifestas na ação do assistente social, objetivadas por meio do relacionamento. Portanto, o relacionamento assume para nós um papel fundamental e determinante como instrumento que objetiva, concretiza e materializa as mediações no espaço de intervenção do assistente social, embora compreendido de diferentes maneiras ao longo de sua história.

A intervenção profissional, dentro de uma prática diferenciada, crítica, assume a perspectiva de reconstrução das relações sociais, mesmo que predominantemente determinada pelas relações de produção. Encontra a partir do relacionamento a possibilidade de reconstruir para além do campo interpessoal e afetivo o campo político das mediações, em suas distintas dimensões individuais, coletivas e de classe.

O processo de construir mediações é realizado imediatamente pelas atividades práticas e mediadamente pelo processo intencional, no plano da razão, que reconhece e desvenda a síntese de múltiplas determinações, a unidade da diversidade. Trabalhar com as mediações é criá-las e recriá-las, não como puro objeto teórico, mas objetivando-as e concretizando-as na vida cotidiana.

Este processo de objetivação implica um conhecimento diferenciado de alguns aspectos imbricados, porém, diferenciados, que se não estão explicitados tendem a ser confundidos ou tomados como sinônimos são eles: a relação, o relacionamento e as relações sociais.

8 "A mediação se processa na relação dialética - contraditória entre os complexos dinâmicos, relação esta que não se opera na simplicidade formalista do par causa-efeito, mas, efetiva-se e garante-se por *passagens* e *conversões* - determinantes e determinadas - que se devem exatamente aos processos de *mediação*" (PONTES, 1989, p.17).

A relação não se dá apenas na imediatividade (como concebem as perspectivas profissionais clássicas e tradicionais), ela se dá na mediaticidade e tem-se que buscar suas determinantes estruturais e conjunturais, como constante processo de totalização. Pois quando me relaciono com um sujeito⁹ é que objetivo uma dada relação que assume formas diversificadas de sociabilidade (democráticas, autoritárias, solidárias, de subordinação, dependência, etc.).

Estas formas em que se objetivam a relação, por serem mediações, são carregadas de relações sociais que se materializam na vida dos indivíduos. São relações humano-genéricas e espontâneas, com múltiplas mediações que ultrapassam o eixo da intencionalidade, assumindo expressões de subjetividade, que são também reais e concretas na medida em que são incorporadas, introjetadas pelo próprio sujeito que delas participa, mas que pode, também, repensá-las e reconstruí-las.

Entendemos que as mediações são fenômenos complexos e dinâmicos, e também, processam-se contraditoriamente (sua negatividade), suas formas de manifestação são objetivações concretas da realidade social, portanto, vão articular e atravessar o relacionamento.¹⁰ Se pudermos simplificar, para efeito de compreensão, temos, numa esfera estrutural dos fenômenos da sociedade, um determinado modo de produção, deste temos as relações sociais de produção, e daí as relações sociais que são particularizadas nas formas de relação entre sujeitos. O relacionamento é uma particularidade destas relações sociais, gestado e processado pelo conjunto destas mediações. O relacionamento passa a ser concebido como parte desta totalidade das relações sociais que

9 Aqui não é mais utilizada a expressão “cliente”, na medida em que entendemos e partilhamos da visão de sujeitos de direitos.

10 É curioso e importante destacar quatro textos significativos do Serviço Social onde o relacionamento se apresenta de maneira destacada, sem necessariamente assumir o caráter de instrumento. O primeiro é de Faleiros (1985), que tece considerações e leituras constantes acerca do relacionamento em todo o texto, sem, no entanto, deter-se sobre o tema; o segundo é de Weisshaupt (1985), que nos fornece farto material sobre a atividade profissional, mas não reconhece o relacionamento; o terceiro é de Padilha (1988), que aprofunda a discussão sobre a relação assistente social/cliente, trazendo elementos instigantes para pensar esta relação em uma perspectiva crítica pautada em Gramsci; o quarto é de Rodrigues (1988), que realiza um estudo específico sobre o relacionamento no sentido de investigar qual o significado e uso que o assistente social faz dele em sua prática concreta, apontando para a necessidade de quebrar a dicotomia e retomar a unidade intrínseca ao relacionamento/relações sociais.

constituem a vida social e que são mediatizadas pelo mercado e por ele coisificado, transformando o sujeito em objeto.

Assim, o relacionamento se constitui como campo de mediações, que tem no movimento entre a produção material e a reprodução do sujeito para esta produção e, na mediação da representação do sujeito nesta relação,¹¹ a possibilidade de tornar-se categoria específica da intervenção profissional do assistente social. Possibilidade porque é constituído intencionalmente, o instrumento quando intencional é o intermediador que potencializa determinada força, em determinada direção, de determinada forma.

Ao potencializar intencionalmente o relacionamento é necessário que esteja claro que na intermediação do assistente social com o objeto de sua ação ele sempre estabelece relações com os sujeitos envolvidos, que podem ser reproduzidas ou reconstruídas em outro nível de relação, em outra direção, a de transformar e superar as que estão estabelecidas pela alienação, dominação, etc.

É importante reforçar que a requisição do profissional de Serviço Social, via de regra, é feita pela demanda institucionalmente determinada. Onde se identifica o problema pela instituição, pelo ângulo e objetivo do contexto organizacional no qual se dá a atuação, decorrendo daí a manipulação de recursos para enfrentar a questão, na maioria das vezes assimilada como demandas individuais. Estes elementos caracterizam o trabalho profissional de manipulação e poder, de disciplina e controle, legitimados pelas relações sociais. Ainda, apresenta-se o caráter ideológico que é uma forma de ocultação, mas também de inversão das relações de poder em relações pessoais (caracterizadas anteriormente pelo relacionamento meramente interpessoal, que não percebe as possibilidades de perpetuar as relações de subordinação, paternalismo, favoritismo, etc.).

Demarcamos com isto a dimensão política do relacionamento, para além do campo restrito do campo afetivo, pois nele estão presentes as relações estruturais da sociedade, suas correlações de forças e o reconhecimento de sua expressão de poder sempre manifesta nestas relações.

Desta forma, é fundamental reconhecer e trabalhar os vínculos políticos presentes no relacionamento, fazendo-o instrumento, quando procura analisar a situação e as condições em que se apresenta a dominação, tomando consciência de seu poder e procurando desven-

11 Encontramos esta discussão muito bem formulada em Faleiros (1981 e 1989).

dar/desocultar as contradições presentes. Neste nível, articulam-se os aspectos técnicos e políticos, pela possibilidade de reconstrução do objeto pelos sujeitos em suas consciências e na materialidade de suas relações e na reconstrução de outro sentido para suas ações, de outro projeto social.

Portanto, se o relacionamento era concebido a partir das relações interpessoais com a predominância do nível *afetivo*, ignorando ou negando a sua dimensão política, reconhecemos seus limites ao favorecer a possibilidade de ocultamento das relações de poder, dependência, subordinação, etc., e consequentemente de reprodução das relações sociais.

É esta a diferenciação que se coloca, agora, por meio de uma leitura crítica e perspectiva diferenciada, ou seja, o reconhecimento de que as relações interpessoais são geradas a partir das relações sociais, e são nestas que o assistente social intencionalmente objetiva diferentes mediações, nas quais a predominância é afetiva, cognitiva e política, intrinsecamente articuladas.

O afetivo, nesta perspectiva, implica compromisso (um sentir e um querer), com quem o profissional está comprometido e para onde vai direcionar suas lutas. Isto porque o processo de formação de uma consciência crítica, desalienadora, somente ocorre a partir da consciência e da motivação, ou seja, ela não vem de fora, provocada por atitudes "sensíveis" ou de "boa vontade". Implicam um processo crítico-reflexivo por parte do sujeito em suas ações concretas e relações com outros sujeitos e com sua vida cotidiana.

E este processo crítico-reflexivo caracteriza a dimensão cognitiva. Pois a reflexão implica identificação, oposição, contradição, é a volta do pensamento sobre si mesmo, sua negação. O pensamento como ação intencional que reconstrói mediações, que se constitui em movimento, problematiza a totalidade das relações sociais. O pensamento tem que basear-se no seu próprio movimento de reflexão enquanto meio de apropriação da estrutura constituinte e constituída da realidade, na inter-relação entre os sujeitos (individuais ou coletivos).

Esta dimensão *afetiva*, *cognitiva* e política existem quando se assume o caráter político da prática e são trabalhadas as relações de autoridade, poder, dominação, subordinação, liberdade e o homem é reconhecido como sujeito de sua história. No dizer de Padilha,

toda prática tem um componente cognitivo como condição necessária para que se realize conscientemente a ação. O co-

nhecimento proporciona a condição indispensável para traçar objetivos que projetam à transformação dessa prática; se estes não se concretizam, não temos a transformação desejada. Vale salientar, porém, que o elemento cognitivo é necessário, mas não é suficiente para levar a alterar o conjunto de atividades que constituem a prática (...). A prática exige o elemento volitivo que é a vontade de realização dos objetivos, definidos a partir do conhecimento do objeto a ser transformado, dos meios e instrumentos para transformá-los e das condições objetivas que possibilitam essa realização. A prática exige o ato de vontade que se expressa no compromisso. O compromisso como ato de vontade não surge espontaneamente no profissional (forma voluntária), se constrói e explicita na vivência da prática, como ação/reflexão sobre a realidade, como consequência do seu compromisso enquanto ser social no engajamento pela transformação da sociedade (PADILHA, 1992, p.90).

Desta forma, distinguem-se enormemente as perspectivas acerca do relacionamento, enquanto uma tende para o conhecimento instrumental-manipulador (funcional, mecânico e restrito à aparência), que ao privilegiar o afetivo incorpora e assume o intelecto como movimento reflexivo (reflexo) do real, refletindo a mecanização incorporada ao imediato; a outra amplia e supera o entendimento de relacionamento, concebendo-o em suas dimensões afetiva, cognitiva e política, onde o conhecimento é ontológico-histórico (negativo, que busca a essência) tendo como expressão a razão que é constitutiva do real, não se identifica com a história, mas emerge desta e busca apanhar o seu movimento.

Assim, é por meio do relacionamento como instrumento intencionalmente utilizado pelo assistente social na sua relação com os sujeitos que *se vão transformando a compreensão e ação sobre a realidade*. O relacionamento é forma concreta de manifestação das relações sociais e permite, se for esta a direção intencionada, a *mediação de relações sociais* com vistas a sua transformação. Quando o assistente social entra em contato com um sujeito ele estabelece uma dada relação, a qual é sempre consequência das relações sociais de produção. O relacionamento *é esta ação profissional intencional na relação, isto é, processo de mediação de relações sociais*.

No início deste trabalho afirmamos que o conhecimento, por si só, não determina os procedimentos particulares para a condução da intervenção profissional, mas o seu contrário também é verdadeiro. Portanto, é exatamente esta imbricada relação entre conhecimento e ação que precisa de muito mais aprofundamento, rigor reflexivo e

crítico, abdicar deste complexo campo de mediações ou reduzi-lo a um determinismo teórico ou prático, é empobrecer a realidade social e profissional.

O esforço para refletir criticamente a diversidade de mediações que envolvem o exercício profissional implicou neste texto a problematização específica dos instrumentos e técnicas em Serviço Social. Tendo como perspectiva a sua rediscussão crítica, mas com o objetivo claro de ir além da problematização e, quiçá, encontrar algumas respostas que atendam as demandas cotidianas dos profissionais, cabe aos colegas, com sua competente análise, avaliar se este propósito foi alcançado. O que não podemos é deixar de enfrentar esta problemática.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO DE SERVIÇO SOCIAL. A Metodologia no Serviço Social. **Cadernos ABESS 03**. São Paulo, Cortez, 1989.

BARBOSA, Mário da Costa. Proposta para o Ensino da Metodologia. **Cadernos PUC 10**. São Paulo, Cortez/EDUC, 1976.

_____. O Serviço Social como Práxis. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 6. São Paulo, Cortez, 1981.

_____. A Práxis do Serviço Social nas Instituições. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 34. São Paulo, Cortez, 1990.

BARTLETT, Harriet. **A Base do Serviço Social**. São Paulo, Pioneira, 1976.

BIESTEK, Felix P. **O Relacionamento em Serviço Social de Casos**. Tradução de Mercedes Marchant. Porto Alegre, PUC-RS, 1965.

BOTTOMORE, Tom. **Dicionário do Pensamento Marxista**. Rio de Janeiro, Zahar, 1988.

CASTRO, Manuel Manrique. **História do Serviço Social na América Latina**. Tradução de José Paulo Netto e Balkys Villalobos. São Paulo, Cortez, 1984.

CENTRO BRASILEIRO DE COOPERAÇÃO E INTERCÂMBIO DE SERVIÇOS SOCIAIS. **Teorização do Serviço Social: documentos**. 2. ed. Rio de Janeiro, Agir/CBCISS, 1986.

_____. **Teorização do Serviço Social: Documento do Alto da Boa Vista**. Rio de Janeiro, Agir, 1988.

CENTRO LATINO-AMERICANO DE TRABAJO SOCIAL. **Serviço Social Crítico: problemas e perspectivas**. Tradução de José Paulo Netto. São Paulo, Cortez/Celats, 1985.

COUTINHO, Carlos Nelson. Gramsci e as Ciências Sociais. **Revista Serviço Social e Sociedade**. Ano XI, n. 34, São Paulo, Cortez, 1990.

DONZELOT, Jacques. **A Polícia das Famílias**. Rio de Janeiro, Graal, 1980.

FALEIROS, V. P. **Metodologia e Ideologia do Trabalho Social**. 3. ed. São Paulo, Cortez, 1982.

_____. **Saber Profissional e Poder Institucional**. São Paulo, Cortez, 1985.

FERNANDES, Ma. Manuela L. B. I. Sobre a rede; olhar de novo um problema velho. **Debates Sociais**. Ano XXVI, n. 47, Rio de Janeiro, CBCISS, 1988.

FREIRE, Paulo e SHOR, Ira. **Medo e Ousadia**: o cotidiano do professor. 2. ed. São Paulo, Paz e Terra, 1986.

GARRET, Annete. **A Entrevista**: seus princípios e métodos. 4. ed. Rio de Janeiro, Agir, 1964.

GORZ, André. **Divisão Social do Trabalho e Modo de Produção Capitalista**. Tradução de Alberto Saraiva. Porto, publicações, 1976.

HABERMAS, Jürgen. **Técnica e Ciência como Ideologia**. Tradução de Artur Morão. Lisboa-Portugal, Ed. 70, 1987.

HAMILTON, Gordon. **Teoria e Prática do Serviço Social de Casos**. Rio de Janeiro, Agir, 1958.

IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 2. ed. São Paulo, Cortez/Celats, 1983.

IAMAMOTO, Marilda V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**: ensaios críticos. São Paulo, Cortez, 1992.

KARSCH, Ursula M. Simon. **O Serviço Social na Era dos Serviços**. São Paulo, Cortez, 1987.

KISNERMAN, Natalio. **Sete Estudos Sobre Serviço Social**. São Paulo: Cortez e Moraes, 1978.

KONOPKA, Gisela. **Serviço Social de Grupo**. 4. ed. São Paulo, Zahar, 1974.

KRUSE, Herman C. **Introducción a la Teoría Científica del Servicio Social**. Buenos Aires-Argentina, ECRO, 1972.

_____. **Cuestiones Operativas del Servicio Social**. B. Aires-Argentina, Hvmantas, s/d.

LESSA, Sergio. O processo de produção/reprodução social: Trabalho e sociabilidade. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Brasília, UNB, 1999.

LIMA, Boris Alex. **Contribuição à Metodologia do Serviço Social**. Belo Horizonte, Interlivros, 1975.

LUKACS, Gyorg. **Introdução a uma Estética Marxista**: sobre a categoria da particularidade. 2. ed. Tradução Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1978.

_____. **Ontologia do Ser Social**. Os princípios ontológicos fundamentais de Marx. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. São Paulo, Ciências Humanas, 1979.

MAGALHÃES, Leila Velo. **Metodologia do Serviço Social na América Latina**. São Paulo, Cortez, 1982.

MARCUSE, Herbert. **A Ideologia da Sociedade Industrial**. 6. ed. Tradução de Giosone Rebuja. Rio de Janeiro, Zahar, 1982.

MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política. Livro Primeiro. v. V, 10. ed. Tradução de Reginaldo Santana. São Paulo, Difel, 1985.

NETTO, José Paulo. A Crítica Conservadora à Reconceitualização. **Rev. Serviço Social e Sociedade**, Ano II, n. 5, São Paulo, Cortez, 1981.

_____. **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. São Paulo, Cortez, 1991.

_____. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1992.

_____. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Brasília, UNB, 1999.

PADILHA, Miriam Damasceno. **O Compromisso Profissional Expresso na Relação Assistente Social/Cliente**. Recife, Ed. Universitária, 1988.

PALMA, Diego. **A Prática Política dos Profissionais**: o caso do Serviço Social. Tradução de José Paulo Netto. São Paulo, Cortez/Celats, 1986.

RICHMOND, Mary H. **Diagnóstico Social**. Tradução de Dr. José Alberto de Faria. Lisboa. Instituto Superior de Higiene Dr. Ricardo Jorge, 1950.

_____. **Caso Social Individual**. 2. ed. Buenos Aires-Argentina, Hvmánitas, 1982.

SARMENTO, Hélder B. M. **Instrumentos e Técnicas em Serviço Social**: elementos para uma rediscussão. São Paulo, PUC-SP, Dissertação de Mestrado, 1994.

SOUZA, M. Luiza de. **Serviço Social e Instituição**: a questão da participação. São Paulo, Cortez, 1982.

_____. **Desenvolvimento de Comunidade e Participação**. São Paulo, Cortez, 1987.

VAN BALEN, Age D. J. **Disciplina e Controle da Sociedade**: análise do discurso e da prática cotidiana. São Paulo, Cortez, 1983.

VAZQUEZ, Adolfo Sanchez. **Filosofia da Práxis**. 2. ed. São Paulo, Paz e Terra, 1977.

VERDÉS-LENOUX, Jeannine. **Trabalhador Social**: prática, hábitos, ethos, formas de intervenção. Tradução de René de Carvalho. São Paulo, Cortez, 1986.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **Metodologia do Serviço Social**: contribuição para sua elaboração. 2. ed. Rio de Janeiro, Agir, 1979.

_____. **Serviço Social**: processos e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro, Agir, 1988.

V. V. A. A. **Reconceptualización del Servicio Social**. Buenos Aires-Argentina, Hvmánitas, s/d.

WEISSHAUPT, Jean Robert. (Org.) **As Funções Sócio-Institucionais do Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1985.

**OS INSTRUMENTOS
E TÉCNICAS ENQUANTO
COMPONENTES DA
DIMENSÃO TÉCNICO-
OPERATIVA DO SERVIÇO
SOCIAL: aproximações
acerca da observação e
da abordagem**

**Lorena Ferreira Portes e
Melissa Ferreira Portes**

OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS ENQUANTO COMPONENTES DA DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO SERVIÇO SOCIAL:

aproximações acerca da observação e da abordagem

Lorena Ferreira Portes¹

Melissa Ferreira Portes²

O artigo apresentado constitui-se em uma revisão de literatura acerca da dimensão técnico-operativa no Serviço Social e tem por finalidade problematizar sobre a compreensão e a intencionalidade das ações profissionais, dos instrumentos e técnicas e dos procedimentos interventivos mobilizados no exercício profissional, particularmente acerca da observação e da abordagem.

Procura situar a profissão como produto histórico, sendo atravessada pelos determinantes socioeconômicos da realidade social.

Ao destacar a dupla natureza da profissão - analítica e interventiva - o ensaio problematiza a direção dada ao exercício profissional, refletindo sobre os referenciais que são mobilizados pelo profissional no uso e manejo dos instrumentos técnico-operativos (observação e abordagem), sinalizando para a necessária unidade entre as dimensões técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica.

O SERVIÇO SOCIAL E AS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS

Os impactos das transformações societárias na profissão de Serviço Social nas últimas décadas têm sido avassaladores quando se

1 Assistente Social, Mestre em Educação, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social – Universidade Estadual de Londrina – UEL-PR. Professora do Departamento de Serviço Social da UEL-PR.

2 Assistente Social, Mestre em Educação, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social – Universidade Estadual de Londrina – UEL-PR. Professora do Departamento de Serviço Social da UEL-PR.

busca compreender sua legitimidade profissional em tempo de capital fetiche³. Transformações essas que trazem implicações para o exercício profissional, rebatendo nas condições objetivas e subjetivas de trabalho, nas atribuições e competências profissionais.

Se, por um lado, historicamente, a profissão tem desenvolvido uma maturidade intelectual que tem contribuído para forjar uma cultura profissional voltada para fortalecer sua dimensão analítica e interventiva, por outro, as mudanças no contexto econômico e político colocam desafios inadiáveis à profissão quando colocam à prova seus saberes teórico-práticos e sua capacidade de análise da realidade social.

A intelectualidade da profissão, construída através de diálogo permanente com outras áreas do saber e fruto do próprio movimento histórico através da aproximação com a tradição marxista, permitiu à profissão o reposicionamento de seu objeto de intervenção e, consequentemente, a problematização das demandas profissionais e da elaboração de respostas às expressões da questão social⁴ que não pode ocorrer fora da análise do modo de produção capitalista.

Entendemos que a profissão é produto histórico e seu exercício se expressa em campos ocupacionais piores de tensionamento e correlação de forças. Desse modo, como registrou Iamamoto (2007), os espaços sócio-ocupacionais retratam as particulares condições e relações de trabalho prevalentes na sociedade brasileira e constituem, portanto, um produto histórico. Ao analisar o exercício profissional é preciso pensar em um conjunto de determinantes que o compõem: suas condições de trabalho, o estatuto assalariado e a relativa auto-

3 Na cena contemporânea, à luz do capital fetiche, a questão social "é mais do que as expressões de pobreza, miséria e "exclusão". O predomínio do capital fetiche conduz à banalização da vida humana, à descartabilidade e indiferença perante o outro, o que se encontra na raiz das novas configurações da questão social na era das finanças." (IAMAMOTO, 2009, p. 29). A autora entende que a raiz do atual perfil assumido pela questão social encontra-se nas políticas governamentais favorecedoras da esfera financeira e do grande capital produtivo, ou seja, das instituições e mercados financeiros e empresas multinacionais

4 A questão social tem sua origem no curso da constituição e desenvolvimento da sociedade capitalista, expressando o conjunto de problemas políticos, econômicos e sociais que a formação da classe operária e sua entrada na cena política desencadearam. (CERQUEIRA FILHO, 1982, p. 13). IAMAMOTO (1998, p. 27) identifica a raiz da questão social na contradição básica fundante da sociedade capitalista: o fato de ser a produção cada vez mais amplamente social, enquanto a apropriação dos bens produzidos mantém-se privada e monopolizada por um grupo cada vez menor de pessoas.

nomia⁵. Determinantes esses que nos permitem compreender o exercício profissional enquanto campo tensionado de mediações.

Na trajetória sócio-histórica da profissão, os assistentes sociais têm mobilizado um conjunto de saberes ídeo- políticos, éticos, teórico-metodológicos e operativos que têm dado densidade à análise da realidade social e à intervenção profissional que se pretende ser orientada de maneira crítica e propositiva. Assim como pontuou Netto (2004), saberes esses que provocaram um repensar da matriz conservadora no sentido de romper, modificar o estatuto profissional para além de um administrador de serviços e benefícios e de um operador terminal de políticas sociais.

O que temos vivenciado é uma realidade social marcada pela despolitização da questão social e de sua pulverização, que tem na atual fase do capitalismo - *financeirização*⁶ - sua explicação e sustentação. Os impactos das mudanças societárias no cotidiano profissional dos assistentes sociais são inegáveis porque são concretos e demandam a construção e o desenvolvimento de novas atribuições, competências e requisições profissionais.

Reconhecer a complexidade da profissão significa não reduzir a intervenção profissional às ações imediatas, pontuais e fragmentadas, despidas de análise crítica e reflexiva que, ao que parece e se apresenta, é o que o atual contexto tem requisitado do profissional. Um profissional que não faça enfrentamentos, que responda de forma docilizada às exigências institucionais, que reproduza a ideologia e o discurso dominante e oficial acriticamente, que seja para o usuário o intérprete, o tradutor da instituição, que aconselhe, que adestre, que individualize os atendimentos, que tranquilize, que amenize as tensões e as desigualdade usando o discurso da garantia de direitos.

A natureza educativa que caracteriza o exercício profissional descrita acima reforça o doutrinamento, a integração do sujeito e toma como referência apenas o espaço organizacional, ou seja, se apropria dos objetivos institucionais como se fossem os objetivos do exercício profissional, desqualificando as mediações que precisam ser construídas nessa relação.

É nesse cenário que se colocam alguns desafios para o exercício profissional: o que particulariza o exercício profissional nos espa-

5 Sobre a discussão da autonomia relativa, ver Iamamoto (2007).

6 Para saber mais sobre esse tema, ver Iamamoto (2009)

ços sócio-ocupacionais? Quais são as determinações e contradições presentes nos campos que exigem a atuação profissional? De que maneira as demandas profissionais têm sido problematizadas e tensionadas nesses campos? Que saberes teórico-práticos precisam ser mobilizados no exercício profissional? Qual a compreensão que os profissionais têm da dimensão técnico-operativa? Com qual finalidade os instrumentos e técnicas são colocados em movimento nos atendimentos realizados?

O que se percebe ao analisar o cotidiano profissional é que para grande parte dos assistentes sociais o que particulariza o seu trabalho é o fato de os mesmos fazerem uso de instrumentos técnico-operativos. A questão é que o instrumento por si só não particulariza o exercício profissional. Essa racionalidade instrumental que permeia não só a percepção dos outros profissionais, mas também a dos próprios assistentes sociais, submete o exercício profissional ao tecnicismo. É como se o exercício profissional, tomado por essa racionalidade, por si só fosse autoexplicativo e autorreferenciado, dispensando um aporte teórico-metodológico que subsidie a análise da realidade social e as respostas profissionais a serem construídas. Um exercício profissional destituído de mediações, que não consegue construir a relação teoria-prática, porque não nega, não tensiona, não denuncia, não problematiza a realidade.

Desse modo, as questões que se apresentam ao exercício profissional são complexas, o que exige um esforço para se estabelecer a correlação entre as demandas institucionais, as demandas apresentadas pelos usuários e a própria demanda profissional. Quando o assistente social consegue realizar essa correlação é possível vislumbrar o cotidiano desse espaço socioprofissional e compreender “que as demandas sociais ultrapassam a capacidade de respostas das instituições e as condicionalidades que se interpõem ao trabalho do assistente social” (COELHO, 2013, p.41).

Entendemos que uma das questões que precisa ser melhor problematizada é a compreensão e a discussão sobre a materialização da dimensão técnico-operativa que, por vezes, fica reduzida à aplicação de instrumentos e técnicas.

A (RE)CONSTRUÇÃO E (RE)APREENSÃO DA DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO SERVIÇO SOCIAL

Na busca da superação do Serviço Social tradicional, desvelando e assumindo a dimensão política da profissão, muito se questionou sobre sua operatividade, denunciada pelo seu esvaziamento teórico, pela pretensa neutralidade e pelo apego às técnicas como um fim em si mesmo. Assim, num primeiro momento, desvalorizou-se essa dimensão por acreditar que ela não respondia à análise das questões macro-estruturais que estavam na pauta de discussão do Serviço Social. Entre os muitos equívocos cometidos nesse momento de apropriação da tradição marxista pelo Serviço Social⁷, o olhar preconceituoso e fragmentado sobre a dimensão técnico-operativa da profissão se fez presente. Assim, percebemos que essa é uma lacuna deixada e que precisa ser revisitada, no sentido de superar os equívocos construídos.

Para compreender o Serviço Social inserido em processos de trabalho que são coletivos, requer-se que, de início, se faça uma análise da profissão articulada à análise da realidade social mais ampla. O Serviço Social se constrói na produção e reprodução das relações sociais tecidas na sociedade capitalista, estando inscrito, dessa forma, na divisão sociotécnica do trabalho. Partindo desse pressuposto, convém ressaltar que o exercício profissional se materializa considerando os determinantes sociais, econômicos, políticos e culturais da realidade social que se impõem à profissão, transcendendo a premissa de que as vontades e intenções individuais se sobrepõem a esses determinantes.

Dessa forma, entende-se que ao propor uma direção social à profissão, ancorada na defesa dos direitos humanos, na ampliação da cidadania e no fortalecimento da democracia, é preciso compreendê-la tomando como referência a realidade social concreta, na medida em que esta interfere, substancialmente, no trabalho profissional.

Assim, quando pensamos na dimensão técnico-operativa, não podemos concebê-la desconectada das demais dimensões - dimensão ético-política e dimensão teórico-metodológica, pois as mesmas existem em relação, constituindo uma unidade na diversidade.

Concordamos com Santos (2013) quando afirma que a dimensão técnico-operativa é o modo de ser da profissão, é uma síntese

7 Ver NETTO, José Paulo. Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

do exercício profissional por se constituir nas respostas e estratégias construídas para o atendimento às demandas. Síntese que expressa a cultura profissional que se compõem de “conhecimentos e saberes (técnicos, teóricos e interventivos) da profissão” (SANTOS, 2013, p.28).

No exercício profissional a dimensão técnico-operativa vem ganhando expressão na busca de se fazer a releitura dos instrumentos e técnicas utilizados pela profissão tanto no processo de formação quanto no exercício profissional. No entanto, discutir a dimensão técnico-operativa implica em entender que os instrumentos e as técnicas não se configuram nas respostas profissionais em si, mas se tornam elementos que contribuem para a materialização das ações profissionais. Essas sim necessitam ser planejadas levando em consideração os objetivos e finalidades a serem alcançadas. Desta forma, como pontua Guerra (2013) é preciso definir sobre *o que e como* fazer que deve ser articulado ao *porque* fazer, ao *para que* fazer e ao *com o que* fazer.

Essa questão é oportuna, pois ao apresentar os instrumentos e técnicas que permeiam o exercício profissional do assistente social, entendendo que os mesmos são mobilizados a partir das ações profissionais construídas nos campos sócio-ocupacionais, identificamos que não se constituem como ferramentas novas, mas que foram construídas e reconstruídas ao longo do percurso histórico da profissão. Desta forma, destaca-se que o que precisa ser considerado é a forma, ou melhor, o manejo e as projeções que fazemos de tais instrumentos e técnicas no cotidiano profissional. É preciso perguntar insistentemente: para quais finalidades? Quais as intenções? Onde queremos chegar? Quais os objetivos?

Para que se possa ter um entendimento com mais clareza sobre essa discussão, faz-se necessário conceituar o que se entende por instrumental técnico-operativo e por instrumentos e técnicas.

REVISITANDO CONCEITOS: INSTRUMENTAL, INSTRUMENTOS E TÉCNICAS

Martinelli e Kourmowyon (1994) consideram o instrumental como um elemento potencializador da ação, consistindo no conjunto de recursos ou meios que permitem a operacionalização da ação profissional.

Para Guerra (2013), o instrumental técnico-operativo ultrapassa as técnicas e os instrumentos, pois inclui o conjunto de ações e procedimentos adotados pelo profissional, visando alcançar uma dada finalidade, bem como a avaliação sistemática sobre o alcance dessas finalidades e dos objetivos da ação. Para a autora, incluem-se como componentes do instrumental técnico-operativo “as estratégias, táticas, instrumentos e técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, éticas, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais” (2013, p. 26).

Como elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, Guerra indica: as estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizados pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operacionais, bem como a orientação teórico-metodológica e ético-política dos agentes profissionais (GUERRA, 2013, p. 27).

E o que seriam o instrumento técnico-operativo e a técnica?

Sarmiento (1994, p. 245) conceitua o instrumento como “(...) sempre orientado por um determinado conhecimento, uma teoria social, ou seja, é sempre utilizado intencionalmente. É através do instrumento que vamos experimentando a teoria social, na medida em que permite que se vá objetivando as categorias da realidade”. Nesse sentido, fica evidente que não se pode pensar no instrumento desvinculado de suas finalidades, suas projeções e interesses. Os instrumentos se expressam como meios de efetivar, de se realizar a intervenção profissional. São elementos “necessários à atuação técnica, através dos quais os assistentes sociais podem efetivamente objetivar suas finalidades” (GUERRA, 2008, p. 47).

A técnica, por sua vez, consiste nos conhecimentos e habilidades necessários para o uso e manejo dos instrumentos, podendo ser definida no sentido de ser “a habilidade humana de fabricar, construir e utilizar instrumentos” (VARGAS, 1994, p. 15). Desta forma, como explicita Trindade (2002, p. 23),

(...) as técnicas se aprimoram a partir da utilização dos instrumentos, diante da necessidade de sua adequação às exigências de transformação dos objetos, visando o atendimento das mais variadas necessidades humanas. A técnica pode ser tomada, então, como uma qualidade atribuída ao instrumento para que ele se torne o mais utilizável possível, em sintonia com a realidade do objeto de trabalho.

Importante registrar que a escolha dos instrumentos não se dá de forma neutra e desinteressada, pois não se restringe a uma função eminentemente técnica. Assim, “não é o uso dos instrumentos e técnicas que imputa ao Serviço Social um caráter conservador. Mas é o caráter conservador, impregnado nessa profissão, que imputa ao uso dos instrumentos um viés tecnicista” (SANTOS, 2013, p. 90).

Esses questionamentos possibilitam compreender que ao definir o instrumental ao ser usado no cotidiano profissional, não significa que se trata de recorrer a passos, etapas e modelos, embora essa tendência se faça presente na cultura profissional. Concorda-se com Guerra (2013)⁸ ao apontar como uma das peculiaridades da profissão na atualidade é a recorrência aos modelos.

No entanto, ao mesmo tempo, que não existe um receituário do fazer profissional, não se pode eximir de fazer a discussão sobre a concretude da ação profissional que se dá pelo uso e manejo de instrumentos, técnicas e procedimentos interventivos.

Não existe um único modo de fazer e expressar o exercício profissional porque este é perpassado pelas condições objetivas de trabalho, pelas particularidades das demandas e da condição social de vida dos usuários que procuram o Serviço social, pela natureza do campo ocupacional e das políticas sociais operadas e dos serviços e programas que delas decorrem, pelos conhecimentos e saberes acumulados pelo profissional, assim como pelas atribuições, competências e aquisições profissionais.

Diante disso, apontar-se-á uma reflexão acerca da observação e da abordagem no cotidiano profissional, enquanto componentes, não exclusivos, do instrumental técnico-operativo da profissão.

A OBSERVAÇÃO ENQUANTO POSSIBILIDADE DE COMPREENSÃO DA REALIDADE SOCIAL

A observação, enquanto instrumento articulado aos demais, tem contribuído para a operacionalização das ações profissionais do assistente social. No entanto, é um instrumento utilizado por outros

8 Palestra realizada por Yolanda Guerra na disciplina de “Serviço social: movimento histórico e tendências teórico-metodológicas”, ministrada pela Professora Vera Suguihiro, no dia 24 de outubro de 2013, na Universidade Estadual de Londrina – UEL – Pr.

profissionais e tem se constituído historicamente como uma atividade humana. Para Brasil (1997, p. 83)

No cotidiano, é uma das formas mais usadas pelo homem para conhecer e compreender pessoas, coisas, acontecimentos e situações. É o meio básico de se conseguir informações. (...) é o ato de se obter informações para se tomar decisões, após o julgamento de uma situação.

A observação, enquanto instrumento profissional, não se dá de forma casual e espontânea, mas através de um planejamento, de uma ação refletida que sabe aonde quer chegar, o que pretende fazer, o que precisa conhecer.

Muitos autores têm procurado diferenciar a observação de um simples ato de ver ou olhar. No exercício profissional dos assistentes sociais a observação está presente cotidianamente e sua manifestação tem assumido uma multiplicidade de atribuições e significados.

Falar em observação é falar em linguagem, em comunicação. "Pensamento e linguagem, enquanto formas de objetivação e sociabilidade dos homens, incorporam o quadro categorial representativo da realidade" (GUERRA, 1995, p.177). A observação, enquanto uma das formas de apreensão do real contribui para que a realidade torne-se inteligível, para que seus símbolos, feições, configurações, representações se manifestem aos sujeitos (profissionais/usuários) determinando assim a construção de um saber relacional, articulado, permitindo aos sujeitos "apreenderem não apenas a lógica interna dos fenômenos que se expressam na realidade, mas as conexões que aí se estabelecem" (1995, p.178).

A observação pode ser entendida, como esclarece Sarmento (2013, p. 121)

(...) como um instrumento importante no levantamento de dados qualitativos e que possibilita a participação conjunta dos usuários e do assistente social. Para tanto requer do profissional clareza (acerca dos elementos teóricos com que está operando seu conhecimento) e segurança (quanto aos objetivos pretendidos) na direção que dá ao conhecimento compreensivo e explicativo que vai desenvolvendo no processo de observação. Um esforço conjunto entre assistente social e usuários, para refletir criticamente os mecanismos de produção e reprodução social das relações nas quais estão inseridos, reconstruindo as mediações, em uma perspectiva de totalidade e historicidade.

Oportuno registrar que a observação pode se expressar em dois níveis: primeiro, enquanto instrumento de intervenção, no atendimento direto aos usuários através dos atendimentos sociais realizados; segundo, enquanto ferramenta para ação investigativa, que não se limita à pesquisa acadêmica. Diante disso, ressalta-se que a observação está presente nos demais instrumentos técnico-operativos, operacionalizando-se em conjunto.

A complexidade da vida cotidiana e das relações que são estabelecidas exige do profissional de Serviço Social ir além das aparências, do trivial, do superficial, incorporando esquemas de mediações cada vez mais complexas que não se efetivam e não se resolvem através de um levantamento de dados quantitativos ou de meras informações pontuais acerca da realidade dos usuários. Martinelli (1994b) já pontuou a importância de o profissional não se ater apenas a informações que retratam a vida dos usuários, mas de se buscar compreender seus modos de vida, suas representações, suas vivências, suas explicações sobre a vida cotidiana, suas inquietações. A observação quando utilizada com essa finalidade transcende um ato mecânico e rotineiro e se configura como um instrumento consciente capaz de traduzir as contradições presentes na vida cotidiana, exigindo níveis de racionalidade mais elevados.

Fernandes (2006) aponta a relevância de realizarmos alguns questionamentos na busca de compreendermos o sujeito e seu contexto, como, por exemplo: quais suas condições de vida? Quais são as condições de trabalho, de emprego, de subemprego, de desemprego? Com quem vivem, quais suas origens familiares? De onde vêm? Que tipos de conhecimento (oficial ou não-oficial) lhes são acessíveis? Como são compostas suas famílias? Em que espaços da sociedade (grupos, movimentos sociais, igrejas, clubes, etc.) participam? Quais são os seus sonhos, projetos, aspirações? Como se divertem? Qual é o seu lazer? A que tipo de programas de televisão assistem? A que tipo de meios de comunicação têm acesso? Assim como essas, outras questões podem ser formuladas para contribuir para o reconhecimento da condição social dos usuários.

Falar de observação implica considerar a relação entre profissional-usuário. Na relação construída com o usuário trabalha-se também o 'indizível', revelador, mas difícil de captar. Indizível, termo utilizado por Rojas que pode ser compreendido como

(...) o não-explicito das vivências dos indivíduos que vivem e um meio social determinado. É o conjunto de vivências, emoções e experiências das pessoas que não está nos documentos e que tem um conteúdo e um valor inestimável na transmissão, conservação e difusão dos conhecimentos. Esses conteúdos formam parte do acervo dos grupos sociais e são esses mesmos conteúdos que têm permitido a integração e identificação do indivíduo no seu meio, no seu contexto, em um determinado período de tempo. (ROJAS, 1994, p. 87-88).

A observação propicia a articulação entre o dizível e o indizível, viabilizando assim um olhar atento, cuidadoso, ético, comprometido, acolhedor. Observar, portanto, é interagir, pois tanto o profissional quanto o usuário produzem inferências sobre as situações que vivenciam e isso implica uma interação, uma troca de saberes, de experiências. A observação não é uma atividade solitária, pois profissional e usuário participam, à luz de seus referenciais, do mesmo processo e procuram também encontrar alternativas de responder aos seus contextos e problemáticas. De acordo com Martinelli (2006), pensar a profissão é também pensá-la como fruto dos sujeitos que a constroem e a vivenciam através de seus saberes e de suas sistematizações.

A ABORDAGEM COMO PROCESSO ACOLHEDOR

Os assistentes sociais estão cotidianamente desafiados a repensar as mediações teórico-práticas que constroem na sua atuação profissional, traduzidas em suas ações, suas posturas e posicionamentos. Esse desafio implica em buscar uma constante análise sobre o exercício profissional. Análise essa que nos faz questionar, refletir e reconstruir estratégias para o atendimento das demandas que se apresentam ao cotidiano profissional.

Uma das expressões da particularidade do exercício profissional tem sido o atendimento direto aos usuários. Historicamente, a relação usuário-profissional, mediada pelos serviços sociais e políticas sociais, tem se caracterizado por uma abordagem de cunho moralizador, coercitivo e autoritário. Essa relação tem sido problematizada pelas entidades organizativas da categoria profissional, que tem pautado essa discussão tendo em vista o Código de Ética Profissional de 1993.

Em relação ao Código, destaca-se o 4º princípio fundamental que versa sobre o enfrentamento de práticas discriminatórias que ferem o direito à expressão e à diversidade e que se devem firmar no “empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças”. E também reafirmado no Título III, Capítulo I, artigo 6º, onde é vedado ao assistente social, “exercer sua autoridade de maneira a limitar ou cercear o direito do/a usuário/a de participar e decidir livremente sobre seus interesses” e “bloquear o acesso dos/as usuários/as aos serviços oferecidos pelas instituições, através de atitudes que venham coagir e/ou desrespeitar aqueles que buscam o atendimento de seus direitos” (CFESS, 1993).

Por isso, a abordagem é tão importante na relação entre assistente social e usuário, constituindo-se como ferramenta imprescindível para subsidiar as decisões sobre as ações a serem realizadas, interferindo no planejamento do trabalho do Assistente Social e no cotidiano dos usuários.

Diante desses posicionamentos, caracterizar a abordagem como instrumento não é um consenso entre a categoria profissional. Como mostraram os dados de uma pesquisa realizada entre os participantes do Simpósio “A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos na formação profissional do Assistente Social frente aos novos padrões de proteção social” e apresentados por Santos, Filho e Backx (2013), a abordagem é vista como um canal de comunicação com a população, como um primeiro contato, no sentido de se criar uma possibilidade de ligação dentre os diferentes espaços. Ela foi entendida como um componente de trabalho do profissional, que faz parte dos procedimentos, mas não se caracterizando como um instrumento específico.

Sarmento (2013, p. 121) define a abordagem como

Um contato intencional de aproximação através do qual é criado um espaço de diálogo crítico, para a troca de informações e/ou experiências para a aquisição de conhecimento e/ou de um conjunto de particularidades necessárias à ação profissional e/ou o estabelecimento de novas relações de interesses dos usuários.

A abordagem está diretamente associada à forma como se tem construído a aproximação profissional com os usuários, sujeitos também da realidade social. É também reveladora dos conhecimentos e

saberes acumulados pelo profissional que se explicitam nas atitudes, posturas e posicionamentos dos assistentes sociais.

Tem-se procurado, nas últimas décadas, em decorrência da busca de ressignificar a profissão reconstruir a relação com os usuários que passam a ser considerados como “sujeitos de direitos”, tendo vez e voz na dinâmica social. O Código de Ética Profissional de 1993, em seu artigo 5º, Capítulo I, Título III, estabelece os deveres do assistente social nas suas relações com os usuários, tais como:

Contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais; garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código; democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários; devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses; informar à população usuária sobre a utilização de materiais de registro audiovisual e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos; fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional; contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados; esclarecer aos usuários, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional (CFESS, 1993).

Esses princípios são balizadores na construção de uma cultura profissional que cultive relações profissionais baseadas na horizontalidade e dialogicidade, buscando romper, portanto, com relações de poder que cerceiam a possibilidade de os usuários se perceberem como sujeitos.

Abordar o usuário, nessa perspectiva, exige acolhimento, escuta e respeito. A abordagem pode tornar-se uma estratégia de aproximação, uma vez que ao conhecer a história de vida dos usuários, suas experiências, vivências, modos de vida, o profissional sinaliza a preocupação profissional com o sujeito que ele atende porque demonstra interesse, preocupação e compromisso, pautados na ética profissional.

Trabalhar numa perspectiva que envolve o sujeito supõe uma forma de tratamento, uma postura que subentende que a relação estará baseada em princípios de participação. Pressupõe ética, interação, devolução, respeito à dignidade e à experiência do outro. (BOURGUIGNON, 2008, p.161).

Sendo assim, a abordagem implica em acolhimento. Para tanto, o acolhimento pressupõe que o assistente social deve manter uma postura receptiva, sem emitir julgamentos de valor que incitem ao preconceito e à discriminação. A escuta qualificada pressupõe compreender as necessidades sociais do usuário, suas opiniões, suas experiências sociais e os motivos visíveis e também não visíveis que o levaram a buscar o serviço.

Entretanto, é preciso ter cuidado com o espaço da escuta, como esclarece Vasconcelos

Parece-me que se o assistente social pretende utilizar o espaço profissional para que os usuários usufruam dele como um espaço de crítica, investigativo, reflexivo, na busca de respostas às demandas que apresentam, permanecer no relato das histórias cotidianas, não serve a este processo. Menos ainda um assistente social que só sirva de ouvido, mesmo que seja um ouvido atento de qualidade, pois, queiramos ou não, nos diferenciamos do ouvido da “comadre”, do amigo; somos um ouvido profissional, um ouvido de autoridade, culturalmente importante. Entendo que a população com a qual trabalhamos, no seu sofrimento, necessita desse espaço também como um ouvido atento, profissional, de qualidade. Mas, enquanto este ouvir resulta apenas em alívio de tensões, pouco contribui para a pessoa enquanto instrumento para suas lutas. O papel de simples ouvinte não é uma resposta de qualidade às demandas que a população coloca para o serviço (1997, p.137).

O papel do assistente social não é o de mero ouvinte, mas ele é um sujeito participante de todo o processo de atendimento ao usuário e, por isso, como profissional, tem tarefas a cumprir e objetivos a atingir, considerando que possui um saber específico para a sua atuação profissional. Pontua Vanconcelos (1997, p. 137):

É neste sentido que o seu papel, neste processo, não se resume ao de expectador, mas ao de um membro participante, com responsabilidades e funções a desempenhar. Responsabilidade de subsidiar esta reflexão com o novo que ela vai demandar, responsabilidade de buscar, junto, a unidade das informações e

demandas que as pessoas estão trazendo desarticuladamente, possibilitando sua articulação num todo coerente. Responsabilidade de apresentar propostas viáveis, para que os usuários saibam por que retornar ao serviço, que expectativas alimentar, o que esperar.

O assistente social, depois de ouvir o usuário, precisa subsidiá-lo com informações, lançando mão de procedimentos que o esclareçam sobre os serviços ofertados pela política social que a instituição implementa, sobre as possibilidades de atendimentos, sobre a rede de serviços que poderá acessar, sobre as atribuições do assistente social que o atende e da equipe interdisciplinar, para que o usuário se veja esclarecido no atendimento realizado, evitando assim uma intervenção que transfere exclusivamente para o usuário a responsabilidade pelas decisões e escolhas. É bom lembrar que o estatuto de assalariamento demarca os limites da profissão e que, mesmo demonstrado respeito ético para com o usuário, as situações por ele apresentadas não encontram a resolutividade pela intervenção profissional, até porque existem aspectos da realidade social e institucional que extrapolam a competência do assistente social, sob as quais não se tem gerência e poder de decisão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões tecidas nesse ensaio contribuíram para se tecer uma análise da dimensão técnico-operativa na sua complexidade, não a reduzindo ao uso de instrumentos e técnicas, mas articulando-a as demais dimensões constitutivas da profissão.

Sabe-se da tendência que vem se fortalecendo no contexto atual de precarização das condições de trabalho e da formação profissional mercantilizada quando se espera do profissional respostas imediatas capazes de produzir resultados também imediatos. O caráter tecnocrático reduz o assistente social a mero técnico onde a profissão se caracteriza como campo de atividade que não exige esforço investigativo mais complexo, muito menos a adoção de um arcabouço teórico para o seu desvendamento. Ao abrir mão de interpretar com maior rigor a realidade, o trabalho do assistente social se desenvolve em uma perspectiva reiterativa, mecânica, imediata, que pouco pode

contribuir para a materialização da direção social da profissão. Há uma dicotomia entre o pensar e o fazer profissional.

Para contrapor-se a essa tendência, um dos elementos é a busca, por parte dos profissionais, de um constante aprimoramento teórico-prático, desenvolvendo uma capacidade intelectual que tome a realidade social, compreendendo suas múltiplas determinações constitutivas. A complexidade das expressões da questão social que afetam a vida cotidiana exige uma intervenção profissional que também obedeça a essa complexidade. Um profissional como o assistente social, que é requisitado a construir respostas de enfrentamento às refrações da questão social, precisa reconhecer que o campo profissional é prenhe de tensões e sujeito às faticidades e por isso mesmo carece de conhecimentos que o instrumentalize, o capacite a reconstruir suas ações profissionais..

A qualificação das ações profissionais resulta em parte, da capacidade de o assistente social realizar as mediações necessárias, de estar revestido teoricamente para captar/abstrair a estrutura contraditória dos processos sociais, de ressignificar a intervenção profissional a partir do reconhecimento das condições de trabalho e relações sociais em que se inscreve.

O modo como o assistente social compreende as dimensões constitutivas da profissão interfere na construção do seu exercício profissional. E, de forma particular, na materialização da dimensão técnico-operativa. Isto porque:

a) Enquanto analista da realidade social, o assistente social expressa um modo de pensar capaz de capturar o movimento da realidade evidenciando suas contradições;

b) Tem a possibilidade de discutir teoricamente os processos interventivos transcendendo as queixas e as demandas institucionais, imprimindo uma perspectiva analítico-investigativa ao exercício profissional.

c) Pode construir respostas profissionais fortalecidas pelo conhecimento à luz de um referencial teórico-metodológico que questione, problematize e tensione a realidade social e as exigências tecnocráticas postas pelo mercado de trabalho e suas exigências tecnocráticas, embora não se possa suprimi-las.

Assim, entende-se que a problematização da discussão acerca da dimensão técnico-operativa não se limita à análise do exercício profissional, mas atravessa a discussão da formação dos assistentes sociais, por se tratar de uma relação teórico-prática.

Na esteira dessa análise, legitima-se a contribuição de pesquisadores do Serviço Social que tem se dedicado à produção de conhecimento sobre o referido tema, reposicionamento e qualificando o debate. No entanto, ainda há muito a percorrer em direção à discussão e fundamentação sobre a materialização do fazer profissional na perspectiva crítico-dialética.

Eis aí uma grande tarefa que se tem pela frente! Tarefa essa que consiste em um empreendimento coletivo.

REFERÊNCIAS

BACKX, S.; FILHO, R. S.; SANTOS, C. M. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX Sheila; GUERRA, Yolanda. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

BOURGUIGNON, J. A. **A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social**. São Paulo: Veras Editora; Ponta Grossa: Editora UEPG, 2008.

BRASIL, V. V. O que dizem os enfermeiros sobre a observação. **Revista Latino-americana de Enfermagem**. Ribeirão Preto, v. 5, n. 3, p. 83-94, julho, 1997.

CERQUEIRA FILHO, G. **A questão social no Brasil**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982.

COELHO, M. A. Imedaticidade na Prática Profissional do Assistente Social. **Serviço Social: Temas, Textos e Contextos**. 4. ed. Coletânea Nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais de 1993**.

FERNANDES, I. O lugar da identidade e das diferenças nas relações sociais. **Revista Virtual Textos & Contextos**, n. 6, dez. 2006.

GUERA, Y. D. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1995.

_____. Palestra realizada no dia 24 de outubro de 2013 na disciplina de “Serviço social: movimento histórico e tendências teórico-metodológicas” – Universidade Estadual de Londrina – UEL-PR.

_____. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX Sheila; GUERRA, Yolanda. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo, Cortez, 1998.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche:** capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2009.

MARTINELLI, M. L. O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social. In: MARTINELLI, M. L. (Org.). **Pesquisa Qualitativa:** um instigante desafio. Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Identidade. 2. ed renovada. São Paulo: PUC, 1994.

MARTINELLI, M. L. Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional. **Revista Emancipação**, v. 6, p. 9-23, 2006.

MARTINELLI, M. L.; KOURMOWYON, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, Ano XV, n. 67, ago. 1994.

NETTO, J. P. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Revista Serviço Social & sociedade**, n. 50, ANO XVII, abr. 1996.

_____. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. **Ditadura e Serviço Social:** uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

ROJAS, J. E. A. O indizível e o dizível na história oral. In: MARTINELLI, M. L. (Org.). **Pesquisa Qualitativa:** um instigante desafio. Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Identidade. 2. ed renovada. São Paulo: PUC, 1994.

SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social:** desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

SARMENTO, H. B. M. Instrumental técnico e o Serviço Social. In: SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX Sheila; GUERRA, Yolanda. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social:** desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

_____. **Instrumentos e técnicas em serviço social:** elementos para uma rediscussão. Dissertação (Mestrado) – PUC/SP, 1994.

TRINDADE, R. L. P. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Revista Temporalis**, n. 4. Rio de Janeiro. ABEPSS, p. 21-42, 2002.

VARGAS, M. (Org). História da técnica e da tecnologia no Brasil. São Paulo: Edunesp, CEETEPS, 1994, 412 p.

VASCONCELOS, A. M. **Serviço Social e Prática Reflexiva**. Em Pauta, Rio de Janeiro, v. 10, p. 131-181, 1997.

**A ENTREVISTA NO
SERVIÇO SOCIAL:
características, usos e
significados**

Cleide Lavoratti

A ENTREVISTA NO SERVIÇO SOCIAL: características, usos e significados

Cleide Lavoratti¹

ASPECTOS CONCEITUAIS

A entrevista é um instrumento de trabalho utilizado amplamente por diferentes profissões e com finalidades diversas. O objetivo deste capítulo é abordar as características e significados da entrevista no Serviço Social, tendo em vista que esta se configura como um instrumental técnico-operativo fundamental no trabalho do assistente social.

O Serviço Social brasileiro trabalha com a entrevista desde a sua origem como profissão. Inicialmente no Serviço Social de Caso² ela tinha por objetivos dar resolutividade às demandas trazidas pelos usuários, focando-se muitas vezes em fatos isolados, sem uma avaliação crítica da complexidade da situação demandada e da inter-relação entre os problemas apresentados pela totalidade da realidade social.

1 Possui graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG, Especialização em Violência Doméstica contra Crianças e Adolescentes pela Universidade de São Paulo - USP, Mestrado e Doutorado em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná - UFPR. Professora adjunta da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG).

2 O Serviço Social de Caso juntamente com o Serviço Social de Grupo e Comunidade formavam a metodologia do Serviço Social tradicional brasileiro que recebeu fortes influências norte-americanas nas décadas de 1940 e 1950. No que se refere ao Serviço Social de Caso, este tinha seus fundamentos na psicologia, na psiquiatria e na sociologia positivista e baseava sua atuação em instrumentos de abordagem individual com vistas ao ajustamento do “cliente” ao seu meio social: “...o instrumental passível de utilização pelo assistente social seria para a operação de Estudo, entrevista [...], visitas domiciliares, observação e informações de colaterais via entrevista e exames ou testes [...]. Os dados coletados através desses instrumentos seriam aqueles utilizados para a elaboração do Diagnóstico [...] o Tratamento Social que poderia ser Direto ou Indireto. Para o Tratamento Direto lista a entrevista e maior apelo a técnicas psicológicas (como apoio e esclarecimento, por exemplo) e, para o Indireto, a prestação de serviços concretos (utilizando-se principalmente de entrevistas e encaminhamentos) e modificação de ambiente” (PIRES, 2010).

Na perspectiva tradicional³ a preocupação era com a *forma* como a entrevista era desenvolvida, com as técnicas utilizadas, com a relação interpessoal estabelecida entre assistente social e “cliente”, com o ambiente onde se realizava este contato, com as habilidades pessoais do assistente social para lidar com situações da intimidade das pessoas, dentre outros elementos que, segundo esta visão, propiciavam o “bom” ou o “mal” desenvolvimento deste instrumento.

Atualmente entende-se que, muito mais do que um conjunto de regras e técnicas destinadas a resolver os problemas dos usuários, a entrevista é um instrumental técnico-operativo⁴ que permite realizar uma escuta qualificada e estabelecer uma relação dialógica intencional com o usuário, através da qual se busca conhecer a realidade social, econômica, cultural e política onde este está inserido e que incide direta ou indiretamente sobre as suas demandas.

Pode-se dizer que no Serviço Social a prática da escuta do usuário é utilizada historicamente, a exemplo do debate realizado acerca do relacionamento cuja concepção, inicialmente, esteve relacionada à dimensão afetiva. Mas, no avanço do debate, com a inserção da perspectiva crítica, o relacionamento toma outra direção, sendo necessário para o estabelecimento de um campo de mediações, incluindo a totalidade das relações sociais, na qual está incluída uma dimensão política e problematizadora. (CHUPEL e MIOTTO; 2010, p. 50.)

É através do diálogo que o movimento de ação-reflexão-ação propicia aos envolvidos (assistente social e usuário) o desenvolvimento de um processo de análise crítica da situação, desencadeada a partir da fala do usuário. Fala esta que precisa ser desvelada pelo assistente social a partir da mediação dada pelo referencial teórico e por técnicas de acolhimento, questionamentos, estímulos, apoio, reforço de ideias, dentre outras⁵. “A entrevista possibilita aos sujeitos nela envolvidos contar e desvelar histórias através do uso da linguagem e

3 Ver discussão trazida por Helder Boska de Moraes Sarmiento no II capítulo desta obra.

4 “O Instrumental-técnico é um complexo de conhecimento teórico-metodológico que o profissional dispõe para sua atividade profissional. Ele é criado e recriado no espaço das relações sociais.” (LUIZ et al, 1992, p.10).

5 Para um aprofundamento das técnicas de entrevista, ver: LEWGOY . A. M. B.; SILVEIRA E. C. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. Revista Virtual Textos & Contextos Porto Alegre, v. 6 n 2 p. 233-251. jul./dez. 2007

do seu sentido, compreender as experiências e os significados a elas dados..." (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p.249).

Tão importante quanto o domínio das técnicas é a competência teórico-metodológica e ético-política do assistente social na operacionalização deste instrumental. "A competência ético-política dos Assistentes Sociais não fica restrita apenas à vontade política e à adesão a valores, mas se refere à capacidade desses profissionais de torná-los concretos através da apreensão, como uma unidade, das dimensões éticas, políticas, intelectuais e práticas" (MIOTO e LIMA, 2009, p.35).

A entrevista no Serviço Social constitui-se então como um processo de diálogo entre o assistente social e os seus usuários, com o objetivo de intervir na realidade social. Sua finalidade deve estar articulada às diferentes dimensões que constituem a competência profissional, sendo elas: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Segundo Battini (2001), essas dimensões podem ser compreendidas da seguinte forma:

- a) **Dimensão teórico-metodológica** substanciada: - por uma teoria social de leitura e de explicação do real que tem impressa a dimensão ético-ideológica. O projeto ético-político da profissão do serviço social que se põe em defesa das lutas gerais dos trabalhadores sustenta-se na teoria crítica; - Por teorias intermédias ou teorias da ação que explicam e elucidam a ação humana (...), numa unidade teoria-prática de cujo movimento dialético resulta a reconstrução de categorias teórico-metodológicas na particularidade dos objetos de intervenção profissional dos assistentes sociais.
- b) **Dimensão ideo-política** que considera a prática social com suas determinações históricas que se revelam e contaminam instituições (famílias, profissões, entidades, movimentos) nas suas dimensões produtiva, investigativa e social/política. Na prática social inclui-se a prática profissional como dimensão daquela, com suas peculiaridades, incluindo igualmente a prática interdisciplinar com a interpenetração de métodos e conteúdos, desenhando a unidade na diversidade;
- c) **Dimensão técnico-operativa** constituída pelas teorias, metodologias, instrumentos e técnicas enquanto estratégias, táticas, ferramentas e habilidades para realizar a ação. A ação se desenvolve por aproximações sucessivas, pela construção/desconstrução/reconstrução dos objetos, promovendo síntese/totalização/difusão do fazer, contribuindo para a reprodução social das relações sociais na direção da liberdade e da justiça social. (BATTINI, 2001, p. 4-6 grifos nossos).

Essas dimensões são articuladas organicamente no fazer profissional do assistente social, não podendo ser concebidas de forma isoladas no enfrentamento da questão social e no atendimento das demandas dos usuários.

Segundo Sarmiento (1994), a entrevista é então uma relação de comunicação vinculada a uma visão de homem e mundo e, portanto, orientada por uma Teoria Social: “a entrevista é sempre uma relação face-a-face entre duas ou mais pessoas, sendo que a diferenciação em seu uso é dada pela maneira e a intenção de quem a pratica, mas reconhecendo que é uma relação de distância e envolvimento, conhecimento e ação, pensamento e realidade, interação e conflito, mudar e ser mudado” (p. 287).

Para que a comunicação se estabeleça no momento da entrevista é importante que o assistente social saiba ouvir e reconheça as contribuições que os usuários podem dar tanto para a identificação das particularidades das demandas apresentadas, como na construção conjunta de estratégias de enfrentamento das situações vivenciadas.

Freire apud Kisnerman (1978) nos alerta para algumas questões que podem dificultar o processo de diálogo:

Como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro, nunca em mim? Como posso dialogar se me admito como homem diferente, virtuoso por herança, perante os demais, meros objetos nos quais não reconheço outro eu? Como posso dialogar, se me sinto participante de um ‘ghetto’ de homens puros, donos da verdade e do saber, para quem todos os demais são ‘essa gente’ ou são ‘uns caipiras ignorantes’? Como posso dialogar, se me fecho para não me dar aos outros, aos quais jamais reconheço e até me sinto ofendido pela contribuição que eles, por acaso, me queiram dar? Como posso dialogar, se temo a superação e se só em pensar nela, sofro e desfaleço? (p. 24)

Ressaltamos que para dialogar é necessário superar a cultura messiânica e colonialista⁶ que marcou o Serviço Social por longas

6 O Serviço Social tradicional recebeu forte influência da Igreja Católica e de seus valores, inclusive a noção de que algumas pessoas são “eleitas” para levar o conhecimento aos menos esclarecidos e aos “ignorantes”. Esta ideologia sustentou também as investidas colonialistas de países que, em nome de levar o desenvolvimento a regiões “atrasadas”, dizimaram culturas, desrespeitaram valores locais e a autonomia das populações colonizadas.

décadas e colocava o profissional em uma posição hierarquicamente superior aos seus usuários, sendo considerado o único responsável por seu desenvolvimento.

Isso exige mudanças de atitude do assistente social tradicional, despojando-se do etnocentrismo – deixar de qualificar como apáticos àqueles que não conseguimos convencer de nossas boas intenções messiânicas, àqueles a quem não pudemos converter no que somos, nem participar de nossas opiniões e costumes; deixar de crer que, como a ciência é universal, podemos aplicá-la a todos por igual; deixar de planejar a vida dos outros como se fosse o nosso próprio plano de vida; deixar de motivar, visto que toda a pessoa enquanto viver, está motivada, cabendo a ela descobrir no que se aplica a sua motivação. (KISNERMAN, 1978, p. 24)

Dessa forma, a entrevista também é um espaço onde se manifestam as contradições presentes tanto na relação profissional-usuário (poder, autoritarismo, preconceitos, submissão, respeito, autonomia, participação, emancipação, etc.) como na relação indivíduo-sociedade⁷.

OBJETIVOS DA ENTREVISTA

A entrevista se configura como uma mediação necessária ao processo de conhecimento e intervenção profissional. Dependendo das finalidades e peculiaridades dos diferentes espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social, este instrumental pode ser utilizado com objetivos específicos. De uma forma geral a entrevista tem dois objetivos principais: conhecer a realidade dos usuários e prestar informações sobre as situações demandadas por esses, além de fazer encaminhamentos e orientações com vistas a garantias de seus direitos fundamentais.

7 A relação indivíduo-sociedade, segundo Elias (1994) e Bourdieu (1996), deve ser compreendida através de uma nova filosofia da ciência. “Esta filosofia da ação se afirma, desde logo, por romper com algumas noções patenteadas que foram introduzidas no discurso acadêmico sem maiores cuidados (“sujeito”, “motivação”, “ator”, “papel”, etc.) e com uma série de oposições socialmente muito fortes, indivíduo/sociedade, individual/coletivo, consciente/inconsciente, interessado/desinteressado, objetivo/subjetivo, etc. que parecem constitutivos de qualquer espírito normalmente constituído.” (BOURDIEU, 1996, p.10).

1 – Conhecer a realidade do usuário

As expressões da questão social que chegam ao Serviço Social através das demandas dos usuários aparecem à primeira vista codificadas e manifestas por sentimentos, gestos e uma “linguagem possível”⁸ que expressa a vivência dos indivíduos.

... quando estou diante do cliente, sua fala é uma “codificação”; é necessário fazer a “descodificação”. O contato com o cliente, a visita [ou a abordagem] é o primeiro momento da descodificação. A avaliação reflexiva sobre o observado ou o diálogo é o segundo momento da descodificação. O terceiro momento é quando após a “cisão” que fez da realidade, no processo, buscamos a retotalização. (SARMENTO, 1994, p.288)

No processo de conhecimento do universo socioeconômico e cultural do usuário é importante desenvolver uma escuta qualificada do sujeito que chega até as instituições sociais, para buscar compreender também as expectativas que este possui sobre o trabalho do Serviço Social e os desdobramentos do atendimento institucional, para poder esclarecer as possibilidades da intervenção profissional e as articulações necessárias para a produção de um efeito imediato na garantia de seus direitos.

Para tanto, é fundamental perceber como “aquele problema” trazido pelo usuário ao assistente social afeta a sua vida (na percepção do usuário). “Um clima de confiança proporcionado pelo entrevistador facilita que o entrevistando revele seus pensamentos e sentimentos...” (SILVA, 2010) para que, a partir deste conhecimento, o assistente social possa, em conjunto com o usuário, penetrar na realidade social e produzir um novo saber baseado na reflexão crítica e na análise das contradições e inter-relações contidas nesta realidade. “Este penetrar, como ato de conhecer que parte do real imediato e caótico e, aos poucos, vai constituindo-se como complexo processo de totalização realizado pelo homem como pensador do desenvolvimento social” (SARMENTO, 1994, p.290).

8 “A linguagem é um meio de transmissão de informações, mas serve, também, para bloqueá-la; (...) Para poder compreendê-las é preciso colocar-se em situação (empatia) pensando o quanto para muitas pessoas, lhes custam se expressar, em relação aos seus problemas e às suas necessidades, e para solicitarem auxílio.” (KISNERMAN, 1978, p.26)

Dessa forma, a partir de um conhecimento ampliado das demandas dos usuários, o assistente social poderá ampliar sua margem de intervenção no contexto institucional e construir estratégias que criem e/ou fortaleçam relações interdisciplinares e interinstitucionais para garantir a consolidação dos direitos sociais da população.

2 - Socializar informações

O Código de Ética dos assistentes sociais ressalta o direito dos usuários ao acesso a informações que “garantam” seus direitos e deveres, seja através do conhecimento das instituições onde possam buscar estes direitos, seja com a “... criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados” (Art. 5º - alínea g).

Determina ainda que antes de iniciar o trabalho profissional, o assistente social esclareça aos usuários sobre os objetivos de sua atuação e a amplitude da mesma, democratizando “as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários” (Art. 5º - alínea c).

Também é importante ressaltar que são deveres éticos do assistente social nas suas relações com os usuários: “garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código” (Art. 5º - d).

Dessa forma, o assistente social pode e deve utilizar o espaço da entrevista para veicular informações de interesse da população. Para tanto, deve manter um registro dos recursos públicos e privados disponíveis no seu município e região e conhecer a rede de atendimento, critérios de inclusão nos serviços sociais e possuir contatos de profissionais do Serviço Social (e de outras áreas afins) para onde possa realizar possíveis encaminhamentos de forma eficiente, agilizando o atendimento das demandas dos usuários.

O domínio de informações referentes às diferentes políticas públicas também pode contribuir com o trabalho de democratização das informações aos usuários. No entanto, é necessário prestar informações corretas e atualizadas para evitar “idas e vindas” da população a diferentes órgãos. De preferência fazer o encaminhamento

por escrito, anotando endereço e nome do profissional de referência (quando houver), além da documentação exigida em cada serviço ou programa.

CLASSIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS

As entrevistas podem ser classificadas em alguns tipos, conforme as suas características e objetivos específicos. Geralmente, as entrevistas são **estruturadas ou fechadas** "... quando as respostas, as sequências e a forma de colocá-las, estiverem previstas, sem que o entrevistador possa alterá-las" (KISNERMAN, 1978, p.27), e **não estruturadas ou abertas** quando o assistente social possa conversar livremente sobre as situações apresentadas, motivando o usuário com indagações que propiciem a reflexão sobre a realidade vivida.

Temos ainda a modalidade de entrevista **semiestruturada**, que é aquela que, apesar de possuir questões norteadoras e objetivos preestabelecidos, deixa espaço para o surgimento de outros aspectos não previstos pelo entrevistador, enriquecendo o processo de comunicação e possibilitando uma coleta de dados maior sobre a totalidade das questões apresentadas pelo usuário.

1 – *Entrevista estruturada*

Nesta modalidade de entrevista, o assistente social após a apresentação e esclarecimento dos objetivos da mesma ao usuário, formula as perguntas conforme a ordem estabelecida em um roteiro previamente elaborado.

"Por possibilitar o tratamento quantitativo dos dados, este tipo de entrevista torna-se o mais adequado para o desenvolvimento de levantamentos sociais" (SILVA, 2010).

Além da análise estatística facilitada pelas respostas padronizadas, segundo Gil (1995) a entrevista estruturada apresenta outra vantagem no que se refere aos objetivos a serem atingidos: rapidez na aplicação, especialmente quando se trabalha com grande demanda populacional. Como desvantagem o autor ressalta a dificuldade de profundidade na análise dos dados coletados que, dependendo do questionário (com questões fechados), não permitem captar motiva-

ções, sentimentos, expectativas, dentre outros elementos importantes para o trabalho do Serviço Social.

Este tipo de entrevista é muito empregado em instituições que têm por objetivo traçar o perfil socioeconômico dos usuários, além de outras características exigidas como critérios de inclusão em programas sociais. Também pode ser empregada em pesquisas de avaliação da qualidade dos serviços prestados aos usuários do Serviço Social.

2 – Entrevista não estruturada

A entrevista não estruturada apesar de parecer bastante informal não é uma simples conversa sem intencionalidade, pois tem como objetivo fundamental a obtenção de dados importantes à intervenção profissional.

“Organiza-se de acordo com as variáveis que dependem, precisamente, de cada situação global, mas as perguntas devem ser formuladas sem que estas introduzam as respostas. Permite qualificar dados com o entrevistado, capacitar, avaliar, orientar, informar, reforçar a auto-estima e gerar participação” (KISNERMAN, 1978, p.27).

Este tipo de entrevista pode ser **focalizada** quando for centrada em alguma temática vinculada a demanda atendida pelo assistente social, onde o entrevistador “conversa” com o entrevistado, buscando compreender razões, sentimentos, motivações, sem, contudo seguir uma estrutura formalizada de questionamentos. “É tão livre quanto a informal, todavia, enfoca um tema bem específico. Permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas quando este se desvia do tema original o entrevistador deve se esforçar para sua retomada” (SILVA, 2010). Também pode se constituir em uma **entrevista não dirigida** “quando é completamente informal, a partir de uma situação ocasional, permitindo dialogar sobre diversos temas e recolher opiniões dos indivíduos entrevistados.” (KISNERMAN, 1978, p.27). Pode ser considerada uma primeira abordagem que dependendo dos objetivos do assistente social necessitará empregar posteriormente outras modalidades de entrevista.

3 - Entrevista semiestruturada (semidirigida ou por pautas)

As entrevistas de natureza semiestruturada possibilitam uma maior espontaneidade aos entrevistados, que não se restringem a

responder apenas ao tema questionado. "... ao mesmo tempo em que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessária, enriquecendo a investigação" (TRIVINOS, 1992, p. 146).

A entrevista semiestruturada é entendida, portanto, como aquela que, além de possuir questões norteadoras e objetivos preestabelecidos, deixa espaço para o surgimento de outros aspectos não previstos pelo entrevistador.

Podemos entender por entrevistas semi-estruturadas, em geral, aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, frutos de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. (TRIVINOS, 1992, p. 146)

É importante ressaltar que o assistente social deve trabalhar tanto com dados quantitativos para desvelar a realidade, como "... com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, o que corresponde a um espaço muito profundo das relações, dos processos e dos fenômenos, que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis" (MINAYO, 1998, p.22).

Assim, o assistente social pode compreender as contradições presentes no contexto em que irá intervir, aliando dados objetivos sobre as condições de vida dos usuários com a compreensão de aspectos subjetivos que irão trazer à tona o olhar dos usuários sobre suas demandas e o significado que atribuem às situações vivenciadas.

Dessa forma, se a entrevista estruturada permite mensurar quantitativamente a magnitude dos fenômenos, a entrevista semi ou não estruturada tem a complexa tarefa "de desvelar os propósitos ocultos ou manifestos dos comportamentos dos indivíduos e das funções das instituições de determinada realidade cultural e social" (TRIVINOS, 1992, p. 124).

ETAPAS DA ENTREVISTA

Conforme o tipo da entrevista e os objetivos a que se propõe, a operacionalização pode variar. De uma forma geral, as entrevistas seguem algumas etapas básicas, que explicaremos baseados no trabalho de Alzira Maria Baptista Lewgoy e Esalva Carvalho Silveira⁹. Em cada uma das etapas podem ser utilizadas técnicas que contribuirão para que o assistente social atinja seus objetivos:

1 - Planejamento

Assim como ocorre com os demais instrumentais técnico-operativos do Serviço Social, a entrevista também deve ser planejada antes de sua operacionalização para evitar que aspectos importantes sejam esquecidos ou que a mesma não ocorra conforme o previsto. “Planejar significa organizar, dar clareza e precisão à própria ação; transformar a realidade numa direção escolhida; agir racional e intencionalmente; explicitar os fundamentos e realizar um conjunto orgânico de ações” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 236).

No planejamento da entrevista se faz necessário levar em conta os objetivos do profissional, os objetivos institucionais e as necessidades dos usuários para decidir qual a melhor modalidade de entrevista e se ela deverá ser individual ou grupal. Outro fator relevante nesta etapa é a escolha do instrumento de coleta de dados e o preparo prévio das perguntas, levando em consideração que:

- o formulário pode combinar questões subjetivas e objetivas;
- cada pergunta deve referir-se a uma única ideia (simples e clara) e, caso o usuário não entenda alguma expressão, deve-se explicar o seu significado, adaptando a linguagem utilizada;
- deve-se evitar elaborar perguntas que influenciem ou direcionem as respostas dos entrevistados.

Ainda nesta fase é importante preparar um espaço físico adequado para a entrevista que permita a comunicação entre assistente social e usuário (de preferência sem interrupções de terceiros) e a manutenção do sigilo profissional (que se configura como direito e dever do profissional), evitando expor a intimidade do usuário.

9 LEWGOY . A. M. B.; SILVEIRA E. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. Revista Virtual Textos & Contextos. Porto Alegre, v. 6 n 2 p. 233-251. jul./dez. 2007.

Destaca-se [ainda] como condições preponderantes [...] a duração da entrevista que depende do seu objetivo; a disponibilidade para tomar notas sobre as entrevistas; a natureza confidencial das entrevistas e; conhecimento básicos e específicos com referência a instituição, e informações necessárias ao bom andamento da entrevista. (SARMENTO, 1994, p.285)

Se possível, também é importante agendar com antecedência uma data, horário e local para a entrevista a ser realizada com o usuário (na instituição, no seu trabalho ou na sua moradia), para que ambos possam se preparar com informações necessárias à consecução dos objetivos da entrevista e em relação ao tempo disponível para a entrevista. Segundo Lewgoy e Silveira (2007), na primeira entrevista o tempo médio estimado de duração pode ser de até 50 minutos, em função de que um tempo maior pode comprometer a capacidade de concentração de ambos os envolvidos. Todavia, dependendo da temática abordada e dos objetivos de cada entrevista, o tempo pode variar para cada sujeito entrevistado. Se houver necessidade de entrevistas subsequentes, a duração pode ser menor, tendo em vista que entrevistador e entrevistado já iniciaram o processo de conhecimento.

2 - Operacionalização

A execução da entrevista "...se constitui de momentos que se entrecruzam através de estágios do prelúdio ou etapa social, da coleta de dados ou focalização, do contrato, da síntese, e da avaliação." (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 237).

O primeiro momento da entrevista torna-se um preâmbulo onde se buscam as condições para o estabelecimento de uma comunicação efetiva. Também é o momento do acolhimento por parte do assistente social para que o usuário compreenda que o profissional tem por objetivo a garantia dos seus direitos sociais. Por este motivo necessita de informações que lhe permitam identificar com clareza as questões trazidas pelos usuários e os possíveis encaminhamentos para seu acesso a programas, projetos, serviços e benefícios.

Para que isso ocorra é necessário:

- a) compreender o universo vocabular do cliente, pois, sem a compreensão desta linguagem não consigo estabelecer a comunicação;

- b) compreender as representações, ou seja, como são as coisas na “cabeça” do cliente, como ele coloca, expressa as questões do seu dia-a-dia, como o cotidiano está representado, como se dão as relações sociais, as relações de classe, etc...
- c) e os valores e significados que a população tem destes, e não reforçar os nossos... (COSTA e SARMENTO, 1989, p. 5)

É importante que o usuário se sinta acolhido pelo assistente social para que possa expor seus problemas, além de contar com a uma escuta ativa¹⁰ e com a compreensão de um profissional que prima pela defesa dos direitos humanos.

“Se fosse possível separar as diferentes dimensões da formação profissional, o acolhimento seria a face da dimensão ético-política e sócio-afetiva, na medida em que mobiliza a capacidade genuína de gostar do outro, de colocar-se no lugar do outro sem sair do seu e de entender o sofrimento.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 243).

Independente de onde for realizada a entrevista (no espaço institucional, na residência do usuário ou em outro local), esta etapa começa com a apresentação do assistente social (quem é, a qual instituição pertence) e com a exposição clara dos objetivos da entrevista.

Para diminuir a ansiedade em relação à entrevista e garantir um mínimo de segurança aos sujeitos envolvidos em relação à condução do trabalho, é importante estabelecer algumas regras em relação ao funcionamento da mesma. “O contrato pode ser traduzido como a manifestação de um acordo de vontades entre as partes; por isso a necessidade de explicitar os objetivos da entrevista e dos serviços disponíveis em relação às expectativas do usuário. Nas entrevistas de seguimento, o contrato pode reformular-se.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 237). O contrato construído por entrevistador e entrevistado tem por objetivo tanto definir as responsabilidades dos envolvidos, seus direitos e deveres, como também elementos de ordem prática (horário, tempo previsto para a entrevista, atrasos, tarefas, etc.).

A coleta de dados e as informações obtidas através da entrevista irão subsidiar a avaliação da situação apresentada pelo usuário e possibilitarão manter um diálogo a partir de questionamentos e re-

10 “Para melhor desenvolvimento da entrevista, é importante ouvir de maneira atenta, ficar em silêncio e agir como ouvinte ativo, prestando atenção nos detalhes da entrevista, fazendo anotações e pensando nas próximas perguntas a serem feitas.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 244).

flexões¹¹ sobre as contradições apresentadas ou analogias realizadas pelo entrevistador para compreender a complexidade da realidade e a correlação entre os fatos.

Para que o diálogo se estabeleça e a fase da coleta de dados não se torne um inquérito, mas traga subsídios à ação profissional, são necessárias algumas atitudes por parte do assistente social: “não fazer críticas, nem julgar; [...] não prometer coisa alguma, [...] escutar mais do que falar. Não usar conceitos teóricos que o entrevistado não compreenda; [...] analisar exaustivamente a situação para que o entrevistado se esclareça; reorganizar a entrevista de acordo com a situação e o entrevistado” (KISNERMAN, 1978, p. 25).

Além desses cuidados, para que na interação com os sujeitos entrevistados se possa diminuir a violência simbólica da situação, também devem-se lembrar, na dinâmica das entrevistas, das questões profiláticas que Bourdieu (1999) sugere: “Só a reflexividade que é sinônimo de método, (...), permite perceber e controlar no campo, na própria condução da entrevista, os efeitos da estrutura social na qual ela se realiza” (BOURDIEU, 1999, p. 694). Estrutura essa marcada por desigualdades, violências e injustiças sociais.

Em alguns momentos da entrevista o silêncio¹² pode se interpor entre o assistente social e o usuário. “O silêncio é uma expressão não-verbal que muitas vezes comunica bem mais que as palavras. O silêncio assusta e inquieta o entrevistador iniciante. Ele pode ser também a tentativa de encobrir a faceta de um momento que o sujeito não consegue enfrentar.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 247).

Segundo Silva (2010), é necessário compreender o significado do silêncio dos entrevistados para poder saber como agir (ou não)

11 “A técnica de reflexão pretende oferecer ao usuário a possibilidade de examinar as suas crenças ou supostas formas de conhecimento à luz dos fundamentos que as sustentam. Para isso, exige a consciência de que, se dada situação é problemática, identificando as condições que influenciam a ele, usuário, é possível gerar hipóteses de soluções e testar as hipóteses. A reflexão tem caráter retrospectivo, nela o sujeito reflete sobre a ação. Para isso, num primeiro momento, ele busca como ocorreu o fenômeno, descrevendo-lhe as condições, fatores ou mecanismos na produção do evento e, posteriormente, busca explicação e análise das conexões existentes entre os elementos que o determinaram, a fim de identificar as contradições e localizar as necessidades.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 245).

12 “É preciso distinguir se, realmente trata-se de resistências como resultado de repressões pessoais ou se são limitações culturais de sua rede interpessoal.” (KISNERMAN, 1978, p.25).

frente a ele. O autor aponta alguns tipos de silêncio e suas principais características:

- **Silêncio de Tensão** – É a expressão da ansiedade. Facilmente observado através da postura corporal tensa ou inquieta do entrevistado, da sua respiração ofegante, do tamborilar dos dedos, etc.;
- **Silêncio de Medo** – Deixa o entrevistado petrificado, na sua tentativa de fugir de uma situação psicologicamente ameaçadora. Esse silêncio suscita muita tensão e, como consequência, forte descarga psicossomática;
- **Silêncio de Reflexão** – Surge normalmente após a intervenção do entrevistador, ou logo após um *feedback*, ou mesmo depois do entrevistador ter passado por algum tipo de vivência. Nele, observa-se a ausência de tensão, há um recolhimento introspectivo de elaboração mental;
- **Silêncio de Desinteresse** – O indivíduo perde o foco da atenção, camufla resistência, se desinteressa pela situação externa porque interiormente ela o atinge. (SILVA, 2010)

Em outros momentos, a emoção¹³ pode vir à tona durante o atendimento e as pessoas entrevistadas podem não conseguir conter o choro, lembrando-se de situações limites vivenciadas, das dificuldades e sofrimentos relatados. Se isso ocorrer, o assistente social pode tocar fisicamente as pessoas (um abraço, pegar na sua mão, tocar no ombro, etc.) em sinal de solidariedade e de que o profissional “compreende” e respeita sua dor. Embora,

A dor, como o amor, remete a uma experiência *radicalmente subjetiva*. Aquele que sente a dor, dela diz, *eu é que sei*. Frente à dor do outro, há comoção, sofrimento (ou, mesmo, gozo), com maior ou menor distância e intensidade. Embora singular para quem a sente, a dor, como qualquer experiência humana,

13 Loos e Sant’Ana afirmam a necessidade de superar o tradicional dualismo entre emoção e razão, o que pode contribuir com uma maior compreensão da existência humana. Para os autores que baseiam seus argumentos em Vygotsky, “(...) os aspectos cognitivos, afetivos, sociais e da atividade – ou da ação – são interdependentes (...)” (LOOS; SANT’ANA, 2007, p. 13) na constituição do homem e, portanto devem ser estudados de forma inseparáveis. Sant’Ana, Loos e Cebulski reforçam ainda em outro momento que “(...) a razão nada mais é do que afetividade formada ao modo humano. Logo razão e afetividade são um e mesmo fenômeno (...) se o homem é uma totalidade única, que conserva em si dimensões aparentemente distintas como a razão e a emoção, o ideal seria o equilíbrio entre estas instâncias.” (SANT’ANA, LOOS, CEBULSKI, 2010, p. 118 e 122-123).

traz a possibilidade de ser compartilhada em seu significado, que é uma realidade coletiva (embora jamais possamos nos assegurar de que o que atribuímos ao outro, corresponda exatamente ao que ele atribui a si mesmo). Assim, dizemos que *entendemos a dor do outro*. Não é precisamente esta possibilidade que fundamenta o sentimento da compaixão, a comoção diante do sofrimento alheio? **Mas como saber da dor do outro? E a nossa dor? Como vivenciá-la e expressá-la? Quem irá entendê-la e como? O que há de social num sentimento tão singular?** (SARTI, 2001, p. 04, grifos nossos).

Em algumas situações, no meio da entrevista o assistente social pode “vivenciar” um pouco a dor e a angústia dos sujeitos, bem como a frustração destes na constatação da impossibilidade de poder receber, em muitos casos, respostas imediatas às situações apresentadas.

As pessoas que chegam até o Serviço Social podem acreditar, por vezes, que os assistentes sociais têm o poder de aliviar suas dores¹⁴, devido à posição que ocupam no campo das políticas públicas. Mas,

Como estar atento ao que não é perceptível de imediato, isto é, o significado da dor para quem a sente? Como pensá-lo na teia das relações sociais nas quais se inscreve a realidade do sujeito, incluindo nesta realidade **o profissional sobre quem é depositada toda a expectativa de alívio e de tornar a dor suportável?** (SARTI, 2001, p. 11 grifos nossos).

Caso o profissional perceba que as situações relatadas durante a entrevista acabam por provocar um sofrimento intenso no usuário (como por exemplo as situações de violências sofridas e que não foram tratadas), o profissional pode perguntar se o entrevistado gostaria de interromper momentaneamente a entrevista e/ou encaminhá-lo a outros profissionais, preferencialmente um psicólogo ou um psiquiatra para que sejam trabalhadas questões emocionais que extrapolam os conhecimentos e as possibilidades de intervenção no âmbito do Serviço Social.

Alguns usuários no início das entrevistas podem se colocar na defensiva ou se mostrarem agressivos, talvez por já terem recebido

14 “Do pouco que se pode saber sobre a dor, sabemos que nela se revela, simultaneamente, a singularidade do sujeito, sua dor, a particularidade da cultura, na qual se manifesta, e a universalidade da condição humana, impossibilitada de fugir de sua realidade implacável.” (SARTI, 2001, p. 12).

tantos “não” no decorrer de sua trajetória de vida, ou ainda por medo de serem “julgados” pelas situações de vulnerabilidades vivenciadas.

Na medida em que o assistente social começa a estabelecer uma comunicação ética e respeitosa, é possível que os usuários comecem a perceber que a intenção da entrevista não é avaliar sua situação como responsabilidade individual, mas compreender¹⁵ as possibilidades de inseri-los em programas, projetos, ações e serviços que garantam seus direitos fundamentais.

“A avaliação da(s) entrevista(s) é o momento de retomar os objetivos e as expectativas do usuário, revisão dos diferentes momentos e de planejamento conjunto de novas estratégias.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 238).

Ao término da entrevista é importante construir uma proposta de ação, priorizando entre as alternativas possíveis a questão demandada pelo usuário, aquela considerada a mais adequada em relação ao impacto da mesma sobre a problemática geral, o tempo previsto para a sua execução, a probabilidade de sucesso e os recursos disponíveis.

Trata-se de um planejamento das providências concretas a serem realizadas pelo usuário e pelo assistente social após a entrevista para alcançar os fins desejados por ambos. Na possibilidade de outras entrevistas ou visitas domiciliares de acompanhamento, o planejamento deve ser avaliado, permitindo ajustes necessários e a formulação de novos objetivos, estratégias e ações.

“É preciso permitir que o entrevistado se sinta à vontade, indague, reflita sobre o tema que está sendo focalizado, para que possa elaborar o seu projeto, suas alternativas de ação. [] O projeto não é jamais a doação do assistente social ao entrevistado.” (KISNERMAN, 1978, p. 23).

A definição dos compromissos assumidos (pelo usuário e pelo assistente social) e os prazos de realização devem compor o proje-

15 Como Bourdieu ressalta na obra *A Miséria do Mundo* sobre a conduta dos pesquisadores na condução de entrevistas com sujeitos vulneráveis: “Essa compreensão não se reduz a um estado de alma benevolente. Ela é exercida de maneira ao mesmo tempo inteligível, tranquilizador e atraente de apresentar a pesquisa e de conduzi-la, de fazer de tal modo que a interrogação e a própria situação tenham sentido para o pesquisado e também, e sobretudo, na problemática proposta: esta como as respostas prováveis que ela própria provoca, será deduzida de uma representação verificada das condições nas quais o pesquisado está colocado e daquelas das quais ele é produto.” (BOURDIEU, 1999, p. 700).

to de ação, pois é através dele que se dá concretude às mudanças desejadas ou aos encaminhamentos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários.

3 - Registro

A última etapa da entrevista é o registro e a sistematização das informações obtidas/produzidas para documentar a evolução do atendimento realizado ao usuário. “O registro também tem como objetivo contribuir para a integralidade do atendimento e compartilhar o conhecimento com os demais trabalhadores da instituição. Quando for em prontuário único, deve ser sintético, sem perder a profundidade” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 238).

É imprescindível que a linguagem utilizada nos relatórios e prontuários seja a mais clara, objetiva e técnica possível, tendo em vista que a documentação profissional também retrata a competência teórico-metodológica e técnico-operacional do Serviço Social, e pode subsidiar decisões institucionais e de outros profissionais.

Kisnerman (1978) assinala algumas dificuldades que podem ocorrer nesta atividade:

Os limites da memória do entrevistador para reter a informação e a distorção que ocasiona sua própria subjetividade. Daí a conveniência do registro do significativo, do relevante da mesma, durante o seu desenvolvimento, sendo a situação que determina ou não a conveniência. [] O registro, de maneira alguma, pode centralizar a atenção do entrevistador. Fazer uma pausa prolongada, para tomar o registro completo, faz perder o interesse no entrevistado. Deve-se prestar atenção, falar e registrar quase simultaneamente. (p.28)

A partir do registro de várias entrevistas, das observações realizadas durante as mesmas e das reflexões sobre os elementos que apareceram no período de atendimento social, é possível realizar uma síntese teórica sobre as expressões da questão social que trouxe o usuário ao Serviço Social, produzindo um novo saber a partir da realidade concreta vivenciada pela população. “O registro, além de cumprir com as exigências técnico-administrativas dos serviços, pode também servir como documentação da área do ensino [...]” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 238), nas supervisões de campo a acadêmicos

de Serviço Social, bem como transformar-se em material de pesquisa subsidiando a prática investigativa do Serviço Social.

SUGESTÃO DE ROTEIRO BÁSICO PARA ENTREVISTA

Apresentamos a seguir uma sugestão de questões que podem ser utilizadas em muitas entrevistas por assistentes sociais. No entanto, dependendo do objetivo da entrevista, do assunto a ser tratado, das demandas institucionais e dos usuários, outras questões podem ser acrescentadas ao roteiro básico (se possui casa própria, tipo de habitação, problemas de saúde na família, se todos os filhos estudam, relacionamento familiar, etc.).

I Identificação: (dados pessoais: nome do entrevistado (completo); idade; sexo; estado civil; escolaridade; ocupação; renda pessoal e familiar; recebe algum benefício assistencial ou aposentadoria (se alguém da família recebe); composição familiar (pessoas que residem na casa, independente de laços sanguíneos); endereço (com referências de localização).

II – Demandas: motivos da procura do Serviço Social (conteúdo tratado na entrevista).

III – Atitudes, sentimentos, expectativas expressos pelo usuário frente aos assuntos tratados.

IV – Dificuldades emocionais do usuário ou do assistente social e suas possíveis causas e as estratégias para superá-las.

V – Avaliação e encaminhamento: retomada dos objetivos iniciais e busca de alternativas possíveis de ações (propostas pelo usuário e pelo assistente social) frente às demandas apresentadas.

VI – Proposta de Ação: escolha da alternativa mais adequada para cada caso atendido, de modo a garantir os direitos sociais, definição conjunta de tarefas/encaminhamentos, tempo para realização das ações propostas e reavaliação das estratégias adotadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Queremos reafirmar a compreensão de que tanto os instrumentos como as técnicas são meios de trabalho vinculados a uma finalidade.

de, aos referenciais teóricos adotados pelo profissional e ao projeto ético-político do Serviço Social.

“E, se um instrumento é aquilo que utilizo para potencializar minha força, a técnica é a maneira de conduzir. Sendo este conduzir direcionado dentro de uma perspectiva, a partir da realidade de seu movimento e sua crítica, então, sempre voltada para determinada direção. Assim a técnica não pode ser neutra. Entendemos esta como **conhecimento em movimento**.” (COSTA e SARMENTO, 1989, p.11).

Dessa forma, a técnica permite que o conhecimento teórico se operacionalize, crie movimento. No entanto, a técnica está vinculada organicamente tanto à teoria, quanto ao instrumento (meio) de trabalho. “Uma maneira simples de entender a técnica é perceber que quando a teoria se coloca como conhecimento, você vai buscar a partir daquele conhecimento uma determinada maneira de fazer, de garantir que seu conhecimento seja operacionalizado, que possa ser de uso popular, que ele se socialize.” (ibidem).

O assistente social na sua trajetória profissional pode tanto utilizar instrumentais e técnicas previamente conhecidos nas Ciências Sociais e Humanas, como pode construí-los a partir das necessidades do cotidiano, sendo que os instrumentais e técnicas normalmente são utilizados em conjunto (por exemplo: entrevista, observação e relacionamento, visita domiciliar, abordagem e observação, etc.).

Conforme os objetivos e em determinados momentos da atuação profissional, o assistente social vai utilizar técnicas específicas para melhorar o relacionamento, propiciar o diálogo, fortalecer o saber/poder do usuário e encorajá-lo para enfrentar as questões que estão ao seu alcance, buscando sempre primar por sua autonomia e participação, além de atuar na garantia dos seus direitos sociais.

Estas e as demais atitudes previstas no Código de Ética dos assistentes sociais devem balizar a postura profissional e sua relação com os usuários na operacionalização de qualquer instrumental técnico-operativo do Serviço Social.

REFERÊNCIAS

- BATTINI, O. **A questão da instrumentalidade do Serviço Social** Professora. Texto de apoio para discussões na disciplina de Metodologia de Serviço Social. Curitiba, -2001. Disponível em: <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/A-quest%C3%A3o-da-instrumentalidade-do-Servi%C3%A7o-Social1.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2014.
- BOURDIEU, P. **A miséria do mundo**. Tradução de Mateus S. Soares. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.
- BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.
- CHUPEL, C. P.; MIOTO, R. T. Acolhimento e Serviço Social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. **Revista Serviço Social & Saúde**. UNICAMP, Campinas, v. IX, n. 10, p. 37-59, dez. 2010.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética Profissional do assistente social**, Brasília, 1993.
- COSTA, M. B.; SARMENTO, H. B. de M. **Instrumental técnico em Serviço Social**. Palestra realizada no XI Encontro Nacional de Estudantes de Serviço Social, 1989, Belém - PA.
- ELIAS, N. **A Sociedade dos Indivíduos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1994.
- FALEIROS, E. S. **Técnicas de entrevista**. Departamento de Ciências Sociais. Brasília: UNB, [198-] Notas de aula. Mimeografado.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Athas, 1995.
- KISNERMAM, N. **Temas de Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1978.
- LEWGOY, A. M. B.; SILVEIRA, E. M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre v. 6 n. 2 p. 233-251. jul./dez. 2007.
- LOOS, H.; SANT'ANA, R. S. Cognição, afeto e desenvolvimento humano: a emoção de viver e a razão de existir. *Revista Educar*, Curitiba, n. 30, p. 109-124, 2007.
- LUIZ, D. E. C. **Instrumental Técnico**: uma possibilidade de valorização da prática profissional. Monografia de Especialização: A ação profissional nas Organizações Sociais. UEPG, 1992.
- MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- MIOTO, R. C. T.; LIMA, T. C. S. de. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre v. 8 n. 1 p. 22-48. jan./jun. 2009.
- PIRES, S. R. de A. O Instrumental Técnico na Trajetória Histórica do Serviço Social Pós-Movimento de Reconceitualização. **Serviço Social em Revista**, Londrina, Departamento de Serviço Social. v. 7, n. 2, jan./jun. 2005.

SANT'ANA, R. S.; LOOS, H.; CEBULSKI, M. C. Afetividade, cognição e educação: ensaio acerca da demarcação de fronteiras entre os conceitos e a dificuldade de ser do homem. **Revista Educar**, Curitiba, n. 36, p. 109-124, 2010.

SARMENTO, H. B. de M. **Instrumentos e técnicas em Serviço Social**: elementos para uma rediscussão. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) PUC. São Paulo, 1994.

SARTI, C. A. A dor, o indivíduo e a cultura. **Revista Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 3-13, 2001.

SILVA, V. G. **A entrevista psicológica e suas nuances**. Disponível em: <www.algoso-bre.com.br>. Acesso em: 20 out. 2010.

TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1992.

**CONSIDERAÇÕES SOBRE
A VISITA DOMICILIAR:
instrumento técnico-
operativo do Serviço Social**

**Maria Salete da Silva e
Reidy Rolim de Moura**

CONSIDERAÇÕES SOBRE A VISITA DOMICILIAR: instrumento técnico-operativo do Serviço Social

Maria Salete da Silva¹

Reidy Rolim de Moura²

O objetivo deste capítulo é discorrer sobre a visita domiciliar, um dos instrumentos técnico-operativos utilizados pelos assistentes sociais desde a origem da profissão e que exige contínuo debate a fim de reconstruí-la e possibilitar seu uso na contemporaneidade, em consonância com o projeto ético-político da profissão, na perspectiva do reconhecimento do direito de cidadania ou, mais especificamente, do “direito a ter direitos”, segundo definição de Danigno (1994, p. 108). Dada a sua condição de instrumento, a visita domiciliar situa-se dentre os meios de trabalho, estes, por sua vez, integram o processo de trabalho. Com base neste entendimento e para fins de apresentação este artigo está organizado em quatro itens. Na primeira parte, abordaremos, sucintamente, o processo de trabalho e seus elementos constitutivos, a saber – a força de trabalho, o objeto e os meios de trabalho. Estes compreendidos como o conjunto de conhecimentos teóricos, metodológicos e éticos e os instrumentos técnico-operativos, mediados pelo contexto institucional, cenário onde se dão as práticas profissionais. Na segunda parte, discutiremos o instrumento técnico visita domiciliar. Destacaremos aspectos relativos à origem e à finalidade, além de indicativos para a sua aplicabilidade. Na terceira parte deste artigo, trataremos da observação como um instrumento potencial para qualificar a apreensão na realidade social quando utilizado de modo associado a outros instrumentos, no caso em tela, a visita domiciliar. Por fim, na quarta e última parte, apontaremos algumas considerações acerca do tema abordado.

1 Possui graduação em Serviço Social e Mestrado em Sociologia Política (UFSC) e Doutorado em Sociologia (UFPR). Professora do Curso de Serviço Social da FURB.

2 Possui graduação em Serviço Social (FURB), Mestrado e Doutorado em Sociologia Política (UFSC). Professora da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

O PROCESSO DE TRABALHO E SEUS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

Nos últimos anos, a discussão sobre o processo de trabalho ganhou importância entre os assistentes sociais tendo como referência a concepção de trabalho como categoria ontológica, isto é, que está na “fundação do ser social”. Nesta perspectiva, o trabalho é entendido como atividade intrinsecamente humana, “que tem uma necessária dimensão ética”, que está “direcionada a fins”. Daí decorre que além da força de trabalho – ou da potencialidade de o homem trabalhar, e que está sempre voltada a uma finalidade previamente pensada, o processo de trabalho contempla dois outros elementos: o objeto e os meios de trabalho. Na definição de Yamamoto (1998, p. 61), o processo de trabalho “implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação do sujeito, ou seja, o próprio trabalho requer meios ou instrumentos para que possa ser efetivado.”

Por conseguinte, no campo do Serviço Social o debate acerca do processo de trabalho nos coloca diante da necessidade de compreender estes elementos constitutivos, ou seja, além da força de trabalho direcionada a uma finalidade, o objeto de intervenção e os meios de trabalho.

Segundo Granemann (1999, p. 156), o objeto é a matéria sobre a qual incidirá a ação humana. “É o objeto que os homens moldarão com os seus esforços físicos e de sua consciência até lhe atribuir o formato desejado.” No Serviço Social o objeto de intervenção é definido por vários autores contemporâneos como a questão social em suas diferentes manifestações. Para Yamamoto (1998, 27), é o “conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura” cuja raiz é a contradição fundamental da sociedade capitalista. Melhor dizendo, na sociedade capitalista a produção é coletiva – resulta do trabalho do conjunto dos trabalhadores e, cada vez mais tem sido distribuída em várias partes do mundo, enquanto que a apropriação da riqueza produzida é privada – é apropriada apenas por uma parte da sociedade. Como decorrência da forma como a sociedade organiza a produção e a distribuição da riqueza, convivemos com ampla produção de bens materiais e simbólicos, tecnologia, cultura etc., e, paralelamente, com a pauperização de grandes parcelas da humanidade. É desta contradição que emergem os fenômenos que se colocarão como matéria ou objeto da intervenção profissional.

Porém, o assistente social não se defronta diretamente com a questão social, mas com suas expressões sob variadas nuances, tais como o desemprego, a precarização do trabalho, as diferentes manifestações de violência, a privação do acesso à informação, a degradação ambiental, as condições de moradia impróprias, a banalização da vida, etc. Além destes fenômenos aparecerem fragmentados – como se entre eles não houvesse uma relação, como se não estivessem vinculados entre si, também tendem a ser vistos como individualizados, ou seja, como responsabilidade dos próprios sujeitos. Processo conhecido como culpabilização da população pelo seu estado de privação e sofrimento. Sob esta ótica, como bem ilustra Bauman (2001), se o sujeito ficou desempregado, foi por não ter se mantido atualizado ante as exigências do mercado, por não ter se preparado o suficiente para a entrevista com o recrutador, por não ter sido competente – ou flexível, adaptável, polivalente, ou por não dispor de uma rede de relações pessoais para usar como fator de influência. Se o indivíduo ficou doente, foi por não ter se alimentado, se exercitado, se cuidado, ou por não ter procurado o recurso certo em tempo hábil.

Tomar as manifestações da questão social como objeto de nossa intervenção exige que rompamos com esta forma de apreensão da realidade, por meio de um esforço crítico e analítico, de modo a entendê-la como resultante de um conjunto de fatores econômicos, políticos, culturais e históricos que se interpenetram. Conforme propõe Almeida (1996, p. 41), “apanhar as determinações sociais desses problemas e traduzi-las em estratégias de ação é um desafio constante na condução do processo de trabalho do Serviço Social”. Além disso, “decifrar a questão social é também demonstrar as particulares formas de luta, de resistência material e simbólica acionadas pelos indivíduos à questão social” (IAMAMOTO, 1998, p. 59). Assim, conhecer a realidade social equivale a conhecer o próprio objeto de intervenção, como são produzidos, vivenciados e significados pelos sujeitos. Vale ressaltar a dinamicidade intrínseca dos processos sociais, o que nos leva a apreensão por sucessivas aproximações, portanto, o conhecimento da realidade social é provisório e inacabado.

Por sua vez, as expressões ou manifestações da questão social colocam-se diante de nós, assistentes sociais, sob a forma de demandas. O substantivo demanda é derivado do verbo “demandar”. Segundo o Dicionário Aurélio, demandar significa “pedir, reclamar, requerer,

exigir.”³ No Serviço Social, demanda significa “requisição”, ou seja, uma demanda é uma requisição apresentada ao assistente social pelos usuários dos serviços institucionais, pelos gestores/empregadores, por grupos comunitários ou pelo próprio assistente social com base no estudo da realidade. As demandas que nos são postas podem ser relativas à sobrevivência, ao campo dos comportamentos, dos valores, da participação, do universo informacional, etc.

Segundo Mota (apud SIMIONATTO, 1998, p. 15), “as demandas, a rigor, são requisições técnico-operativas que, através do mercado de trabalho, incorporam as exigências dos sujeitos demandantes”, mas “a identificação das demandas não encerra o desvelamento das reais necessidades que as determinam”. Isso significa que ao nos colocarmos frente às demandas apresentadas pela população ou pelos gestores/empregadores, precisamos aprofundar a leitura da realidade a fim de desvelarmos seus elementos geradores, pois elas podem se constituir na aparência imediata da realidade, melhor dizendo, há demandas explícitas, visivelmente observáveis ou verbalizadas pelos próprios demandantes, e há outras implícitas, cuja identificação dependerá da qualidade e do escopo dos esforços analíticos empreendidos para desvelar os processos sociais. Por exemplo, quando os sujeitos dirigem-se às instituições demandando aportes materiais para pagamento de aluguel, aquisição de alimentos ou medicamentos, ou expressando qualquer outra necessidade ligada à sobrevivência, as respostas profissionais poderão ser restritas ao que foi explicitamente demandado, em conformidade com as regras institucionais. Neste caso, como profissionais inseridos nas instituições, procederemos a uma avaliação pontual e forneceremos parecer favorável ou desfavorável ao atendimento de tais requisições. Ou poderemos ampliar o olhar para além desta demanda explícita – e é o que esperamos do profissional em sintonia com o projeto ético-político, e encontraremos nas famílias adultos com baixa escolaridade, com emprego precário, adolescentes fora da escola, idosos privados da convivência social, mulheres submetidas a relações de subalternidade, sofrimentos decorrentes do uso, abuso ou dependência em substância psicoativa, entre outros fenômenos cuja compreensão exigirá a leitura do modo como a sociedade está organizada para produzir e distribuir bens materiais e simbólicos, cujos reflexos estão nas relações sociais. Mesmo que tais fatores não tenham sido verbalizados ou reconhecidos pelos usuários como geradores de vulnerabilidade, ou mesmo que

3 Disponível em <http://www.dicionariodoaurelio.com>. Acesso em 06 de maio de 2010.

não sejam vistos como ligados aos direitos sociais, constitui nossa responsabilidade identificá-los e tomá-los como requisições a serem respondidas, seja diretamente nas instituições onde desenvolvemos nossas atividades profissionais, seja pela articulação da rede de serviços ou, ainda, pela inclusão destas questões nos espaços dos conselhos gestores de políticas públicas ou de defesa de direitos de segmentos específicos, de modo que passem a ocupar lugar na agenda pública, trajetória que deve ser percorrida pelas demandas para que sejam reconhecidas e atendidas pelo Estado. Por fim, a apreensão de tais demandas e a busca de respostas dependerá, em parte, de nossa capacidade profissional – teórica/metodológica/ética, para apreender o modo como é produzida a questão social e suas expressões na contemporaneidade.

Mas para apreendermos os objetos de intervenção implícitos nas demandas e, por conseguinte, planejarmos e operacionalizarmos a intervenção com vistas a respondê-las, necessitamos de meios de trabalho, ou ferramentas que são produzidas continuamente para melhor desenvolvermos as atividades profissionais. Dentre estes meios situam-se os conhecimentos teóricos, metodológicos e éticos e o instrumental técnico-operativo.

Segundo Iamamoto (1998, p. 63), “as bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação”. Os fundamentos teóricos possibilitam o reconhecimento e a apreensão da realidade social, a seleção e o domínio de recursos técnico-instrumentais para analisar e intervir, bem como são imprescindíveis para a sistematização da prática e realimentação dos aportes teóricos. De tal modo que a utilização de recursos instrumentais e técnicos desvinculados das bases teóricas e éticas tornam a prática reiterativa, rotinizada, aprisionada pela burocracia institucional.

Entre os meios de trabalho que nós assistentes sociais utilizamos também está o instrumental técnico-operativo. Granemann (1999, p. 157) define os instrumentos como “mediações entre o homem e o objeto de trabalho”. Na mesma direção aponta Sarmiento (1994, p. 244), segundo o qual, ao realizarmos a prática profissional estabelecemos uma relação com o objeto de intervenção, relação que é “intermediada por um instrumento, o que o torna um potencializador de força, de determinada forma, em uma dada direção.”

Martinelli e Koumrouyan (1994, p. 137) definem instrumento como uma ferramenta “por meio da qual se realiza a ação”, enquanto

que a técnica consiste na habilidade no uso do instrumento. Habilidade que não é "dom", mas que supõe conhecimento teórico e ético. Portanto, o instrumental técnico-operativo consiste no conjunto articulado de instrumentos e técnicas utilizado para "operar" na realidade, para proceder a leitura e a intervenção profissional, fundamentados em bases teóricas e éticas. "São os instrumentos e as técnicas que permitem a operacionalização da proposta de ação. E mais, é através deles que contactamos com a realidade conhecendo-a para através deles intervir" (SARMENTO, 1994, p. 241). Tanto para compreender a realidade social quanto para nela e a partir dela intervir, o instrumental técnico-operativo é fundamental. Do seu uso adequado, fundamentado teórica e eticamente, dependerá, em parte, a qualidade das respostas profissionais. A leitura da realidade, o conhecimento dos sujeitos com os quais desenvolveremos a intervenção, a criatividade para recriar constantemente as técnicas e a clareza das finalidades que pretendemos atingir são condições para a atuação ética e competente, segundo os parâmetros postos pelo projeto de formação profissional proposto pela ABEPSS⁴.

Por sua vez, os instrumentos e técnicas são produções humanas e são recriados na medida em que há necessidade de aperfeiçoar as ações. Em síntese, instrumento e técnica não se separam e são utilizados com base em subsídios teóricos e éticos, com vistas ao alcance de finalidades, portanto, não são ferramentas neutras, não se resumem a um conjunto de regras e de procedimentos de caráter formal para normatizar o agir profissional. Ao contrário, possuem sentido político, ou seja, são utilizados segundo finalidades previamente pensadas. Concepções de sociedade e de homem lhes são subjacentes. E só adquirem sentido quando vinculados ao modo como vamos utilizá-los, por isso não podem ser tomados acriticamente. O instrumento dirige e potencializa a ação, "é sempre orientado por um determinado conhecimento, uma teoria social, ou seja, é sempre utilizado intencionalmente" (SARMENTO, 1994, p. 245).

Ressaltamos que os instrumentos e as técnicas podem ser usados para adestrar e treinar a fim de aumentar a eficiência e eficácia, para disciplinar a mente e o corpo, tornando os sujeitos dóceis e tutelados, ou para contribuir no desenvolvimento de sociabilidades propositivas, típicas de sujeitos que se reconhecem como corresponsáveis pelas mudanças a serem operadas na realidade na direção de sua

4 Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

emancipação. O uso articulado de instrumentos e técnicas gera relações sociais no espaço onde se dão as ações. Estas relações poderão ser de produção de novas sociabilidades ou de reiteração de relações sociais marcadas pela subalternidade, pelo individualismo, conformismo, etc. Daí a importância de refletirmos sobre o instrumental técnico antes de fazer uso deles. Precisamos identificar as finalidades, as concepções teóricas subjacentes, isto é, se estão voltados para a reprodução da dominação ou para a emancipação e construção de sujeitos críticos e criativos. Segundo Sarmiento (1994, p. 246), as técnicas consistem num “conjunto de atos que se realizam criticamente, numa relação dialética com os homens e o mundo. Pressupondo, portanto, que os homens coloquem-se em contato crítico com a realidade, com a intimidade da realidade, com a razão de ser de cada situação.”

Por fim, este conjunto formado pelo instrumental técnico-operativo, pelas bases teóricas e éticas compõe a metodologia, definida por Sarmiento (1994, p. 241) como “o conjunto de procedimentos que utilizamos para conhecer e intervir numa determinada realidade humano-social.” O instrumental técnico é utilizado para efetuar o conhecimento da realidade, para planejar, operacionalizar e avaliar a ação. É “imperativo na prática profissional ter-se clareza do ‘que eu faço; de como faço e; de para que eu faço’” (SARMENTO, 1994, p. 243).

Mas, cabe-nos sinalizar que o nosso processo de trabalho não se dá no vazio. Por isso, apreender os elementos particulares do contexto onde se desenvolvem as ações profissionais, tais como as formas de gerenciamento e de organização das instituições é uma condição para o nosso agir. O contexto socioinstitucional interfere na prática profissional condicionando-a, portanto, quando nos referimos à leitura e apreensão da realidade, incluímos o reconhecimento do próprio espaço institucional, de suas normas e regras, de sua cultura, dos recursos, das formas de gerenciamento. Isso significa que o produto do trabalho do assistente social dependerá de sua competência teórica, metodológica e ética, mas também das condições concretas disponibilizadas pelas instituições empregadoras, responsáveis pela organização das condições de trabalho.

Para finalizar, ainda cabe-nos lembrar que os instrumentos e técnicas que utilizamos não são exclusividades nossa, ao contrário, fazemos uso de instrumentos e técnicas que são compartilhados com outras profissões, e que a marca distintiva está nos fundamentos teóricos, metodológicos e éticos e na finalidade que imprimimos ao utilizá-los. Como exemplos de instrumentos largamente utilizados por

nós estão a entrevista, a visita domiciliar, a reunião, a observação, a documentação, o planejamento, etc., os quais são utilizados de forma articulada com técnicas, como de apoio e escuta – ouvir com atenção, reconhecer o homem como portador de direitos e que luta pela sua cidadania; de catarse – incentivar o sujeito a expressar-se, o que exige conhecimento para lidar com o conteúdo expresso; de discussão reflexiva – inclui o questionamento, a problematização, o estabelecimento de nexos entre o particular e o geral (grupo, classe, gênero); de clarificação; e recreativas ou lúdicas (LEWGOY e SILVEIRA, 2007; SARMENTO, 1994; OLIVEIRA, 2008). Dentre este arsenal destaca-se a visita domiciliar, que será abordada na sequência.

A VISITA DOMICILIAR E AS POSSIBILIDADES DE SEU USO

A origem do uso da visita domiciliar está vinculada à compreensão da população como objeto de tutela, como incapaz de dar conta da própria vida e suscetível às más influências, por exemplo. Neste sentido, a visita domiciliar surgiu como um instrumento que possibilitava uma ação de controle sociocultural, em face de sua especificidade de “entrar na vida das famílias”, legitimando a constatação de inferioridade da população e de superioridade do profissional (SARMENTO, 1994).

Freitas e Freitas (2003, p. 60-61) afirmam que “a visita domiciliar consiste na coleta de dados observando no próprio local de vida familiar, onde há maior espontaneidade”, pois os envolvidos estão em seu território, o que permite captar “elementos que revelam o *modus vivendi*”, e que ainda expressa a “valorização do local do núcleo físico do grupo.” Uma vez que “permite uma observação dinâmica do indivíduo na relação com seu meio social: padrões culturais (usos e costumes) e atendimento da necessidade básica de abrigo e segurança”.

Silva (2001, p. 30), ao referir-se à visita domiciliar no âmbito do judiciário, afirma que seu uso deve ser criterioso e ressalta a sua importância na medida em que “o assistente social consegue aproximar-se do vivido e do cotidiano do usuário, observando as interações familiares, a vizinhança, a rede social e os recursos institucionais mais próximos.” Procedimento que amplia a compreensão para além dos dados obtidos em entrevistas realizadas na instituição. A autora destaca que o assistente social, ao programar a reali-

zação da visita domiciliar, após considerá-la relevante, deve atentar para alguns aspectos, dentre os quais: a definição dos objetivos e o consequente esclarecimento aos visitados, solicitando a concordância dos mesmos; a busca do “envolvimento de todas as pessoas da casa, observando as interações, as alianças, a autoridade, entre outros aspectos, procurando compreender a dinâmica da família e a relação com o conflito”; o levantamento conjunto com a família de “pessoas ou instituições” que “podem contribuir no mapeamento e na solução da situação”; o registro apenas de dados essenciais, devidamente esclarecidas “a importância e a necessidade” e, por fim, a prestação de orientação “acerca de recursos sociais, institucionais e direitos, sempre que se deparar com outras questões enfrentadas por membro da família, reafirmando a postura de apoio do assistente social” (SILVA, 2001, p. 31).

Prates (2003, s/p), ao tratar do instrumental técnico na perspectiva dialética, ressalta que não podemos recusar instrumentos como a entrevista ou a visita domiciliar, destacando a relevância desta última na medida em que conseguirmos romper com o tradicional uso voltado para a mera observação das “condições de vida dos sujeitos”. Neste sentido, aponta como elemento desta ultrapassagem a possibilidade de a utilizarmos para apreensão do modo de vida dos sujeitos, “expresso no cotidiano de sua vida familiar, comunitária, no seu trabalho, nas relações que estabelece, no significado que atribui a estas relações, na sua linguagem, representações, com vistas sempre à construção de novas sínteses.”

Como instrumental técnico reconstruído criticamente e utilizado à luz dos princípios éticos da profissão, a visita domiciliar pode ser utilizada com várias finalidades. Seja para elaboração do estudo social, para fazer a busca ativa dos usuários, para dar retornos e agilizar o encaminhamento de procedimentos institucionais, para realizar o acompanhamento ou para estimular a adesão aos serviços.

Atualmente, destacamos o crescente uso da visita domiciliar no âmbito da atuação dos assistentes sociais no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social⁵. Neste são prestados serviços de pro-

5 Unidade pública estatal descentralizada da Política de Assistência Social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Caracteriza-se como a principal porta de entrada do SUAS, propiciando o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social (NOB/SUAS, 2006).

teção social básica, voltados para a prevenção, e ofertados com o intuito de acolher, orientar, acompanhar as famílias em seus processos de mudança, fortalecer vínculos familiares e comunitários, desenvolver potencialidades, entre outros, além da coleta de dados relevantes para o diagnóstico do território. Podemos dizer que para a abordagem com as famílias residentes nos limites do CRAS, a visita domiciliar é um dos instrumentos estratégicos, pois aproxima os profissionais da realidade vivenciada pelos grupos familiares e permite, na medida do possível, avaliar as mudanças ocorridas a partir da participação do usuário nos serviços ofertados.

A necessidade de ampliar a compreensão acerca da realidade social através do conhecimento do ambiente onde vivem os sujeitos e da observação direta das relações familiares é um dos motivos que nos leva a optar pelo uso da visita domiciliar. Neste caso, será possível agregarmos informações relevantes para a elaboração do estudo social, necessário à intervenção, pois é o estudo que fornecerá subsídios para a proposição e desencadeamento das ações. Durante a realização de entrevistas coletamos dados e os registramos nos cadastros institucionais, tais como as condições de moradia, composição familiar, situação ocupacional, renda, etc., e por ocasião da realização da visita domiciliar estes dados ganham outro significado. Constatamos que a residência de madeira ou de alvenaria nunca foi acabada, verificamos as inúmeras frestas, as paredes úmidas, o piso bruto de cimento que descama gerando poeira, fatores que estão relacionados às condições de produção da saúde e doença. Ou constatamos que o acesso a casa se dá por meio de escadarias encravadas na terra, ou rampas improvisadas, que constituem obstáculos para pessoas com dificuldades de mobilidade, sejam crianças, idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou debilitadas. Os dados assépticos registrados nos cadastros ganham nova roupagem, passam a ser entendidos em um contexto que ampliam o escopo de nossa compreensão do modo de vida dos sujeitos, do local onde estabelecem suas relações familiares e afetivas, e a partir de onde travam contato com o mundo exterior. Podemos afirmar que a visita domiciliar dá cores e matizes aos dados coletados no espaço institucional, além do potencial que representa para apreensão da dinâmica familiar e dos modos de vida, como indicado por Silva (2001) e Prates (2003). A visita domiciliar também é relevante para dar retornos de solicitações encaminhadas pelos sujeitos, quando não há outra forma de comunicação e, sobretudo, quando não nos

é possível precisar prazos determinados para estas respostas. Neste caso, evitamos idas e vindas desnecessárias da população às instituições e o consequente gasto de seus recursos.

Outra finalidade importante para o uso da visita domiciliar refere-se à busca ativa. Há aquelas situações em que não houve procura direta dos serviços por parte dos sujeitos e se faz necessária a busca ativa para iniciar o processo interventivo. Por vezes, recebemos encaminhamentos de outras instituições, acompanhados ou não de relatórios, solicitando nossa intervenção. Nestes casos, a visita domiciliar consistirá num recurso para fazer a primeira abordagem com vistas à elaboração do estudo social e ao estabelecimento de vínculos, ocasião em que o acolhimento deve ser uma das preocupações. O sentido de acolher para Lewgoy e Silveira (2007, p. 242) “não se limita ao ato de receber, ouvir, mas a uma sequência de atos que buscam a intervenção resolutiva.” Por conseguinte, refere-se “ao uso de toda tecnologia disponível para atender à demanda ligada à integralidade do usuário, tanto na dimensão individual como na coletiva.”

Ainda no tocante ao uso da visita domiciliar com vistas à busca ativa, consideramos pertinente para resgatar ou retomar o contato com sujeitos que manifestaram dificuldade de adesão aos programas nos quais foram inseridos, ou seja, que não compareceram e não justificaram a ausência aos compromissos agendados, ou que expressaram resistência em participar de atividades ou dos atendimentos programados. Acreditamos que o diálogo franco no território familiar de suas casas e a possibilidade de envolver outros membros da família nos dará melhores condições para a compreensão de tais resistências e dificuldades, posto que nem sempre os sujeitos se sentem à vontade para expressar seus temores, dúvidas e limitações nos espaços institucionais.

Carvalho et al. (2005, p. 1-2), ao relatarem experiência em instituição hospitalar, sinalizam a relevância da visita domiciliar para a humanização do atendimento, pois é realizada

com o intuito de valorizar e conhecer a dinâmica do binômio usuário/família no tratamento, numa tentativa de transformação do modelo biologicista de olhar a saúde como uma questão reducionista, mas considerando também o contexto sócio econômico e cultural e as transversalidades com as quais o cidadão convive.

Além disso, salientam que “longe do ambiente hospitalar os usuários sentem-se fortalecidos a desvelar seus questionamentos e anseios, permitindo assim que o profissional possa ter uma visão mais real das dificuldades que se encontram” (CARVALHO et al., 2005, p. 2). A residência é o local conhecido e seguro, é o território das famílias, desse modo, a expressão de suas necessidades e posições poderá ser mais apurada, considerando que nos espaços institucionais este processo de expressão tenderá a ser mais controlado e tolhido pelo ambiente físico, pelas normas, enfim, pelo ambiente estranho que representam. Por outro lado, as autoras também demonstram a viabilidade de aproveitar a visita domiciliar para a coleta de dados que, sistematizados, fornecerão subsídios para a avaliação dos serviços institucionais.

Portanto, o uso da visita domiciliar não deverá ser banalizado, pois, de acordo com Sarmento (1994, p. 303), precisamos compreendê-la “como um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade”, de tal modo que possamos aprofundar o conhecimento, com os sujeitos, da sua realidade, das dificuldades e anseios, e não para legitimar o que já é conhecido, ou seja, que são pobres, apresentam relações conflituosas, fazem uso de álcool, etc. Ao fazermos uso desta ferramenta para conhecer e interferir na realidade dos sujeitos, deve-se ter “como ponto de referência a garantia de seus direitos (através dos serviços que lhe são levados) onde se exerce um papel educativo (colocando o saber técnico à disposição) de reflexão sobre a qualidade de vida.” Pois permite olhar a partir do contexto cotidiano dos sujeitos as condições de salubridade, de acesso, os recursos existentes no entorno e as dificuldades para deslocamento, além das relações e interações estabelecidas pelos sujeitos em seu próprio meio.

No entanto, a realização da visita domiciliar, muitas vezes, nos é exigida pela instituição como uma tarefa descontextualizada e voltada predominantemente para o controle e a fiscalização do uso de benefícios ou de comportamentos. Ou como mecanismo para conferir a veracidade das informações coletadas nas entrevistas ou obtidas por outras fontes. Diante destas requisições, precisamos ter clareza dos objetivos (do para quê fazer) para não reproduzir relações de dominação e de opressão sobre a população, para não assumir postura de fiscalização e de controle institucional.

A visita domiciliar, como qualquer instrumental técnico, é um meio e, como tal, será utilizada para atingir objetivos previamente pensados, como parte de um processo de conhecimento da realidade.

de, com vistas à intervenção ou como meio para proceder ao acompanhamento social e não como uma atividade isolada. Não possui um fim em si mesma, posto que o nosso objetivo profissional não é fazer a visita domiciliar, bem como não é uma atividade no sentido comum, como por vezes encontramos escrito nos projetos profissionais.

Nós utilizamos a visita domiciliar como uma ferramenta para atingir determinados objetivos, no contexto de um programa ou serviço e que faz parte de um planejamento. Não se trata de “entrar” na privacidade das famílias por curiosidade, de forma inconsequente ou como uma mera rotina, mas apenas quando tenhamos chegado à conclusão de que a visita domiciliar é o instrumento mais adequado para atingir os objetivos profissionais. Como afirma Amaro (2003, p. 50), “antes de tudo, a visita domiciliar serve ao alcance de um objetivo. Desde o momento em que se projeta a visita até sua efetivação, estamos planejando uma melhor aproximação da realidade do sujeito ou grupo que se pretende observar ou atender.”

Por outro lado, é um instrumento que implica na interferência direta no espaço privado dos sujeitos e, na medida do possível, estes devem ser comunicados de sua realização, mesmo que não seja possível precisar dia e horário, tendo em vista os limites institucionais. Nem sempre podemos agendar com precisão o uso do transporte, mas se sabemos que há a possibilidade de fazermos a visita domiciliar devemos informar e levantar dias e horários mais adequados. Conforme Amaro (2003, p. 52), o intuito do profissional “é atender o cidadão, respeitando sua rotina familiar e pessoal, desorganizando o mínimo possível o cotidiano familiar”, por isso as visitas realizadas de surpresa podem afetar negativamente o vínculo de confiança, podem instalar desconfiança e sentimento de vigilância e controle institucional, e podem, ainda, reafirmar resistências, pois “além de invasivas e desagradáveis, revelam-se manifestos de uma cultura autoritária, moralizadora, fiscalizatória e disciplinar e, por essa razão, devem ser banidas do pensamento e prática do profissional que visita.”

Há circunstâncias em que a visita domiciliar será realizada por mais de um profissional, neste caso, Amaro (2003, p. 54) alerta para que sejam definidas as presenças das pessoas estritamente necessárias à finalidade, pois “não se leva toda a equipe até a casa da pessoa, mas apenas aquele ou aqueles (dois ou três, no máximo) profissionais implicados no diagnóstico ou atendimento.” O excesso de profissionais, a presença destes sem o conhecimento dos usuários ou o trânsito de pessoas estranhas ao processo de atendimento causará constrangi-

mentos, poderá ser entendida como uma invasão e instalar uma relação de desigualdade, ou ansiedade em face do volume de questionamentos a serem respondidos a um só tempo⁶, além disso, “a ética e o respeito são princípios e condições fundamentais à realização da visita domiciliar. O fato de ser realizada no ambiente domiciliar ou particular, por si já clama por uma série de atenções à privacidade e sigilo profissional” (AMARO, 2003, p. 48).

Por vezes, para localizar os endereços necessitamos pedir informações nas comunidades. Neste caso, nenhum dado sigiloso deverá ser mencionado. Esta é uma das razões pelas quais devemos atentar para o preenchimento dos dados nos cadastros institucionais relativos ao endereço, com nome dos membros da família, apelidos dos responsáveis, nome da rua, número, pontos de referência como estabelecimentos comerciais, equipamentos públicos, igrejas, praças, enfim, tudo o que facilitar a localização sem que tenhamos que despertar a desnecessária curiosidade dos moradores sobre a família em questão. Traçar o roteiro das visitas domiciliares distribuindo-as conforme a ordem do trajeto e recorrer aos guias de rua e mapas também é uma estratégia aconselhável.

O fato de a visita domiciliar nos levar para a esfera da vida privada não significa que as relações ali estabelecidas ganharão contornos pessoais, não podemos ignorar que se trata de uma intervenção profissional, portanto, são relações profissionais. Por isso, ao localizarmos a residência, nossa abordagem inicia com a apresentação, se ainda não há vínculo, e com a exposição do objetivo que nos trouxe ao local. Os usuários dos serviços precisam saber com quem estão falando, bem como ser esclarecidos sobre a finalidade da abordagem e sobre o seu caráter confidencial.

Todo processo interventivo, independente do instrumental técnico a ser utilizado e das finalidades, tem início com a abordagem, ou uma aproximação intencional a partir da qual serão desencadeadas outras ações. De acordo com Sarmiento (1994, p. 281), “a abordagem é um contato intencional de aproximação, através do qual criamos um espaço para o diálogo, para a troca de informações e/ou experiências”, para a obtenção de conhecimentos “necessários à ação

6 Quando a atuação do assistente social se dá em equipe e há realização de atividades em conjunto ou a elaboração de documentação, cabe observar a Resolução CFESS nº 557, de 15 de setembro de 2009, que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjunto entre o assistente social e outros profissionais. Disponível em www.cfess.org.br

profissional e, ainda, para o estabelecimento de novas relações.” A abordagem ou a aproximação inicial “permite a criação de um espaço para o conhecimento (e intervenção) desencadeando um processo de ação-reflexão (crítica) com a realidade e, entre os sujeitos envolvidos” (SARMENTO, 1994, p. 282). No primeiro momento, o que desejamos é uma aproximação que possibilite conhecer a realidade e estabelecer vínculos fundados na confiança e no respeito.

Cumprida a etapa de apresentação e de exposição da finalidade de nossa presença, cabe solicitar a permissão para entrar na residência, caso não haja sinalização positiva, a abordagem pode ser realizada nas imediações, respeitando o direito dos sujeitos de recusarem a presença de profissionais em suas casas. Entretanto, tomadas as precauções sugeridas e guiando as ações por princípios de respeito, dificilmente haverá manifestações de resistência, ao contrário, a tendência é que as pessoas mostrem-se colaborativas, na medida em que compreenderem a importância do procedimento – no caso a visita domiciliar, para o encaminhamento de suas demandas.

Como ocorre durante o uso de qualquer instrumental técnico, o cuidado com a linguagem é imprescindível. Lewgoy e Silveira (2007) nos alertam para a pertinência das regras da educação, para a cordialidade e para a impertinência das gírias, das expressões que ferem as identidades ou os sentimentos, tais como as formas de tratamento do tipo “tia”, “mãe”, “vó”, ou “frases feitas”, como se o profissional de fato pudesse sentir os mesmos sofrimentos e na mesma intensidade diante de perdas, por exemplo, fatores que conduzirão a um falso vínculo. É importante ter em mente que toda mensagem é um código a ser decifrado e que os significados não são claros só porque as pessoas conhecem e usam as mesmas palavras. O que é verbalizado nem sempre é o que foi pensado e tampouco é o que foi entendido. O discurso também pode ter diferentes mensagens e estas serem selecionadas pelo interlocutor. Há que considerar também outras linguagens. As palavras “são insuficientes para traduzir a impetuosidade do pensamento, a efervescência de uma contradição, as emoções e sentimentos de uma relação próxima” (SALOMÉ, 1994, p. 101). Precisamos de variadas formas de linguagens para nossa expressão, tais como gestos, olhares, ritmo da fala, respiração e, inclusive, o silêncio ou o choro. Além disso, o modo como abordamos os sujeitos e o modo como nos apresentamos expressam, via comunicação verbal e não verbal, o nível de acolhimento e de receptividade presentes naquela interação.

Outro aspecto que consideramos importante destacar refere-se à duração da visita domiciliar. Segundo Amaro (2003, p. 56-57), "é preciso que se estude detalhadamente a dialética dos fenômenos. Isso implica tempo", já que um olhar rápido pode não revelar a complexidade dos fatos e seus elementos condicionantes. Da mesma forma, tão importante quanto "considerar a duração da visita" é também conseguir identificar "se o momento em que se encontra o indivíduo ou sua família é propício à visita", ou seja, "não é porque você vai visitar alguém que o dia daquela pessoa deixará de cumprir seu itinerário próprio" (AMARO, 2003, p. 60). Cabe, pois, respeito à organização própria da vida cotidiana dos usuários.

Já com relação aos dados coletados durante a visita domiciliar, devemos registrá-los em formulário próprio ou em cadastros ou fichas, os quais deverão ser preenchidos adequadamente para evitar que seja necessário retornar ao local ou obrigar os usuários a uma nova entrevista na instituição apenas para complementar as informações que foram perdidas por desatenção ou por não terem sido registradas devidamente.

Sarmiento (1994, p. 272) pondera que "a informação [documentação] é um reflexo da atuação profissional, e sua elaboração não pode estar sendo liberada ao acaso." Na inexistência de documentos próprios, devemos criar uma alternativa para o registro, de modo a recuperar as informações tão logo retornemos à instituição para a elaboração do relatório ou equivalente. Quando a visita domiciliar constituir o primeiro contato, há dados que poderão ser anotados diretamente, tais como aqueles relativos à identificação – documentos pessoais, datas de nascimento, nomes etc., informações sobre as condições de moradia, emprego, escolaridade, perguntas fechadas (sim/não/assinalar). Outros dados serão registrados por meio de palavras-chave, datas, eventos, a fim de não se perderem face aos limites da memória e do tempo. Para tanto, uma estratégia interessante é mantermos um bloco para anotações que auxiliarão, posteriormente, na elaboração do relatório. Estes registros serão realizados discretamente para não constrangermos as pessoas com as anotações e para não desviarmos a atenção da fala e de quem fala para o formulário. Ao registrarmos o pensamento/fala das pessoas é conveniente fazermos em destaque, entre aspas, seguidos da expressão SIC, para não confundirmos com o registro da nossa percepção. Outras formas de linguagem apreendidas pelo uso da observação deverão ser registradas, como agressividade, indiferença, gestos, olhares, silêncios, etc.

Por outro lado, o cuidado com os documentos, como fichas de entrevista ou de visita domiciliar, relatórios, pareceres, estudos sociais, prontuários ou qualquer outro onde constem dados sobre a população, é absolutamente necessário. Os documentos deverão ser guardados em pastas ou arquivos próprios e com identificação, de modo que seja possível garantir o sigilo e, ao mesmo tempo, localizá-los com presteza⁷.

Durante a visita domiciliar, assim como no decorrer de entrevistas ou reuniões, ainda poderemos contar com o uso associado da observação, instrumento que permitirá a apreensão de um universo de informações que estão além do que é verbalizado, mas que exigirá alguns cuidados para que de fato se caracterize como um instrumento técnico, a ser colocado a serviço do conhecimento da realidade e dos sujeitos.

O USO DA OBSERVAÇÃO ASSOCIADO À VISITA DOMICILIAR

Ao utilizarmos a visita domiciliar, poderemos lançar mão das vantagens de outro importante instrumento, a observação. Lüdke e André (1986) tratam da observação como instrumento de pesquisa. No entanto, as questões por eles levantadas também podem ser úteis para o uso da observação como instrumento para a leitura da realidade antes e durante a intervenção. Para os autores, a mente humana é seletiva e um mesmo objeto será visto de diferentes formas por sujeitos diferentes. O olhar é construído em face da cultura, do tipo de formação que recebemos, dos valores religiosos ou morais que defendemos, das aptidões e preferências, da classe social a que pertencemos e da nossa história pessoal. Enfim, privilegiamos ou negligenciamos aspectos da realidade em face dos elementos acima. Por conseguinte, para fazermos uso da observação como instrumento científico, seja em pesquisa ou na intervenção, é preciso que a observação ocorra de forma controlada e sistemática, isto é, planejada, sabendo previamente o “quê observar” e “como observar” e com preparação do observador.

7 Para a adequada guarda de materiais, cabe observar a Resolução CFESS nº 493, de 21 de agosto de 2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Disponível em www.cfess.org.br

O “quê observar” diz respeito à definição do objeto de estudo, ao foco de intervenção ou de pesquisa. Enquanto que o “como observar” refere-se à definição do grau de participação do observador e da duração da observação. Por fim, a “preparação do observador” implica na capacidade de aprender a fazer registros descritivos, separar o que é trivial do que é relevante, fazer as anotações em documento próprio, treinando os sentidos para captar a realidade com o maior grau possível de coerência (LÜDKE; ANDRÉ, 1986).

Nos processos de intervenção nosso contato direto com a população usuária dos serviços e com suas vivências é uma condição dada, neste sentido, a observação nos dará informações para além daquelas que serão verbalizadas, as quais permitirão ampliar a compreensão acerca da realidade social objeto da intervenção, bem como daqueles que a produzem e a vivenciam. O modo de agir, o tom de voz, a postura corporal, o silêncio e as pausas possuem significado. Estes traços, associados ao que é manifesto verbalmente e por meio das ações, são exteriorizações daquilo que foi interiorizado e, ao mesmo tempo, alimentam os processos sociais. Isto é, o conteúdo verbal e o conteúdo não verbal dos sujeitos resultam do conjunto de orientações e disposições para o pensar, o agir e o sentir, ou do modo de ser no mundo. Resultado do processo de socialização, quando interiorizamos o mundo social, suas regras, seus valores, os sistemas de percepções e julgamentos, ao mesmo tempo em que é a exteriorização do que foi interiorizado, conforme Bourdieu (1999).

Lüdke e André (1986) listam alguns limites ao uso da observação e que são relativos às alterações que o observador provoca no ambiente ou nos sujeitos observados, às interpretações pessoais do observador, também portador de valores, embora todas estas consequências possam ser monitoradas pelo observador na medida em que atenda aos elementos já citados, ou seja, “o quê” observar, “como observar” e o preparo técnico-científico do observador.

Os dados obtidos através da observação, em geral, são registrados em diários de campo – o Diário de Campo utilizado nos campos de estágio é um exemplo deste tipo de documentação. Mas no caso da observação associada à visita domiciliar, estes registros poderão ser feitos na documentação institucional específica, tais como cadastros ou fichas de acompanhamento ou formulários próprios para elaboração de relatórios, preferencialmente, logo após o término da intervenção, indicando o dia, local, horário, a transcrição de falas de-

vidamente identificadas (entre aspas) e, em espaço separado, as avaliações do profissional/observador.

Sarmiento (1994, p. 267-268) também assinala a relevância da observação, pois é um instrumento que possibilita “olhar, descodificar, compreender o singular e particular sem desconsiderar o geral; aproximar-se da realidade para compreender o aparente e seus determinantes”. A observação começa com o “conhecer/captar o exterior para aprender o concreto”, possibilita passar do imediato (aparente) para a essência refletida e pensada, permite descobrir os nexos que constituem a realidade. É um instrumento que possibilita o “levantamento de dados qualitativos” e apresenta-se sob dupla dimensão, a dimensão sensitiva e a dimensão cognitiva.

A dimensão sensitiva é dada pelos sentidos físicos – olhar, escutar, sentir. Por isso capta a realidade na sua superficialidade, sem as redes de conexões que ligam um fenômeno ao outro. Entretanto, este é o ponto de partida do conhecimento, ou seja, ele parte do sensível. Enquanto que a dimensão cognitiva é dada pelo acúmulo de conhecimento de que dispomos. Neste caso, o movimento da realidade é apreendido pelos sentidos e pela razão, a partir da qual buscamos compreendê-la como campo de ação e de reflexão. A dimensão cognitiva da observação permite apreender os fenômenos de forma a descobrir as inter-relações, ou os elementos que estão na constituição da realidade (SARMENTO, 1994).

Para o uso da observação como instrumento no Serviço Social, Sarmiento (1994) sugere que é preciso apreender as representações sociais da população usuária sobre a realidade, incluindo os preconceitos, as percepções aparentes, os significados e explicações construídas. É preciso apreender o modo como se dá a reprodução das relações sociais e compreender que os sujeitos, os grupos e as instituições compõem o movimento da realidade e que estão imersos no mesmo contexto (SARMENTO, 1994).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formação profissional inclui as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Sem a pretensão de tomá-las isoladamente, o que seria um grande equívoco, procuramos, para fins didáticos, destacar a dimensão técnico-operativa e discorrer sobre a

visita domiciliar como um dos instrumentos largamente utilizados por nós, assistentes sociais, e que em torno do qual persistem variados entendimentos e práticas, suscitando críticas e até mesmo a recusa em utilizá-lo, sobretudo, por ter sido usado historicamente como um mecanismo para estabelecer controle sobre a população. Para expressar nosso entendimento, situamos a visita domiciliar como um instrumento dentre os meios de trabalho de que precisamos para mediar nossa relação com o objeto de intervenção que, por sua vez, são elementos que compõem o processo de trabalho, cuja discussão ganhou relevância no interior da categoria profissional. Neste sentido, destacamos algumas possibilidades para o uso de tal instrumento, assim como alguns indicativos de como proceder em relação à abordagem, à linguagem, às técnicas, aos procedimentos operacionais e ao registro dos dados obtidos.

Como qualquer instrumental técnico-operativo utilizado pelos assistentes sociais, reafirmamos que a visita domiciliar deverá ser utilizada mediante objetivos previamente definidos, fundamentada em conhecimentos teóricos e guiada pela ética profissional. Intervir por meio deste instrumento requer cuidados de modo que a entrada nas residências dos usuários não se caracterize como uma invasão. São necessários cuidados relativos ao respeito à privacidade, ao direito dos sujeitos de aceitarem ou não a presença de profissionais em suas residências, de terem conhecimento da finalidade de tal procedimento e de saberem sobre sua realização com antecedência, de serem respeitados em suas identidades e em seus sentimentos, de terem sua organização cotidiana levada em consideração e, sobretudo, que a visita domiciliar seja um instrumento voltado para a atenção ao direito de cidadania, e não um mero cumprimento de uma rotina institucional com pouca, ou nenhuma, resolutividade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ney L. T. de. Considerações para o exame do processo de trabalho do Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade**, Ano XVII, n. 52, p. 24-47, dez 1996.

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre, AGE, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editor, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil, 1999.

CARVALHO, Denise B. Sá et al. **Visita domiciliar: a experiência do Serviço Social do IPEC/FIOCRUZ**. Fevereiro de 2005. Disponível em: <www.assistentesocial.com.br> Acesso em: 7 abr. 2008.

CFESS. **Resolução nº 493, de 21 de agosto de 2006**, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Disponível em: <www.cfess.org.br>. Acesso em: 3 set. 2006.

_____. **Resolução nº 557, de 15 de setembro de 2009**, que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjunto entre o assistente social e outros profissionais. Disponível em: <www.cfess.org.br>. Acesso em: 19 jul. 2010.

DAGNINO, Evelina. Os movimentos sociais e a emergência de uma nova noção de cidadania. In: _____. (Org.). **Anos 90: política e sociedade no Brasil**. São Paulo, Brasiliense, 1994.

DICIONÁRIO AURÉLIO. Disponível em: <http://www.dicionariodoaurelio.com>. Acesso em: 6 maio 2010.

FREITAS, Douglas Phillips; FREITAS, Karinne Brum Martins. **Perícia social: o assistente social e os efeitos da perícia no judiciário**. Florianópolis, OAB/SC Editora, 2003.

GRANEMANN, Sara. Processos de trabalho e Serviço Social. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social – Módulo 2 – Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais**. Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD-UnB, 1999.

IAMAMOTO, Marilda V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo, Cortez, 1998.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251. jul./dez. 2007. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br>. Acesso em: 7 abr. 2008.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. **Pesquisa em educação – abordagens qualitativas**. São Paulo, EPU, 1986.

MARTINELLI, Maria Lúcia; KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para a questão dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade**, Ano XV, n. 45, p.137-141, ago. 1994.

NOB/SUAS. NORMA OPERACIONAL BÁSICA. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional d Assistência Social. Brasília. Jul. 2005. Disponível em: <www.mds.br>. Acesso em: mar. 2006.

OLIVEIRA, Mara. Trabalho com famílias: eixos metodológicos da intervenção. In: **Anais da 19ª Conferência Mundial de Serviço Social**. Salvador/BA, FITS, CFESS, CRESS 5ª Região. 16 a 19 ago. 2008. CD.

PRATES, Jane Cruz Prates. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético crítica de inspiração Marxiana. **Revista Virtual Textos e Contextos**, Faculdade de Serviço Social da PUCRS, n. 2, 2003. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br>. Acesso em: 7 abr. 2008.

SALOMÉ, Jacques. **Relação de ajuda**: guia para acompanhamento psicológico de apoio pessoal, familiar e profissional. Rio de Janeiro, Vozes, 1994.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais. In: **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais**. Módulo 4. Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD/NED-UnB, 2000.

_____. **Instrumentos e técnicas do serviço social**. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1994.

SILVA, Simone Regina Medeiros da. Plantão de atendimento às demandas sociojurídicas. In: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **O serviço social no poder judiciário de Santa Catarina**: construindo indicativos. Florianópolis, Divisão de Artes Gráficas, 2001.

SIMIONATO, Ivete. Serviço Social e Processo de Trabalho. **Caderno do Curso de Formação Profissional**: um projeto de atualização – Módulo I. Florianópolis, CRESS 12ª Região, 1998.



OS INSTRUMENTAIS TÉCNICOS NO TRABALHO COM GRUPOS

Reginaldo Miguel de Lima Vileirine

OS INSTRUMENTAIS TÉCNICOS NO TRABALHO COM GRUPOS

Reginaldo Miguel de Lima Vileirine¹

Definitivamente o ser humano é um ser social, precisa da convivência grupal para seu aprendizado e como condição para construir sua humanidade. O homem torna-se mais *humano* experimentando relações com seus pares. Nenhum cidadão suporta viver isolado, sendo que notáveis obras da literatura e do cinema – como, por exemplo, o fantástico romance *Robinson Crusoé* e o filme *O Naufrago*² – demonstram com exatidão os limites da sanidade experimentados pelo homem em isolamento. Destarte compreendermos que a vida acontece em grupos, seguimos nossa trajetória tentando negar esta evidente necessidade humana. Basta olharmos um pouco a realidade atual, fortemente marcada pelo individualismo, expresso pela competição do mercado de trabalho e estendendo-se para a organização da nossa vida cotidiana.

Pensando sob este prisma e voltando-se para o trabalho do assistente social com os grupos humanos, nos perguntamos: como contribuir profissionalmente para a organização e desenvolvimento de um trabalho com grupos? Qual nosso conhecimento sobre os instrumentais do trabalho com grupos?

Tendo como pano de fundo estas questões, escrevemos este texto com a proposta de fazer uma breve revisão sobre os instrumentais do *trabalho com grupos* e sua utilização no campo profissional do assistente social. Para tal, recorreremos constantemente a autores clássicos sobre o tema, mesclando com nossa visão sobre a aplicação destes instrumentais no Serviço Social. Não temos pretensão que este texto esgote o assunto, mas que indique elementos para pensar uma

1 Assistente social, Pós-Graduado em Gestão de Organizações Sociais, servidor público na Previdência Social e consultor do CEDEPS. Contato: vileirine@gmail.com.

2 O filme de título original *Cast Away* conta a história de Chuck Noland (Tom Hanks), um inspetor de uma multinacional responsável por enviar cargas e correspondências. Em uma de suas rotineiras viagens de avião, ocorre um acidente, que o deixa preso em uma ilha completamente deserta por 4 anos. Sua noiva (Helen Hunt) e seus amigos acreditavam que ele havia morrido no acidente. (EUA, 2000. Direção Robert Zemeckis. Duração: 143 min.

resposta profissional do assistente social sintonizada com a necessidade de fortalecimento dos vínculos entre os seres humanos nos seus respectivos grupos de convivência.

Iniciamos o texto trazendo alguns pressupostos ao trabalho com grupo, seguindo com a conceituação de grupo na perspectiva de alguns autores. Na sequência falamos da função histórica do grupo, o indivíduo no processo grupal, estágios de desenvolvimento do grupo e aspectos importantes para o trabalho de grupo. Finalizamos o texto trazendo algumas considerações sobre as reuniões enquanto instrumental complementar e necessário no trabalho com grupos.

PRESSUPOSTOS

O *trabalho com grupos* é uma necessidade muito comum no cotidiano do assistente social, expresso em diversas situações de conflitos ou de organização de pessoas. A necessidade de organizar pessoas através do *trabalho com grupos* exige do profissional reflexão e planejamento, ressignificando os instrumentais no contexto das relações sociais na atualidade.

Inicialmente, temos que ter como premissa que o trabalho com grupos há de se desenvolver numa *perspectiva emancipatória dos sujeitos*. Esta perspectiva pode ser construída nas relações grupais com o fortalecimento dos sujeitos como protagonistas da sua história. O assistente social, antes de tudo, precisa acreditar que as pessoas têm potenciais, que estes podem ser desenvolvidos através da reflexão sobre sua realidade social e que tudo pode apontar para a modificação desta realidade. Promover o acesso a serviços, programas, projetos e benefícios, fortalecer os vínculos sociais e comunitários, promover o trabalho socioeducativo numa concepção freiriana de ação-reflexão, reflexão-ação, será possível num trabalho de grupo educativo, balizado pelo projeto ético-político da profissão, tendo como horizonte a cidadania e a justiça social.

Importante salientar que trabalhar com grupos no Serviço Social tem um significado que supera a simples aplicação de *dinâmicas de grupo*. As dinâmicas podem ser utilizadas em momentos do trabalho com o grupo – para vivenciar situações, para revisar aprendizados, para descontrair – tomando o devido cuidado de não ficar na su-

perificalidade. É bastante comum a banalização na utilização de dinâmicas de grupo, seja pela sua exagerada quantidade ou pelo seu deslocamento em relação ao tema, contribuindo significativamente para a manutenção de pessoas motivadas, mas extremamente alienadas. Esta situação foi conceituada durante uma palestra do psicólogo Waldez Ludwig como geradora de "*burros motivados*". Apesar de discordar deste pelo exagerado – e talvez preconceituoso – uso da expressão, concordo plenamente com o mérito do resultado, ou seja, motivação é importante, mas não é tudo.

Há também de se tomar muito cuidado com as tendências *terapeutizantes* no trabalho com grupos no Serviço Social. Lembremos que a terapia grupal não é competência específica do assistente social, ao contrário, faz parte do campo da psicologia. Embora compreenda a apropriação do conhecimento de outras disciplinas – comum no Serviço Social – e respeite a linha do chamado serviço social clínico, acredito que o assistente social ao enveredar pelo campo da terapia no trabalho de grupo corre grande risco de perder sua própria identidade profissional. Reconheço que as pessoas têm seus traumas que poderiam melhorar com terapia grupal, mas não é foco prioritário do assistente social intervir em problemas psicoterapêuticos. Ao contrário, convém ao profissional chamar atenção para a dimensão social dos problemas individuais das pessoas, possivelmente apontando suas causas e depois suas determinações para o grupo, para sua família e comunidade.

A *constituição do grupo* poderá ser bastante diversa considerando as demandas e os campos de atuação do profissional. Desta forma, o assistente social poderá trabalhar com grupos de famílias, de crianças, de adolescentes, de idosos, de moradores de um bairro, etc. Assim, perceberemos a necessidade de *atualização e capacitação profissional permanente*, através de cursos, especializações, leituras, jornais, revistas, internet, filmes, músicas, etc.³. Esta capacitação permite ao profissional manter um nível de conhecimento propiciador de aproximações à realidade desencadeando reflexões que nos permitam criar alternativas de intervenção junto aos grupos.

O trabalho de grupo exige também do assistente social o *domínio de vários instrumentais* – reunião, observação, visita domiciliar, entrevista, etc. – que poderão ser necessários para o desenvolvimento

3 Penso que todos os meios de comunicação podem e devem ser utilizados para a capacitação do assistente social, sobretudo quando pensamos no conhecimento profissional necessário para intervir junto ao grupo.

das atividades. Por exemplo, em todos os encontros do grupo o profissional utiliza a "observação" para perceber e refletir sobre as falas dos membros do grupo; como também o trabalho do grupo executa-se através da "reunião". Portanto, o assistente social faz utilização dos instrumentais de acordo com a necessidade momentânea e com um planejamento do trabalho do grupo. E falando de planejamento, lembro de uma estória interessante, certamente conhecida por todos: Alice no País das Maravilhas.

Alice andava pelo país das maravilhas, onde tudo era muito diferente e coisas inesperadas sempre aconteciam. Perdida que estava, tinha tentado de tudo pra voltar pra sua casa, quando tomou um susto ao ver um gato sentado sobre os ramos de uma árvore a pouca distância. Então perguntou:

- O senhor poderia me dizer, por favor, qual o caminho que devo tomar para sair daqui?

- Isso depende muito de para onde você quer ir, respondeu o gato.

- Não me importo muito para onde vou, retrucou Alice.

- Então também não importa o caminho que você escolha, disse o gato.

Nesta estória encontramos uma metáfora fundamental sobre o planejamento no trabalho de grupo: sabemos para onde vamos com o grupo que trabalhamos? É claro que antes de iniciar qualquer trabalho com grupo precisamos fazer um *planejamento preciso*, detalhando os objetivos e metodologias que serão utilizadas. Os profissionais que não materializam num projeto escrito os detalhes sobre o trabalho que querem realizar com o grupo, comparam-se a personagem da estória infantil que *não se importa muito para onde vai*. Ao que o gato sabiamente responde, lembrando que para quem não sabe para onde vai, qualquer caminho serve. Qualquer caminho levará certamente ao desconhecido, ao acaso, ao amadorismo e ao assistencialismo. Penso que qualquer atividade desenvolvida pelo assistente social precisa ser pensada com antecedência, assumindo a grande responsabilidade que temos com os grupos e com as pessoas.

O GRUPO

Feitas estas breves considerações iniciais, é oportuno nos perguntar: mas o que é o grupo? Qual conceito de grupo pode ser apropriado pelo assistente social com a finalidade de planejar seu trabalho? Revisando a literatura sobre o tema, percebemos uma vastidão de conceitos e concepções, destacando, sobretudo, autores da psicologia, sociologia e educação.

Enrique Pichon Rivièrè, psiquiatra de origem francesa, é um dos estudiosos clássicos no tema. Para este autor, o grupo é um “conjunto de pessoas, ligadas entre si por constantes no tempo e no espaço, e articuladas por sua mútua representação interna, que se propõe, de forma explícita ou implícita uma tarefa que constitui sua finalidade” (RIVIÈRE, 1988, p. 177).

Rivièrè acredita que o trabalho de grupos deve ser feito através do *grupo operativo*, definido como um grupo centrado na tarefa. O conceito de tarefa para este autor é o da “cura, diagnóstico, aprendizagem”, exigindo a necessidade de interpretação das fantasias inconscientes, portanto, campo restrito de atuação da psicanálise.

No seu trabalho, o assistente social pode apropriar-se deste conceito de grupo, modificando, no entanto, o sentido da “tarefa”. A tarefa pode passar a ter uma conotação eminentemente social, ligada à necessidade de transformação das pessoas e da realidade através da convivência grupal. Convivência que deve privilegiar tarefas capazes de propiciar a formação de cidadãos de direito, conscientes do seu papel de participação na sociedade. O grupo terá então um objetivo que será alcançado através da *tarefa* mediada pelo trabalho do assistente social.

A articulação do grupo, como muito bem evidenciado pelo autor, se dá através de uma *mútua representação interna*. O início do trabalho com o grupo comporta representações com grande diversidade de pontos de vista sobre a mesma realidade, os quais serão mediados pelo assistente social com objetivo de descobrir e construir elos capazes de fortalecer as ligações entre as pessoas. A coesão do grupo em torno dos objetivos tem uma ligação íntima com a formação da sua consciência coletiva, com o estabelecimento de pontos de vista e anseios comuns.

Ignácio Martin Baró, psicólogo e padre jesuíta da América Central (El Salvador), nos fala sobre o grupo humano como “aquela es-

estrutura de vínculos e de relações entre pessoas que canaliza em cada circunstância suas necessidades individuais e/ou interesses coletivos” (BARÓ, 1989, p. 206).

Assim o grupo é uma estrutura social com fortes *vínculos* entre os seus membros, representando uma totalidade mais abrangente que a soma das partes. Neste sentido, efetivamente teremos um grupo quando conseguirmos criar *vínculos* entre seus membros, através do estabelecimento de uma relação de confiança e de segurança.

O grupo se constitui também quando cada membro traz suas questões de forma subjetiva e individual, necessidades referidas na sua realidade. Há no processo de trabalho do grupo uma transformação das *necessidades individuais em interesses coletivos*. Neste caso também há referência à tarefa exercitada pelo indivíduo no contexto do grupo, tornando-se consciente da sua condição de cidadão, e propiciando a todo grupo a capacidade de ampliação da autonomia.

Baró (1989) define como grupos pequenos aqueles com até 10 pessoas e os grupos grandes os com 20 pessoas ou mais. Nesta concepção, consideramos como ideal para o assistente social o trabalho com grupos pequenos, pois os grandes grupos (mais de 20 pessoas) podem apresentar maiores dificuldades nas relações individuais, nos processos de participação e reflexão, bem como na tomada de decisões.

Calderón e De Govia, citados por Silvia Lane⁴, afirmam que “grupo é uma relação significativa entre duas ou mais pessoas que se processa através de ações encadeadas. [...] A produção do grupo se realiza em função de metas, que são distintas das metas individuais e que implicam, necessariamente, cooperação entre os membros” (LANE, 1984, p. 80).

Um grupo está constituído quando seus membros atribuem significado para as ações, quando há prazer em encontrar-se para tratar de reflexões e tarefas com objetivos coletivos. A *cooperação* nos objetivos coletivos é resultado das necessidades impostas pelas condições materiais de sobrevivência, num processo que não esvazia o sentido das suas *metas individuais*.

Para estes autores, são as necessidades materiais e/ou psicossociais que vão reunir indivíduos em grupo, para, *cooperando*, satisfazê-las. Partindo desta assertiva percebemos a importância da sensibi-

4 Silvia Tatiana Maurer Lane foi notável professora e pesquisadora em Psicologia Social. Faleceu em abril de 2006.

lidade do assistente social em captar as verdadeiras necessidades do grupo e sistematizá-las no planejamento anterior à formação do grupo. A visão de mundo do profissional é considerada somente como uma perspectiva individual, sendo que muitas vezes esta perspectiva mostra-se distante da necessidade real percebida pelos usuários.

Lembremos que na maioria das vezes o assistente social efetivamente não vive a mesma realidade concreta da população, mas dirige-se até esta realidade com a chancela de servidor público ou empregado institucional, faz seu trabalho e volta para sua casa. Há pouco tempo, equivocadamente alguns assistentes sociais requeriram o título de *intelectual orgânico revolucionário*⁵ dizendo que estávamos organicamente ligados às classes subalternas e, portanto, seríamos porta-vozes da população. Ledo engano! Basta percebermos que o fato do assistente social residir numa comunidade pobre, por seu nível salarial, não o coloca automaticamente como porta-voz daquela população. Existem outros mecanismos de estabelecimento de lideranças e de poder nas relações comunitárias que na maioria das vezes não indicam para o profissional como referência.

Por outro lado, o notável educador brasileiro Paulo Freire (1987), tratando do conhecimento, problematiza a educação vertical onde somente o educador é o sujeito do processo. Para ele:

Em lugar de comunicar-se, o educador faz comunicados e depósitos que os educandos, meras incidências, recebem pacientemente, memorizam e repetem. Eis aí a concepção bancária da educação, em que a única margem de ação que se oferece aos educandos é a de receberem os depósitos, guardá-los e arquivá-los. (FREIRE, 1987, p 33).

Portanto, por mais que enquanto profissionais capacitados tenhamos conhecimento sobre os processos de constituição da sociedade, não somos donos da verdade ou legítimos conhecedores das necessidades de um grupo. Precisamos respeitar, sobretudo, o pensamento da população. Ao contrário de impor verdades, destacamos a capacidade do assistente social em promover reflexão no grupo, tra-

5 Carlos Nelson Coutinho nos fala que no conceito gramsciano, o intelectual orgânico é aquele que está em sintonia com a emergência de uma classe social determinante no modo de produção econômico, procura dar coesão e consciência a essa classe, também nos planos político e social. Para saber mais sobre o pensamento de Gramsci, leia: *Carlos Nelson Coutinho. Gramsci. Porto Alegre: L&PM, 1981 ou Antonio Gramsci. Obras escolhidas. São Paulo: Martins Fontes, 1978.*

zendo elementos de questionamento da realidade local, confrontando os interesses individuais e os interesses coletivos para finalmente compreender as metas do grupo.

Silvia Tatiana Maurer Lane afirma que “o grupo não é mais considerado como dicotômico em relação ao indivíduo (indivíduo sozinho x indivíduo em grupo) [...] toda ação transformadora da sociedade só pode ocorrer quando indivíduos se agrupam” (LANE, 1984, p. 78.).

Neste sentido o grupo será uma condição necessária para conhecer as determinações sociais que agem sobre o *indivíduo*, bem como sua ação como sujeito histórico. O trabalho no grupo permite ao assistente social uma aproximação com a realidade vivida pelas pessoas *individuais*, através de relatos que vêm carregados de significado do cotidiano, propiciando condições para perceber situações sociais que eram anteriormente desconhecidas. O assistente social pode então olhar o ser humano histórico *individual* numa relação intrínseca com seu meio ambiente. A construção é recíproca quando o homem é o grande modificador do mundo e também é diariamente forjado pelo mundo.

Mas as pessoas – individuais nos grupos humanos – podem muitas vezes perceber o mundo como uma realidade objetiva pronta, acabada e exterior; distante da sua atuação *individual*. O cidadão comum, diariamente oprimido pelo peso das tarefas necessárias à sobrevivência, pode não perceber que a realidade é produzida e construída pela sua própria ação.

O trabalho de grupo, na perspectiva do Serviço Social, deve direcionar para a consciência que a realidade não está aquém do ser humano, mas é construída por ele e, portanto, pode ser modificada. A grande tragédia ecológica, anunciada diariamente na televisão neste século, tem contribuindo muito para a tomada de consciência sobre o poder humano e quiçá também contribua para compreender suas capacidades de propor modificações no mundo material.

FUNÇÃO HISTÓRICA DO GRUPO

Dada a importância do tema, vamos explorar um pouco mais esta função histórica dos grupos. Citamos novamente Silvia Lane: “todo e qualquer grupo exerce uma função histórica de manter ou transformar as relações sociais desenvolvidas em decorrência das relações de produção...” (LANE, 1984, p. 81-82).

A função histórica de *manutenção* ou *transformação* das relações sociais está no centro das decisões sobre a abordagem que vamos escolher para trabalhar com os grupos. O profissional precisa perguntar-se acerca dos rumos que assume ao trabalhar com grupos: estamos comprometidos com a *transformação* ou com a *manutenção* das relações sociais?

Vemos em muitos locais – tanto no serviço público quanto em Organizações não Governamentais - ONG – trabalhos de grupos que reproduzem uma abordagem de *manutenção* das relações sociais, pois apenas se reúnem para fazer atividades manuais nos ditos cursos *profissionalizantes*⁶ de pintura em tecido, bordado, tricô, biscuit, decoupage, etc. Nestes grupos é comum não haver mediação profissional competente que produza reflexão sobre aspectos ligados às necessidades das pessoas que os frequentam. O assistente social coordenador do grupo poderia manter a abordagem de *transformação* centrando as atividades manuais somente como pretexto ocupacional, enquanto ampliaria o conhecimento dos integrantes – através de conversas informais e metodologias alternativas – sobre as relações de trabalho e emprego, relações familiares, direitos sociais, cidadania, etc.

Todo nosso projeto ético-político e o próprio Código de Ética profissional apontam para o ideal de *transformação* das relações sociais, reduzindo desigualdades, equilibrando a justiça e solidificando direitos de cidadania. Um dos princípios do Código de Ética do assistente social em vigor é a “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero”.

Portanto, a abordagem do assistente social no trabalho de grupo tem um compromisso explícito com a transformação, com o rompimento de práticas assistencialistas ou paternalistas. Não podemos mais conceber um trabalho de grupo que *mantém* a alienação e o reducionismo das relações instituídas.

6 Não é objeto deste artigo, mas estou convencido que estes referidos cursos não têm nada de profissionalizante, visto que não garantem profissão e nem emprego. É uma perversidade manter pessoas nestes cursos, produzindo pequenos trabalhos manuais que esporadicamente servirão de sobrevivência, quando sabemos que ocasionalmente vendem algumas peças por dois ou três reais no mercado informal. O problema não está somente no mérito da atividade manual ou dita profissionalizante, mas sobretudo no processo de manutenção alienada do *status* de uma sociedade que não oferece direito ao trabalho digno, gerador de renda suficiente para suprir as necessidades básicas das pessoas.

Conforme LANE (1984), as funções históricas do grupo – de manutenção ou de transformação – descritas anteriormente são resultantes de duas premissas estabelecidas a partir de uma revisão das teorias sobre o grupo. A primeira premissa concebe que o significado do grupo somente poderá ser encontrado numa *perspectiva histórica*, considerando que a ação grupal tem uma inserção na sociedade, com suas determinações econômicas, institucionais e ideológicas. A segunda premissa traz o conceito de *processo grupal*, pois as modificações não acontecem instantaneamente, mas em intervalos de tempo diferentes para cada indivíduo participante no grupo.

Recorro novamente a Paulo Freire, que apresenta uma contribuição fantástica para o assistente social que trabalha com grupos, quando afirma que:

[...] a minha passagem pelo mundo não é predeterminada, pre-estabelecida. Que o **meu “destino” não é um dado, mas algo que precisa ser feito e de cuja responsabilidade não posso me eximir.** Gosto de ser gente porque **a História em que me faço com os outros** e de cuja feitura tomo parte é um tempo de possibilidades e não de determinismo. (FREIRE, 1996, p. 22; grifos meus).

Neste sentido é preciso que o assistente social compreenda sua responsabilidade como protagonista da História, construída com sua ação sobre o mundo e na relação com os outros. Que o seu trabalho como assistente social com o grupo seja repleto de significado, seja trabalho criador para si, para o grupo e para a sociedade. Entendo que como seres inacabados não podemos passar pela vida superficialmente, simplesmente acumulando informações. Sabemos que as informações envelhecem, que o assistente social precisa construir conhecimento, sentindo e provocando formas de pensar a realidade no grupo. Desta forma, o trabalho do assistente social assume uma perspectiva de educação popular com o objetivo de resgatar o sentido do cotidiano e realizar as *possibilidades* nas vidas dos participantes.

Moacir Gadotti adiciona ao conceito de *educação popular* de Paulo Freire um aprofundamento que deriva no conceito de *educação popular comunitária*. Gadotti afirma que “educação comunitária é uma das formas de expressão da educação popular, mediante a qual se busca melhorar a qualidade de vida dos setores excluídos, através dos movimentos populares emergentes na América Latina, que es-

tão organizados em grupos de base, comunidades, municípios, etc." (GADOTTI, 1991). Este aprofundamento tem uma relação íntima com o Serviço Social, pois destaca, sobretudo, uma educação voltada para reflexão sobre as condições de sobrevivência dos grupos humanos nas suas relações de produção e reprodução da vida social.

O INDIVÍDUO NO PROCESSO GRUPAL

Voltemos com o agradável pensamento de Silvia Lane, que faz uma análise do indivíduo no processo grupal. Segundo a autora, a história de vida do indivíduo tem importância fundamental no desenrolar do processo grupal. É através da *história de vida* que o indivíduo expressa suas experiências e gera situações particulares através de posicionamentos, falas, escutas, reprodução de relações, etc. Portanto, o grau de interação e contribuição do indivíduo com o grupo será determinado pelas suas experiências relacionais anteriores.

Sendo o grupo um espaço de fala e de escuta, cabe ao assistente social mediar as relações, criando situações capazes de proporcionar a expressão de experiências de vida e histórias individuais, as quais serão confrontadas pelas vivências dos outros componentes do grupo. As diversas contribuições individuais podem fortalecer a interação grupal indicando novas formas de enfrentar e buscar soluções para os problemas.

Também há no contexto do trabalho em grupo um outro embate, caracterizado pela contradição entre vivência subjetiva (ideologias) e vivência *material concreta* (relações de produção). Um processo dialético que vivencia oposição e negação no grupo, questionamento ou aceitação dos papéis sociais, dominação ou luta pelo poder. Os membros do grupo – e o assistente social – têm sua visão moldada pelas ideologias da *vivência subjetiva*, e moldada também pela dureza das relações de produção/sobrevivência da *vivência objetiva*. A contradição entre subjetividade e objetividade no grupo, mediada pela relação do profissional, determina a formação da consciência grupal.

Temos que considerar, conforme LANE (1984), outro aspecto importante no grupo: o homem é *alienado*. Na medida em que não existe apreensão completa da totalidade, todos os homens são alienados em graus e formas diferentes. O homem que participa das

atividades grupais é diariamente influenciado pelo poder das ideias (ideologias) solidificando uma visão de mundo “embaraçada”: não correspondente à realidade. O assistente social deve estar atento para que o trabalho grupal estimule nos participantes o surgimento de dúvidas – oposição e questionamento – acerca do mundo, permitindo possibilidades de ampliação do conhecimento sobre a realidade social.

A *institucionalização dos grupos* é outro aspecto considerado pela autora. Os grupos ou agrupamentos existem dentro de instituições presentes na sociedade – prefeitura, ONG, fábrica, escola, etc. – e reproduzem condições que asseguram sua *manutenção* ou *transformação*. Apesar de não esvaziar o sentido, grupos criados por instituições trazem imbricados seus valores e possíveis direcionamentos de ações. O assistente social que trabalha nestes grupos precisa preservar a autonomia dos membros do grupo, mantendo a possibilidade de autodeterminação e direcionamento de ações ou mesmo para questionar situações estabelecidas.

ESTÁGIOS DE DESENVOLVIMENTO DO GRUPO

LANE (1991), citando Calderón e De Govia, fala sobre estágios de desenvolvimento do grupo, os quais determinam as suas relações e funcionalidades. O primeiro estágio é o do *Grupo Aglutinado*, onde o líder propõe ações conjuntas e os membros esperam soluções. O segundo estágio é o do *Grupo Possessivo*, quando o líder torna-se coordenador de funções, sendo que tarefas passam a exigir maior participação de todos, interação e conhecimentos mútuos. Na sequência temos o *Grupo Coesivo*, caracterizado por uma tendência de fechamento dificultando a entrada de outros membros, visto existir uma aceitação mútua dos membros que prima pela manutenção da segurança conseguida. Finalmente, o último estágio é o do *Grupo Independente*, marcado pelo acúmulo de experiências que favorecem a autogestão, pela liderança amplamente distribuída e a minimização das relações de dominação, metas alcançadas e o surgimento de novas metas.

Embora a classificação de estágios nos grupos possa ser perigosa, devido ao enquadramento de sequências de evolução que podem não corresponder à realidade, ela tem uma função didática na me-

dida em que orienta para o objetivo de autonomia do grupo. Todo trabalho de liderança exercido pelo assistente social no início de um grupo deve paulatinamente ser compartilhado com os participantes, de forma a propiciar a evolução grupal e efetivar um processo de autogestão independente do profissional.

ASPECTOS IMPORTANTES NO TRABALHO COM GRUPOS

Chica Hatakeyama Guimarães (2004), no texto *O grupo socio-educativo com famílias*, apresenta alguns aspectos práticos que devem ser considerados pelos profissionais que empreendem uma proposta de trabalho com grupos. A seguir comentaremos os conceitos desta autora sobre a identidade grupal, a comunicação, contrato e regras no grupo, sigilo, definição de papéis, liderança.

a) Identidade grupal

Identidade grupal é a solidificação de características que constituem um “rosto” para o grupo. O processo de constituição do grupo começa, muitas vezes, através do chamamento de pessoas individuais que ainda não estão ligadas por uma *identificação* comum. Neste caso a *identidade grupal* é criada durante o processo que passa pela afirmação de conceitos e objetivos comuns, que evidencie uma utilidade direta e transformadora na vida dos membros do grupo.

No desenvolvimento do trabalho do grupo há de se atentar que a formação da *identidade* tem relação direta também com o sentido de pertencimento ao grupo, quando as pessoas sentem que fazem parte do grupo e que sua presença é fundamental. O assistente social pode influenciar na formação da *identidade grupal* na medida em que opera sobre os modos de organização interna – liderança e distribuição do poder – no grupo, mediando a influência exercida pelos seus componentes ou pelas instituições.

b) Comunicação

A *comunicação* – fala e expressões – é um dos principais aspectos componentes da construção da identidade do grupo. Não pode-

mos imaginar um grupo sem comunicação eficaz, ao contrário, é necessário fluidez de opiniões, ideias e valores num conjunto articulado aos objetivos. O assistente social deve contribuir para a efetivação de relacionamento cooperativo, estimulando as falas e ao mesmo tempo observando as expressões fisionômicas dos participantes.

c) Regras e contrato

Todo trabalho de grupo é realizado num campo desconhecido – repleto de diferentes pensamentos, comportamentos, valores, emoções e ações – e que precisa oferecer a segurança necessária para a convivência dos participantes. Desta forma, há necessidade de estabelecer algumas regras que constituirão o *contrato* do grupo. Este *contrato* deve ser construído de forma coletiva e com a participação de todos os componentes, destacando a importância das contribuições individuais para afirmação de *regras* que determinarão as relações e funcionamento do grupo. Podem aparecer no *contrato* questões de ordem prática, como por exemplo, os horários das reuniões, a periodicidade, os direitos e deveres dos participantes, etc. O contrato pode ser escrito e afixado num mural ou registrado em livro-ata, conferindo assim maior importância às regras propostas e acatadas pelos membros do grupo.

d) Sigilo

O *sigilo* sobre os assuntos e situações tratados nas reuniões do grupo é um aspecto muito importante e que deve ser definido com antecedência pelos participantes para estar registrado como compromisso no *contrato*.

O *sigilo* pode ser analisado primeiramente sob o aspecto do profissional que está na posição de mediador ou coordenador do grupo, quando se justifica sob a égide do Código de Ética do assistente social, que estabelece no seu artigo 16: “o *sigilo* protegerá o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.” Desta forma é vedado ao assistente social revelar a intimidade dos usuários, sendo que deve prevalecer também a sua obrigação adicional de propiciar acordos com relação ao sigilo entre os participantes do grupo.

Por outro lado, faz-se necessário o sigilo entre os participantes do grupo na medida em que o fortalecimento dos seus vínculos favorece a emergência de assuntos particulares que serão compartilhados entre todos. A cumplicidade conquistada nestes casos propicia a evolução do grupo e fortalece a sua identidade. Portanto, esta cumplicidade deve ser assegurada e protegida de revelações a terceiros, sobretudo, considerando que a vida privada é tradicionalmente um foco instigante para a curiosidade das pessoas.

e) Definição de papéis

A *definição de papéis* entre os participantes é outro aspecto de relevância para o sucesso do trabalho em grupo. Penso que os papéis não são definidos simplesmente por uma determinação institucional, mas na verdade são incorporados, vividos e depois deixados de acordo com as diversas situações e momentos de evolução do trabalho grupal. Assim, a pessoa que é *coordenadora* em determinado momento poderá não sê-lo em outro, bem como entre os participantes poderá despontar lideranças que assumirão o papel de coordenador.

O *papel de coordenação* – desempenhado pelo assistente social ou por um membro – durante as reuniões do grupo caracteriza-se pela responsabilidade de conduzir todo o processo de aprendizado, mediando as falas e expressões dos participantes rumo ao objetivo previsto para determinado encontro. Existem várias qualidades e comportamentos que devem ser marcantes no *papel de coordenador*, entre as quais destacamos: o respeito à diversidade de pensamento, a atitude de compreensão, abertura para o diálogo, crença nas capacidades dos participantes de aprender na convivência grupal, evitar o paternalismo ou autoritarismo, manter o foco não desviando dos objetivos, promover e incentivar a participação, não se apresentar como portador de todas as soluções dos problemas, incentivar o surgimento de novos líderes, promover a igualdade na aplicação das regras do contrato, criar ambiente favorável ao exercício da cidadania durante as decisões no grupo.

Na *definição de papéis* pode haver também a presença de um *observador* como pessoa auxiliar ao trabalho do coordenador. O *observador* fica com a responsabilidade de atentar precisamente sobre o desenvolvimento da reunião do grupo, percebendo como seus integrantes interagem através dos comportamentos, expressões, omissões. Esta pessoa precisa ter a sensibilidade para notar o “clima”

do grupo, intervindo no momento necessário para ajuda ao trabalho desenvolvido pelo coordenador.

f) Liderança

Quando falamos de definição de papéis implicamos no reconhecimento de que estes papéis têm um peso no estabelecimento da *liderança* no trabalho do grupo. O assistente social que trabalha com grupos, sob a perspectiva do seu projeto ético-político, tem que promover um processo de *liderança democrático*, privilegiando a participação de todos nas tomadas de decisões. O exercício da democracia será percebido pelas pessoas nas pequenas atitudes do cotidiano do grupo, quando devem ter espaço para expressar suas ideias e posteriormente submetê-las a decisão da maioria. Neste caso, a *liderança democrática* tem um papel pedagógico vivencial ao reproduzir no grupo o modelo de organização política do nosso país, viabilizando para as pessoas as vantagens e desvantagens da participação democrática.

Ao contrário desta, o modelo de *liderança autocrática* contribui negativamente, pois decisões tomadas de forma unilateral desconsideram a opinião dos participantes, acentuando a centralização do poder e das decisões em uma pessoa ou pequeno grupo. A *liderança laissez-faire* é outro modelo considerado negativo para o trabalho de grupo, visto que neste caso as decisões são tomadas ao acaso, não são seguidas pelos membros ou muitas vezes nada é decidido.

Como assistentes sociais, precisamos considerar – embora já tenha destacado anteriormente – o modelo de *liderança democrático*, pois não somos líderes permanentes para os grupos que estamos trabalhando. Ao contrário, precisamos manter sempre a possibilidade de alternar a liderança do grupo, cedendo aos seus componentes a possibilidade de tomar as rédeas de condução das decisões na sua comunidade ou instituição.

A atividade grupal

Conforme BARO (1989), o trabalho do grupo é composto de determinadas *atividades ou ações* que se orientam para uma modificação externa (da comunidade ou instituição) e interna (aspirações e necessidades individuais). Intervir na vida das pessoas e da comunidade é uma responsabilidade muito séria, merecendo todo cuidado e

preparo do assistente social com vistas a assegurar resultados satisfatórios. Neste sentido, o profissional deve considerar no planejamento e na realização do trabalho com o grupo algumas recomendações: tenha cuidado ao trabalhar com conteúdos que não são próprios do trabalho social ou que não se relacionam com o projeto; mantenha paciência para controlar as diversas personalidades dos participantes; planeje com cuidado cada encontro com antecedência; sempre considere um foco (objetivo) a ser atingido na reunião; pense que as demandas individuais podem ser transformadas em interesses coletivos; sempre utilize uma ferramenta de registro da evolução do grupo.

Reunião

Percebemos a *reunião* como um instrumento amplamente utilizado pelo assistente social, presente no seu cotidiano de trabalho, tanto na atuação com grupos, como na interação com usuários e comunidades ou nos encontros com outros profissionais. Em cada um destes espaços a reunião assume características que dependem da interação com outros instrumentais e da forma de condução do profissional.

Maria Luiza de Souza nos fala que a “reunião é instrumento coletivo de reflexão sobre as necessidades, preocupações e interesses comunitários, assim como de organização e ação.” (SOUZA, 1991, p. 188).

Compactuamos com a autora, sobretudo destacando a reunião como *instrumento coletivo de reflexão*, sendo esta característica um diferencial que deve marcar o trabalho do assistente social durante suas intervenções junto às pessoas. Promover e intervir em espaços coletivos provocando o pensamento crítico – reflexão – é propriamente uma característica do Serviço Social sintonizado com a modernidade e com um projeto ético-político comprometido com os direitos e ideais da população.

A utilização da *reunião* pelo assistente social – seja no trabalho de grupos ou nos encontros com usuários das políticas públicas – com o caráter de promover reflexão precisa considerar primeiramente que os *objetivos estejam claros* para todos os envolvidos. Reuniões confusas, sem foco e objetivo claro, desmotivam as pessoas, restringindo a eficácia dos resultados e possivelmente esvaziando um próximo encontro.

Conforme SOUZA (1991), há necessidade do assistente social adotar uma *agenda sugestiva* para as reuniões, pensando um meio

de estimular o debate sobre a realidade cotidiana da população. Desta forma, a *tarefa* nunca será o objetivo da reunião, mas constitui-se numa estratégia de desencadeamento do processo de reflexão no grupo. A reunião também tem que acontecer num momento que seja oportuno para os participantes, levando em consideração situações de ordem pessoal ou de organização da comunidade que impedem encontros em determinados locais, dias ou horários.

A mesma autora também recomenda que a reunião seja *conduzida de forma democrática e participativa* deixando espaço para interação de todos os presentes. Finalmente, uma reunião bem organizada e que propiciou um processo de reflexão, tem ao seu final um espectro de ações que demandam *continuidade* noutra reunião.

Na experiência do trabalho comunitário, a reunião deve ter como foco a reflexão e o planejamento de ações concretas, para que não se esvazie. Para isso, é importante que seja observado a escolha dos integrantes, sua representatividade perante a comunidade, valorizando suas ideias, experiências e habilidades pessoais. A partir do *Modelo Colaborativo*, uma experiência de aprendizado de desenvolvimento comunitário em Curitiba – PR, ocorrido de 1999 a 2004, pontuamos abaixo algumas sugestões práticas para identificação de pessoas-chaves que devem ser convidadas para participarem das reuniões:

- a) Perguntar às pessoas que vivem na comunidade a quem se dirigem quando necessitam de ajuda ou conselho;
- b) Identificar quem são os voluntários que trabalham em atividades comunitárias;
- c) Observar quem tem poder e capacidade de mobilização nas reuniões comunitárias;
- d) Frequentar reuniões e observar quem participa e contribui;
- e) Conhecer e aproveitar a rede de relacionamentos sociais existentes na comunidade;
- f) Criar situações nas quais todos tenham a chance de demonstrar diferentes dons de liderança.

Consideramos algumas estratégias, relacionadas abaixo, que podem ser utilizadas para que as reuniões sejam mais eficazes:

- a) Divulgação, fazendo contatos pessoais e informando o propósito da reunião;
- b) Cuidado com a infraestrutura, organizando antecipadamente local, alimentação, transporte, cuidado com as crianças;

- c) Escolher horário mais conveniente para participação das pessoas;
- d) Realizar reunião dinâmica, com boa acolhida, motivando sempre a participação do grupo na organização e depois na avaliação.

Ressaltamos a importância de destacar na reunião também o momento da *avaliação* como sendo um processo de melhoria contínua, que deve provocar mudanças na dinâmica do trabalho para que possa ser bem vista pelo grupo. Em processos onde há encontros contínuos é necessário adotar o retorno do resultado da avaliação para o grupo, pactuando mudanças almejadas como horário, dinâmicas, forma de condução. Também são problematizados aspectos que eram bem vistos por alguns e indesejáveis para outros.

É importante considerar ainda que não é prudente avaliar o que não podemos mudar, como por exemplo, o espaço físico. Em comunidade, muitas vezes, só podemos dispor de uma determinada infraestrutura e se não podemos mudar o espaço, a avaliação da adequação do mesmo cria uma polêmica que não vai poder ser resolvida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciamos neste texto uma pequena síntese acerca da importância do *trabalho com grupos* no Serviço Social, destacando o papel do assistente social como agente mediador e protagonista do processo. Este profissional tem no *trabalho com grupos* a possibilidade de construção do conhecimento, potencializando espaços de reflexão que sensibilizam para a possibilidade de transformação social.

Além disso, somente nas relações sociais o ser humano pode fortalecer vínculos, acessar diferentes perspectivas de vida, trocar informações e projetar-se na experiência do outro. Vemos no trabalho do assistente social uma profissão que aponta para o futuro, que exige pessoas idealistas, democráticas e justas. Esta profissão – que está permanentemente lidando com pessoas alijadas de seus direitos – requer paixão pela justiça social e pelo ser humano, requer acreditar no potencial humano.

Finalizo parafraseando Paulo Freire, que afirma:

Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão. Mas, se dizer a palavra verdadeira, que é trabalho, que é práxis, é transformar o mundo, dizer a palavra não é privilégio de alguns homens, mas direito de todos os homens. (FREIRE, 1987, p.78)

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Naidison Q. Metodologia do trabalho social com famílias. In: ACOSTA, Ana R.; VITALE, M. Amália F. (Orgs.). **Família, Redes, Laços e Políticas Públicas**. 2. ed. S. Paulo: IEE/ PUCSP, Cortez, 2005.

CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/>>. Acesso em: 23 jan. 2010.

GADOTTI, Moacir. **Educação Popular Comunitária**. Notas para um debate. Seminário "Preparacton de la VI Conferência Mundial de ICEA" ICEA-Brasil. São Paulo, 28 de abril a 04 de maio de 1991.

GUIMARÃES, Chica H. O Grupo socioeducativo com famílias. In: **Trabalho com Famílias**, v. 2 - textos de apoio. São Paulo: IEE/PUC-SP, Unicsul, Unisa, SAS/SP.

FREIRE, Paulo. **A pedagogia do Oprimido**. 39. ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**. 25. ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1996.

GUIMARÃES, Chica Hatakeyama. O grupo socioeducativo com famílias. In: WANDERLEY, Mariangela Belfiore; OLIVEIRA, Isaura I. de M. C. e. (Org.). **Trabalho com famílias**. São Paulo: IEE-PUCSP-SP, 2004.

GUIMARÃES, Rosamélia F.; ALMEIDA, Silvana C. Reflexões sobre o trabalho social com famílias. In: ACOSTA, Ana R.; VITALE, M. Amália F. (Orgs.). **Família, Redes, Laços e Políticas Públicas**. 2. ed. S. Paulo, IEE/ PUCSP, Cortez, 2005.

LANE, Silvia T. M.; CODO, Wanderley. **Psicologia Social – O Homem em Movimento**. São Paulo. Brasiliense, 1984.

MILITÃO, Albijenor; MILITÃO, Rose. **S.O.S. Dinâmica de Grupo**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

PMC - Prefeitura Municipal de Curitiba. **Modelo Colaborativo**: experiência e aprendizados de desenvolvimento comunitário em Curitiba. Curitiba, 2004.

REIS, Jose R. T. Família, emoção e ideologia. In: LANE, Silvia T. M.; CODO, Wanderley. **Psicologia Social – O Homem em Movimento**. São Paulo. Brasiliense, 1984.

SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de Comunidade e Participação**. São Paulo, Cortez, 1991.

INSTRUMENTOS DE TRABALHO COM A COLETIVIDADE

**Adriana Accioly Gomes Massa e
Ana Maria Coelho Pereira Mendes**

INSTRUMENTOS DE TRABALHO COM A COLETIVIDADE

Adriana Accioly Gomes Massa¹

Ana Maria Coelho Pereira Mendes²

A proposta deste capítulo é fomentar a discussão acerca da instrumentalidade do Serviço Social concernente ao trabalho com a coletividade. Para tanto, parte-se da perspectiva do profissional de Serviço Social inserido na divisão social do trabalho. O trabalho histórico de mudanças epistemológicas acerca do direcionamento ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo, caracterizado pelo movimento de reconceituação, tem como um dos seus princípios fundamentais o reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes – autonomia, emancipação e plena expansão da justiça social. Desta forma, a discussão acerca da interface entre Estado, democracia, direito e Serviço Social torna-se relevante neste trabalho, pois é o momento da categoria trazer para o debate as discussões acerca da legalidade e seus instrumentos como forma de ampliação da cidadania plena. Esta análise apresenta instrumentos técnicos para operar na ação profissional. Ainda, sob a defesa intransigente dos direitos de dar vez e voz a todos, a prática do assistente social é aqui apresentada através da instrumentalidade que se faz presente no trabalho legal com a coletividade.

As discussões acerca dos instrumentos de trabalho com a coletividade são de grande relevância para o assistente social, visto que seu direcionamento ético-político tem um caráter emancipatório e de ampliação e consolidação da cidadania.

1 Assistente Social do Poder Judiciário do Estado do Paraná, Mestre em Organizações e Desenvolvimento na linha de pesquisa em Gestão Social e Políticas Públicas. Graduada em Serviço Social e Direito. Professora Universitária. adriaccioly@gmail.com. Professora do Centro de Estudos e Projetos em Educação, Cidadania e Desenvolvimento Profissional – CEDEPS.

2 Doutora em Serviço Social - Políticas Públicas e Movimentos Sociais - pela PUCSP, professora da UNIFAE. Curitiba/PR, Brasil. ana.mendes@fae.edu. Professora e Consultora do Centro de Estudos e Projetos em Educação, Cidadania e Desenvolvimento Profissional – CEDEPS.

Além disso, estas discussões acerca do repertório técnico-operativo são fundamentais para implementar os serviços prestados à população, no sentido de publicizar as ações com vistas à competência profissional da categoria.

Ao tratar das formas de participação popular é importante inferi-las na forma de governo democrático, sem o qual essa discussão não seria possível. Além disso, com base em nossa Carta Magna e no projeto ético-político do Serviço Social, os instrumentos de trabalho com a coletividade podem ser caracterizados como legais e técnico-operativos, cuja característica principal evoca a participação social.

As discussões aqui expostas visam contribuir na operacionalização de um trabalho direcionado à emancipação e ao aprofundamento da democracia enquanto socialização da participação política.

Destarte, ao tratar dos instrumentos de trabalho com a coletividade, buscando contribuir com a operacionalização do projeto ético-político e técnico-operativo da categoria, se torna importante contextualizá-los, primeiramente, nas discussões contemporâneas acerca da democracia, do direito, da política e do Estado. Assim sendo, nos primeiros tópicos serão discutidos estes temas, para que, ulteriormente, possam ser apresentados os instrumentos de participação popular, os quais foram divididos, apenas com intuito didático para uma melhor compreensão, entre instrumentos legais e técnico-operativos.

O DIREITO, A DEMOCRACIA E A PARTICIPAÇÃO POPULAR

Ao tratar da participação popular nos processos decisórios da vida coletiva é fundamental entender a construção da democracia, pois sem ela não seria possível um processo participativo.

A democracia pode ser entendida como uma das formas de governo, ou seja, uma das diversas maneiras como o poder político pode ser exercido.

Para Bobbio (2007), o significado descritivo da democracia, com base na tradição dos clássicos, levando em consideração as outras formas de governo, está relacionado à forma de governo em que o poder é exercido pelo povo, distinguindo-se, assim, da aristocracia e da monarquia.

Ao tratar da democracia é fundamental tratar dos direitos dos homens. Pois, conforme Bobbio (2004, p.21), "sem direitos do homem reconhecidos e protegidos, não há democracia; sem democracia, não existem as condições mínimas para a solução pacífica dos conflitos".

Essa correlação entre o direito e a democracia tem como base os princípios da Revolução Francesa e a vinculação entre o direito e o poder político, em que "o controle e a hierarquia foram revestidos até mesmo com uma aura democrática graças à axiomática identificação (ou se preferir, à suprema ficção) da lei como expressão da vontade geral" (GROSSI, 2006, p, 50).

A sociedade é a base do direito e é somente ela, porém há de se perceber a sociedade a partir da sua realidade complexa e articulada, e é nas suas articulações que se deve ser produzido o direito, respeitando as realidades e diversidades locais. Essa percepção do direito para Grossi (2006, p. 11) "não é um esclarecimento banal; ao contrário, ele subtrai o direito da sombra condicionante e mortificante do poder e o restitui ao seio materno da sociedade, que o direito é então chamado a exprimir."

Dessa forma, para Grossi (2006, p. 13), o direito como um ordenamento significa respeitar a complexidade social, e, ainda, em uma dimensão objetiva, produzir um resultado benéfico a todos os indivíduos de uma comunidade organizada. O ordenamento está relacionado ao significado de "superação de posições singulares em seus isolamentos para obter o resultado substancial de ordem, substancial para a própria vida da comunidade."

Nesse sentido a participação popular para o direito, na sua essência, é fundamental para sua sustentabilidade, pois ele não pode descambar do alto, nem se impor de forma coativa, ao contrário, ele "é quase uma pretensão que vem de baixo, é a salvação de uma comunidade que somente com o direito e no direito, somente transformando-se num ordenamento jurídico, pode vencer o seu jogo na história." (GROSSI, 2006, p.13).

Entretanto, o direito emanado pela lógica jurídica contemporânea está muito distante da sociedade, pois é um

(...) direito que aparece como terrificante para o homem comum porque ligado à imagem terrível do juiz e do policial, revela pertencer à própria natureza da sociedade e estar inscrito nas suas estruturas mais secretas. O direito não será nunca uma realidade dócil, já que isso vetaria sua dimensão ordena-

dora, que o torna rigoroso na afirmação de um primado objetivo e coletivo; mas é seguramente co-natural à sociedade, pertence à sua fisiologia e não à sua patologia, ainda que o momento patológico o faça mais vistoso e tangível. (GROSSI, 2006, p. 14)

A patologia à qual Grossi se refere foi construída pela lógica jurídica legalista, que tem seus alicerces na moderna racionalidade, na ciência positivista, e essa construção do jurídico aliada ao poder político é que acabou afastando o direito da própria fisiologia da sociedade, já que os homens não mais se identificam nas leis ou no ordenamento do direito contemporâneo e, portanto, o grande mito dessa lógica jurídica atual está na crença de que a lei é a vontade geral.

Grossi (2006) esclarece que essa característica do jurídico na contemporaneidade foi decorrente de um processo de modernização do político e do jurídico, dimensões que foram sendo racionalizadas. O século XIX é o século da racionalidade moderna, da lógica, do objetivismo.

É assim que justamente no século XIX as dimensões políticas e jurídicas se concretizam no paradigma da modernidade. E é também nesse período que o capitalismo torna-se o modo de produção dominante nos países centrais e que a burguesia aparece como uma classe hegemônica. Dessa forma, é a partir desse período que o paradigma da modernidade fica associado ao desenvolvimento do capitalismo (SANTOS, 2002).

Para Santos (2002), o desenvolvimento do capitalismo na modernidade pode ser dividido em três períodos. O primeiro, que cobre todo o século XIX, pode ser considerado como o capitalismo liberal; o segundo, que começa no final do século XIX, um capitalismo organizado, que atinge seu desenvolvimento máximo no período entre as duas guerras e nas duas primeiras décadas pós-guerra. E, o último, que iniciou nos anos 60 e que ainda prepondera.

No primeiro período do desenvolvimento do capitalismo, o direito foi se tornando cada vez mais estatal e também mais científico, no que concerne à lógica científica da modernidade. E, à medida que o direito foi se politizando, enquanto direito estatal, foi despolitizando o Estado, ou seja, dentro do Estado “o direito tornou-se autônomo, como parte do mesmo processo histórico que, no sistema capitalista, colocou o Estado fora das relações sociais de produção.” (SANTOS, 2002, p. 143).

Porém, essa autonomia do direito dentro do Estado o reduziu para sua especificidade operacional de instrumento da intervenção do Estado.

Entretanto, a divisão entre o direito público e o direito privado estabelece uma distinção entre o direito que vincula o cidadão ao Estado e o direito que está à disposição dos cidadãos, ou seja, das relações sociais de produção, resultando em uma ilusão de que o direito privado não é um direito estatal (SANTOS, 2002).

No segundo período, com um pouco mais de lucidez, após um período de cegueira em busca de uma verdade indubitável e de um direito extremamente estatal, começa-se então, no século XX, a perceber a complexidade da dimensão jurídica e, decursivamente, a crise do Estado Moderno, ora liberal. Dessa crise, surge uma nova fonte jurídica, a Constituição, considerada sua origem emanada do povo constituinte e que, conforme Grossi (2006, p. 60), "é a imagem da sociedade que se auto-ordena com base em determinados valores metajurídicos e do Estado/aparato que é chamada a submeter-se a eles. A Constituição realiza, em outras palavras, o primado da sociedade sobre o Estado."

A modernidade, assim chamada liberal, foi excessivamente estatalista para não nutrir em si uma desconfiança constante por toda a constituição que fosse genuína expressão de um autêntico poder constituinte de matriz popular. Estado impiedosamente elitista, o assim chamado Estado liberal se comprometeu com o controle do social, sabendo que poderia fazê-lo unicamente impedindo um acesso direto das massas no desenho dos princípios ordenadores da sociedade. É para isso que os escassos fermentos populares da revolução burguesa de 1789 são apanhados durante o século XIX e afirma-se uma concepção meramente estatalista de Constituição, enquanto o poder constituinte é apenas exercício da soberania estatal e identifica-se com a legislação do Estado. (GROSSI, 2006, p. 78, 79)

O controle social exige, de fato, o primado da lei, entretanto, o Estado-controlador prevalece-se de uma dimensão penal, que para Grossi (2006, p.28), está estritamente relacionada "a violações particularmente relevantes, a uma patologia grave do organismo sócio-político, e que desemboca, portanto, em atividade repressiva e coativa do aparato de poder".

Assim, apesar da ideia da constituição ser considerada emanada do povo, ela também é lei e uma lei suprema, que carrega as

características da modernidade jurídica, ou seja, de uma dimensão jurídica extremamente legalista. Para Grossi (2006, p. 83), é a partir daí que “nasce um modelo de Estado calcado no protagonismo absoluto da lei e um dominante princípio da legalidade, ou seja, de conformidade à lei de todo ato da administração pública, dos juízes, dos particulares.” Esse modelo foi então chamado de Estado de Direito.

Entretanto, para Zolo (2007), o Estado de Direito envolve o poder político do Estado, o direito por meio de suas normas e regras e os indivíduos, com suas necessidades sociais e questiona o resultado da conexão entre o Estado e o Direito para os indivíduos. Ainda, para o autor, o Estado de Direito é um meio de fortalecimento da posição dos sujeitos, por meio de direitos. Porém, para Bobbio (2007, p.15), “o Estado, ou qualquer outra sociedade organizada onde existe uma esfera pública, não importa de total ou parcial, é caracterizado por relações de subordinação entre governantes e governados.”

Assim, conforme Grossi (2006, p. 79), o Estado de Direito, bem como concepções estatistas de Constituições, apesar do reconhecimento dos direitos de liberdade dos cidadãos, essa liberdade é autolimitada pelo exercício soberano do Estado, “sendo as liberdades nessa ótica não mais um complexo de valores pré-estatais individuado por um poder constituinte, mas sim o resultado de uma correta aplicação das leis do Estado”.

Assim, a lógica jurídica contemporânea desenvolve-se, sob forte influência da modernidade, a partir de uma lógica rigidamente legalista, pois para que haja o efetivo controle, “a lei deverá ser geral e rígida, mas também clara e certa; e será escrita em um texto onde todo cidadão possa lê-la; e se poderá decretar (como de fato se decreta) que a ignorância de seus ditames não impede a obrigatoriedade de seu cumprimento”. (GROSSI, 2006, p. 30).

DEMOCRACIA E SOCIEDADE

Para ser plural, a democracia tem que incluir diversos atores sociais, ou seja, diversas formas de vida existentes na sociedade contemporânea, cabendo assim ressaltar o importante papel dos movimentos sociais. “Os movimentos sociais estariam inseridos em movimentos pela ampliação do político, pela transformação de prá-

ticas dominantes, pelo aumento da cidadania e pela inserção política de atores sociais excluídos.” (SANTOS, 2005, p. 53).

E, ao inserir esses atores sociais na dimensão política instaurou-se uma disputa pelo significado da democracia e de uma nova gramática social. Essas discussões concernentes a democracia, que iniciou nos anos 70 na Europa e 80 na América Latina, recolocou em debate a democracia.

Segundo Santos (2005), esse debate consistiu, principalmente, em três questões:

a) na discussão democrática sobre a relação entre procedimento e participação social decorrente, especialmente, da representatividade dos movimentos sociais na América Latina, que elucidou

(...) o problema da constituição de uma gramática social capaz de mudar as relações de gênero, de raça, de etnia e o privatismo na apropriação de recursos públicos colocou na ordem do dia o problema da necessidade de uma nova gramática social e uma forma de relação entre Estado e sociedade. Essa gramática implicou na introdução do experimentalismo na própria esfera do Estado, transformando o Estado em um novíssimo movimento social. (SANTOS, 2005, p. 54)

b) o aumento da participação social tornou necessário repensar e adequar a forma de solução não participativa e burocrática na dimensão local. Essa readequação estaria relacionada à capacidade dos atores sociais de transferir as práticas e informações da dimensão social para a dimensão administrativa. Santos (2005) compreende nessas inovações institucionais a instauração de um novo *eidos*, ou seja, uma nova determinação política baseada na criatividade dos atores sociais.

c) o problema da relação entre a representação e a diversidade de sociocultural. A ampliação do processo participativo na dimensão política gera um aumento da diversidade étnica e cultural dos atores sociais e dos interesses envolvidos no arranjo político, acarretando o enfraquecimento da representatividade, pois

os grupos mais vulneráveis socialmente, os setores sociais menos favorecidos e as etnias minoritárias não conseguem que seus interesses sejam representados no sistema político com a mesma facilidade dos setores majoritários ou economicamente mais prósperos. (SANTOS, 2005, p. 54)

Destarte, é a partir da articulação entre a democracia representativa e a democracia participativa que Santos (2005) propõe a reinvenção da emancipação social, partindo de uma reinvenção da democracia participativa, com concepções e práticas democráticas contra-hegemônicas, apresentando três teses para o fortalecimento dessa nova democracia participativa. A primeira tese consiste no fortalecimento da demodiversidade, ou seja, várias formas de democracia. A segunda tese implica no fortalecimento da articulação contra-hegemônica entre o local e o global, em que os processos democráticos contra-hegemônicos locais possam ter reconhecimento global. E a terceira e última tese refere-se à ampliação do experimentalismo democrático, pois a partir da abertura para novas experiências, as novas gramáticas sociais vão sendo construídas.

Nessa perspectiva proposta por Santos, de uma democracia contra-hegemônica e participativa, parece que democracia só será alcançada praticando democracia, não sendo possível ser conquistada a partir da autocracia ou mesmo utilizada como instrumento de legitimação da autocracia, pois ela deve ser uma alternativa presente, e não um belo projeto utópico de futuro.

Um conceito mais amplo ou mais “forte” de democracia foi extraído dos escritos políticos de John Dewey e editado, recentemente, por Augusto de Franco, e consiste em

(...) uma vacina contra as iniciativas de autocratizar a democracia, tanto aqueles claramente ditatoriais ou protoditatoriais, quanto as que pretendem usar a democracia contra a democracia, parasitando-a para – substantiva e objetivamente – restringi-la no presente em nome de um reino de liberdade para todos a ser conquistado no futuro. (FRANCO, 2008, p. 13).

A democracia, denominada por Dewey como democracia radical ou democracia “forte”, não significa somente os fins,

(...) significa também uma ênfase precípua nos meios pelos quais esses fins devem ser cumpridos. Os meios aos quais ela se dedica são as atividades voluntárias dos indivíduos ao invés da coerção; são assentimento e consentimento ao invés de violência; são a força da organização inteligente versus aquela da organização imposta de fora e de cima. O princípio fundamental da democracia é que os fins de liberdade e individualidade para todos apenas podem ser obtidos por meios que estejam de acordo com esses objetivos. (FRANCO, 2008, p. 14).

Para Franco (2008), o hodierno momento político, principalmente na América Latina, caracterizado pelo fenômeno do populismo, é uma perversão política e uma ameaça séria à democracia, principalmente por aquela democracia denominada por Dewey como radical, ou seja, uma democracia que cria raízes para a autocracia.

O enfraquecimento na articulação das redes sociais no seio da sociedade civil resulta em uma pequena ou mesmo inexistente participação política.

Cabe elucidar que a democracia construída no século XX ficou restrita à forma hegemônica, e, segundo Santos (2005), houve duas formas hegemônicas presentes nesse século, a primeira teria sido o abandono da mobilização social e da ação coletiva na construção da democracia, no período entre guerras; e a segunda é a que propunha uma solução elitista para a democracia, com a supervalorização do papel dos mecanismos de representação, sem que estes precisassem estar combinados com a participação popular, podendo ser hegemônica. Essa democracia representativa elitista, oriunda das sociedades do hemisfério norte, propõe estender-se ao resto do mundo, em um modelo de democracia liberal-representativa, ignorando as experiências e discussões acerca da democracia dos países do Sul.

A necessidade de uma democracia radical ou uma democracia “forte” ainda não é bem compreendida, especialmente pelos liberais, pois ainda creem que

(...) basta se posicionar (e ainda por cima timidamente) na defesa das regras formais do sistema representativo, com suas instituições e procedimentos limitados ao voto secreto, às eleições periódicas, à alternância de poder, aos direitos civis e a liberdade de organização política e, enfim, ao chamado Estado de Direito e ao império da lei. (FRANCO, 2008, 15)

A ideia de democracia é muito mais ampla do que restringi-la ao Estado e as instituições governamentais são apenas um mecanismo para atuação das medidas políticas. Não há como construir a democracia em um Estado não democrata, mas também não há como dizer que o Estado é a democracia. “Assim, só é possível democratizar (mais, e cada vez mais) a democracia enquanto existir essa (reconhecidamente imperfeita e insuficiente) democracia formal, com suas instituições e procedimento limitados.” (FRANCO, 2008, p. 17).

Em suma, não se pode usar métodos autocráticos para atingir fins democráticos e é contra essa falsa alternativa – do ponto de vista da democracia – que Dewey se insurgia. É mais ou menos como se preparar para a guerra para atingir a paz: parece óbvio que se alguém se prepara a guerra terá mais chance de praticar a guerra, na medida em que se organiza para tal; da mesma forma, se alguém se organiza autocraticamente estará ‘produzindo’ autocracia, ou seja, menos-democracia. (FRANCO, 2008, p. 17)

Portanto, a construção de uma democracia radical está atrelada à participação voluntária e prática cooperativa, e, ainda,

(...) não é um ensinar, mas um deixar aprender. É uma aposta de que os seres humanos comuns podem, sim, aprender a se conduzir – mesmo que não possuam nenhuma ciência ou técnica específica – quando imersos em ambientes que favoreçam ao exercício coletivo dessa educação democrática. Ora, esses ambientes são os ambientes comunitários, constituídos pela prática cooperativa das pessoas que se conectam uma as outras e atuam coletivamente em prol de direitos comuns. (FRANCO, 2008, p. 18)

A concepção radical de democracia cooperativa pode exercer influência no sistema político, uma influência de fora para dentro e de baixo para cima, que tem a capacidade de mudar a estrutura e o funcionamento dos regimes democráticos formais.

Entretanto, só é possível a partir da dimensão local e em regimes políticos que não restrinjam a experimentação inovadora, pois, para Dewey, segundo Franco (2008, p.20), “a democracia (como idéia, na sua acepção “forte”) é local, no sentido de que a democracia é um projeto comunitário”, e, ainda,

(...) a democracia há de começar em casa, e sua casa é a comunidade vicinal. A formação democrática da vontade política não pode se dar apenas por meio da afirmação da liberdade do indivíduo perante o Estado, mas envolve um processo social. A atividade política dos cidadãos não pode se restringir ao controle regular sobre o aparato estatal (com o fito de assegurar que o Estado garanta as liberdades individuais).

Nesse sentido, o indivíduo só vai conseguir atingir a liberdade quando estiver atuando comunitariamente para resolver um problema, ou seja, o grau de autonomia depende da capacidade de asso-

ciar-se ao outro, explicitando, dessa forma, a conexão entre democracia, cooperação e liberdade.

Esse exercício democrático, no sentido “forte”, necessita de um espaço aberto para que a sociedade possa tentar, experimentalmente, resolver seus problemas, se organizar e estruturar socialmente, e esse espaço que possibilita a descoberta do elo existente entre a democracia e o desenvolvimento, no conceito deweyano, é chamado de esfera pública.

A partir da democracia “forte”, podemos vislumbrar uma nova democracia, o que nos leva a acreditar que não estamos fadados a viver eternamente esse modelo de democracia representativa. Para essa nova democracia é essencial, conforme Franco (2007, p. 13), “a aceitação da legitimidade do outro, a liberdade e a valorização da opinião e o exercício da conversação no espaço público.”

Segundo Franco (2008), em um esforço para buscar uma nova concepção de público, Dewey acabou desembocando no comunitário, longe de uma visão particularmente hodierna, centrada na legitimação ou na negação dos sistemas representativos monopolizados pelo Estado, da grande comunidade, mas de uma pequena comunidade mesmo, em termos socioterritoriais e não necessariamente geográfico-populacionais, mas a comunidade local. Assim,

(...) o desenvolvimento e o fortalecimento da compreensão e do juízo pessoais mediante uma riqueza intelectual acumulada e transmitida na comunidade só se pode conseguir no seio das relações pessoais da comunidade local. É por isso que ele afirma que não existe limite à livre expansão dos dotes intelectuais pessoais que podem fluir a inteligência social quando essa circula de boca a boca na comunicação da comunidade local.

Sim, Dewey percebeu que toda a democracia é local, no sentido de que a democracia é um projeto comunitário. Ele não tinha, como é óbvio, as palavras atuais para descrever o que pensava, mas farejou conceitos – como se ouvisse ecos do futuro – de uma rede comunitária e de rede social distribuída, antevendo talvez os processos de disseminação “viral” que só podem se efetivar pelos meios próprios de redes P2P (peer-to-peer). (FRANCO, 2008, p. 23)

A democracia “forte” só se aplica em comunidades, em pequenas comunidades, não podendo ser aplicada em países ou Estados, mas é a partir desse micro processo democrático que se democratiza cada vez mais a macro democracia.

FORMAS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR E O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL

Um grande destaque no movimento de reconceituação do Serviço Social ³ se refere ao direcionamento do trabalho do assistente social visando atender aos interesses da população subalterna, ora majoritária.

Porém, como atender aos interesses da população a partir de um processo participativo, ou seja, “dar voz” política a essa parcela da população? A tarefa não é tão simples, mas podemos caracterizar as formas de participação popular, para o Serviço Social, de duas maneiras: instrumentos legais e instrumentos técnico-operativos de participação.

Com relação aos instrumentos legais de participação, apesar de vivermos em um Estado Democrático de Direito, o qual nos garante direitos políticos⁴ por meio de sua Carta Magna, são várias as barreiras, no Brasil, que dificultam o exercício da cidadania. Uma destas barreiras é a dimensão cultural, já que temos na nossa história um período muito maior de ditadura do que de democracia. Assim, a democracia é ainda muito incipiente e em fase de aperfeiçoamento.

Ora, apesar do artigo 14 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 dispor que “a soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com valor igual para todos, e, nos termos da lei, mediante I- plebiscito; II- referendo e III- iniciativa popular”, percebemos que na prática política esse direito ainda ocorre timidamente.

Cabe elucidar os ensinamentos de Grossi (2006), que concebe o verdadeiro direito como aquele que está relacionado a uma pretensão que vem de baixo e não que descamba do alto, de forma impositiva e coativa. Assim, reforça a importância da participação popular para o direito.

Destarte, não basta estar consignado em leis, os direitos exigem muito mais de que sua identificação *pro forma*, pois a sua verdadeira efetividade é uma questão política.

3 Período de transição de vertentes teórico-metodológicas de cunhos conservadores para uma vertente crítica – consciente de sua inserção em uma sociedade de classes.

4 Capítulo IV da Constituição Federal.

Conforme Couto (2008, p.54), "ao serem aprisionados pelo sistema jurídico formal, só resta aos direitos o seu submetimento aos ditames econômicos." Ou seja, o papel da juridificação dos direitos acaba reforçando o papel de controle do Estado, de proteger a hegemonia do capital.

E, finalmente, conforme ressalta Lessa (2007), não devemos nos iludir, pois o Estado "Político" é o terreno mais fértil para a destruição dos direitos democráticos. Assim, cabe ao assistente social e a outros profissionais investirem na emancipação política e humana, especialmente, a humana, pois precisamos pensar

(...) com amplos horizontes históricos, e não nos enredarmos no labirinto do imediatamente dado. Recuperar a contraposição entre a emancipação política e a humana, tal como proposta por Marx, em 1843, significa, hoje, recuperar a perspectiva histórica do esgotamento da emancipação política e, por isso, da urgência e da necessidade históricas da emancipação humana. Significa colocar em primeiro plano a questão da transição para além do capital como a única resposta historicamente viável para a democrática destruição dos direitos democráticos a que estamos assistindo. (LESSA, 2007, ap.55)

Com base no conceito deweyano de democracia "forte", com os instrumentos previstos na legislação⁵ e assumindo o compromisso de colocar em prática o projeto ético-político do Serviço Social, podemos contribuir com a consolidação e ampliação da cidadania e com a construção de um projeto social radicalmente democrático⁶, por meio de instrumentos que serão, posteriormente, apresentados como instrumentos legais e instrumentos técnicos de participação.

Existem algumas formas de participação política envolvendo o Estado Democrático de Direito, como audiências públicas, plebiscito e referendos, fundamentais para a legitimidade deste sistema político. E, ainda, cabe ressaltar que na Carta Constitucional de 1988, ficou consignada a participação da sociedade nas ações do poder público. Porém, para entendê-la melhor é importante distinguir legitimidade de legalidade. A participação da sociedade na dimensão política está relacionada à legitimidade deste poder. Conforme Dal Bosco (2002), a legitimidade é percebida como um referencial político, ou seja, um

5 Ainda incipientes na prática.

6 O termo "radicalmente" aqui expresso está no sentido de criar raízes, ou seja, construir uma base sólida

dos três referenciais éticos do poder, juntamente com a licitude e a legalidade, sendo a primeira um referencial moral e a segunda, jurídico.

Desta forma, segundo Dal Bosco (2002), a legitimidade, base do poder político, pode ser caracterizada pelos interesses coletivos, ou seja, aquilo que a sociedade almeja do poder. Entretanto, salienta que nos países onde é vasta a desigualdade social é muito difícil se estabelecer a legitimidade.

INSTRUMENTOS LEGAIS DE PARTICIPAÇÃO

A Constituição de 1988 estabeleceu uma estrutura jurídica que permitiu a consolidação do regime democrático no Brasil. Assim, estabeleceu também uma série de direitos sociais, resultantes de um longo e conflituoso processo de mobilizações sociais e políticas, marcados, especialmente, nos anos 70 e 80.

Esse processo tinha por objetivo a ampliação do envolvimento dos atores sociais nos processos decisórios da vida política e por em prática as políticas sociais, tão reivindicadas, expressas nos movimentos sociais, como forma de resposta às demandas concernentes a descentralização e democratização do Estado brasileiro.

A participação direta dos sujeitos coletivos ainda tem dificuldades em ser operacionalizada em função da condição histórica de isolamento político da cultura nacional. O brasileiro não tem cultura de organização coletiva, de reivindicação de direitos e de articulação entre categorias e classes sociais.

Os mecanismos do trabalho coletivo, quando conscientes e criticamente utilizados, mostram-se importantes instrumentos de participação e controle dos cidadãos do Poder Público. O Serviço Social pode e deve organizar a participação popular por meio destas ferramentas que são instrumentos legítimos do princípio democrático.

Este princípio da participação popular no processo decisório da Administração Pública é assegurado na Constituição da República do Brasil de 1988 ⁷. Tal participação popular é viabilizada de várias formas, desde a presença de ouvidores nos órgãos públicos, a imple-

⁷ Consignado nos artigos 10, 187, 194, 194, VII, 198, III, 204, II, 206, VI e 216, §1º, e seus instrumentos de controle, entre outros, como pontificado no art. 5º, XXXIII, LXXI e LXXIII, e no art. 74, §2º.

mentação de "disque-denúncia", a organização de audiências públicas e consultas públicas.

A consulta pública de interesse da Administração Pública arregimenta a opinião pública por meio de manifestação firmada em peças formais escritas, que devem ser juntadas ao processo administrativo em tela.

A Lei nº 9.784/1999, no artigo 33, faculta aos órgãos e entidades administrativas, nas matérias relevantes, a adoção de outros meios de participação popular, a exemplo de reuniões, convocações e troca de correspondências, além da consulta e audiência públicas. Ela tem o objetivo de franquear as formas necessárias e suficientes de participação pública, reprimindo assim o autoritarismo e viabilizando o exercício da cidadania.

A Constituição de 1988 postula o referendo, plebiscito e iniciativa popular (art. 14) como mecanismos de democracia semidireta⁸. Juntamente com a audiência pública, estas figuras se situam no campo da participação política e formam o binômio representação-participação. É o princípio democrático constitucional que "todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos, ou diretamente, nos termos da Constituição⁹".

Audiências públicas, plebiscito, referendos e iniciativas populares têm dinâmicas próprias, e seus resultados são eficientes para a gestão social do processo decisório. A organização, operacionalização e coordenação destes instrumentos requer planejamento com estratégias bem definidas, que garanta o direito de se fazer presente neste processo decisório.

Todas têm o mesmo princípio, que é o de decidir se uma situação vai ser aceita ou refutada, se uma proposta é melhor que outra proposta diferente, para levantar e encaminhar prioridades de uma coletividade, para reivindicações populares, entre outras possibilidades. Quer dizer, tais ferramentas prestam-se tanto à participação, quanto ao controle popular da atividade da Administração Pública, como previsto na Carta Magna. São estas ações que devem legitimar o Estado Democrático de Direito.

8 Fornecem os meios para ampliar a participação popular, nos quais o Estado atua sob a vigilância da coletividade.

9 Artigo 1º, parágrafo único da Constituição Federal.

1 - Audiência Pública

Audiência pública é um instrumento de gestão utilizado pela autoridade pública competente que lhe possibilita uma decisão política ou legal administrativa, de forma legal e transparente.

Ressalta-se que a realização de audiências públicas está intimamente ligada às práticas democráticas, ou seja, àquelas concernentes ao processo participativo.

O requisito que condiciona a realização da audiência pública é o reconhecimento pela autoridade pública ou privada da relevância da questão. Consideram-se relevantes todos os assuntos de **interesse coletivo** de reconhecida importância.

A legislação brasileira pontifica a convocação de audiência pública para realização da função administrativa. Todo processo administrativo pode ser instruído nestas audiências, convocadas por qualquer um dos Poderes da União. A previsão desta convocação ocorre nos casos específicos que tratam sobre meio ambiente, licitações e contratos administrativos, concessão e permissão de serviços públicos, serviços de telecomunicações e agências reguladoras.

Destarte, o objetivo de uma audiência pública é consultar o público em geral para receber sugestões que auxiliem a tomada de decisão e a implementação de medidas. Como instrumento de participação com vistas à legitimação administrativa, ela é aberta a indivíduos e a grupos sociais determinados, que trocam informações diretamente com o administrador público. A lei disciplina a sua realização como espaço de debate onde se exerce o direito de expor tendências, preferências e opções. O objetivo do debate é conduzir a Administração Pública a uma decisão de maior aceitação conceitual.

A audiência pública tem como traço principal a **oralidade** utilizada no debate efetivo sobre matéria relevante. A realização de uma audiência pública deve ocorrer sempre que estiver em jogo um direito coletivo. Como o Ministério Público tem missão institucional de acolher manifestações dos cidadãos e garantir direitos, ele deve recorrer à audiência pública para subsidiar o processo legislativo e para o processo judicial nas ações de controle concentrados na constitucionalidade das normas.

Para Agustín Gordillo (2006), a audiência pública tem dupla natureza pública: uma que representa a publicidade e transparência próprias deste mecanismo, pois pontuam a oralidade, imediação, assistência, registros e publicações dos atos. Outra natureza pública

se dá pela própria participação processual e a abertura a todos os segmentos sociais. E justamente por causa disso, o que a qualifica é a participação oral e efetiva do público em todo o procedimento ordenado, como parte integrante e interessada, no sentido jurídico, e não apenas como espectador.

Para a efetiva participação alguns procedimentos mínimos são recomendados por Gordillo (2006), desde cuidados com regras exageradas, até o estabelecimento prévio do roteiro da audiência pelos dirigentes. Esta pauta deve organizar e ordenar o cronograma de assuntos e pessoas responsáveis, assim como o tempo de réplicas, apartes, as providências de divulgação ao maior número de público da convocação. Uma pré-audiência deve ser organizada para a ordenação ou simplificação da pauta, antecipando informações ou aproximações com vistas a um acordo de partes, sem afetar o interesse público, considerando-se o princípio da economia processual com instrução mediante depoimentos e interrogatórios dos interessados e testemunhas, recebimento de documentos, laudos periciais, etc., documentação dos atos devidamente registrada por gravação em áudio e vídeo, lavratura da ata da audiência e recebimento e registro de alegações orais.

2. *Plebiscito*

A espécie de participação popular denominada plebiscito surge na antiga Roma, na qual ocorre a inscrição legal da plebe para votar sobre determinado assunto se convocada pelo tribuno. Originariamente é, pois, uma consulta antecipada à opinião popular. Portanto, o plebiscito tem ligação íntima com práticas democráticas, já que ele é uma consulta popular (ou enquête). No processo de consulta do Estado ao cidadão, o Estado torna o cidadão agente de decisão, considerando-o ativo e parceiro da administração pública. Neste processo, o cidadão não é mais considerado passivo.

O plebiscito impulsiona a atividade interna constitucional, pois ele promove adesão ou rejeição a uma proposta administrativa do Estado, mediante a consulta popular.

3. *Referendos*

Diferente do plebiscito que é anterior à lei, o referendo é convocado para ratificar leis já aprovadas pelo Legislativo.

É a consulta popular para viabilizar emendas constitucionais, sancionar leis ordinárias que estejam em conflito com interesses públicos nacionais. Conforme o § 2º do artigo 2º da Lei nº 9.709, de 18 de novembro de 1998, que regulamenta a execução do disposto nos incisos I, II e III do art. 14 da Constituição Federal, o referendo “é convocado com posterioridade a ato legislativo ou administrativo, cumprindo ao povo a respectiva ratificação ou rejeição”.

O referendo é uma forma clássica e tradicional de exercício direto de poder. Para Azambuja (1988, p. 228), o referendo “é o que mais aproxima o Governo da democracia pura, mas também é o mais complexo, tanto por sua intimidade com outros instrumentos, como o plebiscito e o veto popular, como pelas diferentes classificações que abriga”.

Já Bonavides (2003, p. 282) afirma que “com o referendium, o povo adquire o poder de sancionar leis”. Ao Legislativo cabe apenas elaborar a lei, pois, com este sistema é a população que a torna juridicamente perfeita e obrigatória, depois de sua aprovação por sufrágio.

4. Iniciativas populares

Ao tratar das iniciativas populares cabe elucidar que no Brasil esse tema é muito recente, tendo em vista que a participação do povo como ator no teatro político brasileiro é incipiente.

O período pós-ditadura e que antecede a Constituição de 1988 foi marcado por vários movimentos sociais que contribuíram para a construção da nossa Carta Magna, considerada uma constituição cidadã, pois expressa as conquistas sociais. Assim, a Constituição pode ser considerada uma conquista popular.

Na Carta Federal ficou estabelecido o instituto das iniciativas populares nas três esferas de governo: estadual; federal; municipal. Para os Estados, a Constituição (art. 27, § 4º) exige lei ordinária para regular a iniciativa popular. Alguns Estados já regulamentaram a iniciativa. Por exemplo, a Constituição paulista prevê a possibilidade de sua alteração mediante proposta de cidadãos, através de iniciativa popular assinada por, no mínimo, um por cento dos eleitores do Estado. Na Bahia (art. 31), a Carta local ampliou a possibilidade de participação social, já que a iniciativa popular pode fazer proposição de emendas à Constituição estadual e a projetos de lei.

O primeiro Projeto de Lei de iniciativa popular chegou ao Congresso Nacional em 1991. Trata-se de um texto criando o Fundo Na-

cional de Habitação, porém tramitou como um projeto de iniciativa parlamentar e levou mais de treze anos para ser aprovado.

A participação popular tem processo complexo de efetivação, pois engloba redação do texto para uma moção, projeto de lei ou emenda constitucional, a coleta de assinaturas, o controle de constitucionalidade e a aprovação da matéria. O desempenho deste processo é variado como consequência da materialidade de determinantes que incidem sobre ele, tais como questões culturais e nível de democratização da informação (cf. BENEVIDES, 1996.).

A autorização brasileira para apresentação à Câmara dos Deputados de projeto de iniciativa popular não alcança matéria constitucional, apenas legislação ordinária e complementar.

Luciana Botelho Pacheco e Paula Ramos Mendes (1998, p. 145-146) consideram o processo todo como um amontoado de rubricas que “deve passar, internamente, após ordenação por Município, Estado, Território e Distrito Federal, pelo crivo da conferência, uma a uma, com legibilidade e registro de identificadores eleitorais confirmados”. Dado tamanha exigência é difícil apresentar projetos de lei de iniciativa popular, porém possível.

Já os municípios e a União diferem da instância estadual. Todo o processo da iniciativa popular não está subordinado à norma regulamentadora, pois para municípios e União as limitações formais e materiais já estão especificadas na regulamentação. Para os municípios, a regulamentação diz que os populares podem apresentar proposições às Câmaras de Vereadores sobre assuntos locais, acompanhadas das assinaturas de cinco por cento dos eleitores.

A exigência do processo da iniciativa popular no âmbito da União traz no artigo autorizador os requisitos necessários quanto ao texto do dispositivo de iniciativa, e uma extenuante obrigação formal para sua consecução: a assinatura de um por cento do eleitorado nacional, de pelo menos cinco Estados, relativos a três décimos de eleitores em cada um deles.

Passados pouco mais de 20 anos da promulgação da Carta, esse mecanismo se transformou em um “instituto decorativo”, posto que limitado, porque apenas uma proposição oriunda da Comissão de Justiça e Paz a Confederação Nacional dos Bispos Brasileiros, referente ao apenamento para compra de votos, foi aprovada.

A estratégia encontrada para sumariar o ritual, mesmo com agente direto diferente, foi não requerer assinaturas de um número

volumoso de cidadãos, caso da iniciativa popular constitucional. Foi criada, tanto na Câmara Federal, inicialmente, como no Senado Federal, a denominada Comissão Permanente de Legislação Participativa (CLP), que autoriza entidades da sociedade civil organizada a apresentarem ao Legislativo proposições de lei.

Esta é uma possibilidade concreta em que o princípio da soberania popular ao estabelecer mecanismos de participação popular, como a Iniciativa Popular Legislativa, torna possível facilitar o processo através da Comissão Permanente de Legislação Participativa – CLP, pois oportuniza que associações e órgãos de classe, sindicatos e entidades da sociedade civil apresentem sugestões de iniciativa legislativa.

A CLP avançou, sobremaneira, em relação à iniciativa popular constitucional, em amplitude, oportunidade e flexibilidade processual para apresentação de proposições ao Congresso Nacional (leis ordinárias, complementares e até emendas à lei orçamentária anual).

Toda sugestão legislativa poderá ser apresentada diretamente à CLP por associações e órgãos de classe, sindicatos, organizações não governamentais, outras entidades organizadas da sociedade civil, órgãos oficiais que disponham em seus conselhos paridade de representação entre civis e servidores. A exigência, nestes casos, é a apresentação de documentos que confirmem a atuação e o registro da entidade.

Entretanto, diferentemente do que ocorria até há pouco tempo, as iniciativas populares não se encontram mais à margem, apesar de todas as dificuldades encontradas no caminho legal, mas caminham atualmente na convergência de fatos e análises que avançam na direção dos movimentos sociais, campo legítimo de atuação do Serviço Social.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS PARA PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA

No que concerne aos instrumentos técnico-operativos para a participação democrática, de relevância para a prática do Serviço Social, podemos destacar alguns: palestras, dinâmicas grupais, seminário, simpósio, mesa-redonda, painel, fórum e outros.

Cada instrumento dispõe de técnicas e objetivos específicos. Aqui, o que nos interessa é a utilização destes instrumentos como forma de promover a participação.

Esses instrumentos grupais disponíveis para a prática do Serviço Social requerem uma finalidade e uma vinculação com a demanda dos usuários. No que se refere à sua finalidade, deve estar vinculada ao projeto ético-político profissional.

1. Palestras

A palestra tem um caráter informativo acerca de determinado assunto que esteja sendo requerido, mesmo que implicitamente, pela população atendida. A palestra tem um tema específico para ouvintes que já tem conhecimento prévio sobre o assunto e buscam saber mais informações. O palestrante deve ser especialista¹⁰ no assunto apresentado.

Por exemplo, em uma comunidade o assistente social se depara com vários casos de violência doméstica e familiar. Assim, é a partir dessa demanda que o assistente social pode promover uma palestra tratando tanto dos aspectos legais concernentes a essa temática, como teóricos. A palestra não precisa, necessariamente, ser proferida pelo assistente social, ele pode convidar um profissional com notoriedade no assunto para apresentar o tema à comunidade.

Além da destinação da palestra aos demandantes dos serviços prestados pelo assistente social, pode ser também organizada uma palestra para os próprios profissionais, no sentido de ampliar o conhecimento acerca de certa temática.

Alguns elementos são essenciais para a organização de uma palestra, como ser um tema pertinente aos convidados, ter um espaço físico adequado, recursos audiovisuais que facilitem a comunicação (verbal e não verbal) e, especialmente, uma linguagem apropriada ao público-alvo desta palestra.

Ainda no que se refere à organização de uma palestra, é importante ter um tempo de duração já definido, além do dia e local. A divulgação é também essencial e deve ser planejada no sentido de atingir o público-alvo, com organização do tempo e locais para divulgação.

No que concerne à metodologia, a palestra pode ser apenas expositiva, mas como estamos tratando de instrumentos que possibilitem a participação, é fundamental que esse instrumento seja

¹⁰ Especialista no sentido de obter um notório conhecimento teórico-prático acerca de determinado assunto.

realizado de forma expositivo-dialogada, ou seja, que possibilite a comunicação entre palestrante e público, pois neste caso é a partir das discussões que o conhecimento vai sendo construído, de forma a integrar o conhecimento empírico e científico. Entretanto, na palestra a abertura para o diálogo entre palestrante e público se dá no final da exposição do tema, pois quando há o diálogo simultâneo à apresentação do tema, denomina-se colóquio.

2. Dinâmicas Grupais

Assim como na palestra, **as dinâmicas de grupo** também requerem uma finalidade e especificação do público-alvo. Entretanto, as dinâmicas de grupo podem estar presentes em vários instrumentos, como por exemplo, em uma palestra.

Para utilização de uma dinâmica de grupo é fundamental ter claro a finalidade a que ela se destina, não apenas aplicá-la para chamar a atenção do grupo ou distraí-lo. Além disso, é importante, ainda que não seja um requisito, o profissional promovedor de uma dinâmica de grupo já ter participado dessa atividade, pois passa a compreender como se sentem os participantes e se o resultado esperado é realmente efetivado com a dinâmica. Vamos prosseguir com dois exemplos de dinâmica de grupo, cujas finalidades são distintas.

O primeiro exemplo trabalha com uma análise de uma determinada comunidade cuja característica é fortemente individualista¹¹ entre seus membros, entretanto há uma demanda iminente de fortalecimento dessa comunidade para garantia de seus direitos. Muitas vezes a comunidade quer se fortalecer, mas não consegue perceber o individualismo e a fragmentação nas ações de suas lideranças comunitárias. Assim, o profissional de Serviço Social pode realizar uma dinâmica cujo objetivo é fazer os participantes perceberem que estão enfronhados em uma cultura individualista e hedonista. Um exemplo de uma dinâmica de grupo cuja finalidade é a reflexão sobre esse comportamento individualista é a dinâmica das bexigas. O profissional entrega a cada participante uma bexiga vazia e pede para que cada um encha sua bexiga. Após enchidas todas as bexigas, o profissional dá a seguinte consigna: "ganha a brincadeira aquele que no término da dinâmica estiver com a bexiga cheia. Um, dois, três...come-

11 Característica hodierna comum nas comunidades, especialmente, nos grandes centros urbanos, resultante do sistema capitalista e cultura hedonista.

çou.” E não fala mais nada, mesmo que o grupo pergunte. É comum nessa dinâmica que um ou mais participantes tente estourar a bexiga do outro, protegendo a sua. Em um determinado momento, quando quase todos estiverem com a bexiga vazia, pede-se para finalizar. E coloca para o grupo a seguinte pergunta: foi falado que apenas um participante iria ganhar ou que precisaria estourar a bexiga dos outros? Todos não poderiam ter ganhado a brincadeira? A partir daí pode-se trabalhar tanto a comunicação como também as relações ganha-ganha e ganha-perde. Ou seja, que para um ganhar não precisa necessariamente o outro perder. E ainda, que para se fortalecer enquanto coletividade é importante trabalhar em uma relação ganha-ganha. Abre-se essa discussão para o grupo e, posteriormente, pode-se trabalhar outras temáticas relacionadas a questão do fortalecimento comunitário, conforme o exemplo aqui trazido.

Assim, percebe-se que as dinâmicas de grupo podem ser de grande valia para o assistente social, porém, se não utilizada adequadamente, elas podem trazer grandes problemas.

É questionável a utilização de dinâmicas sem a adequada contextualização, ou seja, extrair de um manual de dinâmicas de grupo determinada atividade e aplicá-la em um grupo sem compreender sua finalidade, apenas com o objetivo de distrair o grupo.

Cabe ainda elucidar que algumas dinâmicas podem favorecer a participação coletiva para discussão de diversos assuntos de interesse comum. O segundo exemplo denomina-se painel integrado, é uma dinâmica que se presta a disseminar informações e reflexões sobre diversos temas. Uma alternativa de aplicação é a discussão de temas relacionados às políticas públicas de segurança pública, saúde e educação em uma determinada comunidade. Dividem-se os participantes em subgrupos, com tamanho igual, e propõe a cada grupo analisar os temas propostos, sendo que cada grupo irá analisar um tema distinto. Após a discussão nos subgrupos, é feita uma segunda rodada de discussão com um representante de cada grupo, formando assim novos subgrupos. Cada participante leva o debate do seu primeiro subgrupo e se inteira do debate dos demais. A partir daí as conclusões são apresentadas no grande grupo. Essa dinâmica possibilita uma visão mais ampla da realidade social e do pensamento coletivo.

A dinâmica de grupo é um instrumento que deve contribuir para a prática do Serviço Social e, para tanto, antes de aplicá-la é importante definir a finalidade e, após sua conclusão, discutir com grupo – finalizando a atividade.

3. Técnicas de comunicação para grupos

Existem várias técnicas de comunicação que o profissional de Serviço Social pode utilizar com a finalidade de aprimorar o conhecimento acerca da realidade social, com a participação de outros profissionais ou dos usuários de seus serviços, visando a emancipação e a socialização de informações.

Algumas técnicas como Simpósios, Seminários e Congressos ficam mais restritos à academia, entretanto são consideradas fundamentais para promover o debate de temas correlatos à prática entre os profissionais. Ainda, essas técnicas são extremamente relevantes na articulação entre teoria e prática para que a premissa “na prática a teoria é outra” seja refutada.

Outras técnicas possibilitam a participação da sociedade em geral ou de grupos organizados, seja pela dimensão cultural, econômica ou geográfica. A finalidade destas técnicas é promover discussões e reflexões, construindo novos horizontes e possibilitando uma maior integração entre pessoas e áreas do conhecimento.

Com intuito de facilitar a compreensão acerca das técnicas que podem ser empregadas no trabalho com a coletividade, adota-se a seguir uma tabela contendo a conceituação de algumas técnicas e sua contextualização.

QUADRO 1 - TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PARA GRUPOS

TÉCNICAS	CONCEITUAÇÃO	CONTEXTUALIZAÇÃO
Simpósio	Vários expositores tratam de assuntos específicos relativos a um tema comum. Nesse evento há um coordenador que apresenta os participantes e delimita um tempo de exposição oral para cada um deles. No final, o coordenador abre uma sessão de discussões com o público ouvinte e os expositores, na forma de perguntas e respostas.	Geralmente tem um caráter científico. Utilizado no meio acadêmico.

Continua

Seminário	Exposição, discussão e considerações finais de um determinado tema, destinado a um público específico. Pode ser realizado por um especialista ou coordenador. Após as exposições, divide-se em grupos de discussões para elaboração das considerações finais. Essas considerações finais são resumidas pelo coordenador e apresentadas.	Geralmente tem um caráter científico. Utilizado no meio acadêmico.
Conferência	Utilizada tanto no sentido de apresentar determinado tema para um público previamente inscrito e com pouco conhecimento acerca do tema, como também com o objetivo de verificar como está o desenvolvimento de uma política pública no âmbito local, estadual e nacional.	Não se restringe à área acadêmica, pode evocar a participação da sociedade em geral.
Curso	Visa o aprendizado de determinado assunto, com um público previamente definido. Normalmente destinado a um grupo hegemônico.	Destina-se a diversos públicos: acadêmicos, organizações, comunidades.
Convenção	Encontro de determinados grupos com a finalidade de discutir assuntos afins e integrar pessoas para formação de redes.	Geralmente utilizada por entidades empresariais, políticas ou grupos sociais.
Jornada	Pode ser considerada como um mini-congresso constituído por grupos oriundos de determinadas regiões. Realizadas periodicamente com intuito de discutir um ou mais assuntos de interesse do grupo.	Não se restringe à área acadêmica, pode evocar a participação da sociedade em geral.
Painel	Debate entre especialistas sobre um determinado assunto, com a coordenação de um moderador.	Não se restringe à área acadêmica, pode evocar a participação da sociedade em geral.
Fórum	Conta com um coordenador cuja função é reunir as diferentes opiniões provenientes de discussões, ideias e sugestões apresentadas pelos participantes. Ao final elabora-se uma conclusão baseada na opinião da maioria, a qual deve ser registrada em um documento final, aprovado e assinado por todos.	Não se restringe à área acadêmica, pode evocar a participação da sociedade em geral.

Continua

Congresso	Composto por conferências, reuniões, simpósios, tudo ao mesmo tempo e direcionado a um público específico.	Geralmente tem um caráter científico. Utilizado no meio acadêmico.
Brainstorming	Chamado também de “temporal de ideias”, tem a finalidade de reunir os participantes para que estes possam emitir livremente suas ideias para solucionar uma questão ou problema. Caracteriza-se, geralmente, por duas etapas: a criativa - que consiste na exposição do tema ou problema, e a avaliativa - que consiste nas ideias lançadas e ulterior síntese.	Pode ser utilizada em qualquer espaço.

FONTE: as autoras

Cabe finalmente esclarecer que as técnicas ora apresentadas tratam-se de técnicas de comunicação oral, com intuito de informar, ampliar as discussões e os debates acerca de determinados temas, buscando integrar vários setores da sociedade. Para sua efetiva aplicação deve estar clara a sua finalidade, público-alvo e o contexto em que se insere. O assistente social, como agente mediador desse processo, deve conhecer as ferramentas para operacionalizá-las adequadamente, visando a ampliação da participação da sociedade no processo político.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se das discussões levantadas neste trabalho que não basta vivermos em um sistema democrático de governo para exercer a democracia no seu sentido mais amplo, pois a democracia ainda é muito incipiente e, conseqüentemente, a participação política também.

A ideia de estado democrático pode ser vista sob três princípios fundamentais, segundo Berlinguer (2004): os direitos humanos, o pluralismo das ideias e dos comportamentos e a busca de finalidades comuns. Dentre essas finalidades emerge, com importância variável, a equidade, seja como objetivo, seja como base de convivência civil e equidade social.

Assim, com base na realidade brasileira e no projeto profissional

do Serviço Social que compreende também um projeto social emancipatório, cuja garantia dos direitos sociais e coletivos sejam garantidos visando a justiça social, tornam-se iminentemente necessárias as discussões acerca da instrumentalidade como sustentáculo às práticas voltadas à participação popular.

A intenção deste trabalho não é expor modelos instrumentais prontos com o objetivo de aplicá-los tecnicamente, mas de trazer alguns instrumentos e técnicas que possibilitem a construção de práticas voltadas à coletividade, visando a autonomia, a ampliação da cidadania e a emancipação.

Apesar das restrições à implementação de instrumentos participativos, tais mecanismos apresentam vantagens. Eles criam a possibilidade efetiva de legitimação processual de tomada de decisões de assuntos relevantes para a coletividade em um regime democrático. Também permitem que o cidadão intervenha nos assuntos de seu interesse. Mas, indiscutivelmente, a maior vantagem destes mecanismos é o combate intransigente à apatia e alienação políticas que o profissional de Serviço Social deve promover.

Os adversários dessas iniciativas ou mesmo pessoas indiferentes a elas, acusam que o povo no Brasil ainda não está preparado para participar do processo de tomada de decisões. Lembram que a tradição política brasileira sugere que tais iniciativas não terão o apoio popular para melhorar o sistema político com estes instrumentos legais, que podem enfraquecer os princípios representativos. Daí o papel do Serviço Social de contribuir para o desenvolvimento de consciências críticas a fim de efetivar esta forma democrática de participação.

Considera-se este trabalho uma sistematização das experiências das autoras com a categoria profissional e com a coletividade. Esta é a oportunidade para construir ou reconstruir um direcionamento acerca da instrumentalidade do Serviço Social, avaliando que as mudanças ocorridas no âmbito do Serviço Social, decorrentes da ruptura com o conservadorismo, são historicamente novas. Tal fato evidencia a necessidade de ampliação de estudos, pesquisas e discussões acerca dos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social em uma perspectiva crítica. Precisamos sair do discurso meramente teórico, compreendendo a dimensão técnico-operativa na realidade social em sua complexidade, e aceitar o desafio de apresentar o que se faz efetivamente na prática, ampliando, assim, o horizonte do saber.

REFERÊNCIAS

- AZAMBUJA, Darcy. **Teoria geral do Estado**. 27. ed. Rio de Janeiro : Globo, 1988.
- BERLINGUER, Giovanni. *Bioética cotidiana*. Brasília: Editora UnB, 2004.
- BENEVIDES, Maria Victoria. **A cidadania ativa**: referendo, plebiscito e iniciativa popular. 2. ed. São Paulo: Ática, 1996.
- BONAVIDES, Paulo. **Ciência Política**. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2003.
- BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- _____. **Estado, governo, sociedade**: para uma teoria geral da política. 13. ed. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2007.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Texto constitucional de 5 de outubro de 1988. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 1998.
- COUTO, Berenice Rojas. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira**: uma equação possível? 3. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2008. v. 1. 198 p.
- DAL BOSCO, Maria Goretti. **Audiência pública como direito de participação**. Revista Jurídica UNIGRAN. Dourados, 2002. Disponível em: <http://www.unigran.br/revistas/juridica/ed_anteriores/08/artigos/10.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2010.
- FRANCO, Augusto de; POGREBINSCHI, Thamy. **Democracia cooperativa**: escritos políticos de John Dewey (1927-1939). Rio de Janeiro: EDIPUCRS, 2008.
- GORDILLO, AGUSTÍN. **Tratado de derecho administrativo**, El procedimiento administrativo. 9. ed. Buenos Aires, F.D.A., 2006.
- GROSSI, Paolo. **Primeira lição sobre direito**. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- LESSA, Sérgio. A emancipação política e a defesa de direitos. **Revista Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 90, p. 35-57, jun. 2007. (1)
- MATOS, Olgária C. F. **A escola de Frankfurt**: luzes e sombras do Iluminismo. 2. ed. São Paulo: Moderna, 2005.
- PEREIRA, Luís Fernando Lopes. **Razão (crítica) moderna e direito**: por uma mentalidade jurídica emancipatória. In: XV CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI - MANAUS; 15, 16, 17, 18 nov. 2006.
- PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/LEIS/L9784.htm>>. Acesso em: 24 fev. 2010.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. **A crítica da razão indolente**: contra o desperdício da experiência. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2002. (Para um novo senso comum: a ciência, o direito e a política na transição paradigmática, v. 1).
- _____. **Reconhecer para libertar**: os caminhos do cosmopolitismo multicultural. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003. (Reinventar a emancipação social: para novos manifestos, v. 3).

_____. **Conhecimento prudente para uma vida decente:** um discurso sobre as ciências - revisitado. São Paulo: Cortez, 2004.

_____. **Democratizar a democracia:** os caminhos da democracia participativa. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2005. (Reinventar a emancipação social: para novos manifestos, v. 1).

_____. **A gramática do tempo:** para uma nova cultura política. São Paulo: Cortez, 2006. (Para um novo senso comum: a ciência, o direito e a política na transição paradigmática, v. 4).

_____. **Para uma revolução democrática da justiça.** São Paulo: Cortez, 2007. (Coleção questões da nossa época, v. 134).

_____. **Renovar a teoria crítica e reinventar a emancipação social.** São Paulo: Boitempo, 2007.

SOUZA, Maria do Carmo Campello. **Estado e partidos políticos no Brasil (1930 a 1964).** São Paulo: Editora Alfa-Ômega, 1976.

ZOLO, Danilo; COSTA, Pietro. **O estado de direito:** história, teoria, crítica. Martins Fontes, 2007.

**INSTRUMENTAIS
TÉCNICO-OPERATIVOS
DO SERVIÇO SOCIAL
UTILIZADOS NO ESPAÇO DO
PLANTÃO SOCIAL: limites e
possibilidades a partir
do Sistema Único de
Assistência Social - SUAS**

**Jussara Marques de Medeiros Dias e
Maria Aparecida Martins Camatari**

INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS DO SERVIÇO SOCIAL UTILIZADOS NO ESPAÇO DO PLANTÃO SOCIAL: limites e possibilidades a partir do Sistema Único de Assistência Social - SUAS

*Jussara Marques de Medeiros Dias*¹

*Maria Aparecida Martins Camatari*²

O objetivo desse artigo é fazer uma reflexão sobre as práticas de plantão social e os seus limites e possibilidades em uma perspectiva crítica, realizando uma maior aproximação com o Sistema Único de Assistência Social.

Iniciamos esta reflexão com o conceito de técnica empregada por Pires (2009), que realiza uma abordagem histórico –conceitual acerca do termo e aponta a seguinte dimensão: *"instrumental técnico empregado no âmbito da prática de diferentes agentes profissionais, dentre eles o assistente social, e entendido aqui como um manancial de meios, técnicas, instrumentos, recursos e procedimentos, em princípio ilimitados, acionados obrigatoriamente para o desenvolvimento eficaz da ação."* (PIRES, p.1).

Historicamente, o assistente social se apropria de diversas técnicas nas práticas de assistência social e estas passam a ser discutidas como instrumentos para atingir os fins propostos pelo profissional ou dar maior qualidade à ação profissional. Com o Movimento de Reconceitualização da Profissão, com uma perspectiva que Netto (1991) nominou de "intenção de ruptura", a profissão recorre à tradição marxista, porém caracterizando o que Netto definiu como a incapacidade de oferecer aos profissionais "indicativos prático-profissionais de operacionalização imediata" Ou seja, os instrumentos técnico-operativos da profissão passam a ser associados à visão tradicional do Serviço Social e ficam relegados a segundo plano,

1 Possui graduação em Serviço Social; atualmente é professor titular - Faculdades Integradas do Brasil e assistente social da Prefeitura Municipal de Curitiba/ PR.

2 Possui graduação em Serviço Social pela Faculdade Integradas Espírita, com Pós-graduação em Abordagem Sócio Familiar pela Faculdade Integradas Espírita.

dissociados das dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas. Ao abordar as funções do profissional de Serviço Social, e em especial no que diz respeito ao Atendimento Social e ao Plantão Social, abre-se aqui um leque de definições acerca desses termos utilizados por assistentes sociais e outras categorias em instituições públicas e privadas.

O **Plantão Social** caracteriza-se historicamente como espaço profissional que possibilita aos usuários obter respostas emergenciais às múltiplas expressões da questão social. A instituição tem como finalidade analisar se o usuário está dentro dos critérios de elegibilidade para que possa ser feito o encaminhamento mais adequado. Podemos dizer que o plantão social caracteriza o próprio papel do assistente social para os usuários dos serviços, já que este profissional utilizou historicamente em sua ação vários procedimentos como observação, entrevistas, triagem/encaminhamento, aconselhamento, entre outros, que caracterizaram o Serviço Social de Caso.

Hoje, observamos que o Plantão Social tem sido mais discutido na área de saúde, porém, verifica-se uma diferença essencial entre o plantão social na política de assistência social e o plantão na saúde, pois na assistência há um limite inerente à natureza da política em que se insere, qual seja, a seleção de seu público, e, na saúde, destina-se a todos. A dificuldade de um consiste em eleger critérios para acesso de seu público aos serviços assistenciais e a do outro em garantir o acesso de todos aos serviços de saúde.

Acredita-se que o espaço do Plantão em Serviço Social não se esgota apenas como repassador de recursos, ele pode ser também um espaço estratégico de luta pela desmistificação de relações naturalizadas. É necessário que sejamos críticos e façamos uso constante da reflexão de nossa prática.

Segundo Maria Argenice de Sousa Brito, "o plantão social é um meio pelo qual historicamente tem ocorrido a triagem e seleção de demandas para inclusão de atendimentos sociais, aplicado tanto pela organização estatal quanto em ações sociais privadas." (2005).

No plantão social na área de saúde, são atendidos tanto os pacientes como a demanda espontânea do hospital, onde são realizadas entrevistas com os pacientes, orientações e informações, dentre outras intervenções profissionais. Já no plantão da assistência social, o profissional além de trabalhar com o usuário a perspectiva dos direitos de cidadania e a socialização de informações quanto ao acesso

aos recursos institucionais, atuará também diretamente com a concessão de recursos materiais à população.

Mas a assistência social está no tripé da Seguridade Social como uma política universal e não se traduz apenas pelos seus benefícios socioassistenciais. Neste sentido, além do espaço de inclusão do usuário nos serviços, programas, projetos e benefícios, o plantão social nesta política é também o locus de intermediação e orientação concernente aos direitos sociais dos usuários, ao controle social e à garantia dos direitos socioassistenciais preconizados na Política Nacional da Assistência Social.

A eficiência do Plantão Social depende do conhecimento que o profissional responsável tem das finalidades da instituição, dos seus recursos internos, os da comunidade, do domínio do instrumental entrevista, e também de que seja um bom observador para que possa obter o maior número possível de informações sobre a situação trazida pelo usuário e decidir rapidamente qual o encaminhamento mais adequado. O serviço de Plantão atende situações de resolução imediata e outras que necessitam de acompanhamento, dependendo das finalidades da instituição, sendo que o usuário tem a tendência de depositar no profissional a resolução de seus problemas segundo suas necessidades.

O profissional, mediante a situação apresentada pelo usuário, intervém nessa realidade visando transformar a representação que lhe é apresentada por meio de reflexão crítica, buscando um comprometimento do usuário enquanto sujeito de suas próprias ações que também são condicionadas por determinantes históricos.

O Plantão Social é um importante espaço para atuação profissional e necessita de assistentes sociais que tenham conhecimento de procedimentos técnicos, conhecimentos práticos sobre a profissão para que, então, desenvolvam uma prática que viabilize direitos por intermédio de orientações, informações e encaminhamentos.

É apresentado como um lugar de acolhida a indivíduos e coletividades, onde o trabalho é marcado pelas ações de acolher, escutar e orientar os usuários para além do acesso material de bens, buscando estabelecer vínculo social técnico entre profissional e usuário. Devido ao seu caráter emergencial, este serviço de proteção social poderá ser acionado ininterruptamente por 24 horas.

O Plantão Social é fundamental para prática profissional, pois consiste na porta de entrada para as demandas e é onde o profissional vai identificá-las. Assim, verifica-se que o plantão se constitui

em um importante espaço dentro da profissão, que é legítimo para a viabilização dos direitos de cidadania, mas que também pode ser um local esvaziado devido às posturas de profissionais que comprometem a prática nele realizada.

O Serviço Social por sua natureza prático-interventiva incide diretamente nas questões de acesso da população aos bens e serviços sociais nas instituições estabelecendo o nexo entre a instituição e os usuários de seus serviços. (REZENDE, 2006).

Essa natureza se traduz no cotidiano do Plantão Social por meio de atendimentos que produzem modificações na realidade dos usuários, seja através da viabilização aos serviços de saúde, assistência ou dos demais direitos de cidadania. No Plantão Social é realizado o atendimento social.

Entende-se por **Atendimento Social** um espaço importante de atuação profissional formado por um conjunto de ações voltadas ao atendimento de indivíduos e famílias com o objetivo de viabilizar o acesso aos direitos políticos, civis e sociais nas diferentes políticas setoriais, como: assistência social, saúde, previdência, habitação, bem como na prevenção de situações de risco.

O **Atendimento Social** é viabilizado por meio de uma série de atividades e procedimentos realizados pelas equipes que atuam nos diversos equipamentos de assistência social como os Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e os Centros Especializados de Referência da Assistência Social - CREAS. Serviços que, de acordo com a NOB-SUAS (2005), são atividades continuadas que visam a melhoria de vida da população.

Segundo Brito (2005), o Plantão Social é caracterizado como serviço pertencente à proteção social básica face aos direitos do cidadão, entendendo como lugar de cidadania as próprias condições do espaço como condições de respeito à dignidade e condições humanas, como o acesso ao serviço, a prioridade dos usuários, a racionalidade na atenção, a capacidade de dar respostas, o direito ao tempo e à tecnologia de trabalho. Porém, observamos que hoje o plantão social também tem sido um instrumento da proteção especial, enquanto um espaço de restauração de direitos dos usuários.

De acordo com a NOB/2005, o plantão social descaracteriza-se sobre tal denominação, pois é transformado em CRAS, com a finalidade de exercer a proteção social básica. Ele se distingue do Centro de Referência Especializado de Assistência Social destinado à proteção social especial.

O CRAS com caráter preventivo e forma descentralizada atua em áreas onde se concentram as populações com maior vulnerabilidade e risco. Nesse sentido, o modelo recepção e encaminhamento só valerá para situações que ultrapassem o campo da assistência social, devendo ser respondidas por outras políticas urbanas e sociais, para as quais as famílias poderão ser encaminhadas. A ideia de prontidão do plantão fica valendo para duas situações: ocorrência de catástrofes que exigem atenção social; e ocorrência de situações de abandono, vitimizações, adultos e crianças nas ruas, entre outras, que supõem trabalhos noturnos e finais de semana.

Hoje, com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, os serviços da Assistência Social são organizados de forma padronizada. Entendemos que os serviços referentes ao plantão social podem ser, na Proteção Social Básica, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família - PAIF, nos CRAS, e na Proteção Social Especial de Média Complexidade, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos- PAEFI, nos CREAS. No primeiro, a descrição do serviço é feita da seguinte forma: "consiste no trabalho com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida". (CURITIBA, 2009). No segundo, a descrição do serviço é: "serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos" (CURITIBA, 2009). Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto das condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. Assim, a descrição do serviço na Proteção Especial tem um caráter mais individualizado, porém, o foco de ambos é a matricialidade sociofamiliar.

Destacamos que estes serviços podem ocorrer em equipamentos da assistência social, mas também nas orientações e intervenções realizadas no território. Tem um caráter mais aproximado com o plantão social pela escuta qualificada, que é um momento muito importante no **Atendimento Social**, onde "se procura decodificar os anseios do indivíduo/família frente às suas necessidades pessoais, familiares e sociais, no sentido de resgatar sua condição de sujeito histórico." (CURITIBA, 2009, p. 17). A entrevista deve ser diferenciada e

com aprofundamento, proporcionando atenção digna com qualidade, agilidade, privacidade e objetividade; e deve proporcionar a criação e fortalecimento do vínculo entre os atores envolvidos e reconhecimento das demandas implícitas e explícitas constatadas no processo, sem julgamento preconcebido acerca do assunto e com o(s) encaminhamento(s) adequado(s). Nesta perspectiva, é importante discutir outro serviço da Proteção Social Básica “no domicílio para pessoas com deficiência e idosas”. Este serviço, embora se encontre vinculado ao domicílio do usuário, tem a finalidade de prevenir agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais dos indivíduos. Ele deverá ser sistematizado e planejado por meio de um Plano de Desenvolvimento do Usuário, que será um instrumento de observação, planejamento e acompanhamento das ações realizadas. Observamos neste serviço que ele se caracteriza pelo atendimento dos usuários com foco nas famílias, mas também caracteriza o atendimento do plantão social, já que utiliza instrumentos de observação, diagnóstico, intervenção e encaminhamentos a serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social.

É importante que a intervenção técnica seja adequada às experiências, situações e contextos vividos pelas famílias, assim o vínculo do profissional com a família o direcionará a encaminhamentos mais coerentes.

Outra ação estratégica relevante é a visita domiciliar, caracterizada como um momento de observação técnica na unidade domiciliar que visa compreender, registrar e analisar os dados sobre a dinâmica da vida familiar, suas vulnerabilidades e potencialidades, intensificando assim o vínculo entre o técnico de referência e a própria família. Nesse momento também são identificadas as necessidades e realizados os encaminhamentos para a rede de atendimento, bem como, o acompanhamento dos encaminhamentos realizados.

LIMITES E POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO NO PLANTÃO SOCIAL

Um limite que o plantão apresenta refere-se ao espaço físico destinado ao serviço nas instituições, principalmente de saúde, que quase sempre possui precárias condições e tamanho inferior ao esperado, o que dificulta os atendimentos e o sigilo profissional previsto pelo Código de Ética Profissional. Sobre a preservação do sigilo pro-

fissional nos atendimentos realizados pelo Serviço Social, foi publicada a Resolução do CFESS nº. 493/2006, que define as condições técnicas e éticas para o trabalho dos assistentes sociais, prevendo a existência de local reservado para a atuação dos profissionais de Serviço Social que revele respeito ao cidadão (com recepção e acolhida), com qualidade do espaço físico, conforto de mobiliário, condições de espera e atendimento dignos.

Algumas organizações públicas e privadas localizam o plantão social sempre em espaços secundários, precários, de baixa visibilidade por entender que é um local destinado a não resolatividade dos serviços da organização, por outro lado, outras o consideram como porta de entrada e acesso dos usuários ao local, configurando-se como espaço de acolhida.

Marques (2010) aponta uma questão polêmica denunciada pelos próprios profissionais quanto à prática desenvolvida no plantão social, a de uma identidade profissional ultrapassada, que não possui um conteúdo político transformador, que deixa claro o desconhecimento, por parte dos profissionais, do papel estratégico que o mesmo possui na efetivação de direitos no que concerne, principalmente, ao acesso da população-alvo aos serviços institucionais.

Quando o profissional adota essa visão, ele limita-se a resolver problemas e ser um bom ouvinte disposto a ajudar o usuário e/ou apenas seguir normas burocráticas e um fazer repetitivo e descompromissado com o usuário. Verificando-se nessa postura uma armadilha que, segundo Iamamoto (2004), leva necessariamente ao fatalismo profissional com discursos que culpam as instituições, o Estado e excluem sua responsabilidade como profissionais.

Contudo, não há somente essas possibilidades de prática profissional desenvolvida no plantão social, e nem a falta de embasamento teórico-metodológico no cotidiano profissional é resultado do locus sócio-ocupacional em que se insere o profissional. Segundo Trindade (1999), a prática profissional no plantão somente poderá efetivar direitos de cidadania se o profissional direcionar sua prática a este objetivo.

A prática profissional deve, então, sempre estar pautada pelos interesses dos usuários atendidos pelo serviço social, na busca de melhorias na condição de vida dos mesmos, devendo o profissional sempre ter, de acordo com o Código de Ética (1993): “Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual na perspectiva da competência profissional”.

Desse modo, adotando como estratégia do plantão social na saúde o atendimento ao público-alvo na perspectiva de torná-lo usuário da política pública, é que o plantão como espaço sócio-ocupacional dos assistentes sociais poderá ser um legítimo e estratégico espaço garantidor dos direitos de cidadania desde que potencializado para este fim.

O Código de Ética prevê como um dos deveres do assistente social junto ao usuário: *"garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e conseqüências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários..."*. Portanto, viabilizar direitos é o objetivo da prática do assistente social no plantão social, bem como garantir sua efetivação.

O assistente social enquanto profissional garantidor de direitos tem como papel publicizá-los para que os mesmos sejam conhecidos e consolidados nas instituições em que trabalha e na sociedade e também para que possam avançar no sentido da ampliação de direitos de cidadania.

Outra dificuldade refere-se ao encaminhamento no plantão social, onde o assistente social relata não ter retorno das demandas, além destas serem passageiras, como por exemplo, os atendimentos aos usuários da saúde, os quais em sua grande maioria são atendimentos únicos, independentes dos espaços, visto a grande rotatividade dos pacientes, o que não anula a potencialidade destes na viabilização de direitos.

Devido ao caráter seletivo da política de assistência social, que resulta na demanda por serviços serem quase sempre superior aos recursos e à má distribuição da riqueza no Brasil, que gera um contingente elevado de pessoas em condições de pobreza, o assistente social no plantão realiza entrevistas socioeconômicas para inclusão/exclusão dos usuários nos serviços sociais.

Portanto, a prática profissional realizada na Assistência Social terá que recorrer a critérios de elegibilidade para que o usuário tenha ou não acesso aos seus serviços, tornando-se um limite à prática profissional, pois cerceia a efetivação dos direitos de cidadania dos usuários e, conseqüentemente, a intervenção profissional.

Assim, o plantão social muitas vezes é visto pelos profissionais como um local de atendimento a demandas específicas de benefícios socioassistenciais, sendo por isso enfadonhos, acrícos e repetitivos. Nesta perspectiva, torna-se um espaço de poder do técnico, para a

resolução de problemas pontuais. Descaracteriza-se o foco na família e o encaminhamento social torna-se um fim em si mesmo, longe de promover o acesso do usuário aos seus direitos. Assim, o plantão social é associado a um local de empobrecimento da prática profissional, que muitas vezes está atrelado a uma visão de profissão que considera somente a politização do usuário por intermédio e interlocuções críticas, intervenções importantes para prática profissional, desconsiderando com isso o papel fundamental de procedimentos técnicos para garantia do direito dos usuários, denotando um reducionismo teórico-metodológico por parte do profissional em compreender a dinâmica do plantão e suas possibilidades de intervenção.

O plantão social é também caracterizado como um local de baixa resolutividade, causando assim desgaste profissional pela incapacidade de dar respostas aos usuários.

A prática desenvolvida no plantão social muitas vezes torna-se um desafio para o assistente social, pois o mesmo deverá estar sempre discutindo e argumentando de forma crítica com outros profissionais para lutar pela efetivação do direito do usuário. Então, o plantão social é um local de permanente tensão para a prática do assistente social, visto que os problemas não resolvidos em outros espaços na instituição e também em outras instituições irão terminar no plantão, e sua resolução consiste em um dos desafios à prática profissional.

Outros espaços de trabalho do Serviço Social também garantem direitos e são igualmente importantes à realização da prática profissional, no entanto, a anulação ou esvaziamento do plantão social significa uma perda na viabilização de direitos à população, principalmente para a população-alvo da política, pois nem sempre a mesma terá acesso a outros espaços dentro da instituição.

Ocupar o plantão social e negar o acesso dos usuários aos serviços vai contra o determinado pelo Código de Ética que define como um de seus princípios fundamentais: *"posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática"*.

Sobre o desafio do plantão, outro motivo para a recusa do trabalho consistiria em ele não possuir um público específico, uma demanda específica, dado que no plantão são atendidos desde crianças até idosos, e isso consequentemente resulta numa variedade maior de demandas. No entanto, independente da área em que o assistente social trabalha, ele deverá sempre ter conhecimento de seus princí-

pios profissionais, da legislação em vigor, dos direitos dos usuários e das demais políticas sociais. Para que de posse desses conhecimentos tenha clareza teórico-metodológica para realizar encaminhamentos, prestar orientação e informação aos usuários, bem como, por intermédio do conhecimento da rede de serviços sociais, viabilize a efetivação dos direitos concernentes aos destinatários de sua prática.

Constata-se uma recusa, por parte dos profissionais do plantão social na área da saúde, gerada por uma visão que considera o plantão um espaço “menor” para atuação profissional, apontando para a necessidade de ampliação de um debate sobre o assunto.

Assim, confirmando-se um desprestígio quanto aos instrumentos de trabalho e a sua funcionalidade, ao passo que sua análise pode subsidiar projetos de intervenção para o plantão e também para os demais espaços da instituição, posto que grande parte dos *déficits* da política de saúde são possíveis de se identificar no plantão social.

No entanto, no plantão social na área da saúde, muitas vezes as modificações precisam acontecer de modo imediato, em curto prazo, pois o que está em questão é em último caso o direito à vida do usuário. Essa urgência causa certo recuo aos profissionais, pois a demanda é real, a necessidade é real, por isso, sem desconsiderar práticas que visem transformações a médio e longo prazo, também é preciso saber lidar com questões imediatas.

Na assistência social, com a Política Nacional da Assistência Social, tem-se por foco o desenvolvimento humano e social, a partir das seguintes garantias: segurança de acolhida; segurança social de renda; segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social; segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social; segurança de desenvolvimento a riscos circunstanciais.

O princípio de integração da seguridade social reafirma a assistência social como Política de Proteção Social, e ela se caracteriza por um conjunto de ações que devem ser efetivos para a redução da ocorrência de riscos e acesso a direitos sociais. Assim, as seguranças preconizadas devem interagir de forma dialética, o que rompe com a caracterização do atendimento social enquanto apenas concessão de benefícios.

Ressalta-se aqui a necessidade de discorrer sobre um dos instrumentos técnico-operativos, o Livro de Ocorrência, que já foi muito utilizado para realizar registros dos atendimentos feitos pelo plantão social aos usuários, tanto da assistência social quanto da saúde, ob-

jetivando coletar os dados dos usuários atendidos; relatar com mais especificidade os casos de procura por serviços de saúde, socioassistenciais, entre outros; anotar os encaminhamentos realizados para as instituições; padronizar os dados e levantar indicadores analíticos. De posse desses dados, será possível traçar um perfil dos usuários e das demandas e encaminhamentos do plantão, construindo assim um diagnóstico dos usuários. Mas percebem-se lacunas quanto à metodologia de trabalho dos assistentes sociais no que se refere ao registro de atendimentos realizados no plantão social, ocasionadas pelo desconhecimento da política em que se atua, das legislações, dos direitos de cidadania, dos recursos existentes no município, limitando assim sua prática e também o acesso dos usuários aos direitos de cidadania e também se distanciando do que está previsto no Código de Ética quanto às relações profissionais, que traz em seu artigo 8º, dos Deveres dos assistentes sociais: *"d) empenhar-se na viabilização dos direitos sociais dos usuários, através dos programas e políticas sociais"*, pois, sem conhecimento de políticas sociais e sem clareza metodológica do objeto de sua ação, das possibilidades de intervenção contidas no trabalho realizado no plantão social, o profissional não estará viabilizando direitos e proporcionando uma vida mais digna aos usuários.

Nota-se, assim, que o plantão social também é um espaço de criação de indicadores sociais, pois a partir de suas estatísticas podem ser elaborados projetos, programas e serviços e também criar novos instrumentos de trabalho que correspondam às necessidades postas pela população, visto que nele o profissional consegue visualizar grande parte dos *déficits* das políticas públicas setoriais, como por exemplo, falta de profissionais na instituição e de recursos financeiros e materiais. Na Política da Assistência Social, a vigilância socioassistencial tem o papel de produzir e sistematizar informações, construir indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem nas famílias e pessoas em diferentes ciclos de vida. Esta leitura da realidade, além de dados e indicadores oficiais, pode ser levantada pelo plantão social a partir dos conteúdos subjetivos que os usuários trazem acerca dos significados simbólicos que constrói coletivamente no seu território e no seu cotidiano. Dentre vários exemplos, podemos destacar os limites territoriais da violência, a história contada e recontada entre gerações, os diferentes arranjos familiares, as relações de vizinhança e pertencimento.

Verifica-se, assim, que o plantão é um espaço de execução das políticas públicas, mas pode ser também um local de geração de dados para elaboração de indicadores tanto dos usuários quanto dos profissionais, para a formulação de políticas, sendo esta também uma das competências dos profissionais de Serviço Social garantidas pela Lei de Regulamentação da Profissão, *"elaborar, implementar, executar, e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares"*.

Há uma contínua tensão entre os profissionais defensores da qualificação técnica do plantão como serviço e outros que o consideram uma mera atividade emergencial e de pronto socorro cuja finalidade é recepção e encaminhamento. Entre esses dois paradigmas: o serviço fim com qualidade e a atividade de recepção, triagem e encaminhamento, parece estar em questão o grau de resolutividade e o plantão social como serviço.

O papel do plantão social como distribuidor de benefícios deve ser substituído pela gestão de bancos de usuários, não do caso individual, mas da capacidade de leitura da realidade e das vulnerabilidades das famílias. Deve-se focar menos na entrega de benefícios, e dar mais ênfase para a Política de Proteção Social Básica de efetivação de serviços continuados.

Destacam-se aqui os principais serviços de **pronto atendimento assistencial**:

- prestar atendimento aos usuários na perspectiva de acolhimento e escuta em local adequado para os usuários relatarem suas histórias e suas demandas, vinculadas à exclusão social, vulnerabilidades e outras demandas referentes à cidadania;
- fornecer informações de fácil compreensão e objetividade na solução das demandas apresentadas pela população usuária;
- realizar encaminhamentos ao usuário, objetivando a resolutividade em suas demandas, com acompanhamento que assegure ao mesmo o atendimento no local de destino, sem deixar de considerar que a resolutividade dos encaminhamentos encontra-se vinculada ao trabalho de estabelecer uma rede de apoio para atendimento dos serviços socioassistenciais;
- oferta de apoios temporários (benefícios eventuais), onde a procura pelo atendimento social significa demanda com resolutividade imediata. Os benefícios solicitados geralmente são: cesta básica de

alimentos, documentos, transportes/deslocamentos, moradia, medicamentos, além de situações de calamidade pública, como incêndio, enchentes.

Em relação a este tópico, cabe a seguinte reflexão: os benefícios eventuais estão previstos no artigo 22 da Lei Orgânica da Assistência Social e “visam ao pagamento de auxílio por natalidade ou morte, ou para atender necessidades advindas de situações de vulnerabilidade temporária, com prioridade para a criança, família, o idoso, a pessoa com deficiência, a gestante, a nutriz nos casos de calamidade pública.” (NOB-SUAS, 2005). Hoje, há uma discussão em relação à regulamentação destes benefícios para que se caracterizem quais são efetivamente os benefícios da assistência social, já que esta historicamente assume um caráter compensatório e de atendimento de necessidades pontuais e eleitoreiras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante ressaltar que existem diversas modalidades de plantão social com concepções diferenciadas entre usuários e profissionais, e que apresentam diferentes realidades.

Ressalta-se a necessidade de se reforçar o caráter estratégico que o plantão social assume com relação ao acesso da população-alvo às políticas de assistência, de saúde, de habitação, entre outras, pois a garantia de direitos de cidadania, objeto da prática profissional dos assistentes sociais, independente da área de política social em que o mesmo se insere.

Portanto, sendo o plantão social um espaço de atendimento às diferentes demandas, cabe aos assistentes sociais que ocupam esse espaço desenvolver sua prática de modo a viabilizar direitos de cidadania, contribuindo assim, conforme previsto no Código de Ética, artigo 5º, “para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com o usuário, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados”.

O plantão social enquanto espaço profissional precisa ser valorizado a partir de seu reconhecimento pelos profissionais de Serviço Social como local característico para desenvolvimento de intervenções que primem por democratizar o acesso dos usuários aos serviços de saúde, de assistência, entre outros, como espaço de uma prática

viabilizadora de direitos, ressaltando a necessidade e relevância de procedimentos técnicos que garantam a viabilização destes direitos.

Dentro da Assistência Social, o plantão social rompe com estigmas históricos quando estabelece o foco da assistência social e quando define princípios organizativos, tais como:

- Descentralização político administrativa com competências específicas e comando único em cada esfera do governo;
- Presença de espaços institucionais de defesa socioassistencial para acolhida de manifestação de interesse de usuários, ações de preservação de seus direitos e adoção de medidas e procedimentos nos casos de violação dos direitos socioassistenciais pela rede de serviços e atenções;
- Sistema democrático e participativo de gestão e controle social, com adoção de medidas, que iniciam em 2009, nas conferências municipais para a realização de conferências locais nos CRAS e ampliação dos usuários da assistência social nas conferências;
- Integração de objetivos, ações, serviços, benefícios, programas e projetos em rede hierarquizada e territorializada, pela complexidade dos serviços e em parceria com organizações e entidades da assistência social;
- Presença de espaços institucionais de defesa socioassistencial para acolhida de manifestação de interesses dos usuários, ações de preservação de seus direitos e adoção de medidas e procedimentos nos casos de violação dos direitos socioassistenciais pela rede de serviços e atenções;
- Sistema de gestão orçamentária para sustentação da Política de Assistência Social através do Orçamento Público, constituído de forma participativa (NOB-SUAS)

Conclui-se, então, que o assistente social ao potencializar as possibilidades de trabalho contidas no plantão social contribuirá para que os princípios profissionais e das legislações sejam concretizados e consolidados dentro das instituições, contribuindo, desse modo, para a efetivação da justiça social. Para isso, na assistência social é necessária a qualificação dos recursos humanos, visando a garantia da melhoria da qualidade dos serviços prestados. Também, com a definição das equipes mínimas na Proteção Básica e Especial, se estabelece o trabalho interdisciplinar, além de profissionais concursados como contrapartida dos órgãos municipais e garantia da continuidade dos serviços.

Destaca-se que no plantão social foram identificadas algumas dificuldades de intervenção, como situações emergenciais, assisten-

cialismo, imediatismo, exclusão social, sofrimento profissional, mas que, por outro lado, como ponto positivo, verificou-se o respeito dos profissionais no atendimento aos usuários visando a garantia de seus direitos. Ainda, no atendimento do SUAS, um dos eixos estruturantes é a informação, monitoramento, avaliação e sistematização de resultados, necessários para que a gestão do SUAS seja voltada para resultados concretos e que a atuação do profissional possa ter um maior direcionamento em relação aos demais serviços.

Esta reflexão sobre a prática do plantão social no Serviço Social contemporâneo nos remete à análise da profissão no âmbito das relações sociais capitalistas. Iamamoto (2006) afirma que os “influxos liberais” dão um caráter à prática profissional enquanto “prática do indivíduo isolado, desvinculado da trama social que cria sua necessidade e condiciona seus efeitos na sociedade. Os processos históricos são reduzidos a um “contexto” distinto da prática profissional, que a condiciona “externamente”. A “prática” é tida como uma relação singular entre o assistente social e o usuário de seus serviços - seu “cliente” - desvinculada da “questão social” e das políticas sociais. (IAMAMOTO, 2006, p168). Assim, a discussão sobre o plantão social possui um cunho político, definidor de uma visão político-ideológica, que pode traduzir uma perspectiva a-histórica e focalista. Quando o profissional está centrando-se no “como fazer” desarticulando a prática profissional das dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas, parafraseando Iamamoto: “corre-se o risco do assistente social ser reduzido a um mero técnico, delegando a outros - cientistas sociais, filósofos, historiadores, economistas, etc.- a tarefa de pensar a sociedade. *O resultado é um profissional mistificado e que reproduz mistificações, dotado de uma frágil identidade com a profissão.*” (IAMAMOTO, 2006, p.169).

Netto (2006) afirma em relação aos projetos societários que “os projetos societários que respondem aos interesses das classes trabalhadoras e subalternas sempre dispõem de condições menos favoráveis para enfrentar os projetos das classes proprietárias e politicamente dominantes. (NETTO, 2006, p.143). Para o autor, os projetos profissionais têm “inelimináveis dimensões políticas”. No Serviço Social, o Projeto Ético-político da profissão conquistou hegemonia no Serviço Social na década de 90 e tem como um de seus princípios: “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação exploração de classe, etnia e gênero.” Assim, o plantão social deve ser visto enquan-

to espaço de garantia de direitos e acesso, numa perspectiva profissional mais ampla.

Finalizando, é necessário pontuar que com a implantação do SUAS, o novo caráter de proteção social vem questionando os processos seletivos que se pautam pela exclusão, e para tanto se faz necessário romper com o modelo tradicional de plantão como espaço de ajuda, onde as pessoas acessam recursos limitados, fragmentados e provisórios, e transformá-lo em espaço de acesso a direitos de cidadania incorporados pelos usuários e desenvolvido pelos profissionais nas organizações públicas municipais de assistência social, como os CRAS e CREAS, espaços destinados à oferta do serviço de plantão social de forma descentralizada entre os territórios concentradores de famílias em situação de maior vulnerabilidade e risco social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Orgânica da Saúde de nº8. 080/90 e Lei Complementar de nº 8.142.** Ministério da Saúde. Assessoria de Comunicação Social. Brasília, 1998.

BRASIL, **Política Nacional de Assistência Social**, Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004.

CASIMIRO, Ana Carolina Silva. **Plantão Social: A prática Profissional dos Assistentes Sociais do Hospital Universitário Gaffree e Guinle**. Rio de Janeiro. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2008. (Trabalho de Conclusão de Curso. Graduação em Serviço Social).

CFESS. **Código de Ética Profissional do assistente social**, Brasília, 1993.

CFESS. **Lei 8662/1993 – Regulamentação da profissão de Serviço Social**. Brasília: 1993.

CURITIBA. PREFEITURA MUNICIPAL DE. **Protocolo de Gestão dos Centros de Referência da Assistência Social de Curitiba**, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

IAMAMOTO, Marilda Villela.; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo, Cortez; [Lima Peru]: CELATS, 2005.

MARQUES, Elizabeth da Luz. O plantão na prática do Serviço Social. Superando Desafios. **Cadernos do Serviço Social do Hospital Universitário Pedro Ernesto**, Rio de Janeiro, ano 1, n. 2, p. 49-62, 2010.

NASCIMENTO, Flávia Rebello do. **O fazer profissional do assistente social no plantão em uma unidade de Saúde Pública**: um estudo preliminar. Niterói: Centro Universitário Plínio Leite, 2007.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. São Paulo: Cortez, 1991.

PIRES, Sandra Regina de Abreu. **O Instrumental Técnico na Trajetória Histórica do Serviço Social Pós-Movimento de Reconceituação**. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/c-v9n2_sandra.htm>. Acesso em: 10 nov. 2009.

REZENDE, Ilma. Serviço Social: sua especificidade como profissão prática interventiva. In: REZENDE, Ilma; CAVALCANTI, Ludmila. (Orgs.). **Serviço Social e Políticas Sociais**. Rio de Janeiro, Editora da UFRJ, 2006.

SOUZA, Rodriane de Oliveira. **Serviço Social na Saúde**: contribuições políticas e profissionais. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.

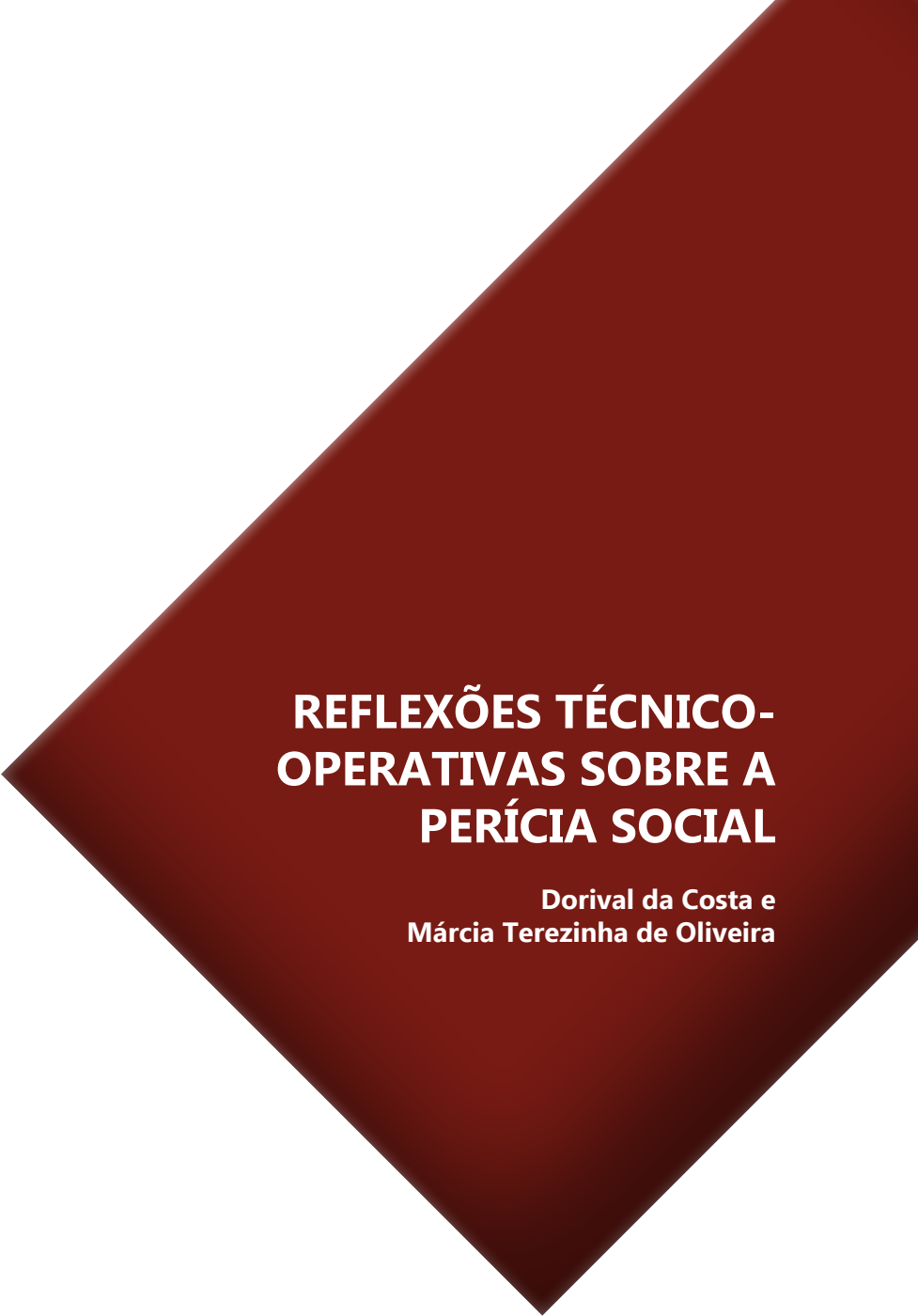
SOUZA BRITO, Maria Argenice. **Transições necessárias do plantão social na gestão do Sistema Único de Assistência Social**. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica, 2005. (Tese, Doutorado em Serviço Social).

SOUZA BRITO, Maria Argenice de Sousa; SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. **Plantão Social: de Prática Institucional para Serviço Público de Direito** - Contribuições para a Gestão do SUAS – Sistema Único de Assistência Social. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1586oai:biblio.pucsp.br:1144>. Acesso em: 20 jul. 2010.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. **Desvendando o significado do instrumental técnico operativo na prática profissional do Serviço Social**. Rio de Janeiro: UFRJ, Escola de Serviço Social, 1999.

VASCONCELOS, Ana Maria. Serviço Social e prática reflexiva. **Revista Em Pauta**. Faculdade de Serviço Social da UERJ – n. 10, p. 131-181, ago. 1997.

_____. Serviço Social e práticas democráticas na Saúde. In: Mota, Ana Elisabete [et al.] (Orgs.). **Serviço Social e Saúde**: Formação e Trabalho Profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2007.



REFLEXÕES TÉCNICO- OPERATIVAS SOBRE A PERÍCIA SOCIAL

**Dorival da Costa e
Márcia Terezinha de Oliveira**

REFLEXÕES TÉCNICO-OPERATIVAS SOBRE A PERÍCIA SOCIAL

Dorival da Costa¹

Márcia Terezinha de Oliveira²

A intencionalidade do presente texto está relacionada à fragilidade de concebermos a Perícia Social como um processo, visto que geralmente ela é entendida como um instrumento isolado, fragmentado e de comprovação da realidade social, bem como superar a ideia coletiva de que sua elaboração ocorre apenas no campo sociojurídico, visto que as áreas da previdência social, saúde, educação e assistência social estão cada vez mais requisitando perícia social junto ao cotidiano profissional do Serviço Social, considerando a implantação de diferentes programas e benefícios sociais que requerem este processo interventivo.

Para tanto, temos como desafios: explicitar de forma clara e precisa um alinhamento conceitual sobre o processo de Perícia Social que envolve Estudo Social, Parecer Social e Laudo Social, indicar quais são as requisições profissionais que demandam a Perícia Social - (para quem? quando?).

Outro aspecto desafiante está na formatação básica de registro profissional, que elementos textuais são relevantes e não poderíamos deixar de colocar as questões éticas e políticas que envolvem o processo de Perícia Social no que se referem à autonomia profissional, questões de imposições institucionais, bem como o impacto do resultado da Perícia Social junto ao usuário na perspectiva de garantia

1 Possui graduação em Serviço Social pela Faculdades Integradas Espírita (2001), graduação em Teologia pelo Seminário Presbiteriano do Sul (1983), graduação em Bacharelado em Psicologia pela Universidade Estadual de Maringá (1994), Mestrado em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2005) e aperfeiçoamento em Pedagogia Religiosa pelo Centro de Treinamento do Magistério (1993). Sócio Gerente do Centro de Estudos e Projetos em Educação, Cidadania e Desenvolvimento Profissional. Coordenador do curso de Graduação em Serviço Social pela UNINTER.

2 Possui graduação em Serviço Social pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba (1986), Especialização em Políticas Sociais pela Universidade Nacional de Brasília e mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2002). Atualmente é professora adjunta da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

de direitos, que, para o profissional, é a visibilidade de seu posicionamento ético-político.

No âmbito das políticas sociais tem sido de grande relevância a elaboração de pareceres e perícias sociais, diante da inexistência e da insuficiência de comprovação objetiva de aspectos econômicos, sociais para acesso a direitos sociais e benefícios para superação da vulnerabilidade e risco social e a constituição de cidadania ativa.

O processo de Perícia Social reforça as decisões referentes à concessão de benefícios e as avaliações requisitadas, contribuindo para que as políticas sociais sejam operacionalizadas de forma mais equânime e justa.

Entende-se necessário para este contexto instituir a compreensão acerca do parecer e perícia social como instrumento de inclusão social, desvelando todo um processo que envolve o estudo social, o parecer social e a construção do documento laudo social.

Na questão específica do processo de Perícia Social como instrumental, constatamos que temos limitações nos diferentes modos de apreender este instrumental em suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, ou seja, concepções, posicionamentos e desdobramentos práticos no cotidiano profissional. Tal constatação se deu por meio de relatos profissionais, discussões de grupo e exercícios práticos desenvolvidos no decorrer da execução do Curso de Instrumentais Técnico-operativos no Trabalho do Assistente Social nos anos de 2006 a 2011 pelos autores, o qual se encontra em sua 33ª. Edição.

RETOMANDO A QUESTÃO DA INSTRUMENTALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL

Ressaltamos a preocupação de não encaminhar o debate acerca da Perícia Social como instrumento isolado das demais dimensões profissionais, tendo em vista que no Serviço Social brasileiro, especialmente no pós-reconceituação, os assistentes sociais colocavam em questão o instrumental técnico-operativo, equivocadamente, visto o pragmatismo herdado da influência teórico-metodológica norte-americana e que se destinava a consolidar o projeto conservador de sociedade, questionado pelos profissionais na época. Colocava-se assim a pers-

pectiva crítica do Serviço Social que tinha como substrato da ação a interpretação do mundo, processada por uma leitura crítica do real. Enfatiza-se a importância da leitura do real, sem centralidade na unidade teoria/prática em suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Assim, resultou ênfase na teoria, no método e na história de modo abstrato, reduzindo a unidade saber/fazer.

Retomada a questão da instrumentalidade (GUERRA. 1995), avançou-se na apreensão de que nem a teoria, nem a ação profissional cotidiana per si mudam o mundo; e que o instrumental é a ferramenta que a práxis requer, na direção de uma nova sociabilidade. Assim, o trabalho profissional inclui uma instrumentalidade e o instrumental técnico-operativo, alavancando a ação como espaço de intervenção e de produção de conhecimentos.

Conforme a autora *supra citada*, existe uma diferença entre instrumentalidade e instrumentação em serviço social. Instrumentalidade é uma propriedade ou determinado modo de ser que uma profissão adquire dentro das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional. Instrumentação refere-se ao conjunto de instrumentos e técnicas que compõem uma prática profissional cotidiana.

O instrumental técnico-operativo é ferramenta para instrumentação do exercício profissional, utilizado racionalmente pelo sujeito que imprime na sua utilização as dimensões teórico-metodológica e ético-política. Se assim não for, a prática profissional é invadida por uma racionalidade operativa instrumental, reduzindo-se a uma intervenção utilitária, subordinando à técnica a racionalidade positivista.

Na perspectiva crítica, a escolha e aplicação dos instrumentais fundam a dimensão emancipatória (ABREU. 2003), razão substantiva do serviço social, capaz de preservar conquistas histórico-sociais dos sujeitos e valores sociocêntricos (GUERRA. 2000). Supera-se a razão instrumental e o reducionismo tecnicista, privilegiando o envolvimento coletivo, incrementando a consciência de classe e o incentivo a ações de reivindicação e de organização para garantir direitos sociais (TRINDADE. 2001).

O instrumental no trabalho profissional deve ser aplicado organicamente articulado ao projeto ético-político da profissão, em defesa de um projeto de sociedade (NETTO. 1999), constituindo uma das dimensões da profissão, efetivando determinada concepção de Serviço Social.

Conforme a Battini (2001), a prática profissional crítica do Serviço Social implica três dimensões:

a) dimensão teórico-metodológica, substanciada: 1) pela teoria social crítica de leitura do real, com clara dimensão ético-ideológica implicando defesa de novo projeto de sociedade, sustentando o projeto ético-político hegemônico da profissão na contemporaneidade; 2) por teorias da ação (CARVALHO, 1995) que explicam e elucidam a ação humana, mediando a reconstrução de categorias teórico-metodológicas na particularidade dos objetos de intervenção profissional (BATTINI, 2001);

b) dimensão ético-política, que considera ontologicamente a prática social com suas determinações sócio-históricas, que se revelam e contaminam instituições (famílias, profissões, organizações governamentais e não governamentais, movimentos) nas suas dimensões produtiva, investigativa e social/política. Esta dimensão impulsiona ações profissionais em defesa de valores éticos universais e modos próprios de reconstruí-los e operá-los em espaços diversos de relações sociais;

c) dimensão técnico-operativa, constituída pelas teorias, metodologias, instrumentos e técnicas enquanto estratégias, táticas, ferramentas e habilidades para realizar a ação. Estribada nessas dimensões, a ação se desenvolve por aproximações sucessivas, pela construção/desconstrução/reconstrução dos objetos, em seus elementos constituintes e constitutivos promovendo síntese/totalização/difusão do saber/fazer, contribuindo para a reprodução social das relações sociais na direção da liberdade e da justiça social. Há que se cuidar com o metodologismo e com o instrumentalismo - tendências empobrecedoras da profissão (GUERRA, 2000).

A formulação de uma metodologia de trabalho fundada nestas dimensões contribui para a superação do senso comum, do pragmatismo, do normativismo, do formalismo e do ecletismo; e requer o respeito ao movimento social e às particularidades dos sujeitos que os alavancam na direção de finalidades determinadas.

Assim, a metodologia articula processualidade, que promove: a) descoberta das leis que regem e modificam os fenômenos no processo de sua constituição permanente; b) reflexões e percepção de um fenômeno e da sua transição de uma forma para outra, evidenciando os fatos que lhes servem de apoio e de ponto de partida; c) negação do fenômeno que à primeira vista se apresenta caótico, mas, situado e produto de uma ordem dada, dela mesma torna-se, pelo processo das

relações, condição da sua própria negação; d) movimento da compreensão ingênua para a particularidade do fenômeno, fazendo vigor um novo significado, com nova determinação em um patamar superior de conhecimento e de socialidade. Desta forma, conhecimento e prática avançam numa dimensão transformadora, centrada na atuação daquele segmento de assistentes sociais que repudiam a barbárie social e o fascismo societal promovido pelo capitalismo contemporâneo.

1 - Instrumental técnico-operativo no Serviço Social

O instrumental técnico-operativo é definido, escolhido e selecionado a partir de finalidades que determinam o modo de atuar e a escolha por alternativas. É o profissional do Serviço Social que tem a competência para definir os instrumentos e técnicas a serem selecionados para o desenvolvimento de ações investigativas e interventivas no âmbito de seu cotidiano, garantindo a autonomia técnica profissional, e operados dentro de um tempo que gesta conhecimentos capazes de traduzir a realidade e consubstanciar documentação própria para sua manifestação.

As finalidades, sempre socialmente construídas, têm como base de construção as necessidades que, por sua vez, são sempre sociais. Ora, se é a finalidade que orienta a busca, a seleção e a construção dos meios, e, se ela se funda nas necessidades, em última instância, a escolha e a utilização dos instrumentos e meios para a realização da ação profissional implicam propriedades sociais. Dentro de arcabouço de conhecimentos socialmente construídos, experiências e condições objetivas de trabalho profissional aliadas às demandas societárias, institucionais e profissionais, definem a abrangência e a profundidade nas propriedades sociais se evidenciam quando os assistentes sociais atribuem capacidade ao instrumental, pela intenção definida pelo profissional. Nesse sentido, pelo uso do instrumental, potencializam ações para o alcance de finalidades.

No âmbito da intervenção profissional o instrumental substancia a operacionalização da ação e é concebido como mediação (PONTES. 1995) dessa mesma ação. Como mediação pela qual se opera a correção dos meios e a coerência e legitimidade dos fins, a sua aplicação se constrói a partir das finalidades da ação proposta e dos determinantes políticos, sociais e institucionais referidos. Permite dar materialidade à trajetória que vai da concepção da ação à sua operacionalização (MARTINELLI e KOUMROUYAN. 1994). Como ferramenta relacional,

expressa o eixo operacional das profissões abrangendo o campo das técnicas, das habilidades e dos conhecimentos.

Há que se estabelecer a dialética singular/universal priorizando instrumentais que potencializem práticas de cunho coletivo. O assistente social tem um manancial de denúncias das desigualdades sociais que tem que ser colocado a serviço público. Exige o compromisso de resgatar esse precioso conteúdo acumulado no exercício profissional, derivado de informações e situações de vida apreendidas no contato cotidiano com a população, e alimentá-lo na denúncia de situações e na viabilização de formas de enfrentar esse processo (IAMAMOTO. 2001).

2 - O processo de Perícia Social: estudo, parecer e laudo pericial

Antes de iniciarmos o debate conceitual em torno da perícia social, consideramos apropriado apresentar algumas referências jurídicas e legais para uma melhor pavimentação teórica, como a Lei 8662/93, que regulamenta a profissão de assistente social em seu Art. 5º- que trata das atribuições privativas do assistente social, e de forma mais específica o inciso IV – “realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social”, assim quando estamos debatendo este processo instrumental trata-se de uma atividade peculiar e particular do assistente social, exigindo a qualificação respectiva, bem como devendo possuir competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política em sua área de atuação, ou seja, outros profissionais de outras áreas irão elaborar processos de perícias segundo formação profissional na área jurídica, psicológica, médica e outras.

Outro documento norteador jurídico que o assistente social deve conhecer e orientar a sua prática profissional é a Resolução CFESS nº 557/2009, de 15 de setembro de 2009, que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais, a qual considera inadmissível, juridicamente, que uma mesma manifestação técnica tenha consignado o entendimento conjunto de duas áreas profissionais regulamentadas sem que se delimite o objeto de cada uma, tendo em vista, inclusive, as atribuições privativas de cada profissão, garantindo assim a especificidade de sua área de atuação, conforme o Art. 4º, parágrafo primeiro: “... deve destacar a sua área de conhecimento separadamente, delimitar o âmbito de sua atuação, seu objeto, instrumentos utilizados,

análise social e outros componentes que devem estar contemplados na opinião técnica”.

Lembramos que inúmeras vezes já nos deparamos com pareceres e laudos sociais desenvolvidos e assinados por dois profissionais, como assistente social e psicólogo, cuja descrição do registro profissional não evidenciava a especificidade da área de atuação de cada profissional, tampouco o objeto de intervenção. A partir desta resolução, devemos estar mais atentos aos cuidados necessários no desenvolvimento do trabalho em equipe multiprofissional.

Em nossa revisão bibliográfica tivemos acesso ao artigo de MIO-TO (2001), que apresenta perícia - *perita* como “*conhecimento adquirido pela experiência*”, é o processo pelo qual um especialista realiza o exame de situações sociais que envolvam interesses do usuário, com a finalidade de emitir um parecer, buscando a solução do caso periciado, portanto, o perito tem que ter conhecimento aprofundado da matéria sobre a qual irá desenvolver o processo de perícia social. Exigindo, no que se refere às dimensões profissionais no âmbito teórico-metodológica, pleno conhecimento da área em questão, das políticas setoriais envolvidas, das legislações sociais; quanto a dimensão técnico-operativa, clareza e domínio na seleção dos diferentes instrumentos e técnicas que operacionalizará toda a ação; e por último a questão ético-política com um posicionamento conclusivo em defesa dos direitos sociais e com transparência junto às famílias envolvidas, que possam obter uma visão clara dos encaminhamentos profissionais do Serviço Social.

A perícia social é normalmente requisitada por profissionais ou por autoridades das mais diferentes áreas, como judiciário, saúde, previdência, educação e outras. Aqui cabe uma preocupação diante de algumas situações que acompanhamos no decorrer de nosso exercício profissional: diante destas requisições, mais especificamente da área do judiciário, que em muitas circunstâncias solicita ou requer de um levantamento de dados, um estudo social, um parecer social e uma perícia social, o que dificulta o entendimento da ação requerida, bem como de sua finalidade, lembrando que em especial a perícia social constitui-se em meio de prova, pois se trata de uma declaração técnica.

O processo de Perícia Social inicia-se pela obtenção de conhecimento daquilo que está sendo requisitado, de qual a finalidade da ação da perícia, bem como, levantamento de documentos e dados já existentes acerca da demanda social colocada. Portanto, é um procedimento que exige planejamento em sua execução, e não ação imediata.

O conhecimento é iniciado pelo Estudo Social, que “consiste em coletar dados, a partir de um instrumental específico e definido pelo Assistente Social, para cada caso particular, e interpretar estes dados a partir de um referencial teórico, elaborando-se uma opinião profissional sobre a situação. Dentro de uma visão de globalidade, visto ser a interpretação da situação” (IAMAMOTO, 1992, p.42). O objetivo do Estudo Social é a possibilidade de apresentar diversos e diferentes aspectos que envolvem uma expressão social e mostrar a sua relevância, situá-la no contexto em que aconteceu e indicar as possibilidades de ação para modificá-la.

Cabe ressaltar que é um processo metodológico que é utilizado pelo Serviço Social diferenciado do estudo socioeconômico que é desenvolvido por diferentes profissões. O estudo social tem por finalidade conhecer com profundidade e de forma crítica uma determinada situação ou expressão da questão social, objeto da intervenção profissional – especialmente nos seus aspectos socioeconômicos e culturais, que demanda tempo de organização, planejamento de investigação, conhecimento e análise de documentos já produzidos, operacionalização de diferentes instrumentos e técnicas, podendo constar dos mesmos impressões e dúvidas que motivarão novos aprofundamentos para melhor manifestação conclusiva.

Considerando as condições precárias ainda existentes no âmbito das políticas públicas e mesmo das condições de trabalho dos profissionais, por falta de infraestrutura adequada e satisfatória, que podem contribuir para que algumas vezes o Estudo Social seja realizado a partir de impressões no nível imediato, do que é posto aos olhos, sem que os profissionais avaliem as consequências do saber-poder presentes nas suas ações, portanto, é fundamental conquistarmos condições institucionais e profissionais que possam somar para ações qualificadas tanto do prisma ético como técnico, na garantia dos direitos sociais.

A operacionalização do Estudo Social deve estar voltada às questões relativas ao que fazer, por que fazer, para que fazer e como fazer. Lembremos que elas remetem ao objeto, aos objetivos, às finalidades e à metodologia para o desenvolvimento da ação. Sendo que os objetivos e finalidades se reportam, primeiramente, ao projeto ético-político e teórico-metodológico da profissão e, secundariamente, à natureza e determinantes institucionais.

Os instrumentos e técnicas de investigação e intervenção são geralmente comuns a diferentes profissões. Os fundamentos é que distinguem a especificidade de cada uma delas. Por meio de visitas

domiciliares, observações, entrevistas, pesquisas documentais e bibliográficas, o profissional constrói o Estudo Social, ou seja, constrói um saber a respeito da população usuária dos serviços sociais.

Deve-se também averiguar a questão in loco, bem como efetuar o levantamento empírico acerca das condições socioeconômicas e culturais daqueles que o perito social é designado a periciar. A visita domiciliar, como instrumental de busca de materialidade das relações sociais, consiste na coleta de dados observados no próprio local de vida familiar e comunitária.

Lembramos que o registro do Estudo Social deve permanecer sigilosamente em arquivos do Serviço Social, e não ser anexado aos documentos que compõem os processos sociais em tramitação. Temos constatado que em diferentes circunstâncias vem ocorrendo a anexação destes registros como forma de auxiliar de melhor forma a autoridade competente que irá tomar a decisão final acerca da situação social que está sendo periciada. Em outros casos se deve ao fato de ainda confundirmos o que é Estudo com Parecer e Perícia Social, então quando deixamos em exposição os documentos referentes ao Estudo Social, propiciamos a revelação de segredos e informações que podem colocar o usuário em situação vexatória, expondo sua vida pessoal, dos seus membros e as vivências difíceis e até diferentes das famílias, portanto, aqui fica a nossa recomendação e indicação da Resolução do CFESS nº 599 de 16/09/2009, em seu Artigo 1º: "... prestar informações sobre fatos, principalmente em relação aqueles presenciados ou que tomou conhecimento em decorrência de seu exercício profissional".

Como contribuição para organização deste documento, sugerimos alguns aspectos a serem observados:

- As especificidades de cada área determinarão maior ou menor aprofundamento nos dados organizados e interpretados;
- Em cada item proposto é necessário a elaboração de sínteses avaliativas que sustentarão as manifestações futuras através de pareceres e perícia social;
- Identificação;
- Justificativa para o estudo social;
- Caracterização da organização e dinâmica familiar por meio de vários modos de conhecimento, inclusive genograma e ecomapa;
- Condições de moradia e habitação: território, conforto, habitabilidade, segurança, deslocamento, arruamento, etc;

- Escolarização dos membros da família (adultos e crianças) procurando detectar quais valores que reforçam ou não o significado da escolarização para superação de fragilidades existentes;
- Renda familiar e condições/formação para o trabalho;
- Acesso e condições da saúde familiar;
- Acesso ao esporte, cultura e lazer;
- Relacionamento familiar e comunitário: conflitos e proximidades entre os membros que interferem na dinâmica familiar;
- Acesso à cidadania e participação, dentre outros a depender da demanda requisitada.

A próxima etapa a ser executada após a finalização do estudo social é a elaboração do Parecer Social, que, para SILVA (2000), é o “instrumento de realização do compromisso profissional com os usuários visando à equidade, a igualdade e a cidadania, indispensável ao novo fazer profissional em especial na área de benefícios sociais confirma-se como um significativo campo de atuação profissional”.

O parecer deve conter o posicionamento do profissional que conheceu a realidade social, organizando os dados e evidenciando aspectos significativos para a viabilização de direitos sociais. O parecer social deve ser conclusivo quanto à opinião do profissional sobre a situação analisada, devendo fazer referência aos elementos analíticos indispensáveis e aos instrumentos utilizados nas dimensões investigativa e interventiva.

Constatamos que muitas vezes pela institucionalização e mecanização da prática profissional, tendemos à improvisação da construção do parecer social, de forma inconclusa, sem capacidade de comprovação e evidências de prova, sendo muitas vezes construído a partir de impressões e pouco uso de instrumentos e técnicas apropriadas. Outro aspecto que devemos estar vigilantes está relacionado à impressão sobre o usuário no que se refere à subjetividade pessoal do profissional que pode se sobrepor às evidências objetivas e concretas relacionadas aos direitos sociais e às condições de sobrevivência da população, imprimindo a visão de mundo do profissional que não percebe essa população no seu direito de acesso às políticas sociais.

Como ilustração, lembramos do relato de uma usuária do Serviço Social no Hospital de Clínicas de São Paulo, registrado no livro de Yasbek (1997) *Classes Subalternas e Assistência Social*, no qual a usuária relata sobre a necessidade de mudar sua aparência para receber benefícios junto ao Serviço Social: “hoje é dia de vestir minha roupa

de *pobrinha*, se eu estiver com vestido bonito e unhas feitas não é liberado meu vale transporte e minha cesta básica, pelo Serviço Social”.

Para melhor compreensão, propomos alguns elementos básicos constitutivos para a organização do parecer social, como:

a) Identificação da demanda ou objetivo pelo qual o parecer está sendo realizado;

b) Descrição dos instrumentos e técnicas que subsidiaram a construção do parecer;

c) Informações sobre o núcleo familiar e organização de suas relações familiares;

d) Publicização dos modos utilizados para sobrevivência e satisfação das necessidades da família;

e) Caracterização da aproximação e/ou distanciamento da família em diferentes políticas setoriais;

f) Verificação e indicação de cumprimento de prerrogativas de legislações sociais e profissionais;

g) Outros, a depender da finalidade do parecer social;

h) Finalização com posicionamento conclusivo.

A perícia social possui uma formatação própria de acordo com a área requerente, sendo um documento resultante do processo de investigação, de sínteses teóricas, legislativas e profissionais, o perito registra todos os aspectos pertinentes do estudo e do parecer.

O laudo pode ser considerado o retrato de uma situação específica, num determinado momento, por meio do qual a perícia social foi realizada, sendo que a clareza, a objetividade, a responsabilidade ética, a consistência e a estrutura formal são imprescindíveis neste documento e espelham a maturidade do perito nas suas competências e especialidades.

Assim, o processo de realização do estudo social, a emissão do parecer social, juntamente com a confecção do laudo social, nada mais é do que a perícia social, ou seja, o processo de perícia social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após uma jornada teórica e de discussões com vários grupos de profissionais de diferentes espaços sócio-ocupacionais, percebemos

dificuldades acumuladas na formação acadêmica e incipiente produção ainda pelo Serviço Social no sentido de aprofundar as questões da instrumentalidade e, em especial, sobre a Perícia Social, no sentido de construir referência norteadora para o desenvolvimento de ações qualificadas e documentadas. Também constatamos mínimas experiências relatadas pelos profissionais que atuam com processo de Perícia Social, possibilitando construção de um fazer profissional que venha para superação das limitações técnico-operacionais.

Considerando que a Perícia Social é uma atribuição privativa do Serviço Social, mais que nunca deveríamos nos debruçar no sentido de construção de saberes, de respostas às demandas institucionais e profissionais para desenvolver competências e atribuições necessárias ao fazer do assistente social, visto que não há um movimento na categoria para adensar este debate.

Na finalização deste debate ressaltamos nossa posição de não exaurir esta discussão, mas sim provocar debates constantes para que haja uma mudança no processo de formação e do exercício profissional, possibilitando afirmação das competências teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político.

REFERÊNCIAS:

BARROCO, M. L. Bases filosóficas para uma reflexão ética e Serviço Social. In: **Serviço Social e Sociedade**. n. 39. São Paulo: Cortez, 1992.

BATTINI, Odária. A pesquisa nas ciências sociais: desafios e perspectivas. **II Jornada Científica de Pesquisa Social**. UEPG. Ponta Grossa. 2002.

BATTINI, Odária. Atitude investigativa e formação profissional. **Serviço Social e Sociedade** n. 45. Ano XV. Cortez. São Paulo. 1994. p. 142-146.

BATTINI, Odária. **A questão da Instrumentalidade**. Texto de apoio para discussão na disciplina de Metodologia de Serviço Social, 2001. Mimeo.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**, Lei n. 273/93. Brasília, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Lei que Regulamenta a Profissão de Serviço Social**. Lei n. 8662/93. Brasília, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Org.). **Estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos**: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social. São Paulo: Cortez, 2003.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução nº 557 de 15 de setembro de 2009 que dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais.**

FREITAS, Douglas Phillips; FREITAS, Karinne Brum Martins. **Perícia Social:** o assistente social e os efeitos da perícia no judiciário. Florianópolis: OAB/SC Editora, 2003.

GUERRA, Y. **A Instrumentalidade do serviço social.** São Paulo: Cortez. 1995.

GUERRA, Y. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. **Serviço Social e Sociedade** n. 62. Ano XXI. Cortez. São Paulo. 2000.

IAMAMOTO, M. V. A Questão Social no Capitalismo In: **Temporalis.** Ano II. n. 3. Brasília. ABEPSS. Grafiine. 2001.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social da Contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez. 1998.

MARTINELLI, M.L.; KOUMROUYAN, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em serviço social. **Serviço Social e Sociedade** n. 45. Ano XV. Cortez. São Paulo. 1994.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Perícia social: proposta de um percurso operativo. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 67. São Paulo: Cortez, 2001.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. **Capacitação em serviço social e política social:** Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília. CEAD.UnB. 1999.

PIZZOL, A. D. **A prática do estudo social e da perícia social no judiciário catarinense junto aos procedimentos da infância e juventude.** Gráfica do TJSC. Florianópolis, 2003.

_____. **O serviço social na justiça comum brasileira:** aspectos identificadores – perfil e perspectivas profissionais. Florianópolis: Insular, 2008.

PONTES, R. N. **Mediação e Serviço Social.** São Paulo: Cortez. 1995.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina:** construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial. Florianópolis: Divisão de Artes Gráfica, 2001.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais. In: **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais.** Módulo 4. Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD/NED-UnB, 2000.

SILVA, M. L. L. Um novo fazer profissional. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Módulo 4. O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: CFESS. ABEPSS – CEAD/NED – UnB, 2000.

TRINDADE, R. L. P. Desvendando as Determinações Sócio-históricas do Instrumental Técnico-operativo do Serviço Social na Articulação entre Demandas Sociais e Projetos Profissionais. In: **Temporalis.** ABEPSS. Ano 2. n. 4. Brasília: Grafiine, 2001.

TURCK, Maria da Graça Maurer Gomes. Processo V, n. 1. Documentação. **Cadernos Universitários:** 82. Canoas: ULBRA, 2003.

**AS DIMENSÕES ÉTICAS
NO EMPREGO DOS
INSTRUMENTAIS TÉCNICO-
OPERATIVOS NO TRABALHO
DO ASSISTENTE SOCIAL**

Marco Antônio Rocha

AS DIMENSÕES ÉTICAS NO EMPREGO DOS INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Marco Antônio Rocha¹

RECUPERANDO CONCEITOS FUNDAMENTAIS: MORAL, ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL

Antes de adentrarmos na importante discussão que queremos propor, qual seja, a de discutir a dimensão ética a ser observada no cotidiano do exercício profissional durante o emprego dos instrumentais técnico-operativos no trabalho do Assistente Social, avaliaremos como pertinente recuperar alguns conceitos fundamentais para a discussão proposta.

A moral pode ser entendida como um “sistema de normas, princípios e valores, segundo o qual são regulamentadas as relações mútuas entre os indivíduos ou entre estes e a comunidade, de tal maneira que estas normas, dotadas de um caráter histórico e social, sejam acatadas livres e conscientemente, por uma convicção íntima, e não de uma maneira mecânica, externa ou impessoal”. (VAZQUEZ, 1985, p. 112).

Segundo Barroco (2000), a necessidade social da moral é fruto do processo de desenvolvimento da sociabilidade, sendo que seu espaço é o da cultura. Assim, a moral é histórica, isto é, relativa às condições socioeconômicas de cada momento histórico.

Em uma dada sociedade coexistem a moral conservadora e a moral liberal. A moral conservadora perdura na história, sendo que nas sociedades ocidentais ela é fortemente influenciada pela cultura religiosa, reproduzindo normas pautadas em proibições articuladas à noção de culpa e pecado. Neste contexto a moral adquire um sentido

¹ Graduado em Serviço Social pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba. Especialista em Magistério Superior pela Universidade Tuiuti do Paraná. Especialista em Programas de atendimento à criança e ao adolescente em situação de risco pela UFPR e Mestre em Serviço Social, Políticas Sociais e Movimentos Sociais pela PUC-SP. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina.

conservador, negativo e proibitivo. A moral liberal, por sua vez, “serve às necessidades de reprodução de uma sociedade individualista, competitiva, narcísica, que impõe padrões éticos, estéticos e políticos valorizadores da posse, seja ela de sentimentos ou de objetos”. (BARROCO, 2000, p. 33).

Existe ainda a possibilidade de crítica à moral burguesa, “e o socialismo, historicamente, busca construir uma sociedade onde a moral seja diferente. Isso ocorre porque, pelo seu dinamismo e por suas contradições, a sociedade burguesa comporta outros códigos morais, construídos a partir de projetos sociais em oposição, onde se destaca a moral oriunda dos movimentos emancipatórios inspirados nos ideais socialistas”. (PEREIRA e KOLLONTAI apud BARROCO, 2000, p. 36).

Numa das leituras possíveis², a Ética, como ramo da filosofia, pode ser entendida como “a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade.” (VAZQUEZ, 1985, p. 198). Trata-se, então, de “uma reflexão crítica, radical, de totalidade, que tem por natureza apreender o significado e os fundamentos da moral.” (BARROCO, 2000, p. 22).

A Ética também pode ser vista como uma forma de comportamento moral de nível elevado, de tipo superior. Um tipo de moral que permite que os seres humanos se reencontrem como tais, para além das mediações hoje existentes: hierarquia, condição social, questões de gênero, pertencimento a essa ou aquela etnia, entre outras.

Dada à desigualdade social que marca a sociedade burguesa e aos valores pregados e defendidos pela moral capitalista, esse tipo de comportamento “ético” hoje está posto como utopia.

Segundo Paiva (1996, p. 166), referida às profissões, a ética diz respeito à moralidade profissional: conjunto de normas e princípios que expressam escolhas axiológicas e funcionam como parâmetros orientadores das relações entre a profissão e a sociedade.

Nesse sentido, é possível falar de ética profissional em duas dimensões: a) como espaço de reflexão teórica sobre os fundamentos da moralidade profissional; e b) como resposta consciente de uma categoria profissional às implicações ético-políticas de sua intervenção, indicando um dever ser, no âmbito de uma determinada projeção profissional.

2 O debate conceitual sobre a Ética é polêmico e complexo. Trata-se de um conceito que “não tem paz”.

Ainda na lição de Paiva (1996), a reflexão ética sobre a profissão exige a explicitação de seus elementos básico-constitutivos: sua base filosófica e os valores ético-políticos subjacentes a um projeto profissional definido historicamente.

O Código de Ética trata de uma dimensão da ética profissional que remete para o caráter normativo e jurídico que regulamenta a profissão, no que diz respeito às implicações éticas de sua ação. (PAIVA, 1996).

Indicando direitos e deveres/obrigações, o Código representa para a sociedade um mecanismo de defesa da qualidade dos serviços prestados e, por outro lado, é uma forma de legitimação social da categoria profissional, pois ajuda a construir nossa identidade profissional.

Por isso é importante que não se veja no Código apenas seu caráter punitivo, mas um instrumento privilegiado que permite à profissão expressar sua identidade ético-política à sociedade.

ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇO SOCIAL: UM POUCO DE HISTÓRIA³

Desde a primeira formulação de um conjunto de referências éticas para nortear o trabalho dos assistentes sociais, em 1947, até sua reelaboração em 1975, os valores que davam base a estas referências eram “o bem comum” e a “dignidade da pessoa humana”, na esteira do pensamento conservador ligado à tradição católica.

O Código de 1986 supera estas concepções filosóficas, negando os substratos positivistas e rompendo com as influências conservadoras e tradicionais que norteavam a ética profissional até então.

Este Código trará como avanços essa negação da base filosófica tradicional, a recusa da ética da neutralidade e a afirmação de um novo papel profissional, ao requerer um assistente social competente técnica, teórica e politicamente.

Por outro lado, trará como problemas uma insuficiência teórico-metodológica e uma fragilidade de operacionalização no cotidiano profissional dos assistentes sociais. É um Código que se ocupa mais

3 Tópico baseado em Paiva (1996).

do aspecto político e educativo do que da dimensão normativa da Ética Profissional.

Em virtude de ter sido elaborado em uma conjuntura de efervescência política, possibilitada pela reabertura democrática, trouxe uma leitura idealista e voluntarista do potencial político da profissão, além de ter operado uma ideologização do Código de Ética.

Constatadas as limitações do Código de Ética de 1986, as entidades nacionais da categoria desencadearam um debate sobre a ética profissional a partir de 1991 - processo que culminou em 1993 com a aprovação do novo Código de Ética Profissional do Assistente Social, ainda em vigor.

Segundo Paiva (1996, p. 176),

Uma preocupação chave no processo de revisão foi garantir que o Código pudesse constituir-se num instrumento político e educativo, sem deixar de contemplar o aspecto normativo e punitivo, pois o Código deve tematizar o DEVER SER: como a prática pode ser realizada de acordo com os princípios éticos definidos pelo projeto político-profissional, devendo recusar o que não é aceitável dentro do exercício do Serviço Social, ou seja, o que é proibido e o que é vedado fazer.

A intenção foi converter o novo Código num instrumento efetivo no processo de amadurecimento político da categoria, bem como um aliado na mobilização e qualificação dos assistentes sociais. Urgia transformá-lo num instrumento concreto de defesa da qualidade dos serviços profissionais.

Outra intenção consistia em fazer deste Código um mecanismo eficaz de *defesa do nosso exercício profissional*, por meio da garantia da legalidade de seus preceitos, fornecendo respaldo jurídico à profissão.

Em primeiro lugar, para qualificá-lo como referência ético-política, foi necessário delimitar com clareza os valores e compromissos éticos e profissionais. Assim, o conjunto dos princípios indica um conjunto de valores fundamentais, os quais perpassam, por sua vez, enquanto motivação e exigência ético-políticas, todo o Código.

Em segundo lugar, "procurou-se aprimorar e salientar sua dimensão normativa, estabelecer um elenco de regras jurídico-legais. Assim, atitudes e posturas, concernentes a situações emblemáticas do processo de trabalho do assistente social, foram previstas e tra-

duzidas na forma de artigos, que são dotados da capacidade, seja de orientar as melhores escolhas, seja de detectar e combater as infrações à ética profissional.” (PAIVA, 1996, p.180).

O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO EM VIGOR

Segundo Netto (1999, p. 95), os projetos profissionais são projetos coletivos que dizem respeito não a quaisquer profissões, “mas àquelas reguladas juridicamente e que supõem uma formação teórica e/ou técnico-interventiva, em geral de nível acadêmico-superior.”

Ainda na esteira do pensamento de Netto (1999), os projetos profissionais: a) apresentam a autoimagem de uma profissão; b) elegem os valores que a legitimam socialmente; c) delimitam e priorizam os seus objetivos e funções; d) formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício; e) prescrevem normas para o comportamento dos profissionais; e f) estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (entre elas o Estado).

Construídos pela respectiva categoria profissional, que inclui o conjunto dos intervenientes que dão efetividade à profissão, “os projetos profissionais também são *estruturas dinâmicas*, que respondem às alterações no sistema de necessidades sociais sobre o qual a profissão opera, às transformações econômicas, históricas e culturais, ao desenvolvimento teórico e prático da profissão e, ainda, às mudanças na composição social da categoria.” (NETTO, 1999, p. 95)

Na mesma obra, Netto (1999) afirma que foram necessárias duas condições para a construção deste novo projeto profissional: a recusa e a crítica ao conservadorismo profissional, que tem início na segunda metade dos anos 60 com o movimento de reconceituação e que se aprofunda principalmente na década de 80, com o retorno da democracia e também a posterior quebra do monopólio do conservadorismo teórico e metodológico na profissão, que se inicia na década de 80.

A construção do novo projeto ético-político ainda iria se beneficiar do debate sobre a formação profissional ao longo da década de 90, quando “entra na pauta do Serviço Social a questão de redimensionar o ensino com vistas à formação de um profissional capaz de responder com eficácia e competência às demandas tradicionais e

emergentes da sociedade brasileira – em suma, a construção de um novo *perfil profissional*." (NETTO, 1999, p 103). Este processo culminou com a construção das novas diretrizes curriculares para o curso de Serviço Social, aprovadas em 1996.

Momento importante para a construção do projeto ético-político foi a já citada formulação de um novo Código de Ética Profissional, concluída em 1993, e a edição da Lei Federal 8662/93, conhecida como Lei de Regulamentação Profissional.

O novo projeto ético-político do Serviço Social não se esgota nas normatizações éticas, pois se lastreia em todos os avanços políticos e teórico-metodológicos conquistados pela categoria. No entanto, ele pode ser sintetizado nos onze princípios fundamentais do Código de Ética Profissional do assistente social em vigor:

1. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas a ele inerentes: autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos;
2. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
3. Ampliação e Consolidação da cidadania, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras;
4. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
5. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
6. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
7. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas e do compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
8. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma sociedade sem dominação-exploração de classe, etnia ou gênero;
9. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores;
10. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;

11. Exercício do Serviço Social, sem ser discriminado, nem discriminar por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condições físicas.

AS DIMENSÕES ÉTICAS NO EMPREGO DOS INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS

Segundo Battini (2001, p. 1), os assistentes sociais brasileiros, principalmente no período pós-reconceituação, negaram o instrumental na profissão porque, equivocadamente, entendiam que este representava o pragmatismo herdado da influência norte-americana.

Ainda segundo a autora,

A prioridade seria interpretar o mundo, o que era possível pela referência teórica de leitura da realidade. Portanto a necessária unidade teoria/prática, que dá sustentação à transformação, fora desconsiderada em suas dimensões teórico-metodológica, ídeo-política e técnico-operativa. Resultando assim, na ênfase da teoria, no método e na história distanciados da prática (que implica mais diretamente o instrumental) e, portanto, daquilo que se coloca como a excelência do serviço social: o saber/fazer. (BATTINI, 2001, p. 1).

Atualmente a categoria tem retomado a discussão da instrumentalidade, “avançando na análise e apreendendo a noção de que a teoria não muda o mundo e que o instrumental é a ferramenta que a práxis contempla implicando, na consolidação do tripé da dimensão profissional: teoria-metodologia, ética-política e técnico-operativo.” (BATTINI, 2001, p. 1).

Fernandes (2008, p.4), com suporte em Battini (2001), distingue a instrumentalidade dos instrumentais técnico-operativos, afirmando que enquanto a instrumentalidade “é a propriedade de determinado modo de ser que uma profissão constrói no interior das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional, os instrumentais referem-se ao conjunto de instrumentos e técnicas que compõe uma prática profissional cotidiana.”

Os instrumentais são, portanto, “o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação pro-

fissional. Decorre que o instrumental não é nem o instrumento nem a técnica tomados isoladamente, mas ambos, organicamente articulados em uma unidade dialética - entrevista, relatório, visita, reunião, etc. (MARTINELLI; KOUMROUYAN, 1994, p. 137).

Fávero et al acrescentam que os instrumentais técnico-operativos “atuam como mediadores e potencializadores da ação, sendo que o modo e quando serão empregados é determinado pelo profissional, que logicamente possuirá domínio de conhecimento e condições para a aplicação com efetividade. (FÁVERO et.al., 2005, p. 120).

Importante destacar que o instrumental utilizado pelo assistente social em seu trabalho não pode ser visto, analisado e aplicado isoladamente, mas organicamente articulado ao projeto ético-político da profissão, fazendo parte de um conjunto maior da profissão e de uma determinada concepção de Serviço Social. Para dar concretude ao projeto ético-político profissional com competência teórico-prática, é necessária a formulação de uma metodologia de trabalho que contemple as três dimensões: teórico-metodológica, ídeo-política e técnico-operativa.

Feitas estas considerações iniciais acerca dos instrumentais técnico-operativos dos quais os assistentes sociais lançam mão para dar efetividade ao seu exercício profissional, passaremos a tecer recomendações éticas a serem seguidas no emprego dos seguintes instrumentais técnico-operativos: entrevista, visita domiciliar, trabalho com grupos, bem como na redação de estudo e parecer social.

RECOMENDAÇÕES ÉTICAS NO EMPREGO DA ENTREVISTA EM SERVIÇO SOCIAL⁴

A entrevista trata de um encontro entre assistente social e usuário, possibilitando um processo de desconstrução, construção e reconstrução da problemática vivenciada pelos usuários (GIONGO, WUNSCH e FELIZARDO, 2003, p. 13).

Assim fica claro que a entrevista não se reduz à aplicação de questionários com perguntas e respostas que inibem e empobrecem a relação profissional-usuário. Precisa ir além de um mero bate-papo

⁴ Os comentários desta seção baseiam no material compilado por Giongo, Wunsch e Felizardo, (2003).

ou de uma conversa informal e não deve se reduzir à busca de dados sobre a vida do usuário.

Benjamin (1969, p. 56) afirma que para que se faça uma boa entrevista é necessário tomar cuidados com fatores externos e de atmosfera, como a preparação da sala e o cuidado com as interrupções, bem como com fatores internos do entrevistador, a exemplo: trazer-se a si mesmo e ter desejo de ajudar; conhecer a si mesmo; confiar nas próprias ideias e ser honesto, ouvir e absorver.

Uma entrevista adequada deve começar com o acolhimento do usuário e não com o problema que o traz até o assistente social. Isso valoriza e fortalece o indivíduo que procura o profissional, reforçando sua autoestima e sua confiança de que este possui os recursos necessários para vencer a problemática apresentada.

O espaço onde a entrevista terá lugar deve ser tranquilo e obedecer às condições estabelecidas na Resolução CFESS 493/2006. Isso não significa que em determinadas circunstâncias a entrevista não pode acontecer na rua ou em outros espaços não convencionais, dependendo da condição de quem demanda o atendimento ao assistente social.

As interrupções, inclusive as promovidas por estagiários e pessoal administrativo, devem ser evitadas ao máximo. Até mesmo o profissional que está conduzindo a entrevista deverá desenvolver uma habilidade para encontrar um equilíbrio entre interromper sempre o entrevistado – não o deixando concluir o raciocínio – e não interromper nunca, dando a impressão de que não está prestando atenção ao discurso apresentado.

É papel do assistente social desenvolver um trabalho educativo com toda a equipe de trabalho do setor/órgão onde atua, visando apresentar o projeto ético-político e reforçar os direitos dos seus usuários, discutindo preconceitos e noções equivocadas, como as que defendem que “aos pobres, basta um pobre atendimento”.

Além disso, deve-se tomar cuidado com relatórios e pareceres relativos a outros usuários, que não devem estar sobre a mesa durante a entrevista com os demais usuários, para preservação do devido sigilo profissional.

A entrevista deve ser preferencialmente agendada com antecedência e deve ter um tempo limitado. Se o usuário procurar o profissional sem ter hora agendada e caso o atendimento mostre-se invi-

ável, deve ser explicado a ele os motivos pelos quais não poderá ser atendido naquele momento.

Para que a entrevista alcance seus objetivos, é fundamental que esta seja uma experiência significativa, que irá depender da relação construída entre assistente social e usuário.

Será fundamental também que o profissional veja o usuário como responsável pelo seu destino, como tendo potencial para empreender as mudanças que sua vida demanda. Só assim acontecerá seu fortalecimento e poderá acontecer o empoderamento necessário para que ele alcance seus objetivos.

Outro aspecto importante é o registro do atendimento, que deverá ser feito logo após a entrevista, evitando assim a perda de pontos importantes do que foi discutido e decidido durante o encontro. Ressalte-se a importância de se tomar todo o cuidado com o documento daí resultante.

RECOMENDAÇÕES ÉTICAS NO EMPREGO DA VISITA DOMICILIAR

A visita domiciliar, entendida como “uma prática profissional, investigativa, de aproximação da realidade do usuário, realizada por um profissional junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar” (CEDEPS, 2008, p. 114), implica na utilização simultânea de uma série de outros instrumentos, como a observação, a abordagem, a entrevista, a história de vida, o relato oral, etc.

Por meio da visita domiciliar o assistente social aproxima-se do vivido e do cotidiano do usuário, observa as interações familiares, as vizinhanças, a rede social e os recursos institucionais mais próximos. Todo esse universo de possibilidades de observação e interação diferencia muito uma entrevista realizada no ambiente familiar do usuário daquela realizada no interior da instituição.

Segundo Giongo, Wunsch e Felizardo, (2003, p. 38), “algumas vezes a visita domiciliar pode ser utilizada para realizar busca de ‘coisas’, como provas que atestem alguma situação. Assim posto a visita terminará quando a ‘busca’ for satisfeita. O profissional que realiza a visita domiciliar dessa forma, orienta-se sabendo de antemão o que irá ver, desinteressando-se de aspectos estranhos àqueles que previamente elegeu.”

Este instrumento técnico-operativo exige uma série de cuidados éticos, considerando-se o fato de que ele permite a “invasão” do espaço de vida íntima do usuário por um profissional de Serviço Social.

Um primeiro cuidado a ser tomado é verificar se a visita é realmente necessária ou se ela é dispensável. Havendo outra forma de se obter o mesmo resultado, deve-se considerar a possibilidade de se dispensar a visita.

Importantíssimo é verificar também a oportunidade da visita: é o momento adequado para realizá-la? Qual será o ambiente no qual o assistente social adentrará? Que consequências a realização da visita neste momento pode trazer para o usuário? Há chance de alcançar os objetivos na conjuntura atual?

Outra questão importante é verificar a conveniência de se agendar previamente ou não a visita. Em raríssimas circunstâncias se recomenda uma visita não agendada, que deve ser relegada aos casos em que determinada situação precisa ser constatada com a família relacionando-se “ao natural”, sem saber previamente que receberá a visita. Em todas as demais situações a visita deve ser agendada com antecedência, até porque todos sabemos como nos sentimos constrangidos e negativamente surpresos quando recebemos em nossa casa visitantes inesperados.

Na realização da visita domiciliar o diálogo deve ser aberto e tranquilo, devendo o profissional ser menos formal e utilizar a linguagem adotada no meio em que se encontra. O usuário e seus familiares perceberão pela postura do profissional se ele está buscando aproximação e oferecer apoio, ou se demonstra o tempo todo o poder de que dispõe para exercer o controle e o julgamento da forma de vida adotada pelo usuário e sua família.

Deve ficar claro para o usuário quais informações terão que obrigatoriamente constar do relatório da visita domiciliar e quais as questões que ficarão protegidas pelo sigilo que é direito do usuário e direito-dever do assistente social. A partir daí, sela-se um pacto entre profissional e a pessoa/família visitada.

Segundo Minuchim e Colapinto (1999, p. 32), “as visitas domiciliares requerem sensibilidade aos anseios e reações da família. É importante que a família compreenda que a equipe quer realmente conhecê-la melhor, conhecer os membros da família e compreender a natureza e o ambiente da vida cotidiana. As famílias sentem-se frequentemente importantes por se reunirem em sua própria casa, mas

não sensíveis à intrusão e à crítica ao seu estilo de vida. Nem é preciso dizer que o profissional deve entrar com respeito e que o propósito da visita deve ser o contato e a comunicação.”

RECOMENDAÇÕES ÉTICAS NO TRABALHO COM GRUPOS

O trabalho com grupos em Serviço Social tem um grande potencial para dinamizar o trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória. Elimina-se, de partida, a concepção de trabalho grupal como se resumindo apenas à aplicação de dinâmicas de grupo.

Deve ficar claro que não se trata de um trabalho de cunho terapêutico, por mais que os participantes possam obter ganhos de valor terapêutico, pelo simples fato de poderem dividir com os membros do grupo as suas dificuldades, limites e frustrações.

Apesar de ser um assunto polêmico, tem ficado claro nas orientações do conjunto CFESS/CRESS⁵ que a formação profissional do assistente social não nos habilita, de per si, para o desenvolvimento de trabalhos no campo terapêutico. Assim, os grupos devem ser utilizados como recurso para o desenvolvimento de trabalhos educativos, na lógica do que vem sendo desenvolvido no interior do CRAS⁶, do CREAS⁷ e em outros espaços sócio-ocupacionais.

Antes de iniciar um trabalho com grupos, o assistente social precisa ter claro se já se encontra preparado para lidar com as ansiedades, questões e solicitações que podem advir do grupo. Caso não se encontre preparado, o grupo não se sentirá seguro e as potencialidades do trabalho diminuirão sensivelmente. Justamente por isso, o profissional deve ter cuidado com os conteúdos que irá provocar, pois precisará dar conta dos mesmos.

Deve-se fazer um contrato com o grupo no qual fiquem claras quais serão as regras de convivência que nortearão as relações ali estabelecidas.

5 Conselho Federal de Serviço Social / Conselhos Regionais de Serviço Social.

6 CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, integrante do SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

7 CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social, também integrante do SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

O grupo deve caminhar para a autonomia e deve-se ter a perspectiva de coletivizar as demandas que, no grupo, aparecem como de cunho individual.

RECOMENDAÇÕES ÉTICAS NO TRABALHO COM A ELABORAÇÃO DO ESTUDO E DO PARECER SOCIAL

Para a elaboração de estudos, pareceres e perícias sociais, o assistente social encontra respaldo em nossa Lei de Regulamentação Profissional (Lei Federal 8662/93), que prevê em seu artigo 3º: "Constituem competências do Assistente Social: "Realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades".

Por outro lado, o artigo 5º dispõe que entre as atribuições privativas encontra-se: "Realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de serviço social."

Segundo Iamamoto (1992, p.42), "o Estudo Social consiste em coletar dados, a partir de um instrumental específico e definido pelo Assistente Social, para cada caso particular, e interpretar estes dados a partir de um referencial teórico, elaborando-se uma opinião profissional sobre a situação. Dentro de uma visão de globalidade, visto ser a interpretação da situação."

O objetivo deste estudo, para Chizotti (1995, p. 103), é "apresentar os múltiplos aspectos que envolvem um problema e mostrar a sua relevância, situá-lo no contexto em que aconteceu e indicar as possibilidades de ação para modificá-lo."

O assistente social deve ter em mente que ao elaborar um estudo social seu objetivo primeiro deve ser a garantia dos direitos humanos e sociais, ao invés de contribuir para o disciplinamento social e o controle moralizador do comportamento de seus usuários.

As precárias condições em que o assistente social atua podem contribuir para que o estudo social seja feito a partir do imediato, sem uma atenção mais cuidadosa com outros aspectos que podem se esconder sob a aparência dos fenômenos observados.

Considerando que o conteúdo de um estudo social tem poder de verdade e que este pode ser definitivo para a definição do futuro

de crianças, de famílias, de pessoas privadas de liberdade, etc., o documento que resultará desta sistematização terá que ser fundamentado, verdadeiro, honesto e, se possível, comprovável. (CFESS, 2003).

Por outro lado, o profissional deve evitar posicionar-se sobre aspectos que não se fundamentem em conhecimentos teóricos da profissão. Quando se trata de afirmações do próprio usuário, explicitar que se trata de afirmações postas por ele. (CFESS, 2003).

O profissional de Serviço Social precisa estar atento às expectativas que elabora a respeito do usuário e de sua forma de vida. Estas expectativas muitas vezes fundamentam-se em modelos ideais aos quais os usuários não têm a menor condição de corresponder. Uma vez frustrado em suas expectativas em relação ao usuário, o profissional pode vir a manifestar uma posição técnica que traduza preconceito e discriminação em relação aos usuários acerca dos quais foi elaborado o estudo.

Posicionamentos moralistas baseados em concepção moral do profissional em oposição à do usuário são vedados, lembrando que é

moralista o profissional que visa dar ou não um benefício a partir de uma avaliação moral do comportamento dos usuários... Nesse sentido, o parecer social visa comprovar se o usuário está ou não mentindo, o que coloca a ação profissional fundada no comportamento moral...Uma análise ética das condições alienadas da vida social irá mostrar que, muitas vezes, a mentira, é a única possibilidade posta ao usuário de receber aquilo que é de seu direito como trabalhador. (BARROCO, 1999, p. 6).

Como todo documento do assistente social que contém informação sobre a vida dos usuários, o estudo social e o parecer social devem permanecer sigilosamente guardados no arquivo do profissional que os elaborou. (CFESS, 2003).

REFERÊNCIAS

BARROCO, Lúcia. **Ética e Sociedade**. Brasília: CFESS, 2000.

BARROCO, M. Lúcia S. Os fundamentos sócio-históricos da Ética. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**, módulo 02: Reprodução social, trabalho e Serviço Social, Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD, UNB, 1999.

BATTINI, Odária. **A dimensão técnico-operativa no exercício profissional do assistente social**. Texto elaborado para o Curso de Atualização sobre a Instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social, realizado na PUCPR em junho de 2001. Mimeo.

BENJAMIN, A. **A entrevista de ajuda**. São Paulo, Livraria Martins Fontes Ltda., 1969.

CEDEPS. **Material de apoio do Curso “Instrumentais técnico-operativos no trabalho do Assistente Social”**. Curitiba, 2008, Mimeo.

CFESS (Org.). **O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos**: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social. São Paulo, Cortez, 2003.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 2. ed. São Paulo, Cortez, 1995.

FAVERO, Eunice Terezinha; MELÃO, Magda Jorge Ribeiro; JORGE, Maria Rachel Tolosa (Orgs.). **O serviço social e a psicologia no judiciário**: construindo saberes, conquistando direitos. São Paulo, Cortez, 2005.

FERNANDES, Odete. **Categorias fundamentais para a compreensão da instrumentalidade no trabalho do Assistente Social**. Curitiba, Cedeps, 2008. Mimeo.

GIONGO, Cláudia; D. WUNSCH, Dolores S.; FELIZARDO, Lúcia Z. **Processo de trabalho do Serviço Social III**. Canoas, Ed. ULBRA, 2003.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1992.

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, Cortez, ago.1994.

MINUCHIN, Patrícia; COLAPINTO, Jorge; MINUCHIN, Salvador. **Trabalhando com famílias pobres**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

NETTO, J. Paulo. A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília, CEAD, 1999.

PAIVA, Beatriz Augusto de.; SALES, Mione Apolinário. A Nova Ética Profissional: Práxis e Princípios. In: BONETTI, Dilsea Aldeodata et al. (Org.). **Serviço Social e Ética**: convite a uma nova práxis. São Paulo, Cortez/CFESS, 1996.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 8. ed., Rio de Janeiro, Editora Civilização Brasileira, 1985.

ANEXOS

(Disponíveis em www.cfess.org.br)

RESOLUÇÃO CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006

EMENTA: Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

O CONSELHO FEDERAL DO SERVIÇO SOCIAL - CFESS, por sua Presidente no uso de suas atribuições legais e regimentais,

Considerando o que dispõe o artigo 8º da Lei nº 8.662, de 07 de junho de 1993, que regulamenta o exercício profissional do assistente social e dá outras providências;

Considerando que na qualidade de órgão normativo de grau superior, compete ao Conselho Federal de Serviço Social orientar, disciplinar fiscalizar e defender o exercício da profissão do assistente social, em conjunto com os CRESS;

Considerando a necessidade de instituir condições e parâmetros normativos, claros e objetivos, garantindo que o exercício profissional do assistente social possa ser executado de forma qualificada ética e tecnicamente;

Considerando que a ausência de norma que estabeleça parâmetros, principalmente das condições técnicas e físicas do exercício profissional do assistente social, tem suscitado diversas dúvidas, inclusive, para a compreensão do assistente social na execução de seu fazer profissional.

Considerando a necessidade do cumprimento rigoroso dos preceitos contidos no Código de Ética do Assistente Social, em especial nos artigos 2º, inciso "d", 7 inciso "a" e 15;

Considerando o Parecer Jurídico 15/03, prolatado pela assessoria do CFESS, "que considera ser competência a regulamentação da matéria pelo CFESS de forma a possibilitar uma melhor intervenção dos CRESS nas condições de atendimento ao usuário do Serviço Social";

Considerando a aprovação da presente Resolução em Reunião Ordinária do Conselho Pleno do CFESS, realizada em 20 de agosto de 2006;

RESOLVE:

Art. 1º - É condição essencial, portanto obrigatória, para a realização e execução de qualquer atendimento ao usuário do Serviço Social a existência de espaço físico, nas condições que esta Resolução estabelecer.

Art. 2º - O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas:

- iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional;
- recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional;
- ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas
- espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado.

Art. 3º - O atendimento efetuado pelo assistente social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o sigilo.

Art. 4º - O material técnico utilizado e produzido no atendimento é de caráter reservado, sendo seu uso e acesso restrito aos assistentes sociais.

Art. 5º - O arquivo do material técnico, utilizado pelo assistente social, poderá estar em outro espaço físico, desde que respeitadas as condições estabelecidas pelo artigo 4º da presente Resolução.

Art. 6º - É de atribuição dos Conselhos Regionais de Serviço Social, através de seus Conselheiros e/ou agentes fiscais, orientar e fiscalizar as condições éticas e técnicas estabelecidas nesta Resolução, bem como em outros instrumentos normativos expedidos pelo CFESS, em relação aos assistentes sociais e pessoas jurídicas que prestam serviços sociais.

Art. 7º - O assistente social deve informar por escrito à entidade, instituição ou órgão que trabalha ou presta serviços, sob qualquer modalidade, acerca das inadequações constatadas por este, quanto as condições éticas, físicas e técnicas do exercício profissional, sugerindo alternativas para melhoria dos serviços prestados.

Parágrafo Primeiro - Esgotados os recursos especificados no "caput" do presente artigo e deixando a entidade, instituição ou órgão de tomar qualquer providência ou as medidas necessárias para sanar as inadequações, o assistente social deverá informar ao CRESS do âmbito de sua jurisdição, por escrito, para intervir na situação.

Parágrafo Segundo - Caso o assistente social não cumpra as exigências previstas pelo "caput" e/ou pelo parágrafo primeiro do presente artigo, se omitindo ou sendo conivente com as inadequações existentes no âmbito da pessoa jurídica, será notificado a tomar as medidas cabíveis, sob pena de apuração de sua responsabilidade tica.

Art. 8º - Realizada visita de fiscalização pelo CRESS competente, através de agente fiscal ou Conselheiro, e verificado o descumprimento do disposto na presente Resolução a Comissão de Orientação e Fiscalização do Conselho Regional, a vista das informações contidas no Termo de Fiscalização ou no documento encaminhado pelo próprio assistente social, notificará o representante legal ou responsável pela pessoa jurídica, para que em prazo determinado regularize a situação.

Parágrafo único - O assistente social ou responsável pela pessoa jurídica deverá encaminhar ao CRESS, no prazo assinalado na notificação, documento escrito informando as providências que foram adotadas para adequação da situação notificada.

Art. 9º- Persistindo a situação inadequada, constatada através de visita de fiscalização, será registrada no instrumento próprio a situação verificada.

Art 10 - O relato da fiscalização, lavrado em termo próprio, conforme art. 9º, constatando inadequação ou irregularidade, será submetido ao Conselho Pleno do CRESS, que decidirá sobre a adoção de medidas cabíveis administrativas ou judiciais, objetivando a adequação das condições éticas, técnicas e físicas, para que o exercício da profissão do assistente social se realize de forma qualifica-

da, em respeito aos usuários e aos princípios éticos que norteiam a profissão.

Art. 11- Os casos omissos e aqueles concernentes a interpretação abstrata geral da norma, serão resolvidos e dirimidos pelo Conselho Pleno do CFESS.

Art. 12- O CFESS e os CRESS deverão se incumbir de dar plena e total publicidade a presente norma, por todos os meios disponíveis, de forma que ela seja conhecida pelos assistentes sociais bem como pelas instituições, órgãos ou entidades que prestam serviços sociais.

Art. 13- A presente Resolução entra em vigor, passando a surtir seus regulares efeitos de direito após a sua publicação no Diário Oficial da União.

Brasília, 21 de agosto de 2006.

Elisabete Borgianni

Presidente do CFESS

RESOLUÇÃO CFESS Nº 556/2009 de 15 de setembro de 2009

EMENTA: Procedimentos para efeito da Lacração do Material Técnico e Material Técnico-Sigiloso do Serviço Social

A Presidente do Conselho Federal de Serviço Social, no uso de suas atribuições legais e regimentais e cumprindo decisão da Plenária Ampliada, realizada em abril de 2007, em Brasília/DF;

Considerando a deliberação do conjunto dos assistentes sociais presentes, em setembro de 2006, por ocasião do XXXV Encontro Nacional CFESS/CRESS, realizado em Vitória/ES, sobre a necessidade e conveniência de revisão e atualização da Resolução CFESS nº 382/99, que dispõe sobre normas gerais para o exercício da Fiscalização Profissional e institui a Política Nacional de Fiscalização, aprovada no XXVI Encontro Nacional CFESS/CRESS, realizado na cidade de Belém de 28 de setembro a 01 de outubro de 1997;

Considerando que o XXXV Encontro Nacional CFESS/CRESS de 2006, delegou à Plenária Ampliada, realizada em abril de 2007, em Brasília/DF, a atribuição de discutir, debater e deliberar sobre as alterações, inclusões e modificações da Resolução que trata das normas gerais sobre a Fiscalização do Exercício Profissional do Assistente Social e Política Nacional respectiva;

Considerando que foi deliberado pela Plenária Ampliada CFESS/CRESS, realizada em abril de 2007 em Brasília/DF, a exclusão do Capítulo referente à Lacração do Material Técnico, da Resolução que regulamentava as normas gerais para o exercício da Fiscalização Profissional e a Política Nacional de Fiscalização, remetendo tal matéria para ser disciplinada por uma Resolução específica;

Considerando que foram incorporadas integralmente na Resolução 513/2007, as disposições que constavam da Resolução CFESS nº 382/99, quanto ao Capítulo "Da Lacração do Material Técnico", atendendo a deliberação da Plenária Ampliada do Conjunto CFESS/CRESS, realizada em abril de 2007;

Considerando que foram incorporadas integralmente nesta Resolução, as disposições contidas na Resolução CFESS nº 513/2007, e

que sua revisão foi aprovada em reunião do Conselho Pleno do CFESS em 05 de setembro de 2009;

RESOLVE:

Art. 1º - A lacração do material técnico, bem como o de caráter sigiloso do Serviço Social será efetivada por meio das normas e procedimentos estabelecidos pela presente Resolução.

Art. 2º – Entende-se por material técnico sigiloso toda documentação produzida, que pela natureza de seu conteúdo, deva ser de conhecimento restrito e, portanto, requeiram medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação.

Parágrafo Único - O material técnico sigiloso caracteriza-se por conter informações sigilosas, cuja divulgação comprometa a imagem, a dignidade, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade e outros, das pessoas envolvidas, cujas informações respectivas estejam contidas em relatórios de atendimentos, entrevistas, estudos sociais e pareceres que possam, também, colocar os usuários em situação de risco ou provocar outros danos.

Art. 3º – O assistente social garantirá o caráter confidencial das informações que vier a receber em razão de seu trabalho, indicando nos documentos sigilosos respectivos a menção: “sigiloso”.

Art. 4º – Entende-se por material técnico o conjunto de instrumentos produzidos para o exercício profissional nos espaços sócio-ocupacionais, de caráter não sigiloso, que viabiliza a continuidade do Serviço Social e a defesa dos interesses dos usuários, como: relatórios de gestão, relatórios técnicos, pesquisas, projetos, planos, programas sociais, fichas cadastrais, roteiros de entrevistas, estudos sociais e outros procedimentos operativos.

Parágrafo Único – Em caso de demissão ou exoneração, o assistente social deverá repassar todo o material técnico, sigiloso ou não, ao assistente social que vier a substituí-lo.

Art. 5º – Na impossibilidade de fazê-lo, o material deverá ser lacrado na presença de um representante ou fiscal do CRESS, para somente vir a ser utilizado pelo assistente social substituto, quando será rompido o lacre, também na presença de um representante do CRESS.

Parágrafo Único – No caso da impossibilidade do comparecimento de um fiscal ou representante do CRESS, o material será deslacrado pelo assistente social que vier a assumir o setor de Serviço Social, que remeterá, logo em seguida, relatório circunstanciado do ato do rompimento do lacre, declarando que passará a se responsabilizar pela guarda e sigilo do material.

Art. 6º – Em caso de extinção do Serviço Social da instituição, o material técnico-sigiloso poderá ser incinerado pelo profissional responsável por este serviço, até aquela data, que também procederá a imediata comunicação, por escrito, ao CRESS.

Art. 7º – O ato de lacração do material técnico será anotado em “Termo” próprio, constante de três vias, que deverão ser assinadas pelo assistente social, agente fiscal ou representante do CRESS, obrigatoriamente, e testemunhas, se houver.

Parágrafo Único – A primeira via ficará em poder do representante ou agente fiscal, para ser anexada ao prontuário do CRESS, ou em arquivo próprio. A segunda via será colocada no pacote lacrado. A terceira via será entregue à instituição.

Art. 8º – O material técnico deverá ser embrulhado com papel resistente e lacrado com fita crepe ou fita gomada, sobre a qual deverão assinar todos os presentes mencionados nos Artigos 5º e 7º da presente Resolução, de forma a garantir a sua inviolabilidade.

Art. 9º – O ato de deslacre do material técnico, pelo CRESS, será efetuado conforme os mesmos procedimentos estabelecidos no artigo 7º e parágrafo único da presente Resolução, em três vias, sendo que a primeira ficará em poder do agente fiscal ou representante para ser anexada ao prontuário do CRESS ou em arquivo próprio, a segunda será dirigida à instituição e a terceira ao assistente social responsável.

Art. 10 – A presente Resolução será publicada integralmente no Diário Oficial da União, para que passe a surtir seus regulares efeitos de Direito.

Art. 11. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Pleno do CFESS.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando integralmente a Resolução CFESS nº 513, de 10 de dezembro de 2007.

Ivanete Salete Boschetti

Presidente do CFESS

RESOLUÇÃO CFESS Nº 557/2009

de 15 de setembro de 2009

EMENTA: Dispõe sobre a emissão de pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais.

A Presidente do Conselho Federal de Serviço Social, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

Considerando que o profissional assistente social vem trabalhando em equipe multiprofissional, onde desenvolve sua atuação, conjuntamente com outros profissionais, buscando compreender o indivíduo na sua dimensão de totalidade e, assim, contribuindo para o enfrentamento das diferentes expressões da questão social, abrangendo os direitos humanos em sua integralidade, não só a partir da ótica meramente orgânica, mas a partir de todas as necessidades que estão relacionadas à sua qualidade de vida;

Considerando a crescente inserção do assistente social em espaços sócio-ocupacionais que exige a atuação com profissionais de outras áreas, requerendo uma intervenção multidisciplinar com competência técnica, teórico-metodológica e ético-política;

Considerando que as leis que preveem a atuação multidisciplinar não especificam os limites de cada área profissional no desenvolvimento e na elaboração dos trabalhos técnicos conjuntos, cabendo, no caso das profissões regulamentadas, serem disciplinados por seus Conselhos Profissionais respectivos;

Considerando ser inadmissível, juridicamente, que em uma mesma manifestação técnica, tenha consignado o entendimento conjunto de duas áreas profissionais regulamentadas, sem que se delimite o objeto de cada uma, tendo em vista, inclusive, as atribuições privativas de cada profissão;

Considerando que o assistente social é o profissional graduado em Serviço Social, com a habilitação para o exercício da profissão mediante inscrição junto ao Conselho Regional de Serviço Social, tendo suas competências e atribuições privativas previstas na Lei 8662/93, sendo vedado que outro profissional subscreva seu entendimento

técnico em matéria de Serviço Social, mesmo considerando a atuação destes em equipe multiprofissional;

Considerando, a necessidade de regulamentar a matéria em âmbito nacional, para orientar a prática profissional do assistente social, na sua atuação em equipes multiprofissionais;

Considerando as normas previstas no Código de Ética do Assistente Social, regulamentado pela Resolução CFESS nº 273/93 de 13 de março de 1993;

Considerando que é função privativa do assistente social a realização de vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações, pareceres, ou seja, qualquer manifestação técnica, sobre matéria de Serviço Social, em conformidade com o inciso IV do artigo 5º da Lei 8662 de 07 de junho de 1993;

Considerando ser de competência exclusiva do CFESS a regulamentação da presente matéria, conforme previsão do "caput" e de seu inciso I do artigo 8º da Lei 8662/93;

Considerando a aprovação da presente Resolução pelo Conselho Pleno do CFESS, em reunião realizada em 09 de setembro de 2009.

RESOLVE:

Art. 1º. A elaboração, emissão e/ ou subscrição de opinião técnica sobre matéria de SERVIÇO SOCIAL por meio de pareceres, laudos, perícias e manifestações é atribuição privativa do assistente social, devidamente inscrito no Conselho Regional de Serviço Social de sua área de atuação, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei 8662/93 e pressupõem a devida e necessária competência técnica, teórico-metodológica, autonomia e compromisso ético.

Art 2º. O assistente social, ao emitir laudos, pareceres, perícias e qualquer manifestação técnica sobre matéria de Serviço Social, deve atuar com ampla autonomia respeitadas as normas legais, técnicas e éticas de sua profissão, não sendo obrigado a prestar serviços incompatíveis com suas competências e atribuições previstas pela Lei 8662/93.

Art. 3º. O assistente social deve, sempre que possível, integrar equipes multiprofissionais, bem como incentivar e estimular o trabalho interdisciplinar.

Parágrafo único – Ao atuar em equipes multiprofissionais, o assistente social deverá respeitar as normas e limites legais, técnicos e normativos das outras profissões, em conformidade com o que estabelece o Código de Ética do Assistente Social, regulamentado pela Resolução CFESS nº 273, de 13 de março de 1993.

Art. 4º. Ao atuar em equipes multiprofissionais, o assistente social deverá garantir a especificidade de sua área de atuação.

Parágrafo primeiro - O entendimento ou opinião técnica do assistente social sobre o objeto da intervenção conjunta com outra categoria profissional e/ ou equipe multiprofissional, deve destacar a sua área de conhecimento separadamente, delimitar o âmbito de sua atuação, seu objeto, instrumentos utilizados, análise social e outros componentes que devem estar contemplados na opinião técnica.

Parágrafo segundo - O assistente social deverá emitir sua opinião técnica somente sobre o que é de sua área de atuação e de sua atribuição legal, para qual está habilitado e autorizado a exercer, assinando e identificando seu número de inscrição no Conselho Regional de Serviço Social.

Parágrafo terceiro - No atendimento multiprofissional a avaliação e discussão da situação poderá ser multiprofissional, respeitando a conclusão manifestada por escrito pelo assistente social, que tem seu âmbito de intervenção nas suas atribuições privativas.

Art. 5º. O não cumprimento dos termos da presente Resolução implicará, conforme o caso, na apuração das responsabilidades éticas do assistente social por violação do Código de Ética do Assistente Social.

Art. 6º. O CFESS e os CRESS deverão se incumbir de dar plena e total publicidade a presente norma, por todos os meios disponíveis, de forma que ela seja conhecida pelos assistentes sociais, bem como pelas instituições, órgãos ou entidades que mantêm em seus quadros profissionais de Serviço Social.

Art. 7º. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Pleno do CFESS.

Art. 8º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando integralmente as disposições em contrário.

Ivanete Salete Boschetti

Presidente do CFESS

RESOLUÇÃO CFESS N° 559, de 16 de setembro de 2009.

EMENTA: Dispõe sobre a atuação do Assistente Social, inclusive na qualidade de perito judicial ou assistente técnico, quando convocado a prestar depoimento como testemunha, pela autoridade competente.

A Presidente do Conselho Federal de Serviço Social, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

Considerando a importância e a inquestionável relevância do trabalho que vem sendo desenvolvido pelos assistentes sociais, no âmbito do Poder Judiciário;

Considerando as alterações no Código de Processo Civil introduzidas pela Lei de 8.455/1992, que veio a recolocar e melhor situar a função do assistente técnico, em relação às perícias judiciais;

Considerando que o assistente técnico, por ser um profissional que pode ser indicado pelas partes e conseqüentemente, da confiança destas, não está mais sujeito a prestar o compromisso ou ser inquirido de suspeição ou impedimento;

Considerando a alteração introduzida pela Lei 8.455/92, passando a traduzir a concepção correta em relação ao assistente técnico, na medida em que este não deve e não pode se sujeitar as mesmas imposições previstas ao perito, em razão da forma de inserção deste no processo, que implica em um vínculo, ainda que contratual, com a parte que venha a indicá-lo;

Considerando a atuação técnica de tais profissionais, quando pautada em postura profissional competente, diligente, responsável e ética, comprometida com valores democráticos, de justiça, de equidade e liberdade, não raras vezes, tem sido de absoluta valia para as decisões judiciais prolatadas por nossos juízos de 1ª Instância e Tribunais;

Considerando que o perito funciona como auxiliar do juízo, devendo cumprir seu ofício no prazo estabelecido, empregando seus conhecimentos técnicos e toda sua diligência, para subsidiar a decisão sobre a matéria em questão;

Considerando o artigo 433 do Código de Processo Civil/ CPC, que prevê que somente os peritos apresentam o laudo perante o cartório competente, sendo que os assistentes técnicos apresentam seus pareceres no prazo comum de dez dias, após intimadas as partes da apresentação do laudo;

Considerando que a prova pericial e a prova testemunhal não se confundem, possuindo, cada uma delas, seus pressupostos jurídicos próprios, bem como finalidade específica;

Considerando que a testemunha só depõe sobre fatos e, nesta medida, qualquer avaliação técnica não pode ser feita através da oitiva de testemunha e sim através de prova pericial, que deve ser requerida e determinada pelo Juízo competente;

Considerando que o Conselho Federal de Serviço Social, usando das atribuições que lhe confere o artigo 8º. da Lei 8.662/93 e a partir dos pressupostos dos artigos 4º. e 5º é o órgão competente para expedir norma para regulamentar o exercício profissional do assistente social;

Considerando que o profissional assistente social, devidamente inscrito no Conselho Regional de Serviço Social de sua área de atuação, está devidamente habilitado para exercer as atividades que lhes são privativas e as de sua competência, nos termos previstos pela Lei 8.662/93, em qualquer campo, ou em qualquer área;

Considerando que a presente Resolução traduz os pressupostos do direito administrativo, que dizem respeito aos interesses públicos e coletivos, tendo como objetivo tutelar os interesses da sociedade, constituída por sujeitos de direito;

Considerando que a presente norma está em conformidade com as normas e princípios do Direito Administrativo e com o interesse público, que exige que os serviços prestados pelo assistente social, ao usuário sejam efetivados com absoluta qualidade e competência ética e técnica e nos limites de sua atribuição profissional;

Considerando a aprovação da presente Resolução pelo Conselho Pleno do CFESS, reunido em Campo Grande/MS, em 05 e 06 de setembro de 2009;

RESOLVE:

Art. 1º. O Assistente Social, na qualidade de perito judicial ou assistente técnico, sempre que for convocado a comparecer a audi-

ência, por determinação ou solicitação do Juiz, Curador, Promotor de Justiça ou das partes se restringirá a prestar esclarecimentos, formular sua avaliação, emitir suas conclusões sempre de natureza técnica, sendo vedado, nestas circunstâncias, prestar informações sobre fatos, principalmente em relação aqueles presenciados ou que tomou conhecimento em decorrência de seu exercício profissional.

Art. 2.º. O objeto da perícia deverá ser o mesmo para perito e assistente técnico, que deverão possuir a mesma habilitação profissional, na hipótese de se manifestarem sobre matéria de Serviço Social, atribuição privativa do profissional habilitado nos termos das disposições do artigo 5º. da Lei 8.662/93.

Art. 3º. Quando a perícia consistir apenas na inquirição, pelo juiz, do perito e do assistente técnico, por ocasião da audiência de instrução e julgamento, o assistente social deverá se restringir a emitir sua opinião técnica a respeito do que houver avaliado.

Art. 4º. O assistente técnico mesmo sendo contratado por uma das partes, mesmo não estando sujeito a prestar compromisso ou a ser inquinado de suspeição e impedimento e funcionando como assessor da parte que o indicou, está obrigado a cumprir todas as normas do Código de Ética do Assistente Social, emitindo seu parecer de forma fundamentada, sendo vedado fazer declarações falaciosas ou infundadas.

Art. 5º. Quando intimado perante a autoridade competente a prestar depoimento como testemunha, qualquer profissional assistente social deverá comparecer e declarar que está obrigado a guardar sigilo profissional, sendo VEDADO depor na condição de testemunha.

Art. 6º. O CFESS e os CRESS deverão se incumbir de dar plena e total publicidade a presente norma, por todos os meios disponíveis, de forma que ela seja conhecida pelos assistentes sociais bem como pelas instituições, Poder Judiciário, órgãos ou entidades que prestam serviços sociais.

Art. 7º. A publicação da presente Resolução surtirá os efeitos legais da Notificação, prevista pela alínea “b” do artigo 22 do Código de Ética do Assistente Social.

Art. 8º. O não cumprimento dos termos da presente Resolução implicará, conforme o caso, na apuração das responsabilidades disciplinares e/ou éticas do assistente social por violação ao Código de Ética do Assistente Social.

Art. 9º. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Pleno do CFESS.

Art. 10º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando integralmente as disposições em contrário.

Ivanete Salete Boschetti

Presidente do CFESS



SOBRE OS AUTORES

SOBRE OS AUTORES

◆ **ADRIANA ACCIOLY GOMES MASSA:** possui graduação em Serviço Social (PUCPR) e em Direito (FESP), Mestrado em Organizações e Desenvolvimento (FAE), especialização em Dependências Químicas e em Terapia Familiar. Servidora pública do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Membro da Comissão de Justiça Restaurativa do Estado do Paraná. Professora de mediação de conflitos e círculos restaurativos e da paz. Professora na área de prevenção ao uso de drogas. Professora da Uninter e da Escola da Magistratura do Estado do Paraná. Experiência destacada na área da criança e do adolescente, família, projetos sociais e comunitários, métodos consensuais de solução de conflitos e dependências químicas.

◆ **ANA MARIA COELHO PEREIRA MENDES:** Possui Graduação em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1977), Mestrado em Educação - hab. Pedagogia Universitária - pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1994) e Doutorado em Serviço Social - Políticas Públicas e Movimentos Sociais - pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2003). Atualmente é responsável por módulo temático - FAE CENTRO UNIVERSITÁRIO. Foi professora do quadro permanente do Mestrado Organizações e Desenvolvimento, com as disciplinas Políticas Públicas e Empreendedorismo Social, nos anos de 2007 e 2008. Foi professora titular da Pontifícia Universidade Católica do Paraná até fevereiro de 2007. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase em Política Pública, atuando principalmente nos seguintes temas: serviço social, gestão social, tecnologias educacionais, cidadania através da EAD, avaliação de programas e projetos, ética e metodologia de pesquisa. Foi pesquisadora regularmente cadastrada em dois grupos de pesquisa: Lami e Gestão Pública. Publicou livro sobre Programa de EAD na educação superior e artigos sobre Estratégias de Avaliação de Programas e Projetos. Participou em dois outros grupos de pesquisa Economia política e seus impactos para o terceiro setor e O papel do Estado no desenvolvimento sustentável. O Serviço Social, autorizado pelo MEC para implantação a partir de 2009 na FESP - Fundação de Estudos Sociais do Paraná. Organizou a proposta do curso de Serviço Social para a FESP/PR. Atuou como consultora adoc na proposta já aprovada do curso de Serviço

Social da UFPE, Caruaru - PE. Está designada no programa da FAE Centro Universitário como professora referência de Metodologia de Pesquisa e Metodologia Científica para a equipe docente da graduação. Também está lotada no Núcleo de Pesquisa Acadêmica como colaboradora e parecerista da mesma instituição. Elaborou material pedagógico como conteudista para cursos EAD da graduação e pós graduação de metodologia científica, participou da revisão e atualização do novo manual de Normas e Orientações para Trabalhos Acadêmicos, versão 2012. Outros materiais pedagógicos para EAD são Cenários da Educação, para pós graduação Docência Universitária, Estudo do Homem Contemporâneo, para o eixo humanístico de todos os cursos de graduação.

◆ CLEIDE LAVORATTI: Possui graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG (1995), Especialização em Violência Doméstica contra Crianças e Adolescentes pela Universidade de São Paulo - USP (2000) Doutorado em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná (2013). Tem experiência na área da Infância e da Adolescência, com ênfase em Políticas de Enfrentamento a Violência contra Crianças e Adolescentes, atuando principalmente nos seguintes temas: Estatuto da Criança e do Adolescente, violência infrafamiliar, rede de proteção; e capacitação de conselheiros. Coordena o Projeto de Extensão: Fortalecimento do Sistema de Garantias dos Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes nos municípios da Região dos Campos Gerais (2012-2016). Integra o Núcleo de Estudos, Pesquisa, Extensão e Assessoria sobre Infância e da Adolescência da Universidade Estadual de Ponta Grossa / PR.

◆ DORIVAL DA COSTA: Possui graduação em Serviço Social - Faculdades Integradas espírita (2001), graduação em Teologia - Seminário Presbiteriano do Sul (1983) e mestrado em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2005). Professor e coordenador de curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase em Serviço Social, atuando principalmente nos seguintes temas: Serviço Social, conselho tutelar, formação profissional, política da área da infância e adolescência e adolescente em conflito com a lei. Vinculado ao grupo de Estudos e Pesquisa: Trabalho Educação e Sociedade, Linha de pesquisa: Educação, trabalho e Sociabilidade, vinculado ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Educa-

ção, Mestrado Profissional: Educação e Novas Tecnologias (PPGENT) do Centro Universitário Internacional Uninter.

◆ **HELDER BOSKA DE MORAES SARMENTO:** Possui graduação em Serviço Social pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba (1986), mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1994), doutorado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2000). Atualmente é professor adjunto da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC e Editor Científico da Revista *Katálysis*. Tem experiência profissional como assistente social nas áreas de pesquisa e planejamento urbano; assistência social; infância e adolescência; organizações sociais e movimentos sociais. Na gestão acadêmica assumiu cargos e participou na área do ensino e da pesquisa. Na docência possui experiência nas áreas de Serviço Social, Educação, Saúde e Administração, com ênfase em Fundamentos Teóricos e Metodológicos, Teorias Sociais, Ética e Gestão de Políticas Públicas. Na extensão teve experiência na Residência Multiprofissional em Saúde da Família da UFSC. Em pesquisa vem desenvolvendo estudos principalmente nas seguintes áreas: serviço social, exercício e formação profissional, ética, bioética e políticas públicas.

◆ **JUSSARA MARQUES DE MEDEIROS DIAS:** possui graduação em Serviço Social; atualmente é professor titular - Faculdades Integradas do Brasil e assistente social da Prefeitura Municipal de Curitiba. Tem experiência na área de docência no ensino básico no Colégio Marista Santa Maria, de 1989 a 1992, desenvolveu metodologia para apoio de desenvolvimento comunitário, fazendo treinamento para lideranças comunitárias e funcionários da Prefeitura Municipal de Curitiba. Participação em oficinas do GETS- United Way do Canadá, nas áreas de treinamento e avaliação e do Simpósio de Lições Aprendidas, no Canadá, do dia 19 ao dia 22 de outubro de 2003. Participação na Comissão Permanente de Ética do Conselho Regional de Serviço Social de 1999 até hoje, agente multiplicadora do Curso Ética em Movimento. Participação como Conselheira do CRESS na gestão "Quem é de Luta não Cansa", exercício de 2005 a 2008. Atualmente, consultora pelo CEDEPS Centro de Estudos e Projetos em Educação, Cidadania e Desenvolvimento Profissional.

◆ LORENA FERREIRA PORTES: Possui graduação em Serviço Social - Faculdades Integradas Espírita (1998) e complementação pedagógica em História - Faculdades Integradas Espírita (2002). Mestre em Educação - Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG- (2004). É professora do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina- UEL- Pr. Tem experiência na área da Educação (Ensino Fundamental e Ensino Superior) , desenvolvendo um trabalho de assessoria no âmbito da política de assistência social (acolhimento institucional para crianças e adolescentes; serviços de convivência e fortalecimento de vínculos; planejamento social); tem experiência em processos de capacitação profissional em Serviço Social; desenvolve pesquisas no âmbito da formação profissional em Serviço Social e na discussão sobre o Serviço Social e a Educação. Atualmente participa do projeto de extensão "O Serviço Social na área da Educação" e do projeto de pesquisa "A orientação política do Projeto Ético-Político do Serviço Social", ambos desenvolvidos pelo Departamento de Serviço Social da UEL.

◆ MÁRCIA TEREZINHA DE OLIVEIRA: possui graduação em Serviço Social pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba (1986), Especialização em Políticas Sociais pela Universidade Nacional de Brasília e mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2002). Atualmente é professora adjunta da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase em Políticas Públicas, atuando principalmente no campo da assistência social e desenvolvido estudos sobre os seguintes temas: famílias, cidadania, redes sociais e éticas.

◆ MARCO ANTONIO DA ROCHA: Graduado em Serviço Social, pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba, Especialista em Magistério Superior, pela Universidade Tuiuti do Paraná, Especialista em Programas de Atendimento à Criança e ao Adolescente em Situação de Risco, pela UFPR e Mestre em Serviço Social, Políticas Sociais e Movimentos Sociais, pela PUC-SP. Doutorando em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). É servidor de carreira do Ministério Público do Estado do Paraná e atua na região de Londrina.

◆ MARIA APARECIDA MARTINS CAMATARI: possui graduação em Serviço Social pela Faculdade Integradas Espírita, com Pós- gradua-

ção em Abordagem Sócio Familiar pela Faculdade Integradas Espírita. Tem experiência profissional na Proteção Social Básica da Fundação de Ação Social de Curitiba – PR.

◆ MARIA SALETE DA SILVA: possui graduação em Serviço Social, possui Mestrado em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (2000). Doutorado em Sociologia na Universidade Federal do Paraná (2012). Atualmente é professora titular da Fundação Universidade Regional de Blumenau, no curso de Serviço Social. Possui estudos nas áreas da família, violência intrafamiliar, direitos da infância, direitos sociais, conselhos gestores.

◆ MELISSA FERREIRA PORTES: Possui graduação em Serviço Social - Faculdades Integradas Espírita (1998), graduação em Complementação Pedagógica Em História - Faculdades Integradas Espírita (2002), Mestrado em Educação pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (2004), Doutoranda do Programa de Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina- UEL. Atualmente é professora do curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina- UEL. Tem experiência na área de Serviço Social pesquisando os seguintes temas: formação profissional, exercício profissional do assistente social, estágio supervisionado em Serviço social e o processo de supervisão de estágio. Participa do Grupo de Pesquisa "As expressões do exercício profissional do assistente social", certificado pela CAPES.

◆ ODETE FERNANDES: possui graduação em Serviço Social pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba (1995) e mestrado em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (2005). Atualmente é assistente social do INSS. Tem experiência na docência na área de Serviço Social e com palestras, principalmente nos seguintes temas: políticas públicas, sociedade, Estado, assistência social, trabalho; direitos sociais, políticos e humanos; democracia e cidadania.

◆ REGINALDO MIGUEL DE LIMA VILEIRINE: possui graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa - Paraná, com Pós-graduação em Gestão de Organizações Sociais pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Tem experiências profissionais como assistente social, consultor e palestrante em políticas públicas

na área da Infância/Adolescência, Assistência Social e Gestão de Organizações Sociais. Atualmente trabalha como assistente social no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

◆ REIDY ROLIM DE MOURA: Possui graduação em Serviço Social pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (2001), mestrado em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) (2004) e doutorado em Sociologia Política pela UFSC. Professora adjunta na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Departamento de Serviço Social. Atuou como professora colaboradora da Universidade Regional de Blumenau de 2004 à 2008. Membro do Conselho Editorial da Revista Divers@ da Universidade Federal do Paraná. Membro da equipe editorial da Revista Emancipação, editada pelo departamento de Serviço Social e Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas da UEPG. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase em elaboração de Pesquisa, Projetos e Relatórios de Intervenção no âmbito das questões sociais, atuando principalmente nos seguintes temas: organizações comunitárias, experiências participativas, democracia, economia solidária, poder local, ética, direitos humanos, instrumentais técnicos operativos no Serviço Social e cidadania.

Produzido no Brasil, Ponta Grossa, Paraná,
em abril de 2016.

Composto em Ebrima, corpo 11 pt.

ISBN: 978-85-67798-58-5

Editora Estúdio Texto

Rua Augusto Severo, 1174, Nova Rússia,
Ponta Grossa – Paraná – 84070-340
Tel. (42) 3027-3021
comunicacao@estudiotexto.com.br
www.estudiotexto.com.br