

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

TAYNARA DE SOUZA FLORIANO

**VISITA DOMICILIAR INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO  
DO SERVIÇO SOCIAL**

Florianópolis  
2019

**TAYNARA DE SOUZA FLORIANO**

**VISITA DOMICILIAR INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO  
DO SERVIÇO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Fabiana Luiza Negri

Florianópolis  
2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC

FLORIANO, TAYNARA DE SOUZA VISITA DOMICILIAR INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL / TAYNARA DE SOUZA FLORIANO; orientador, FABIANA LUIZA NEGRI, 2019. 62 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. VISITA DOMICILIAR INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL. I. LUIZA NEGRI, FABIANA. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

TAYNARA DE SOUZA FLORIANO

**VISITA DOMICILIAR INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO  
DO SERVIÇO SOCIAL**

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de “Bacharel em Serviço Social” e aprovado em sua forma final pelo Curso de Graduação em Serviço Social

Florianópolis, 20 de novembro de 2019.



Prof.<sup>a</sup> Dra. Dilceane Carraro  
Coordenadora do Curso

**Banca Examinadora:**



Prof.<sup>a</sup> Dra. Fabiana Lulza Negri  
Orientadora  
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof.<sup>a</sup> Dra. Dilceane Carraro  
Avaliadora  
Universidade Federal de Santa Catarina



Dalva Maria Kaiser  
Avaliadora  
Assistente Social CRESS/SC nº 3232

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, por ter iluminado meus passos até aqui e me dado forças para continuar em momentos nos quais pensei em desistir. Sei que todas as coisas ocorrem conforme Sua vontade e sei que foi Sua permissão a minha entrada nessa Universidade, portanto, muito obrigada por me dar forças, saúde, fé para começar e para ter retomado o curso e chegar onde cheguei.

Aos meus pais pelo apoio integral, por todas as palavras de incentivo e de carinho. Por sempre me ensinar o valor do conhecimento e por sempre dar o melhor de vocês para que eu pudesse ter a melhor educação.

Ao meu marido por me acompanhar nessa caminhada e me dar todo o apoio e incentivo necessário para que eu pudesse continuar nessa trajetória.

À minha supervisora de campo Assistente Social, especialista em Gestão Social Dalva Maria Kaiser mais dedicada e atenciosa que existe, por todo o diferencial no meu processo de estágio, muito obrigada por se empenhar nesse trabalho, com o seu conhecimento, tempo e atenção.

À minha orientadora Prof<sup>a</sup> Dra. Fabiana Luiza Negri, muito obrigada por me dar todo suporte e apoio necessário nessa reta final, por entender minhas condições atuais e conseguir tornar tudo mais fácil, com muita calma e atenção me encorajando e motivando desde o início.

E não poderia deixar de agradecer a pessoa que finalizou o curso comigo e me fez sentir um turbilhão de emoções nessa reta final. Hoje ainda na barriga, minha filha Luíza, que sempre se comporta quando a mamãe está estudando para finalizar a monografia e me inspirou e me encorajou a finalizar este trabalho antes que viesse ao mundo e que será fundamental nessa minha nova caminhada.

E, por fim, a todos que passaram pela minha vida e contribuíram de alguma forma para eu chegasse aqui. Muito obrigada a todos!

## RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo tecer reflexões sobre o uso dos instrumentais do Serviço Social dando ênfase ao instrumento de visita domiciliar no cotidiano do exercício profissional do assistente social. A aproximação ao tema é fruto da experiência do estágio realizado no período de fevereiro à agosto de 2017, na Instituição “Lar Fabiano de Cristo” no bairro Monte Cristo/Florianópolis. Foram feitas algumas visitas e pesquisas de campo junto com a supervisora de campo e Assistente Social da instituição e a partir dessa experiência surgiu a necessidade de aprofundar os estudos sobre essa temática. A finalidade dessa pesquisa é contribuir com a reflexão acerca dessa temática, analisando a produção teórica sobre o tema e sua compreensão. O estudo dessa pesquisa considerou que os instrumentos técnico-operativos são partes constituintes da intervenção profissional e possibilita compreender, conhecer e opinar sobre uma determinada situação social. O trabalho em tela propõe a realização de uma pesquisa bibliográfica de tipo qualitativa, pois visa identificar as características do instrumental técnico de visita domiciliar e os fatores que determinam sua utilização. No que se refere ao procedimento metodológico da pesquisa, optou-se por uma pesquisa bibliográfica nas revistas científicas que publicam material teórico produzido no âmbito do Serviço Social e com ampla circulação entre os profissionais, sendo elas: Serviço Social e Sociedade (Editora Cortez), Katálysis (Programa de Pós-graduação em Serviço Social da UFSC), Temporalis (ABEPSS) e Texto e Contextos (Programa de Pós-graduação em Serviço Social da PUC/RS), publicados nos últimos dez (10) anos. Este recorte temporal foi para garantir acesso a um bom número de trabalhos possíveis. Na coleta das informações, foram observadas as seguintes categorias de análise: formas de aplicação da visita domiciliar pelos profissionais, a importância referida na produção teórica ao instrumental da visita domiciliar e os modos e direcionamentos que podem se constituir na efetivação da visita domiciliar relatada na produção teórica do Serviço Social. Essa coleta de informações ocorreu num primeiro momento, através da leitura dos títulos dos artigos e dos resumos dos trabalhos publicados, em seguida para a análise dos textos, cada artigo foi lido na íntegra. A pesquisa proposta foi viável primeiro pela facilidade de acesso aos artigos das revistas, que hoje estão todas disponibilizadas *online*.

Palavras-chave: Instrumentalidade; Visita Domiciliar; Serviço Social.

## ABSTRACT

The present work aims to make reflections on the use of Social Work instruments emphasizing the home visiting instruments in the daily work of the social worker. The approach to the theme is the result of the experience of the internship carried out from February to August 2017. at the “Lar Fabiano de Cristo” Institution in the Monte Cristo / Florianópolis neighborhood. Some field visits and research were made with the field supervisor and Social Worker of the institution and from this experience came the need to deepen the studies on this subject. The purpose of this research is to contribute to the reflection on this theme, analyzing the theoretical production on the subject and its understanding. The study of this research considered that the technical-operative instruments are constituent parts of the professional intervention and allows to understand, to know and to give opinion about a certain social situation. This work proposes to conduct a qualitative bibliographic research, as it aims to identify the characteristics of the technical instrument of home visit and the factors that determine its use. Regarding the methodological procedure of the research, we opted for a bibliographic search in scientific journals that publish theoretical material produced within the scope of Social Work and with wide circulation among professionals, namely: *Social Work and Society* (Editora Cortez), *Katálysis* (Postgraduate Program in Social Work at UFSC), *Temporalis* (ABEPSS) and *Text and Contexts* (Postgraduate Program in Social Work at PUC / RS), published in the last ten (10) years. This time frame was to ensure access to a good number of possible jobs. In the collection of information, the following categories of analysis were observed: forms of application of home visit by professionals, the importance mentioned in the theoretical production of the home visit instrumental and the ways and directions that may constitute the realization of the home visit reported in the production. social work theory. This information gathering occurred at first, by reading the titles of the articles and the abstracts of the published works, then for the analysis of the texts, each article was read in full. The proposed research was viable first because of the easy access to journal articles, which are now all available online.

Keywords: Instrumentality; Home visit; Social service.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Levantamento das produções teóricas sobre instrumentalidade e instrumentos

Tabela 2 – Artigos referentes ao tema selecionados nas revistas pesquisadas.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

PUC/RS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2.INSTRUMENTALIDADE DA PROFISSÃO E AS DIMENSÕES DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL .....</b>	<b>15</b>
<b>3. O EXERCÍCIO PROFISSIONAL SEUS INSTRUMENTAIS E AS ANÁLISES DA PRODUÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.PRODUÇÃO TEÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL SOBRE INSTRUMENTALIDADEE INSTRUMENTOS.....</b>	<b>35</b>
<b>4.A VISITA DOMICILIAR E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL.....</b>	<b>42</b>
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>59</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A proposta desse estudo surge na experiência do estágio curricular obrigatório em Serviço Social realizado no Lar Fabiano de Cristo, onde a estagiária acompanhando e realizando atividades junto com a profissional da instituição participou de várias visitas domiciliares. Além da vivência na disciplina de Instrumentalidade e Competências Profissionais em Serviço Social da 5ª fase que a estudante cursou na Graduação em Serviço Social

O trabalho ora apresentado tem como objeto de pesquisa a importância do instrumental de visita domiciliar para o exercício profissional do assistente social. Primeiramente a partir de uma revisão bibliográfica se elabora uma análise desse objeto, seus conceitos e apreensões no âmbito da intervenção profissional, enfatizando sua relação com a dimensão ética da profissão.

Para organizar a pesquisa parte-se de uma questão instigadora que trata de compreender em que medida o uso do instrumental da visita domiciliar é relevante para a atuação profissional do/a assistente social.

Isto porque, compreende-se que a visita domiciliar não é um instrumental que tem um fim em si mesmo, como instrumento de atuação profissional, ela deve possibilitar o acesso aos programas, projetos e serviços, qualificando a atuação do assistente social na garantia dos direitos.

Nesse sentido, o objetivo geral que norteia o estudo dessa temática é tecer reflexões sobre a relevância do instrumento técnico-operativo de visita domiciliar para o exercício profissional, a partir da produção teórica do Serviço Social, a fim de compreender seus limites e possibilidades.

Por esse viés, tem-se como objetivos específicos: a) caracterizar o instrumento de visita domiciliar no âmbito do Serviço Social; b) analisar as discussões em torno da visita domiciliar e sua pertinência para o exercício profissional.

O presente trabalho busca contribuir com o debate sobre a temática do instrumento de visita domiciliar, uma vez que, vem sendo observada a existência de pouca produção bibliográfica acerca do tema.

Para a execução da pesquisa apresentada nesse trabalho, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, com a finalidade de buscar artigos produzidos em relação ao tema de estudo, com abordagem qualitativa. A primeira etapa foi uma revisão bibliográfica para compreender a análise histórica do objeto, as três dimensões que integram o exercício

profissional, sendo elas: dimensão teórico-metodológica; ético-política e técnico-operativa, dimensões que são fundamentais e complementares entre si.

O trabalho ora apresentado, foi consubstanciado pela pesquisa bibliográfica, que se norteou pelas seguintes questões:

- a) Como o Serviço Social compreende o instrumento técnico-operativo de visita domiciliar?
- b) Quais as discussões sobre o instrumento técnico-operativo de visita domiciliar, e em que medida ele é relevante para o exercício profissional?

Essa pesquisa se materializou através de um levantamento inicial realizado em setembro de 2019, dos textos que tratavam sobre o tema, por meio da leitura de títulos e resumos dos artigos que tratassem sobre as dimensões técnico-operativas e os instrumentais, assim como as discussões sobre a visita domiciliar.

Definiu-se como fontes desta pesquisa as revistas produzidas no âmbito do Serviço Social por terem ampla circulação entre os profissionais e no espaço acadêmico.

Para isso, foi realizada uma extensa busca bibliográfica em algumas bases de dados que disponibilizam revistas científicas da área, tais como do SciELO e sites das revistas eletrônicas. Definiu-se as seguintes revistas: Serviço Social e Sociedade (Editora Cortez), Katálysis (Programa de Pós-graduação em Serviço Social da UFSC), Temporalis (ABEPSS) e Texto e Contextos (Programa de Pós-graduação em Serviço Social da PUC/RS).

A fim de delimitar um período para a execução da pesquisa definiu-se buscar os textos publicados nos últimos dez (10) anos, fazendo esse recorte temporal para garantir acesso a um amplo número de trabalhos, permitindo que a amostra pesquisada seja de boa qualidade.

Na coleta das informações, realizou-se no mês de outubro de 2019 a leitura dos artigos em sua integralidade e foram observadas as seguintes categorias de análise: formas de discussão sobre visita domiciliar, a importância referida na produção teórica ao instrumento da visita domiciliar e os modos e direcionamentos que podem se constituir na efetivação da visita domiciliar relatada na produção teórica do Serviço Social.

A análise da pesquisa teórica desenvolvida ocorreu a partir das categorias elencadas acima, recortando dos textos os apontamentos e indicações realizados pelos autores, onde a pesquisadora procedeu as suas reflexões, tendo como referência os objetivos traçados na pesquisa.

De acordo com Trindade (2001), apreender o significado da dimensão técnico-operativa do Serviço Social requer articulação com a dimensão teórico-metodológica e a ético-política da profissão. A utilização do instrumental está definida pelas configurações dos processos de reprodução material e de reprodução ideológica dos homens.

Na origem da profissão, o componente técnico-operativo é constituído pela incorporação de instrumentos próprios das tradicionais formas de assistência, apoiadas nas orientações técnicas e doutrinárias da igreja católica. A referida autora explica que a partir do processo de profissionalização do Serviço Social, a dimensão técnico-instrumental se torna fundamental, pois o instrumental coloca-se como um conjunto articulado historicamente nas relações sociais.

Esse trabalho divide-se em introdução, três capítulos e considerações finais; no primeiro capítulo aborda-se a reflexão sobre as dimensões do exercício profissional e a instrumentalidade do Serviço Social, adentrando na reflexão sobre a importância do conhecimento da realidade social para a práxis profissional. Apresenta-se a discussão sobre os instrumentais e técnicas do Serviço Social, como meios de trabalho do assistente social, e o processo de escolha dos instrumentais e das técnicas utilizados no dia-a-dia do profissional. Destacam-se algumas atribuições e competências para as ações profissionais construindo através delas uma leitura crítica da realidade.

Em seguida, no segundo capítulo, trata-se sobre a instrumentalidade como processualidade na perspectiva dos processos de trabalho do Serviço Social, assim como se apresenta os resultados e análises da pesquisa bibliográfica realizada. E por fim, no terceiro capítulo, elaboram-se a reflexão sobre o instrumento de visita domiciliar e sua importância para o exercício profissional. Nas considerações finais são tecidas as análises que indicam a necessidade e importância da visita domiciliar para o trabalho do assistente social.

A visita domiciliar mostra-se como um instrumento necessário a ser utilizado pela profissão, assim como uma opção metodológica, visto que se trata de um instrumento meio para a intervenção profissional, apresenta-se aqui nesse trabalho a sua forma de abordagem, objetivo e a relação com outros instrumentos para a sua elaboração.

Sendo assim, o trabalho versa sobre o exercício profissional do assistente social, a fim de discorrer sobre o uso do instrumento técnico-operativo da visita domiciliar como meio para viabilizar a sua intervenção na realidade social.

Destaca-se a importância do domínio da instrumentalidade do Serviço Social, tendo em vista que é necessário para o profissional o conhecimento e domínio teórico-prático, pois a profissão lida com pessoas singulares, onde cada história é algo específico e particular.

No que se refere à perspectiva teórica acerca do tema, esse trabalho se torna relevante, ao buscar identificar e compreender as problemáticas que permeiam a utilização desse instrumental e como os profissionais as enfrentam, tendo em vista o Código de Ética Profissional (1993) e o Projeto Ético-Político, que balizam a atuação profissional.

Por fim, compreende-se a visita domiciliar como ferramenta de trabalho, sendo o assistente social que tem uma afinidade maior com este instrumental, visto que tem mais proximidade com as relações humanas, sendo preparado para se aproximar da vida dos sujeitos, com suas habilidades e competências que são inerentes a sua formação profissional.

## 2. INSTRUMENTALIDADE DA PROFISSÃO E AS DIMENSÕES DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL

Na constituição do Serviço Social, no que concerne a reflexão crítica sobre a instrumentalidade da profissão, apresentam diferentes ênfases que segundo Iamamoto (1998) são vividas nos processos político e formativo da profissão. Quando estas ênfases recaem sobre a dimensão técnico-operativa acarreta numa perspectiva praticista/tecnicista e quando se oferece maior ênfase à dimensão teórico-metodológica proporcionando uma perspectiva teoricista, do mesmo modo, quando há ênfase na dimensão ético-político estabelece-se uma perspectiva politicista/militantista da profissão.

Importante ressaltar que as dimensões que integram o exercício profissional do Assistente Social, são âmbitos articulados que substanciam os processos interventivos. Para Iamamoto (1998):

[...] o teórico-metodológico, o ético-político e o técnico-operativo – são fundamentais e complementares entre si. Porém, aprisionados em si mesmos transformam-se em limites que vêm tecendo o cenário de algumas das dificuldades, identificadas pela categoria profissional, que necessitam ser ultrapassadas: o teoricismo, o militatismo e o tecnicismo. (IAMAMOTO, 1998, p. 53).

Compreende-se que enfatizar a reflexão sobre os instrumentos técnico-operativos não significa retomar concepções praticistas que dissociam a dimensão teleológica do trabalho na articulação do instrumental interventivo, mas sim pressupõe a unidade entre as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa da competência profissional.

No âmbito das dimensões que compõem o exercício profissional do Serviço Social, os instrumentos e técnicas do profissional são elementos constitutivos dessa dimensão técnico-operativa.

Conforme SANTOS (2002, p. 25), o termo “dimensão” remete “às propriedades de alguma coisa, no sentido de seus pressupostos, de suas direções, de seus princípios fundamentais”. Aqui nos referimos aos princípios para a concretização da profissão de Serviço Social e que formam a sua base, melhor dizendo, as três dimensões são elementos que constituem e são constitutivos da profissão. A autora identifica que as dimensões profissionais são elementos “intrínsecos à passagem da finalidade ideal – e

que está no âmbito do pensamento, da projeção – à finalidade real – âmbito da efetividade da ação”.

As dimensões do exercício profissional estão interligadas a um determinado projeto da profissão, ou seja, são articuladas e se complementam apesar de suas especificidades e vinculam-se a um projeto profissional que por sua vez também se articula a um determinado projeto de sociedade. Por exemplo: a dimensão teórica de uma intervenção trata das diferentes teorias que contribuem para o conhecimento da realidade, com o qual o assistente social vai trabalhar e que se expressa no cotidiano profissional, é a leitura do significado real da ação humana. A dimensão política vai tratar dos diferentes compromissos da profissão, implicando na tomada de decisões possuindo uma sustentação teórica situando-se no ato de projetar a ação, fazendo um balanço das consequências de suas ações. No que se refere a ética essa é a reflexão mais crítica que o profissional irá apresentar sobre os valores presentes na ação humana e se uma ação requer tomar posicionamento, há uma relação intrínseca entre ética e política, é esta dimensão que é a responsável pela avaliação das consequências de nossas ações ou a não avaliação dessas consequências.

Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva, investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como manuseado. Implica, portanto, em pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva. (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2013, p.24).

Essas três dimensões se colocam no âmbito do exercício profissional da seguinte forma: dimensão teórico-metodológica que se expressa como campo e estratégia de análise do real, abarca a forma, o conteúdo que subsidia o profissional a fazer a leitura da realidade, interpretá-la, se relacionando com os sujeitos sociais e as correlações de forças presentes; na dimensão ético-política se compromete com um determinado projeto profissional, em que se traduz os valores, os posicionamentos, as intencionalidades e as finalidades de cada ação; na dimensão técnico-operativa aparece o todo do movimento do fazer profissional e as particularidades dos instrumentos e técnicas, onde se criam estratégias e táticas para a intervenção.

Nesse sentido a dimensão teórico-operativa envolve um conjunto de estratégias e técnicas de ação que efetivam o trabalho profissional. Esta dimensão requer conhecer os sujeitos da intervenção, o perfil do usuário, o modo real de vida dos usuários e suas estratégias de convivência e conforme Trindade (2001) envolve ações, procedimentos e instrumental técnico-operativo. Segundo Lima; Miotto; Dal Prá (2007) essa dimensão é entendida como o espaço de trânsito entre o projeto profissional e a formulação de respostas às demandas que se impõem no cotidiano dos assistentes sociais. Para Guerra (2012), a dimensão técnico-operativa se constitui no modo de parecer da profissão, pela qual ela é conhecida e reconhecida. Contudo, esta é uma dimensão que carrega consigo as demais dimensões, não podendo ser considerada neutra.

A dimensão técnico-operativa corresponde à eficiência técnica para a atuação profissional, compreende o instrumental operativo em Serviço Social. Mas, se tais atributos estiverem desvinculados das dimensões teórico-metodológica e ético-política pode transformar em uma intervenção profissional tecnicista (IAMAMOTO, 1998).

Ou seja,

As competências teórico-metodológicas, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permitem ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe e seu próprio processo de trabalho. (ABEPSS, 1997, p. 67).

Vasconcelos (2015, p.430) afirma que as dimensões precisam ser captadas dialeticamente, abarcando o movimento e concretude como um todo. Fazem parte do processo de mediação do “exercício profissional através da objetivação do planejamento/intenções, geram consequências que, por sua vez, só podem ser apreendidas a partir de uma análise [...] concreta de situações concretas [...]”. Assim sendo, as consequências devem ser refletidas como componentes e expressões do cotidiano profissional.

É no projeto de formação em Serviço social, que se expressa nas diretrizes curriculares de 1996, que busca-se uma formação que possibilite o profissional desenvolver competências técnico-operativas, teórico-metodológicas e ético-políticas. Na tentativa de romper com as perspectivas tecnicistas e politicistas. Importante destacar que “a despeito desses pilares, pode-se dizer que são incipientes ainda a produção acadêmica e a organização de fóruns de debates da profissão voltadas para as reflexões sobre a dimensão técnico-operativa” (SANTOS; BACKX; GUERRA, 2012, p. 11).

De todo modo, pensar em dimensão técnico-operativa é pensar em uma unidade diversa, a partir da unidade entre os distintos elementos que constitui o trabalho profissional na relação direta com as condições objetivas e subjetivas do trabalho desenvolvido.

[...] a dimensão técnico-operativa é constituída dos seguintes elementos: as estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operativos, bem como, a orientação teórico-metodológica e ético-política dos agentes profissionais. (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2012, p. 21).

A dimensão técnico-operativa diz respeito ao modo de concretizar-se da ação profissional, se constitui na ‘forma de aparecer da profissão’ para a sociedade, é através dessa dimensão que se forma a imagem social da profissão, na medida em que está articulada a um profissional.

A dimensão ético-política diz respeito à ação profissional, assinala onde se quer chegar com a realização da ação, ou seja, da direção social às suas ações orientando as escolhas que realizará. A dimensão teórico-metodológica será a forma como o profissional compreende reflexivamente sua ação e o objeto/sujeito, justificando a necessidade de tal intervenção e o caminho escolhido para esta, tendo os aportes teóricos que sustentam sua análise e sua intervenção.

[...] a dimensão técnico-operativa não pode ser reduzida à questão dos instrumentos e técnicas. Ela mobiliza as dimensões teórico-metodológicas – para analisar o real e investigar novas demandas – e ético-políticas – permitindo avaliar prioridades, as alternativas viáveis para a realização da ação, bem como projetar a ação em função dos valores e finalidade e avaliar as consequências dessa ação -, além das condições objetivas do trabalho e as condições subjetivas dos agentes profissionais. Acioná-la de modo consequente implica, também, em considerar as demandas colocadas pela população. (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2012, p. 19-20).

É essencial apreender as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa em uma relação mais íntima entre ambas, mantendo-se presente como orientação estratégica o Projeto Ético-Político Profissional para evitar um exercício profissional mecânico que remeta a herança conservadora da profissão.

Tais dimensões são indispensáveis para a compreensão do trabalho profissional, possibilitando ações concretas orientando o exercício e a formação profissional.

As discussões sobre os instrumentais técnico-operativos do Serviço Social, de forma mais ampla, percorrem historicamente a trajetória da profissão, emerge junto com a profissionalização do Serviço Social que passa a atuar a partir da intervenção do Estado monopolista nas expressões da “questão social”, contudo, surge com caráter meramente burocrático e de controle da população, visa alterar o cotidiano dos usuários adaptando-os a sociedade. Com o amadurecimento teórico, metodológico, ético e político do Serviço social, avança-se na discussão dos instrumentais, dessa forma, a dimensão técnico-operativa, ainda que de maneira muito tímida, se torna objeto de alguns estudos no âmbito da profissão.

Para a materialização da prática o profissional se utiliza da dimensão técnico-operativa, segundo as autoras, tal dimensão pode ser compreendida como “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” (SILVA; MOURA, 2016, p.110).

No entanto, ao se refletir sobre os instrumentais utilizados para a atuação, não se pode perder de vista, que esta ação possui um direcionamento. Ao tratar sobre isso Sarmiento (2016) ressalta a importância de uma reflexão crítica em relação aos instrumentos e práticas que a contemporaneidade nos exige, sem perder o direcionamento político da atuação profissional.

[...] 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. (SARMENTO, 2016, p. 32).

A prática profissional possui uma intencionalidade, ou seja, é uma ação com um propósito, que contém um direcionamento. Podendo ser utilizada tanto de forma conformista, moralista e de enquadramento do sujeito, como com ações que visam se aproximar e garantir a liberdade, os direitos e a emancipação humana, âmbito que o Serviço Social almeja.

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 emancipação. (SILVA; MOURA, 2016, p.110-111).

O exercício profissional se configura pelas articulações das diferentes dimensões, estabelece a necessidade da profissão em responder as demandas da sociedade através de requisições socioprofissionais e políticas, delimitados pela correlação de forças sociais que expressam os diversos projetos profissionais.

As ações profissionais expressam as concepções teórico-metodológicas e ético-políticas do profissional, mesmo que não se tenha clareza de sua concepção e valores. A dimensão técnico-operativa, enquanto dimensão mais aproximada da prática profissional propriamente dita, por ser assim, expressa e contém as demais dimensões.

Sendo assim, as dimensões do exercício profissional estão em uma sistemática dinâmica de totalização, “constituem-se síntese de múltiplas determinações, ou seja, caracterizam-se como unidade de elementos diversos, que conformam a riqueza e amplitude que caracteriza historicamente o modo de ser da profissão, que se realiza no cotidiano” (GUERRA, 2013a, p.45).

Guerra (2012) considera que, a dimensão técnico-operativa, como a razão de ser da profissão, remete às competências instrumentais pelas quais a profissão é reconhecida e legitimada. E é aqui que se inserem os instrumentos e técnicas da intervenção profissional.

Segundo Trindade (2001, p. 66) falar do instrumental teórico-operativo é considerar “a articulação entre instrumentos e técnicas, pois expressam a conexão entre um elemento ontológico do processo de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento – qualitativamente diferenciado – ocorrido ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas)”.

Os instrumentos e técnicas da profissão são tratados como elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, apesar de não serem únicos, permite que o assistente social operacionalize suas ações, não podem ser negligenciados, portanto devem ser considerados como meios no processo interventivo. Os instrumentais, segundo diversos autores, são tratados como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas, onde apontam o caráter histórico e chamam atenção para o fato da escolha do instrumento para cada ação profissional, necessariamente direcionada à uma finalidade.

Os instrumentos são considerados produtos de ação humana, querendo de alguma forma alcançar tais finalidades, sendo assim, o uso deste está diretamente relacionado ao alcance da finalidade pretendida, por vez a finalidade está no âmbito

teórico. Nas palavras de Trindade (2000, p. 396), “o conteúdo do instrumental técnico-operativa depende da análise da realidade, a qual fundamenta a intencionalidade/direção social empreendida à ação, pelos sujeitos profissionais”. Daí a relação de unidade entre as dimensões.

Os instrumentos são meios que o profissional tem para atingir uma finalidade de ação, portanto se deve ter clareza da finalidade que se deseja alcançar, pois são os instrumentos que efetivarão sua ação e alcançarão tal finalidade. Por isso o profissional deve conhecer a realidade em que está inserido e qual a realidade do usuário para a escolha do instrumental, considerando as particularidades e orientando-se pelos princípios éticos e os fundamentos que norteiam a profissão.

Segundo os autores, Santos; Back; Filho (2013 p. 6) os instrumentos e técnicas “são elementos que efetivam tanto as finalidades como a direção social das ações pré-definidas pelos profissionais”. É através do uso de tais instrumentos que as respostas são dadas, “nesse sentido, os instrumentos e o conjunto do instrumental técnico-operativo colocam em movimento as demais dimensões do exercício profissional”.

Os instrumentos enquanto elementos constitutivos da dimensão técnico-operativo estão vinculados a uma fundamentação teórica e uma direção ético-política, se configurando como ferramenta para os procedimentos no exercício profissional.

O manuseio de todos os instrumentais e técnicas utilizados por profissionais requer habilidades que vão além de domínios dos procedimentos corretos como, por exemplo, realizar uma reunião, elaborar um parecer ou realizar uma entrevista, etc. Ou seja, os profissionais precisam estar devidamente qualificados para saber fazer, mediante as capacidades que os profissionais adquirem para desempenhar suas funções.

A instrumentalidade possibilita objetivar a intencionalidade do profissional e é por meio dessa capacidade que os profissionais atuam no cotidiano, a ação transformadora tem uma instrumentalidade. O gênero humano tem a capacidade de transformar a natureza e com isso também se transforma, assim, são criados instrumentos para alcançar suas finalidades.

Os homens utilizam ou transformam os meios e as condições sob as quais o trabalho se realiza modificando-os, adaptando-os e utilizando-os em seu próprio benefício, para o alcance de suas finalidades. Este processo implica, pois, em manipulação, domínio e controle de uma matéria natural que resulte na sua transformação. (GUERRA, 2000, p.3).

No trabalho, as capacidades são desenvolvidas e passam a mediar relações com

outras pessoas. As políticas e os serviços sociais são constituídos nos espaços sócio-ocupacionais. É preciso incorporar conteúdos teóricos para um direcionamento ético-político das ações e alcançar os objetivos almejados. A prática profissional é fundamentada na teoria e distanciada do senso comum, está situada no âmbito das relações sociais concretas da sociedade. As transformações ocorrem à medida que a profissão se instrumentaliza para responder aos desafios que lhe são colocados pelo movimento das conjunturas, das estruturas das relações sociais (TRINDADE, 2001).

Os instrumentos e técnicas da profissão são tratados como elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, apesar de não serem únicos, permite que o assistente social operacionalize suas ações, não podem ser negligenciados. O instrumental, segundo diversos autores, é tratado como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas, onde apontam o caráter histórico e chamam atenção para o fato da escolha do instrumento para cada ação profissional, necessariamente direcionada à uma finalidade.

O profissional desenvolve diversas técnicas para utilizar os instrumentos, é preciso ter clareza da sua intencionalidade para utilizar os instrumentos técnicos, para que tenha alcance a sua ação profissional. É preciso capacidades e conhecimentos para mobilizar competências à dinâmica cotidiana. Guerra (2000) reflete sobre o exercício profissional dos assistentes sociais no cotidiano das relações sociais e como a intervenção se concretiza através da instrumentalidade e capacidade profissional.

A instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. Ao alterarem o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão dando instrumentalidade às suas ações. (GUERRA, 2000, p.2).

Contudo, pode se dizer que os instrumentos e técnicas são meios que compõem o trabalho do profissional, compõem a dimensão técnico-operativa do Serviço social, que por sua vez mantém uma relação com as outras dimensões, apesar de sua especificidade. É necessário conhecimento da profissão para utilização e escolha dos instrumentais para que a ação profissional seja eficaz.

E quanto ao processo de escolha dos instrumentais e técnicas, verifica-se que o profissional precisa ter um embasamento teórico, o qual é imprescindível para que defina com exatidão aqueles que contribuirão com sua prática. Conhecer a realidade facilita para que o profissional tenha maior afinidade com os instrumentos utilizados, possibilitando uma qualificação na ação profissional.

Nessa direção, Prates (2003) ressalta que a escolha das técnicas e instrumentos está relacionada a intencionalidade do assistente social em busca de alcance de suas finalidades. Além disso, expõe que “quanto maior nosso conhecimento teórico, mais ampla será nossa cadeia de mediações, maiores as nossas habilidades de construí-las” (PRATES, 2003, p.6).

É fundamental que o assistente social faça uma reflexão de como está sendo desenvolvido seu exercício profissional, esteja sempre em busca de ampliar seus conhecimentos e acione a perspectiva crítico-dialético para que possa traçar novas táticas e estratégias durante o exercício profissional, refletir sobre como se organiza a instituição empregadora e suas exigências, visto que será nesse âmbito que se expressa a sua autonomia e não apenas em relação as técnicas, mas igualmente no momento da escolha dos instrumentos, estes que irão contribuir para determinada situação.

Por exercer prioritariamente funções executivas, é comum que os assistentes sociais pensam ser suficiente remeter-se aos modelos analíticos e interventivos cristalizados em sua experiência e eximir-se da reflexão teórica. Dessa forma, a relação teoria/prática fica reduzida ao movimento de apreensão dos dados, limitando-se às evidências empíricas; sem se levar em conta as particularidades que medeiam os fenômenos, fatos e procedimentos sociais. Se os profissionais mobilizarem racionalidades elementares só conseguirão atender às exigências imediatas das demandas e requisições profissionais. Eles limitaram a operacionalização da razão às ações que apanham a fenomenalidade ou à objetividade com que os fenômenos aparecem, não avançando nas tendências e possibilidades. (TRINDADE, 2000, p. 396).

Os instrumentos e técnicas são meios de trabalho do profissional assistente social para buscar suas finalidades, cumprindo uma função operacional, ideológica e produtivista nas políticas sociais, medido pelo número de registros, entrevistas, visitas, reuniões. Sendo assim, fica claro que “a tensão entre o Projeto Ético-Político e a inserção do Assistente Social como trabalhador assalariado aparece nos instrumentos e técnicas adotadas nos espaços sócio-ocupacionais, na burocracia organizacional” (EIRAS; MOLJO; SANTOS, 2012, p. 124).

Em relação aos instrumentos e técnicas, é muito importante que o profissional conheça e saiba aplicá-los no cotidiano para que haja o alcance do resultado esperado, portanto o que constrói sua particularidade e que os diferenciam quando utilizados são os objetivos ético-políticos, seguindo seus princípios e valores.

Não basta somente se ater nos conteúdos teóricos se não souber se direcionar politicamente e eticamente ao alcance das ações e dos objetivos que se deseja. É imprescindível que se tenha criatividade e análise, e escolha de instrumentos certos para ações cotidianas. Vasconcelos (2002, p. 510) afirma que os assistentes sociais que não utilizarem esse referencial, “ficam impossibilitados de prever, projetar e, conseqüentemente, de realizar um trabalho que rompa com práticas conservadoras e/ou de dominação”.

Nunca é demais lembrar que o Serviço Social é, antes de tudo, uma profissão de intervenção social e que nossa utilidade social será maior ou menor na medida em que ela possa oferecer respostas úteis às necessidades sociais, principalmente nos tempos de incertezas e desafios de hoje. (SERRA, 2000, p. 174).

Para que as ações cotidianas se efetivem, é necessário que o profissional esteja sempre ampliando seus horizontes e buscando sempre novos conhecimentos, entender aquela realidade em que se está trabalhando e conhecer o perfil dos sujeitos atendidos é fundamental para que o profissional trace suas metas e busque novos conhecimentos.

O conhecimento da realidade é fundamental no processo de escolha do instrumental, a apreensão da dinâmica da realidade contribui para que haja coerência entre os instrumentos utilizados e as expressões da questão social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais. Deve ser considerada também pelo profissional a capacidade de conhecimento e as habilidades no manejo de cada instrumento, ressaltando o momento à concretude e da avaliação. Pois é através destas habilidades que os profissionais operacionalizam os serviços, programas e projetos que oferecem respostas às demandas colocadas pelos usuários.

As ações profissionais em torno da questão das atribuições e competências reafirmam a necessidade de que as ações desenvolvidas pelos profissionais não podem ser pensadas fora do contexto em que emergem as demandas e onde se concretiza o exercício profissional.

Observa-se que as ações do cotidiano profissional são: “executar, orientar, agrupar, providenciar, acompanhar, socializar e administrar, estudar e analisar, emitir parecer, assessorar, consultor” (TRINDADE, 2013, p. 76). Para a autora, os

profissionais utilizam os instrumentos e técnicas a fim de materializarem ações que garantam os direitos, a ampliação da cidadania e a participação popular, para tanto também acionam um conjunto de princípios e valores, conhecimentos e habilidades.

Das habilidades e atitudes para a busca de respostas profissionais, as competências são aquelas ações que os(as) assistentes podem desenvolver, embora não lhes sejam exclusivas. Iamamoto (2012, p. 37), sistematiza que “no sentido etimológico, a competência diz respeito à capacidade de apreciar, decidir ou fazer alguma coisa, enquanto a atribuição é uma prerrogativa, privilégio, direito e poder de realizar algo”. Assim, as atribuições privativas são aquelas que se referem diretamente à profissão, como a atribuição privativa de coordenar cursos, bem como equipes de Serviço Social nas instituições públicas e privadas.

A competência é resultado de um processo construído coletivamente, que se retroalimenta da produção intelectual da profissão e da sua organização político-profissional. Ser competente é ter o compromisso de articular as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa.

Essa noção de competência surge fortemente nos anos 1980, quando a crise advinda do cenário mundial começa a ter repercussão no processo de flexibilidade da produção e da transformação do modelo de organização do trabalho. Contudo, passa a ser exigido mais qualificação do trabalhador na perspectiva operacional, exigindo-se dele capacidades e conhecimentos capazes de mobilizar competências das ações. Vale destacar que é necessária a utilização de outras capacidades ligadas às técnicas para dar respostas às dinâmicas cotidianas do trabalho.

A competência é uma construção do sujeito que trabalha, numa relação direta com o contexto no qual está inserido e nas relações de poder que aí estão postas, fica claro que não é somente necessária a qualificação adquirida na formação (teórica, metodológica e técnica), mas algo que está para além, talvez ligado as capacidades múltiplas que emergem de uma situação particular de trabalho”. (SOUZA; AZEVEDO, 2003, p. 10).

As competências profissionais estão além das aparências dos fatos, é necessário que se ultrapasse o perfil do profissional, pois estas competências estão ligadas as “atitudes e conhecimentos, capacidade de elaborar criticamente as situações de trabalho tais como: discernir situações diferenciadas, organizar dados, comunicar-se com outros sujeitos da equipe de trabalho e agir pautado na ética” (Ramos, 2001: 36-37).

Zafirian (apud Deluiz; Ramos, 2000, p.14) contribui para a compreensão dessa noção quando define,

Competência como a capacidade de enfrentar – com iniciativa e responsabilidade, guiados por uma inteligência prática do que está ocorrendo e com capacidade para coordenar-se com outros atores para mobilizar suas capacidades – situações e acontecimentos próprios de um campo profissional.

Em análise feita por Yamamoto (1992, p.182) sobre competência no Serviço Social é evidenciado a existência de elementos à profissão de caráter teórico e político que diferenciam as substâncias das análises gerais sobre o assunto. Existindo um diferencial nessa construção profissional, centrando na ideia crítica das ações cotidianas com capacidade de “ir a raiz” e desvendar “a trama dos conhecimentos que explicam as estratégias de ação” (*Idem*, p.184).

Ainda existe a ideia da referida autora, de que o perfil profissional competente seria “culturalmente versado e politicamente atento ao tempo histórico [...] com uma competência estratégica e técnica que não reifica o saber fazer” (*Idem*, p. 184-185). Por outro lado, em um quadro absolutamente controverso em relação às exigências, nos afirma Netto (1996, p.110) sobre o perfil socioeconômico dos estudantes de Serviço social, onde “cada vez mais recrutado em estratos médios-baixos das camadas urbanas”, bem como, “um visível empobrecimento do universo cultural do alunado”. Desse modo, há uma necessidade ainda maior de dar ênfase ao processo formativo, com vistas a superar um perfil que apresenta dificuldades históricas, culturais e educacionais, resultado de um processo de exclusão da classe trabalhadora cada vez mais acirrada.

Assim sendo, cabe ao âmbito da formação instituir elementos para a elaboração das competências e habilidades, reforçando a ideia de que a competência tem uma dimensão política, Rios (1995) define e aponta a competência como o saber fazer bem, e que

Esse saber fazer bem tem uma dimensão técnica, a do saber e do saber fazer, isto é, do domínio dos conteúdos de que o sujeito necessita para desempenhar o seu papel, aquilo que se requer dele socialmente, articulado com o domínio das técnicas [...] quanto uma dimensão política. (RIOS, 1995, p.47-48).

Essa dimensão política que está amparada no código de ética profissional irá definir as ações cotidianas e exigir um compromisso com a classe trabalhadora, na medida em que é ela que tem suas condições de vida atacadas. Além das ações cotidianas enfrentadas pelos profissionais serem múltiplas, o profissional deve trazer respostas qualitativas eticamente referenciadas.

A competência técnica nos permite utilizar de instrumentos, no qual contribuem para atender as demandas colocadas, e da dimensão política que só pode ser alcançada com base na moral cotidiana, seguindo as articulações ético-políticas da profissão.

No entanto, ressaltamos que:

[...] a apropriação adequada das referências teóricas no campo das grandes matrizes do pensamento social, o engajamento político [...] e o aperfeiçoamento técnico operativo são fundamentais e complementares entre si. Porém, aprisionados em si mesmos, transformam-se em limites [...]. (IAMAMOTO, 1998, p. 53).

Não basta apenas o conhecimento de conteúdos teóricos se o profissional não souber se posicionar politicamente e eticamente para oferecer respostas às expressões da questão social, que emergem cotidianamente diante do exercício profissional. Para que haja sucesso na ação é necessário que o profissional saiba qual o real objetivo de cada ação, detenha o conhecimento necessário para o uso de cada instrumento ou de uma determinada técnica, uma visita domiciliar por exemplo, o profissional deve estar preparado para utilizar da sua criatividade e talento para fazer análises bem feitas e não fazer julgamentos desnecessários.

### **3. O EXERCÍCIO PROFISSIONAL SEUS INSTRUMENTAIS E AS ANÁLISES DA PRODUÇÃO TEÓRICA**

No presente capítulo apresenta-se a reflexão acerca dos instrumentos e o exercício profissional, assim como a pesquisa realizada nos artigos das revistas: *Katálysis*, *Serviço social e Sociedade*, *Temporalis* e *Textos e Contextos* de 2009 à 2019, buscando identificar o trato dado ao tema na produção teórica da profissão, a qual consubstancia o exercício profissional.

Sendo o Serviço Social uma profissão interventiva, tanto a formação profissional como a própria produção teórica da profissão devem se voltar para a preparação e qualificação de profissionais, portanto elaborando uma fundamentação teórico-metodológica consistente, uma base ética comprometida e politicamente direcionada.

Segundo Iamamoto no que se refere ao desafio posto ao Serviço Social brasileiro e sua produção teórica é necessário citar a criação de subsídios para se pensar na formação profissional que,

O grande desafio na atualidade é, pois, transitar na bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade, atribuindo ao mesmo tempo, uma maior atenção as estratégias, táticas e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objeto de estudo e ação profissional. (IAMAMOTO, 1998, p.52).

Não é incomum ainda observarmos profissionais e estudantes apresentando dificuldades quanto ao uso de instrumentais na realização de seu trabalho no tensionamento entre as demandas colocadas pelas instituições, a realidade do usuário e a intencionalidade e compromisso ético-político de sua intervenção.

Diversas obras que servem de subsídio teórico vêm registrando dificuldades trazidas muitas vezes por profissionais como uma sensação de despreparo para o exercício profissional.

A busca por metodologias de ação, manuais de intervenção e instrumentos de trabalho há anos utilizados pelos profissionais em atendimentos individuais estão cada vez mais recorrentes entre os profissionais e estagiários, que não se sentem suficientemente preparados para o dia-a-dia do trabalho profissional.

Também é interessante destacar, neste intuito, o constante ‘apelo’ por ‘respostas’ acerca dessa dimensão interventiva por parte dos estudantes de graduação, pós-graduação e de profissionais que estão atuando na área de Serviço Social. Isto sinaliza que ainda é uma discussão teórica e prática em aberto, rica de possibilidades, dicotomias e contradições, mas que precisa receber um tratamento investigativo e produtivo para que não seja desqualificada por princípio. (SARMENTO, 2012, p.103).

Nota-se que esta é uma questão que terá maior ou menor importância na trajetória do Serviço Social, ou seja, tais ênfases terão maior espaço em cada um dos diferentes momentos da profissão, mas a discussão sobre os instrumentais é necessária ao exercício profissional, especialmente no sentido de fortalecer os processos de trabalho e qualificar a intervenção do assistente social.

No Serviço Social o objeto de intervenção é definido por vários autores contemporâneos como a “questão social” em suas diferentes manifestações. Para Yamamoto (1998, p.27), "é o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura".

O Assistente Social não se defronta diretamente com a “questão social”, mas com suas expressões: desemprego, precarização do trabalho, diferentes manifestações de violência, condições de moradia imprópria, banalização da vida, etc., sendo mediante a essas expressões que se efetiva o exercício profissional.

O Serviço Social conta em seu processo de trabalho com o eixo técnico-operativo, o qual possui alguns instrumentos que permitem sua intervenção, sendo que os instrumentos utilizados pelos profissionais devem ser considerados como integrantes de um movimento, onde sua utilização dependerá das situações a serem abordadas. (PERIN, 2008, p.6).

Nesse sentido, o uso de instrumentais técnico-operativos, deve estar voltado ao oferecimento de respostas às demandas/necessidades emergidas das expressões da questão social, que perpassam o cotidiano profissional, ou seja, no movimento da realidade social.

Considerar as manifestações da “questão social” como objeto da intervenção exige a 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. As expressões ou manifestações da “questão social” colocam-se diante dos assistentes sociais, sob a forma de demandas.

No Serviço Social, demandas significa “requisição”, ou seja, uma demanda é uma requisição apresentada para o assistente social por usuários dos serviços

institucionais, pelos gestores/empregadores, por grupos comunitários ou pelo próprio assistente social com base no estudo da realidade.

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. Os profissionais inseridos nas instituições constituirão procedimentos para uma ação que organize uma avaliação das situações e fornecendo seu posicionamento acerca das requisições postas, no cotidiano profissional operacionaliza os encaminhamentos e orientações necessários.

No campo de atuação profissional os assistentes sociais se deparam com adultos de baixa escolaridade, com emprego precário, adolescentes fora da escola, idosos privados da convivência social e familiar, mulheres submetidas a relações de subalternidade, sofrimentos decorrentes do uso, abuso ou dependência de substância psicoativa, entre outros fenômenos, cujos reflexos estão nas relações sociais.

A apreensão de tais demandas e a busca de respostas dependerá, em parte, da capacidade profissional teórico-metodológica, ético-político e técnico-operativo para apreender o modo como é produzida a “questão social” e suas expressões na contemporaneidade visto que a ação profissional se situa no âmbito das relações sociais, e se faz necessário compreender as correlações de força existentes no contexto da sociedade capitalista.

Dessa forma, para o atendimento das demandas é necessário planejar e operacionalizar a intervenção e, conseqüentemente, de meios de trabalho ou ferramentas como conhecimento teórico, metodológico e ético e o instrumental técnico-operativo. O instrumental técnico-operativo consiste num conjunto articulado de instrumentos e técnicas utilizadas pelos profissionais.

No movimento da realidade social se expressam as demandas do Serviço Social e esta realidade é composta pelas relações sociais e produtivas, a qual se configura na apreensão do trabalho, pois uma sociedade capitalista é permeada pelo trabalho e suas diferentes formas de exploração.

A partir da aproximação do Serviço Social com a teoria social crítica, o trabalho passou a ser compreendido enquanto uma categoria central às discussões da profissão. Uma vez que, segundo essa orientação, “[...] o trabalho é entendido como atividade intrinsecamente humana, ‘que tem uma necessária dimensão ética’, que está direcionada a fins” (SILVA; MOURA, 2016, p.8).

Segundo Borges (1999) trabalho em Marx é visto como fundante da própria condição humana e ao mesmo tempo alienante. Segundo ela nesta matriz teórica o trabalho seria:

[...] uma antítese da concepção do capitalismo tradicional, no que diz respeito à definição do que seja o trabalho ideal (valores do trabalho) e compartilha com esta última concepção a glorificação ao trabalho, fundamentada na crença de que a produção em massa implica avanço qualitativo para a sociedade. (BORGES, 1999, p.84).

É preciso recordar que o Serviço Social neste contexto também é uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social do trabalho coletivo da sociedade (IAMAMOTO, 2015, p.22). Que desta forma, debate seus processos e os elementos de intervenção que o compõe.

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. (SILVA; MOURA, 2016, p. 106).

As expressões da “questão social” são diversas, elas resultam do modo de produção capitalista, apresentam as contradições e desigualdades produzidas pela organização da sociedade que explora a força de trabalho, ademais se configuram na forma injusta como nela acontece a socialização da riqueza que é produzida pelos trabalhadores. Segundo Netto (2001) o capitalismo produz as manifestações da “questão social” compulsoriamente, sendo que os diferentes estágios históricos produziram diferentes expressões da “questão social”. Portanto a “questão social é constitutiva do desenvolvimento do capitalismo” (NETTO, 2001, p.45), se expressa na luta de classes, situa-se na entrada dos trabalhadores como agentes políticos na defesa de seus interesses.

Segundo Silva; Moura (2016) devido às contradições postas na realidade social é possível conviver na sociedade contemporânea ao mesmo tempo, tanto com uma variada gama de produtos de alta tecnologia, como também com a miséria extrema. Sendo que de tal condição, emerge as chamadas expressões da “questão social” que se materializam através do desemprego; da violência, da precarização do trabalho, entre outros.

Todas essas manifestações são apresentadas para os assistentes sociais no seu dia a dia de trabalho, porém muitos casos, mediante uma visão positivista de cunho

estrutural-funcionalista da realidade ainda são vistos pela sociedade como falta de adaptação individual, um mero desajuste de conduta, e julgadas pelo viés da moralidade.

Conforme Silva; Moura (2016) diariamente os usuários chegam até o Serviço Social trazendo algumas das suas demandas, que são as necessidades impostas pelo cotidiano. Diante disso, cabe ao assistente social, ampliar a sua leitura de realidade e sua capacidade investigativa, e a fim de que se possa através da sua atuação desvelar as demandas que não aparecem explícitas, no que é requisitado em um primeiro momento pelo usuário.

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 [...]. (SILVA; MOURA, 2016, p. 108).

A intervenção profissional diante das demandas que chegam no cotidiano deve estar voltada para o desvelamento do aparente, as demandas imediatas e explícitas são parte de um todo vivenciado pelos sujeitos, portanto cabe ao assistente social através da dimensão técnico-operativa, propor ações que superem o aparente desvelando os determinantes que a partir das mediações com a realidade e o referencial teórico-metodológico e o posicionamento ético-político os quais oferecem respostas as demandas postas. Do contrário corre-se o risco de se promover uma prática conservadora, distante dos princípios defendidos pela profissão.

Vale dizer que os instrumentos e técnicas utilizados pelos assistentes sociais são selecionados conforme o espaço sócio-ocupacional que este profissional está inserido. Lembrando que, a sua utilização, terá maior efeito de acordo com o aprofundamento teórico-metodológico deste profissional e da sua capacidade de leitura de realidade.

Os instrumentais técnicos com que os profissionais operam são necessários para a realização das ações profissionais, possibilitando identificar o objeto de intervenção, produzindo mudanças e buscando garantia de direitos humanos, no cotidiano da vida social dos usuários. Esses instrumentos de trabalho do profissional são os principais mediadores no desenvolvimento do exercício profissional.

A instrumentalidade, além de fazer referência à instrumentalização técnica, condiz com que a profissão apresenta no âmbito das relações sociais, seja em seu processo objetivo ou subjetivo. Nesse sentido, como propriedade sócio-histórica, possibilita atender as demandas e o alcance dos objetivos propostos numa condição de reconhecimento social (GUERRA, 2007).

Cabe ao profissional a escolha da técnica a ser utilizada para atender determinada demanda, de acordo com cada necessidade posta para o profissional, obtendo um resultado não apenas imediatista, mas também de médio e longo prazo. E para isso, apresentam-se uma diversidade de instrumentos que o Serviço social utiliza como, por exemplo: a entrevista, a visita domiciliar, a reunião, o estudo social e econômico, a observação, a formação continuada, etc.

Mediante esse conjunto de instrumentos e analisando as possibilidades de intervenção para atender a demanda apresentada, para a qual se requisita um determinado perfil de profissional, recorre-se as palavras de Lamamoto (2008, p. 208):

Requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se para tanto compromisso ético-político com os valores democráticos e competências teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho de modo a conectá-los aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam. Mas, requisita também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar as ações no nível de assessoria, planejamento, negociações, pesquisa e ação direta, estimuladora de participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los.

O assistente social ao entrar em contato com a realidade dos sujeitos deve usar a razão para executar suas ações, deve conhecer a demanda como um todo e perceber a responsabilidade de sua intervenção.

Segundo Guerra (2007, p.30), para além das definições operacionais (o que faz, como faz), necessitamos compreender “para que” (para quem, onde e quando fazer) e analisar quais as consequências que o nível “mediato” as nossas ações profissionais produzem.

Toda ação desenvolvida pelo assistente social, necessita conhecimento, informações e instrumentais técnicos para efetivar a ação interventiva. O profissional

atende diversas demandas e busca trazer significativas mudanças aos sujeitos, mediando à garantia dos direitos.

Segundo Guerra (2007, p. 02),

A instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano.

Contudo, além do profissional saber utilizar as técnicas e os instrumentos do trabalho, é necessário ter a clareza das competências que tange o profissional assim como o direcionamento dado para cada instrumental utilizado, pois a sua direção deve garantir os direitos e a ampliação da cidadania. É necessário que o profissional tenha conhecimento ético-político, se apresentando numa posição política frente as situações conflituosas diante da realidade social; competência teórico-metodológica, dominar a teoria crítica, da aproximação à realidade e a competência técnico-operativa. E nesse sentido são competências para utilizar-se dos instrumentos operativos com o objetivo de efetivar suas ações, propiciar uma ação crítica e eficaz na intervenção profissional. Segundo Miotto (2001), não devem ser vistos de maneira estática, eles são criados e recriados de acordo com os objetivos e com as exigências da ação profissional.

Os instrumentos são considerados produtos de ação humana, querendo de alguma forma alcançar tais finalidades, sendo assim o uso destes se relacionam diretamente com o alcance da finalidade pretendida, por vez a finalidade está no âmbito teórico.

A reflexão crítica, com base teórica fará com que o profissional desenvolva seus instrumentos técnicos com uma intencionalidade baseada nos fundamentos técnico-operativos da profissão. O profissional cria estratégias para melhor compreensão e alcance de suas intenções. Por exemplo, a visita institucional é utilizada como instrumental técnico da profissão, é uma visita para além do domicílio, serve para aprofundar as informações e conhecimento da realidade vivida pelo usuário. O profissional em determinadas situações pode identificar a necessidade de visitar o usuário em seu local de trabalho, ou em instituições que compõe a rede de convívio da família, a exemplo da escola, assim, a visita institucional tem uma intencionalidade profissional que busca o real. Para Sousa (2008), a visita institucional pode ocorrer para

conhecimento do trabalho que aquela instituição desenvolve ou analisar os serviços que aquela instituição oferece:

Muitas podem ser as motivações para que o Assistente Social realize uma visita institucional. Enumeramos três delas: 1. Quando o Assistente Social está trabalhando em uma determinada situação singular, e resolve visitar uma instituição com a qual o usuário mantém alguma espécie de vínculo; 2. Quando o Assistente Social quer conhecer um determinado trabalho desenvolvido por uma instituição; 3. Quando o Assistente Social precisa realizar uma avaliação da cobertura e da qualidade dos serviços prestados por uma instituição. (SOUSA, 2008, p.129).

A visita institucional é utilizada como instrumento para conhecer e avaliar a qualidade de uma política social, por isso o profissional precisa de conhecimentos sobre o que opera.

As políticas sociais, além de sua dimensão econômico-política (como mecanismo de reprodução da força de trabalho e como resultado das lutas de classes) constituem-se também num conjunto de procedimentos técnicos operativos, cuja componente instrumental põe a necessidade de profissionais que atuem em dois campos distintos: o de sua formulação e o de sua implementação. (GUERRA, 2000, p.6).

Os instrumentos são os principais elementos que potencializam a práxis profissional. Importante salientar que, o que se coloca para o assistente social, é sua capacidade de elaborar estratégias que efetivem a sua ação, ou seja, sua capacidade técnico-operativa.

Dessa maneira, o exercício profissional do assistente social requer competências e habilidades que o preparam para a intervenção na realidade social. Essas serão adquiridas com a capacitação e formação continuada que se institui seja em processos coletivos, como igualmente na apreensão do que se produz teoricamente no âmbito da profissão.

Nesse sentido, é necessário observar o que as produções teóricas do Serviço Social brasileiro discutem sobre essa temática, a fim de analisar o que têm oferecido como suporte teórico-metodológico para a intervenção profissional. Pela pesquisa elaborada identificou-se oito (08) artigos produzidos e publicados nas revistas pesquisadas sobre a temática da instrumentalidade e a dimensão técnico-operativa e dessas publicações constatou-se que apenas uma (01) tratava diretamente do instrumental de visita domiciliar, objeto do estudo ora apresentado.

### 3.1. PRODUÇÃO TEÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL SOBRE INSTRUMENTALIDADE E INSTRUMENTOS

A presente pesquisa realizou a investigação das seguintes revistas, nos períodos referenciados conforme disponível: *Katálysis* (2009 à 2019), *Serviço Social e Sociedade* (2010 à 2019), *Textos & Contextos* (2009 à 2018) e *Temporalis* (2010 à 2018). Analisam-se os artigos dos últimos dez anos, a partir dos seguintes dados abaixo:

Tabela 1 – Levantamento das produções teóricas sobre instrumentalidade e instrumentos

REVISTAS	KATÁLYSIS	SERVIÇO SOCIAL E SOCIEDADE	TEXTOS E CONTEXTOS	TEMPORALIS	TOTAL
Nº REVISTAS	25	35	20	17	97
Nº ARTIGOS	335	338	316	299	1.288
Nº ARTIGOS RELACIONADOS AO TEMA	02	02	03	01	08

Fonte: Elaboração própria da autora.

Pode-se observar no quadro acima a escassez de artigos publicados sobre o tema proposto, dentre os 1.288 artigos publicados nas revistas, mapeados num momento inicial através da leitura dos títulos e resumos, das noventa e sete (97) revistas pesquisadas, apenas oito (08) artigos citam algo referente ao tema. Desse modo, é fundamental a necessidade de um adensamento de elaboração de artigos referentes a esta temática, na medida em que ela é indispensável para o conhecimento sobre a instrumentalidade, os instrumentos e a dimensão técnico-operativa para os assistentes sociais em seu exercício profissional.

Tabela 2 – Artigos referentes ao tema selecionados nas revistas pesquisadas

REVISTAS	ARTIGOS SELECIONADOS PARA ANÁLISE
KATÁLYSIS	1. De trabajadoressociales y visitas domiciliarias enel sistema escolar chileno <sup>1</sup> ; 2. Dilemas éticos e a elaboração de relatórios sociais;
SERVIÇO SOCIAL E SOCIEDADE	3. A dimensão política do trabalho do assistente social; 4. Espaços ocupacionais e dimensões políticas da prática do assistente social;

<sup>1</sup>“Assistentes Sociais e visitas domiciliarias no sistema escolar chileno” (Tradução Nossa).

TEXTOS E CONTEXTOS	5. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo; 6. Formar para além do mercado e para o uso substantivo do instrumental de trabalho; 7. A Relação Teoria/Método/Instrumentais: uma leitura a partir da concepção de profissão;
TEMPORALIS	8. Reflexões sobre a dimensão técnico-operativa na formação em Serviço Social.

Fonte: Elaboração própria da Autora

Em relação aos artigos publicados, após a leitura na íntegra dos trabalhos, identificou-se que os mesmos estão relacionados de alguma forma à temática até aqui apresentada, entre os oito (08) artigos pesquisados nas revistas, estes trazem os seguintes temas: os desafios presentes na discussão e problematização da dimensão técnico-operativa e seu significado sócio-histórico no âmbito da formação profissional articulando-a às dimensões teórico-metodológica e ético-política, a preparação de profissionais para uma intervenção qualificada e politicamente direcionada.

Numa análise geral, os artigos também analisam o trabalho do assistente social no atual contexto de mudanças do capitalismo contemporâneo, particularizando as transformações que caracterizam a esfera da produção e o mundo do trabalho, e as consequentes alterações que ocorrem nesse contexto, especialmente no âmbito das políticas sociais, espaço privilegiado da intervenção profissional. Apresentam os resultados de um estudo realizado acerca da visão dos assistentes sociais que atuam profissionalmente em escolas públicas sobre a visita domiciliar como estratégia de atuação profissional. E por fim tematiza a dimensão ética quando da elaboração dos relatórios sociais construídos no cotidiano de uma instituição que executa a medida socioeducativa de intervenção.

Na análise dos artigos publicados sobre a temática aqui pesquisada identificou-se que existem recortes específicos para a sua discussão no âmbito da produção teórica, o primeiro enfoque dado se situa na dimensão política dos instrumentais e do exercício profissional enfatizando que a atual conjuntura propicia uma ruptura entre o trabalho e as políticas sociais, âmbito de atuação profissional o que rebate na intervenção profissional, diante de processos de intensificação e precarização do trabalho. No entanto, considerando o cotidiano profissional rico de possibilidades, na medida em que é nesse campo que se processa a disputa das classes sociais e o Serviço Social é uma profissão polarizada pelos interesses das classes sociais, reafirma-se que será por dentro dos espaços institucionais que se desenvolvem iniciativas de resistência, donde a importância da dimensão política do exercício profissional.

Nesse mesmo viés aponta-se que os espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social se constituem como espaços contraditórios, inseridos na divisão sócio-técnica do trabalho, pois se configuram demandas institucionais e demandas dos usuários das políticas sociais, assim os profissionais encontram-se tensionados entre os valores e diretrizes do seu projeto ético-político profissional e as determinações técnico-institucionais, o que traz a necessidade de um posicionamento ético-político e o enfoque na dimensão política da intervenção.

E mediante a importância da dimensão política, os artigos indicam que, o “como fazer” deve estar instruído por questões vinculadas a dimensão teórico-metodológica e ético-política, portanto a intervenção profissional pressupõe atitude investigativa, planejamento e uma cadeia de mediações, as quais devem estar pautadas pelos fundamentos e pelo posicionamento político dos profissionais frente às demandas e respostas que oferecem em seu cotidiano profissional.

No que concerne à discussão sobre a dimensão ética, sendo este o segundo recorte, os artigos pesquisados, mostram que as reflexões direcionam-se para a problematização do uso dos instrumentais, questionando seus objetivos e concepções, visto que há uma leitura de que por vezes os profissionais distanciam-se da perspectiva da garantia dos direitos, e se orientam demasiadamente pela lógica e dinâmica institucional. Enfatiza-se que a partir do binômio limites e possibilidades se configuram os dilemas éticos nas escolhas e orientação das ações profissionais. Assim sendo, identificar esses dilemas é fundamental para o exercício profissional, para que se possa de fato oferecer respostas éticas e comprometidas com o projeto profissional. Segundo os artigos pesquisados, na elaboração de relatórios, estudos e pareceres constata-se uma linha tênue entre uma reflexão que de fato promova um processo de consciência profissional e aquela que se institui a partir de processos alienantes, portanto se faz necessário desnudar o imediatismo do cotidiano profissional.

Nessa perspectiva, conforme indicam os textos pesquisados, os instrumentais utilizados pelo Serviço Social devem orientar as ações profissionais e as escolhas e decisões dos assistentes sociais devem valorizar e respeitar as opiniões dos sujeitos atendidos. Ou seja, os instrumentais devem ser manipulados para a garantia dos direitos, para fomentar a igualdade de oportunidades e universalidade de acesso aos bens, serviços e recursos. Para tanto, os profissionais devem afastar-se de práticas de improviso no uso das técnicas e dos instrumentos, suas escolhas devem ser conscientes e orientadas pela dimensão teórico-metodológica, fundamentada na teoria social crítica,

num esforço de romper com a herança pragmática e empiricista que permeia o exercício profissional.

O terceiro recorte apontando nos artigos pesquisados trata da reflexão da dimensão técnico-operativa do Serviço Social no contexto do projeto ético-político da profissão, o que implica reconhecer a complexidade e diversidade dos espaços sócio-ocupacionais nos quais os assistentes sociais estão inseridos. Enfatiza-se que o processo interventivo não se constrói a priori, ao contrário se faz no trajeto e depende dos sujeitos envolvidos.

A dimensão técnico-operativa entendida como espaço de trânsito entre o projeto profissional e a formulação de respostas às demandas que emergem no cotidiano profissional se constitui por alguns elementos condicionantes, expressos pela direção ético-política determinada pelo projeto profissional, sendo eles: a natureza dos espaços sócio-ocupacionais, as demandas/necessidades dos usuários, e alguns elementos estruturantes entendidos como aqueles que oferecem fundamentação as ações, sendo eles: o conhecimento/investigação, o planejamento, a documentação, os objetivos, as formas de abordagem, os instrumentos e os recursos. Ou seja, a intervenção profissional implica articular os conhecimentos e as ações que viabilizam o como fazer, a partir das demandas dos sujeitos, com os valores e diretrizes ético-políticas e a finalidade assumida como horizonte da ação e os limites e possibilidades colocados pela natureza dos espaços sócio-ocupacionais.

Nesse escopo, os artigos pesquisados apontam que a intervenção profissional que articula as dimensões teóricas, éticas e técnicas orientando o processo de como fazer correlacionando-os com os espaços sócio-ocupacionais, constitui as ações profissionais para além dos campos onde são realizados, vinculando-se as diretrizes e valores do projeto profissional.

O quarto recorte identificado nos artigos pesquisados trata da dimensão técnico-operativa e o processo de formação, compreendendo que o Serviço Social é uma profissão interventiva e a formação profissional deve preocupar-se em preparar profissionais para uma intervenção qualificada e politicamente direcionada, e não se faz isso sem a competente reflexão sobre as três dimensões que constituem o exercício profissional.

O artigo pesquisado indica que na tentativa de romper com as perspectivas tecnicistas, teoricista e politicistas o projeto de formação expresso nas diretrizes curriculares de 1996 busca resgatar uma formação que possibilite ao profissional

desenvolver competência técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política.

Nesse sentido, refletir sobre a formação envolve compreender o perfil de profissional que se deseja, ou seja, dotado de competência para investigar e conhecer o seu espaço de trabalho a realidade social, política e econômica do país, as relações sociais e produtivas da sociedade, as correlações de forças presentes e estar habilitado teórica e metodologicamente para a atuação profissional, preparado para suas escolhas sendo capaz de realizá-las de forma consciente e crítica, efetivando uma ação profissional criativa e propositiva. Para tanto, é necessária uma formação que observe a relação teoria prática, materializada nos processos investigativos e interventivos da ação profissional. A proposta de ensino teórico-prático envolve o reconhecimento da unidade entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa do exercício profissional, apreendendo esses aspectos em sua totalidade.

O quinto e último recorte identificado nos artigos pesquisados trata dos efeitos que as visitas domiciliares exercem sobre o bem-estar das pessoas, destaca-se que este foi o único artigo que durante um período de dez (10) anos nas revistas pesquisadas, registrou a reflexão específica sobre o instrumental de visita domiciliar.

O artigo assinala que as visitas domiciliares como estratégias de intervenção têm um impacto na melhoria do bem-estar e biopsicossocial dos pais e crianças num contexto de privações; as visitas contribuem para superar barreiras e dificuldades vivenciadas pelas famílias. Lembra a autora que a visita domiciliar apresenta uma vantagem quando provê serviços, pois possibilita a compreensão da realidade familiar no ambiente natural de convivência e isso facilita o direcionamento e compreensão das necessidades dos sujeitos.

Quanto aos objetivos da visita domiciliar pode-se encontrar uma variedade destacando-se os seguintes: corroborar informações, verificar a situação sócio-familiar, conhecer mais detalhadamente e com profundidade a dinâmica familiar, estudar a família em seu ambiente e entender os hábitos e o contexto das famílias.

O artigo também mostra a relevância da visita domiciliar para o exercício profissional, destacando os seguintes aspectos: uma ferramenta potente para abordagem das famílias, fundamental para corroborar hipóteses de trabalho, cria um vínculo mais próximo com as famílias e permite que as famílias se sintam em seu próprio espaço, tendo mais tranquilidade para reflexões acerca de problemáticas. Por outro lado, o artigo indica também alguns limites e dificuldades na visita domiciliar, os quais são: sensação de insegurança dos profissionais dependendo da localidade onde estão, sensação de

invasão de privacidade, observação de um único momento da situação familiar o que pode acarretar em visões parciais da realidade observada.

E por fim, o artigo apresenta as oportunidades e fortalezas da visita domiciliar, sendo elas: a possibilidade de espaços de conversas mais aprofundadas, geração de vínculos afetivos e de confiança, permite desabafar as opiniões e sentimentos das famílias que carecem de rede de apoio, criam abordagens prévias para posteriores reuniões e entrevistas e ajuda nos resultados dos atendimentos, pois há uma troca muito próxima entre os profissionais e as famílias.

Observa-se que existem poucos artigos que trazem reflexões sobre a análise da instrumentalidade e a sua importância no exercício profissional do assistente social, sendo esta uma temática fundamental para o conhecimento da realidade do ser social. Destacando-se a necessidade de um maior investimento na elaboração de artigos referente a este tema que é fundamental no exercício profissional, que conduz e se direciona para obtenção de bons resultados no processo de conhecimento da realidade do usuário.

De todo modo, considera-se que a visita domiciliar é um instrumento e técnica social, que não possui caráter formal, onde o profissional debruça sobre a realidade do usuário com a intenção de conhecê-la, descrevê-la e compreendê-la, permitindo intervir e direcionar a sua ação para a garantia de direitos, proporcionando uma coleta de dados mais eficiente sendo orientado pelo projeto ético-político da profissão.

Deve-se buscar um maior aprofundamento sobre este tema que é pouco publicado nas revistas citadas acima, uma vez que a instrumentalidade faz parte e é indispensável para garantia de direitos. Além disso, deve-se quebrar a ideia de que a visita domiciliar é um instrumento de uso fiscalizatório e policesco, carecendo de maior publicação de artigos relacionados à temática.

#### **4. A VISITA DOMICILIAR E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

A visita domiciliar é uma prática antiga, que com o tempo veio ampliando as suas modalidades de atendimento. No século XIX, por meio da atuação do Estado, tinha o objetivo de controle social e cultural, e apresentava um caráter fiscalizatório. Atualmente, tem uma nova dimensão, onde os profissionais devem agir para que essa forma de dominação sobre os sujeitos atendidos não seja colocada mais em prática. Para isso, o profissional deve ter percepção de qual o real objetivo das visitas e repassar isso aos sujeitos que estão sendo atendidos.

É um instrumento técnico-operativo que Amaro (2003, p.13) aponta como “uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar.” A visita domiciliar atua como importante instrumento na apreensão da realidade dos sujeitos, possui significativa relevância no âmbito da atuação do Assistente Social e na vida dos usuários, é pautada pelos princípios ético-políticos da profissão nas entrevistas, nos estudos socioeconômicos e nos demais instrumentais utilizados pelo profissional.

Ainda que diversos profissionais utilizem a visita domiciliar como ferramenta de trabalho, é o assistente social que tem uma afinidade maior com este instrumental, visto que tem mais proximidade com as relações humanas, sendo preparado para se aproximar da vida dos sujeitos, com suas habilidades e competências que são inerentes a sua formação profissional, especialmente por ser um profissional com atuação interventiva.

A visita domiciliar prescinde da realização de um estudo social no espaço do indivíduo em seu âmbito familiar, devendo ponderar suas demandas e necessidades, formas de organização, relações instituídas, acessos a bens e serviços de que dispõem, quais serviços, programas e projetos se inserem, demonstrando profundamente a realidade vivenciada. Juntamente com a visita domiciliar, outros instrumentais técnicos como a observação e a entrevista são necessários para incorporação da leitura do assistente social sobre a realidade do usuário e de seus familiares.

A visita domiciliar é considerada um instrumento da dimensão técnico-operativa, que necessita dos fundamentos teórico-metodológicos, empregada na práxis da

profissão, pois facilita uma aproximação do assistente social com a realidade do indivíduo. Sendo assim, a intervenção e o estudo social feito pelo profissional proporcionam uma coleta de dados mais eficazes, por meio da observação e da entrevista realizada se faz a coleta das informações desejadas e a interpretação através da leitura da situação vivenciada.

A oportunidade dessa ação consiste na utilização de duas técnicas fundamentais: a entrevista e a observação, e, para o assistente social possibilita maior aproximação entre o profissional e a realidade vivida pelo usuário, pois permite que ele enxergue para além das entrevistas que acontecem na instituição, podendo observar quais dificuldades ou necessidades estão presentes no seu modo de vida, possibilitando então, maior entendimento da realidade social que os sujeitos vivem. Portanto, os dados coletados na visita domiciliar fornecerão contribuições para o assistente social acerca do cotidiano dos sujeitos. Segundo Perin (2008, p. 2) “A realidade social, por sua vez se traduz a partir de movimentos complexos, os quais nem sempre são possíveis de serem identificados, de forma imediata, pois para tal, se faz necessários que possamos alcançar o mais próximo possível a vida objetiva do sujeito”

A autora afirma que não é possível conhecer usuário e o ambiente onde ele se encontra apenas com entrevistas de “gabinete”, deve-se buscar além de conhecer o indivíduo reconhecer também a comunidade/bairro em que a família está inserida. Compreender o cotidiano em que o usuário vive e assim abarcar as questões que se passam dentro do ambiente familiar, é importante para a compreensão da realidade vivida por ele, assim como possibilita uma intervenção muito mais qualificada. Entendendo essa realidade como fenômeno para ser compreendido pelo profissional, o mesmo tende a chegar o mais próximo possível para intervir e direcionar sua prática.

O profissional de Serviço Social ao realizar a visita domiciliar, utiliza deste instrumento com o objetivo de conhecer a história, a dinâmica familiar, a fim de verificar as particularidades apresentadas, ou seja, observá-los em seu próprio contexto, e para que isso ocorra, utiliza-se outro instrumento importante: a observação, que segundo Silva; Moura (2016, p.121) é o “[...] 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”.

Nesse sentido, Silva; Moura (2016), realizam um comparativo a partir de Lüdke e André (1986), nos quais estes últimos conceituam a observação como

instrumento de pesquisa científica, porém as questões elencadas, “também podem ser úteis para o uso da observação como instrumento de leitura da realidade antes e durante a intervenção” (*Ibidem*), dessa forma, elencam que respeitando as particularidades de cada observador, possuímos um olhar diferente ao fenômeno observado, pois cada um traz consigo sua cultura, suas influências, tanto valores, como “aptidões e preferências, e da classe social que pertencemos” (*Ibidem*). Acreditando exclusão ou destaque para os aspectos da realidade de acordo com os elementos que perpassam a própria formação do observador.

Ao ser observador, é necessário direcionar o seu olhar para pautá-lo nos princípios éticos, sem distinção de valores, respeitando o usuário. Planejar o “quê observar” e “como observar”, a fim de que se defina o objeto e o intuito da intervenção, torna-se fator decisivo para qualificar a observação como instrumento científico.

Nesse ínterim, pensemos que a atuação profissional com uso deste instrumento implica uma compreensão das formas de significar os sujeitos observados pelo assistente social. Desse modo, cabe a leitura do que é dito por palavras e/ou do que é expresso, pelo “modo de agir, o tom da voz, a postura corporal, o silêncio e as pausas”, como esclarece Silva; Moura (2016, p. 122).

A respeito do contato direto do assistente social, com o fenômeno observado, as implicações presentes são relativas às alterações que este provoca no local ou nos sujeitos observados, logo, vale ressaltar a importância do preparo técnico-científico do observador.

Portanto, ao realizar as intervenções o assistente social atua diretamente na apreensão da realidade que está sendo investigada. Sousa (2008), destaca a relação social estabelecida a partir da interação com “outro (s) ser (es) humano (s)”:

Por isso, não se trata de uma observação fria, ou como querem alguns, “neutra”, em que o profissional pensa estar em uma posição de não-envolvimento com a situação. Por isso, trata-se de uma observação participante – o profissional, além de observar, interage com o outro, e participa ativamente do processo de observação. (SOUSA, 2008, p. 126).

A fim de que se possa documentar, ou seja, registrar os dados obtidos através da observação, lança-se mão do uso do registro, da sistematização de tudo aquilo que se coleta no processo interventivo ou preenchimento de formulários, roteiros, prontuários, que servirão para elaboração de relatórios referente à visita domiciliar – documentação institucional. Importante destacar que esses registros deverão ser realizados, conforme

SILVA; MOURA (2016, p.123) “logo após o término da intervenção, indicando o dia, local horário, a transcrição de falas devidamente identificadas (entre aspas) e, em espaço separado, as avaliações do profissional/observador”.

A visita domiciliar não possui caráter formal, dando ao usuário liberdade e facilidade para expor seus problemas, podendo o assistente social intervir com mais eficácia, mostrando caminhos que o usuário possa percorrer para acesso aos seus direitos. Com um olhar mais atento o assistente social deve buscar alcançar seu objetivo, empregando os instrumentais que caminham juntos com a visita domiciliar.

A visita domiciliar se constitui em um instrumento, que por si só não se caracteriza em uma técnica. Para a utilização dessa ferramenta se faz necessário o emprego de duas técnicas fundamentais, que são a entrevista e a observação. A entrevista poderá ocorrer com perguntas abertas ou semiestruturadas, mas direcionada à situação social que indicou a necessidade da visita domiciliar. Conjugada à entrevista deve ser utilizada a técnica da observação, que visa apreender o que está à volta, ao que não é falado, as relações entre os sujeitos envolvidos. (PERIN, 2008, p.6).

É fundamental que o profissional esteja sempre em conformidade com o projeto ético-político, visando seus princípios presentes na visita domiciliar, assim como deve considerar o sigilo profissional e do respeito com o próximo. Sendo essa relação entre profissional e usuário pautado pela ética.

Ressalta-se a importância do Código de Ética que deve orientar as ações e postura do profissional, especialmente quando o mesmo tem sua intervenção no campo, respeitando os limites da família e o modo de abordagem. É preciso identificar a realidade exatamente como ela se apresenta, descrever tudo o que o profissional observou no momento para que posteriormente faça seu parecer final. Igualmente através do reconhecimento dessa realidade se viabiliza o debate com outros profissionais, para levantar os pontos importantes e o que é relevante para a visita domiciliar realizada, assim sendo, esse processo é importante para compreender a história de vida do sujeito sem preconceito e discriminação.

De acordo com Forti, pode-se dizer que:

A ética é resultado da passagem da posição que meramente restringe-se às experiências vividas na esfera moral para uma postura reflexiva diante das mesmas, ou, se melhor considerarmos, uma relação entre a moral efetiva, vivida e as noções e elaborações teórico-filosóficas daí originárias. (FORTI, 2005, p. 6).

A ética se faz necessária na realização da visita domiciliar, pois, ela é o suporte para discernir entre os valores: certo e errado; bem e mal, etc. Ter consciência moral e

respeitar o outro na sua individualidade e ter compromisso ético com o usuário. De acordo com Barroco (2010) a moral objetiva-se fundamentalmente:

1) Como sistema normativo reprodutor dos costumes, em resposta a exigências de integração social, vinculando-se ao indivíduo singular e à vida cotidiana; 2) como conexão entre motivações do indivíduo singular e exigências éticas humano-genéricas, vinculadas a diferentes formas de práxis, dentre elas a práxis política. (BARROCO, 2010, p. 59).

A Ética perpassa por uma postura reflexiva e estabelece normas de convivência diante dos sujeitos, os quais refletem em seu comportamento perante a sociedade. O uso do instrumental visita domiciliar pelo profissional assistente social exige uma preparação antecipada para que seja definido os objetivos desejados e para que o profissional possa alcançá-los.

É essencial que o profissional tenha um posicionamento claro frente a realidade social, assumindo os valores ético-morais que são sustentados pelo Código de Ética. É necessário esclarecer que a visita domiciliar em momentos anteriores da profissão era realizada sem a definição clara de objetivos específicos, atualmente pelo processo de amadurecimento das dimensões do exercício profissional, a visita domiciliar sempre estará fundamentada em princípios éticos e com objetivos definidos, obviamente dependendo da condução dos profissionais.

A visita domiciliar, em estudos socioeconômicos, esteve presente no contexto histórico do Serviço Social. Esses estudos socioeconômicos entendidos como uma ferramenta de efetivação e ampliação de direitos sociais fazem com que os assistentes sociais busquem uma leitura da realidade vivenciada, onde não são mais vistos como problemas individuais, a profissão passa a considerar as relações sociais estabelecidas, o contexto sócio-histórico onde se inserem os indivíduos, levando em consideração o modelo burguês de vida e portanto o modo de produção capitalista que determina a vida social.

Entende-se que se faz necessário compreender o exercício profissional, que na sua práxis deverá atender as demandas que surgirão devido às expressões da questão social, sendo esta o objeto de intervenção. Castel apud Schons afirma que:

[...] a “questão social” é uma aporia fundamental sobre a qual uma sociedade experimenta o enigma de sua coesão e tenta conjurar o risco de sua fratura. É um desafio que interroga, põe em questão a capacidade de uma sociedade (...) para existir como um conjunto ligado por relações de interdependência. Esta questão foi

explicitamente nomeada como tal, pela primeira vez, nos anos de 1830. (CASTEL, 1998, p. 30 apud SCHONS, 2007, p. 12).

Para Amaro (2003), o profissional que adotar a visita domiciliar como técnica de trabalho deve estar ciente que este instrumental pode ser obrigatório ou não, pois se trata de uma metodologia que possui vantagens e desvantagens que devem ser consideradas, requerendo maior empenho, interesse e um olhar mais atento a este instrumento. Dentre as vantagens pode-se citar:

O fato de realizar-se num *lócus* privilegiado, o espaço vivido do sujeito e, no geral contar com a boa receptividade do visitado. O fato de acontecer no ambiente doméstico, no cenário do mundo vivido do sujeito, dispõe regras de convivialidade e relacionamento profissionais mais flexíveis e descontraídas do que as práticas do cenário institucional. (AMARO, 2003, p. 17).

Sendo assim o profissional que está num espaço vivido pelo usuário tem mais facilidade na apreensão da realidade, podendo efetivar a apreensão dos determinantes que permeiam a situação abordada, constrói de fato uma relação de proximidade, destaca-se nesse contexto a necessidade de uma postura ética, visto que é esta que move o relacionamento com a sociedade. De acordo com Amaro é considerado desvantagem:

À natureza da cotidianidade, reforçada na visita, na qual tanto rotinas e práticas regulares como fatos imprevistos são comuns. [...] o profissional, ao visitar, se insere no cotidiano do outro e de alguma forma deve se ajustar às condições que encontrar. O espaço ideal para aquele testemunho nem sempre existe. [...] não se pode, no espaço do outro, repreendê-lo ou corrigi-lo por gritar com o filho ou mesmo reagir colérico contra um vizinho. (AMARO, 2003, p. 17).

Isso significa que nem sempre os profissionais são totalmente aptos para captar as relações que nos rodeiam, o “sujeito ou grupos” ao qual preparam-se para observar. Desse modo, para Amaro (2003, p.20) a realidade é “bem maior do que o nosso olhar ou percepção pode captar. [...] porque é tão fácil distorcemos os fatos e construímos interpretações equivocadas”. Mesmo que ainda seja um fato que dificulta a intervenção, é também um desafio para o profissional. Se faz necessário ter um preparo para possíveis situações surpresas na visita. É imprescindível que o profissional agende com antecedência a visita domiciliar, Amaro exemplifica que (2003, p. 52) ao menos “[...] um ou dois horários estratégicos, os quais serão definidos em conjunto com a pessoa visitada”.

Para Amaro (2003, p. 13) “a visita como técnica se organiza mediante o diálogo entre visitador e visitado, no geral organizado em torno de relatos do indivíduo ou grupo visitado.” Corroborando essa perspectiva Freitag afirma que:

Revelando uma convicção profunda da competência linguística e cognitiva dos atores, capazes de, no diálogo, na disputa, no questionamento radical, produzirem uma razão comunicativa [...] ela espelha a transparência das relações sociais e a intersubjetividade possível a cada um dos atores nelas envolvidos. (FREITAG, 1990, p. 60).

Diante dessas requisições que surgem no cotidiano profissional, os assistentes sociais precisam ter clareza dos objetivos para não reproduzir relações de dominação e de opressão sobre a população, e não assumir a postura de fiscalização e de controle institucional. Nesse momento cabe ao profissional ter clareza dos seus objetivos, tendo sempre em seu horizonte as competências e suas atribuições para que não permita que os outros profissionais não respeitem suas demandas. Ademais é recorrente nos diferentes espaços profissionais ocorrer uma determinada atribuição de ações que não cabem ao Serviço Social, donde a necessidade de clareza de suas competências e atribuições.

É necessário um olhar atento para capturar os detalhes, enxergar o que o outro não diz, investigar o que está velado. Conhecer a realidade posta e encontrar semelhanças em outras histórias que poderão auxiliá-lo. O diálogo tem importância fundamental na visita domiciliar, pois é a partir dele que o profissional vai estabelecer um contato direto com os sujeitos e realizará sua análise e interpretação da realidade vivida pelo usuário ou família.

A visita domiciliar deve ser realizada quando for um instrumento mais adequado para atingir os objetivos profissionais, considerando que implica na interferência direta no espaço privado dos sujeitos, portanto quando o profissional escolher esse instrumental deverá planejar sua aplicação, na medida do possível, deve ser comunicado com antecedência sua realização.

A visita domiciliar possui três momentos essenciais, o primeiro de acordo com Perin (2008) é explicar para o usuário qual o objetivo que levou o profissional para a realização daquela visita domiciliar. O segundo momento é a aproximação entre usuário e o profissional, o qual deve conforme Perin (2008) ter um olhar ampliado para o sujeito se aproximando da realidade social e evitando interpretações pessoais, distanciando-se de valores moralistas e uso do senso comum, por isso a necessidade de referenciar-se no projeto profissional, orientado pelo Código de Ética. E o último momento da visita domiciliar é retomar o objetivo da visita, “[...] elaborando as hipóteses ali aplicadas e quais estratégias necessárias para encontrar as respostas

esperadas. O usuário tem de participar, manifestar o seu pensamento sobre o que foi apresentado e responsabilizar-se pela evolução” (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 249).

No que se refere a evolução esta transcorre na observação que deve ocorrer durante toda a visita, com o suporte da entrevista no qual conta com a participação do usuário. A observação do profissional durante a visita deve ser discreta não podendo se deixar levar por meras impressões. Desse modo, para Sarmiento (1994, p.265) “o assistente social necessita exercer um controle sobre sua atitude de observar, para que tenha plenas condições de constatar as coisas como elas realmente são [...]”, é preciso olhar para a totalidade com uma visão crítica e apurar elementos essenciais que darão respostas para os objetivos traçados. Segundo Sarmiento, não basta olhar:

[...] é preciso ver fundo. Não é apenas especular, mas, é decodificar, é compreender as inter-relações causais. É ver fundo o singular sem desprezar o geral, é aproximar-se da realidade observada para ver o aparente, identificando- e, ser capaz de ver além do que se apresenta, do que é dado ao observador, mediante o movimento do abstrato ao concreto. (SARMENTO, 1994, p. 266).

Uma questão também relevante é quanto ao tempo da visita, porém isso depende de diversos fatores do momento, uma breve visita pode não ser o suficiente para apreensão de todos os itens necessários, e não é conveniente que se retorne ao local para buscar informações que já poderiam ter sido coletadas em uma primeira visita. De acordo com Amaro (2003, p. 58) o interessante é que se “reserve à visita que realizará um tempo compatível com a visão que irá orientá-la”. Não se pode, no entanto, deixar de verificar com o usuário se é o melhor momento para a visita, ou seja, tratar com ele de forma flexível, respeitando seu cotidiano, questionando sua disponibilidade em receber os profissionais, que assim, abrirão um diálogo para o com o sujeito.

Portanto é necessário ressaltar que o tempo da visita domiciliar influenciará na observação, sendo assim para Amaro, (2003, p. 57) não se deve ter “[...] a pretensão de realizar aquela visitinha rápida, de meia hora ou até menos”. Nas palavras de Amaro (*Ibidem*) “dificilmente, num tempo tão resumido, você terá chances de perceber algo mais que a cor do móvel [...]”. Ou seja, a entrevista também será prejudicada pelo tempo, pois se faz necessário todo um planejamento teórico-metodológico para se conduzir uma visita domiciliar. Segundo Amaro (2003, p. 13) é “[...] guiada por uma finalidade específica, pode-se dizer que geralmente as visitas domiciliares são entrevistas semiestruturadas, dado que orientadas por um planejamento ou roteiro

preliminar.” Durante o processo de entrevista há uma relação entre profissional e usuário, onde possui duas relações de acordo com Sarmento:

[...] relação auxílio (apoio, estímulo, interação, etc ) e uma relação educativa ( para que a pessoa descubra seus próprios recursos e capacidades, para desenvolver as forças que há nele e, as utilize eficientemente para solucionar conflitos). [...] é preciso ter clareza do profundo interesse pelas pessoas, acompanhado de um sincero desejo de lhes ser útil o respeito pelos seus sentimentos e pela capacidade de traçar seus próprios planos, consolidando a habilidade de orientação. (SARMENTO, 1994, p. 284).

E segue afirmando que no momento de uma visita “é preciso saber a maneira de iniciar e terminar uma entrevista, quando fazer e não fazer perguntas, quando tomar notas, etc.” (SARMENTO, 1994, p. 284). Deve se levar em conta na entrevista que o indivíduo é um ser social, sendo impossível separar a vida individual do seu convívio social. Desse modo, para Sarmento “[...] precisamos compreender a visita domiciliar como um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade e, que tem como ponto de referência a garantia de seus direitos onde se exerce um papel educativo de reflexão sobre a qualidade de vida (SARMENTO, 1994, p. 303)”.

Para programar a visita, o assistente social deve considerar alguns aspectos:

A definição dos objetivos e o conseqüente 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).

Os sujeitos têm direito a aceitar ou recusar a entrada dos profissionais na sua residência, que por sua vez irão informá-lo sobre a importância da mesma para o direcionamento de suas demandas. É necessário compreender, sem discriminação a história de vida de cada usuário, cada qual com sua particularidade, portanto é preciso identificar a realidade propriamente como ela se apresenta.

O modo que o profissional aborda e se apresenta ao sujeito também tem muita importância, é fundamental agir com educação e cordialidade. “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” (SILVA; MOURA, 2016, p. 119).

Os profissionais por sua vez, terão a tarefa de registrar, de forma discreta (para não gerar um constrangimento por parte do usuário), os dados coletados, seja em fichas ou formulários, para que sirvam de base na produção do relatório, posteriormente. Toda a documentação ficará arquivada com identificação, de forma que garanta o sigilo. Com base nos dados colhidos, o profissional fará os devidos encaminhamentos, caso julgue necessário.

No momento da visita domiciliar podem ocorrer situações que não são coerentes ao profissional, mas que acontece, Amaro (2003, p.28) discorre que “o fato de a realidade do outro se revelar para você, ou não, depende, antes de tudo, da sua predisposição.” Nesse sentido elencam-se três incoerências na visita domiciliar; visita ficcional; visita pensamento redutor e visita com número elevado.

A primeira é a visita ficcional, onde o profissional procura por coisas, provas que lhe dará respostas à alguma situação e assim que esta “coisa” é encontrada finaliza a visita, Amaro (2003, p. 35) descreve que “esse tipo de visita não é ficcional; ele existe e é bastante praticado.” Esta é uma visita que o entrevistador quase não tem diálogo com o usuário pois foca em procurar algo para se chegar à uma resposta imediata, investiga aparelhos até a quantidade de eletrodomésticos que tem na casa, existem profissionais que realizam esse tipo de visita. Segundo a mesma autora “é o caso do profissional, ancorado numa visão parcializada do real que vai à visita para coletar o que pretende ver” (IDEM, 2003, p. 35). Caso apareça elementos significantes ele não analisará.

Há profissionais que usam a visita domiciliar para realizar uma busca de “coisas”, como provas que atestem alguma situação. A impressão que fica é a de que a visita domiciliar terminará no momento em que se encontrar a “coisa” procurada. Imagine que situação desagradável: você é visitado e o profissional nem olha para você, pergunta coisas sem dialogar com você! Infelizmente há quem faça isso nas visitas [...]. (AMARO 2003, p.199 apud RIBEIRO, 2010, p.211)

Os autores apresentam o que infelizmente ainda ocorre com alguns profissionais, ou seja, essa busca por “coisas” que vão nortear a busca por respostas, o que se trata de uma postura antiética, pois o profissional deve buscar captar a realidade do usuário ao invés de julgá-lo sem ao menos conhecê-la. Nesse caso deve-se sempre ressaltar a importância da ação profissional referenciado no projeto ético-político da profissão, superando compreensões pautadas no senso comum e no julgamento moralista, ou seja,

o assistente social não está em busca de “coisas” e sim procura conhecer a realidade, a história do usuário e seu cotidiano, elaborando respostas que possam ajudá-lo a compreender sua realidade delineando sua ação para a garantia dos direitos. Somente com a devida aproximação das informações é possível saber em quais programas inseri-los sem intimidar e nem desrespeitar e sem imprimir preconceitos à família ou usuário atendido.

A segunda incoerência é o pensamento redutor do profissional de não ver a totalidade, separando os elementos que compõe a realidade, restringindo a observação realizada na visita. Essa incoerência, por outro lado, conforme Amaro (2003, p. 37) “na ultrapassagem do olhar redutor, emerge uma visão baseada num princípio de complexidade”.

(...) em nossa atividade no Serviço Social, quantas vezes fazemos uma visita domiciliar de onde voltamos com informações sobre as condições de moradia, sobre quantas pessoas vivem na casa, quanto ganham, mas não temos nenhuma informação sobre o modo de vida das pessoas, não sabemos como vivem a sua vida, quais suas experiências sociais e que significado atribuem a isso. [...] Se queremos conhecer modos de vida, temos que conhecer as pessoas. (MARTINELLI, 1999, p. 20).

Reconhecer a família e fazer essa troca de experiência faz parte do fazer profissional para que se possa levantar componentes para auxiliar o usuário na busca pela garantia de seus direitos.

A terceira incoerência ocorre quando o profissional agenda com o usuário a visita domiciliar, porém não deixa claro que alguns profissionais poderão lhe acompanhar. Isso gera um certo nervosismo em uma pessoa que antes estava calma, gerando preocupações antes mesmo de iniciar a visita domiciliar.

A formação do assistente social em relação à instrumentalidade da profissão, e principalmente em relação ao instrumento da visita domiciliar é fundamental, pois, pode conduzir ou não o usuário a acessar seus direitos. O aprimoramento dos instrumentais da visita domiciliar, da entrevista e da observação, os quais são utilizados para materializar a dimensão técnico-operativa, viabiliza a construção de respostas que os profissionais oferecem aos usuários. E para operacionalização de cada instrumental e técnica no “como fazer” da profissão é fundamental a presença dos valores, tendo consciência moral e respeito com o usuário, ação profissional e ética, devem ser indissociáveis.

A realização da visita domiciliar muitas vezes é exigida pela instituição como uma tarefa descontextualizada e voltada predominantemente para o controle e fiscalização do uso de benefícios ou de comportamentos, são vistas como mecanismo para conferir a veracidade das informações coletadas nas entrevistas ou obtidas por outras fontes. Ou seja, tornando-se uma demanda institucional que prioriza uma intervenção polícial desvinculando a profissão de seu projeto ético-político.

No sentido oposto, a visita domiciliar deve ser um dos instrumentos utilizados por profissionais assistentes sociais, para conhecer a realidade e o modo de vida do usuário, relatar as questões que são observadas ou confirmar as que já sabem, nunca numa perspectiva de controle e fiscalização. Sarmiento (1994, p.304), afirma que:

A visita domiciliar como instrumento que potencializa as possibilidades da realidade (conhecendo com o usuário as suas dificuldades e não o que já sabem que são pobres, que brigam que bebem, etc.) e, que tem 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 a disposição) de reflexão sobre a qualidade de vida.

A visita domiciliar envolve a vida dos sujeitos, pois é a partir dela que o profissional elabora seu resultado através de estudos sociais e pareceres, decidindo as questões pertinentes à vida das pessoas e deve conduzir para a garantia e defesa de seus direitos.

Para a realização da visita domiciliar é imprescindível constatar se ela realmente é necessária, e a partir disso realizar um planejamento para sua efetivação, estabelecendo quais as informações que se deseja obter criando um roteiro que oriente a entrevista na visita domiciliar, a qual começa por saber corretamente as informações iniciais sobre os sujeitos, partindo da localização da residência e chegando no agendamento da visita. A abordagem se inicia com a apresentação se ainda não há vínculo, com a exposição do objetivo que levou o profissional a se deslocar até ao local, e também deixando claro o caráter confidencial e o tempo de duração da visita domiciliar.

É importante salientar o fato de que a visita domiciliar leva o profissional para a esfera da vida privada, ou seja, não significa que as relações ali estabelecidas ganharão contornos pessoais, pois se trata de uma intervenção profissional, mas adentra-se em aspectos relativos à intimidade do sujeito. Contudo é necessário não confundir com amizades, ou usuário achar que o profissional ajuda por bondade, a intervenção

profissional faz parte do acesso ao direito do usuário e deve se deixar claro no momento da visita domiciliar.

Quanto aos dados coletados durante a visita domiciliar, deve-se registrá-los em formulário próprio, 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.

A visita domiciliar não é de uso exclusivo do assistente social, porém é o profissional que possui todo o preparo para realizá-la, pois trabalha na perspectiva de garantia dos direitos, tendo em vista a concepção ética e política que orienta a ação profissional. Por isso, ao se deparar com a realidade e relações que os sujeitos estabelecem com seus familiares ou na vida comunitária, tem a oportunidade de perceber aquela vida de outro ângulo, colocando em prática atitudes simples como sensibilidade, escuta e não invasão à privacidade.

Para finalizar, pode-se pontuar a importância em conhecer o desconhecido, aprender o que não foi aprendido, prestar atenção em pequenos detalhes, momentos que não se deve passar por despercebido no exercício profissional de qualquer profissão.

Por certo, a visita domiciliar como instrumento contribuirá para desconstruir rótulos acerca da vida da população encontrada, pois promoverá a aproximação de outros mundos, outras histórias, novos olhares, que constroem no coletivo outro modo de viver e existir, antes não perceptível aos campos institucionalizados.

## 5. CONCLUSÃO

A proposta de pesquisa ora apresentada neste trabalho teve como referência o estágio em Serviço Social que se realizou no período de fevereiro a agosto de 2017, na Instituição “Lar Fabiano de Cristo”<sup>2</sup> no bairro Monte Cristo/Florianópolis e a disciplina de Instrumentalidade e Competências Profissionais realizada na 5ª fase do curso de Serviço Social. No processo de supervisão de estágio, foram feitas algumas visitas domiciliares junto com a supervisora de campo e assistente social da instituição. Analisando as circunstâncias dos atendimentos prestados e constatando que somente a entrevista não era o suficiente para tomar conhecimento mais aprofundado da realidade das famílias, percebeu-se, dessa maneira, a importância da realização da visita domiciliar e o quanto a mesma poderia fazer diferença para apreender a realidade do sujeito.

Diante dessa realidade, e percebendo que o tema da visita domiciliar é ainda carente de produção teórica, no entanto, o que se tem até aqui produzido demonstra uma boa qualidade da produção sendo de fácil acesso para pesquisas, observou-se a viabilidade de realizar uma pesquisa bibliográfica, que aqui se propôs contribuir com a elaboração de conhecimentos nessa temática.

A partir das observações no campo de estágio emergiram algumas inquietações acerca dos instrumentais utilizados pelos assistentes sociais, sendo elas: caso o profissional utilizasse mais o instrumental de visita domiciliar, iria obter maior conhecimento da realidade do usuário? De algum modo a visita domiciliar poderia se tornar um processo invasivo na vida do usuário?

Mediante a essas questões a pesquisa proposta é de suma importância para o trabalho do assistente social, pois ajuda na compreensão da realidade de vida dos sujeitos e da comunidade, podendo através da aproximação com o vivido dos sujeitos ter questões esclarecidas que o profissional não teria acesso sem a visita domiciliar.

---

<sup>2</sup>0 Lar Fabiano de Cristo é uma instituição de acolhimento que consiste na proteção social especial desenvolvida por meio de atividades socioassistenciais com vistas à promoção integral de família e idosos. O trabalho tem caráter contínuo e busca fortalecer os vínculos familiares e sociais, possibilitando seu acesso e usufruto de direitos dos serviços e rede socioassistenciais, melhorando a qualidade de vida.

Vale destacar que segundo Sarmiento (1994) a visita domiciliar surgiu como instrumento que possibilitava uma ação de controle sociocultural, em face de sua especialidade de “entrar na vida das famílias” legitimando a constatação de inferioridade da população e de superioridade do profissional.

Na atualidade, a visita domiciliar e a entrevista são instrumentos de intervenção profissional, assim como os pareceres, as reuniões e todos os outros instrumentos que viabilizam o trabalho do assistente social. O alcance da sua ação profissional é definido pela intencionalidade com que o profissional utiliza os instrumentos. Nesse sentido, a visita domiciliar, juntamente com a entrevista são formas de conhecer melhor o usuário, desvendar os determinantes e elaborar mediações no processo de intervenção, do mesmo modo, destaca-se que é com o uso dos instrumentais que o profissional estabelece uma relação em que o usuário possa se sentir mais à vontade. Ambos os instrumentos são realizados de acordo com a necessidade identificada pelo assistente social. O profissional utiliza o instrumento de acordo com sua intenção, com sua postura ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativo.

A articulação da dimensão técnico-operativa com a dimensão ético-política, desenvolvida nesse trabalho, foi construída a partir de um processo denso de busca por referencial bibliográfico que trata sobre o tema.

Nesse trabalho monográfico, a partir dos objetivos traçados, constatou-se a relevância do instrumento técnico-operativo de visita domiciliar para o exercício profissional, a partir da análise da produção teórica do Serviço Social aqui referida. Igualmente identificou-se que o instrumento técnico operativo de visita domiciliar é utilizado amplamente pela profissão com a característica principal de ser um meio para a efetivação da atuação profissional mediante as repostas que a profissão oferece às demandas dos usuários, intervenção esta que deve pautar-se no projeto ético-político do Serviço Social. Com a análise das discussões em torno do instrumento de visita domiciliar, verificou-se a sua pertinência para o exercício profissional, especialmente, por ser um instrumento técnico-operativo, que aliado a outras dimensões (teórico-metodológica e ético-política) volta-se à garantia de acesso aos direitos e à promoção da ampliação da cidadania.

Compreendeu-se por meio da pesquisa bibliográfica realizada, a partir das bases de dados das revistas científicas elencadas, como os instrumentais e, especificamente, a Visita Domiciliar, é pouco discutida e ainda tem-se pouca publicação de uma forma geral. Sendo assim, cabe a comunidade acadêmica dar mais atenção à essa dimensão,

pois é uma discussão que permeia todos os campos ocupacionais e que é central na intervenção do assistente social, seja em qualquer área.

A pesquisa desse trabalho revelou muitos elementos que enriqueceram a discussão sobre o uso dos instrumentais, destacando-se a Visita Domiciliar. É importante ressaltar que todos os campos ocupacionais têm seus objetivos e suas finalidades são diferentes, por isso cabe aos profissionais dentro das diretrizes do projeto ético-político profissional escolher e utilizar os instrumentais necessários à garantia dos direitos sociais, a participação e a ampliação da cidadania.

Este instrumental faz com que o profissional se aproxime muito mais do cotidiano do usuário, observando as interações familiares, a vizinhança, a rede social e os recursos institucionais mais próximos, a moradia, os aspectos externos e internos da casa, entre outros, sem se tornar invasivo ou ter posturas inconvenientes.

A visita domiciliar é um instrumental importante para o Serviço Social, visto que possibilita para além de conhecer com maior profundidade a realidade vivida pelos sujeitos, estabelecer vínculos entre o profissional e os usuários, o que por certo contribuí significativamente para um atendimento qualificado. Pode ser utilizada para várias finalidades: elaboração do estudo social, realização de 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. Compreendemos que ela aproxima o profissional da realidade vivenciada pelos grupos familiares e também é relevante para: dar retornos de solicitações encaminhadas pelos sujeitos, quando não há outra forma de comunicação e, sobretudo, quando não é possível precisar prazos determinados para estas respostas; do mesmo modo, evita idas e vindas desnecessárias da população e propicia a busca ativa quando não houve procura direta, registre-se que há necessidade de busca ativa para iniciar o processo do usuário.

A visita domiciliar é um instrumento de trabalho, assim como a entrevista, as reuniões e todos outros instrumentos que viabilizam o trabalho do assistente social. O alcance da sua ação profissional é definido pela intencionalidade com que o profissional utiliza os instrumentos. Ela é uma forma de conhecer melhor o usuário, no local em que ele vive e tem suas relações familiares e sociais, é nesse espaço que ele se sentirá mais à vontade, portanto a visita domiciliar precisa ser pensada a partir das demandas apresentadas pelos sujeitos e deve ser realizada de acordo com a necessidade identificada pelo assistente social. O profissional utiliza o instrumento de acordo com sua intenção, com sua postura ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa.

No que tange aos limites e possibilidades no uso desse instrumental, é pertinente destacar que todo instrumental encerra um ponto de pragmatismo em sua utilização. Porém, cabe aos profissionais buscarem possibilidades de ação em seu cotidiano. As possibilidades são no sentido de ampliar o olhar para o coletivo, conhecer a comunidade, as relações sociais, a estrutura das cidades, deixar o usuário livre para expressar suas opiniões, emoções, perceber o que não pôde ser notado em outros atendimentos, descobrir novas demandas, estabelecer vínculo com o usuário.

Pode-se concluir, também, que a Visita Domiciliar não é tão problemática quanto parece. Que suas possibilidades são maiores do que os seus limites, e que é um instrumental que enriquece a intervenção profissional, seja ela em qualquer espaço sócio-ocupacional que o assistente social esteja inserido.

## REFERÊNCIAS

ABEPSS/CEDEPSS. **Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social**. In: Cadernos ABEPSS, São Paulo: Cortez, n. 7 1997.

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

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social**: fundamentos sócio-históricos. 3ª ed., São Paulo: Editora Cortez, 2010.

BORGES, Livia de Oliveira. As concepções do trabalho: um estudo de análise de conteúdo de dois periódicos de circulação nacional. **Rev. Adm. Contemp.** [online]. 1999, vol.3, n.3, pp.81-107. ISSN 1982- Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141565551999000300005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565551999000300005) > Acesso em : 25 de agosto de 2019.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução n. 273/93**. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais. Brasília, 2003

DELUIZ, Neise. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicações para o currículo. **Boletim Técnico do Senac**. Rio de Janeiro, v. 27, nº 3, set./dez. 2001.

\_\_\_\_\_, N.; TORRES, M.; RAMOS, M. et al. **Referências conceituais para a organização do sistema de certificação de competências**. Brasília: Ministério da Saúde/Sec. De Gestão de Investimento em Saúde/ PROFAE. 2000.

EIRAS, A. A. T. S.; MOLJO, C. B.; SANTOS, C. M. O exercício profissional na implementação do SUAS: Projeto Ético Político, cultura profissional e intervenção profissional. In: MOLJO, C., DURIGUETTO, M. (Orgs.) **Sistema Único de Assistência Social, Organizações da Sociedade Civil e Serviço social**: uma análise da realidade de Juiz de Fora. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

FORTI, Valéria L. Ética e Serviço Social. **Caderno Especial** nº 27, 2005. Disponível em: <<http://www.assistentesocial.com.br/novosite/cadernos/cadespecial27.pdf>>. Acesso em: 21 agosto, 2019

FREITAG, Barbara. **A teoria crítica**: ontem e hoje. 3ª ed., São Paulo: Editora Brasiliense, 1990.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed., São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. In: Revista **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo: Cortez, v. 20, n. 62, p. 5-34, mar. 2000.

GUERRA, Y. A. D.. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Capacitação Em Serviço Social e Política Social**, v. 4, p. 53-63, 2000.

\_\_\_\_\_, Y. O Projeto Profissional Crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: Revista **Serviço Social e Sociedade**, nº91 Ano XXVIII. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

\_\_\_\_\_, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 5ª edição. São Paulo: Cortez, 2007.

\_\_\_\_\_, Y. A dimensão técnico-operativa no Serviço social do exercício Profissional. In: **A dimensão técnico-operativa no Serviço social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012

\_\_\_\_\_. A instrumentalidade no trabalho do Assistente Social. In: **Revista Social & Sociedade**, Cortez, 2012.

\_\_\_\_\_. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013a. p. 45-74.

\_\_\_\_\_, Racionalidade e Serviço Social: o acervo técnico-instrumental em questão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2a. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013b. p. 182-203.

IAMAMOTO, Marilda. Competência e Formação Profissional. In IAMAMOTO, M. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. São Paulo: Cortez, p. 182-192, 1992.

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

\_\_\_\_\_, Marilda Villela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaios Críticos**. 10 ed. – São Paulo: Cortez, 2008. P.17-53

\_\_\_\_\_, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 22ª ed., São Paulo: Editora Cortez, 2012.

\_\_\_\_\_, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional** / 26ª ed., São Paulo: Cortez, 2015.

LIMA; MIOTO; DAL PRÁ. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. In: **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre v.6 n.2, 2007

LEWGOY, Alzira M. B; SILVEIRA, Carvalho. **Subsídios para reflexão: a instrumentalidade em Serviço Social**. Material didático. Faculdade de Serviço Social, Porto Alegre: PUCRS, 2007.

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

MARTINELLI, Maria Lúcia (org.). **Pesquisa Qualitativa: um desafio instigante desafio**. São Paulo: Veras Editora, 1999.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. Perícia social: proposta de um percurso operativo. In: **Serviço Social e Sociedade**, n.º 67. 2001

\_\_\_\_\_, Regina Célia Tamaso. Estudos Socioeconômicos. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Disponível em: <[http://xa.yimg.com/kq/groups/22603673/2059814974/name/Texto-base\\_1.pdf](http://xa.yimg.com/kq/groups/22603673/2059814974/name/Texto-base_1.pdf)> Acesso em: 21 agosto 2019.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, v. 17. n.º 50, abr. 1996.

NETTO, José P; FALCÃO. Maria do Carmo. **Cotidiano: conhecimento e crítica**. São Paulo: Cortez. 1987.

\_\_\_\_\_. "Cinco notas a propósito da "questão social"". **Temporalis**, número 3, Brasília: ABEPSS, 2001.

PERIN, Silvana Doris. A visita Domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social. In: **II ENCONTRO NACIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NO MINISTÉRIO PÚBLICO**, 65 2008, Brasília. Relatório Final do II Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público. Brasília: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, 2008.

PRATES, J. C. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva crítica de inspiração marxiana. **Revista Virtual Textos e Contextos**, ano 2, n. 2, dez. 2003.

RAMOS, Marize Nogueira. **A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?** São Paulo: Cortez, 2001.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Ética e Competência**. São Paulo: Cortez, 1993.

\_\_\_\_\_, Terezinha Azerêdo. **Ética e competência**. 4ª ed., São Paulo: Cortez, 1995 (Coleção Questões de nossa Época)

SANTOS, Cláudia Mônica. Dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. In: **Revista Conexão Geraes**, Belo Horizonte: CRESS-MG 2002. Disponível: [https://issuu.com/leonardodavid3/docs/revista\\_cress\\_copy/25](https://issuu.com/leonardodavid3/docs/revista_cress_copy/25). Acesso: 05 nov. 2019

\_\_\_\_\_, C.M; BACKX, S; GUERRA, Y. **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.

\_\_\_\_\_, C. M. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexão Geraes**, Belo Horizonte: CRESS-MG, ano 2, v. 2, n. 3, 2º semestre, 2013a.

\_\_\_\_\_, C. M.; SOUZA FILHO, R.; BACKX, S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013. p. 21-44.

SARMENTO, Hélder B. **Instrumentos e técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão**. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1994.

\_\_\_\_\_, Hélder B. O instrumental técnico em Serviço Social: alguns apontamentos sobre o relacionamento. In: **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário**. LOVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival. (Orgs.). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

SCHONS, Selma Maria. Questão social hoje: a resistência um elemento em construção. **Revista Emancipação**, nº7, 2: p.9-39, 2007.

SERRA, Rose M. S. **Crise de Materialidade no Serviço Social**: repercussões no mercado profissional. São Paulo: Cortez. 2000.

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.

SILVA, Maria Salete ; MOURA, Reidy Rolim. Considerações sobre a visita domiciliar: instrumento técnico-operativo do Serviço Social. In: **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário**. LOVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival. (Orgs.). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

SOUSA, Charles. A Prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Revista Emancipação**, v 8, n 1, Ponta Grossa: UEPG, 2008. Disponível em: <<http://www.uepg.com.br/emancipacao>>. Acesso em 23 abril 2019.

SOUZA, Rosany Barcellos & AZEREDO, Verônica Gonçalves. **Questão de competência**: um tema em debate no Serviço Social. Campos dos Goytacazes, fev. 2003. (Mimeo.)

\_\_\_\_\_, Rosany B. e AZEREDO, Verônica G. O Assistente Social e a Ação Competente: a dinâmica cotidiana. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 80. São Paulo: Cortez, 2004, p. 48-58.

TRINDADE, Rosa. L. P. Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo do Serviço Social. In: **ENPESS**, 7º, 2010, Brasília. Tema: O Serviço Social e questão social: direitos e cidadania. Anais. Brasília: Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS, 2000. v.1. p. 391-398.

\_\_\_\_\_, Rosa. L. P. Desvendando as Determinações Sócio-históricas do Instrumental Técnico-operativo do Serviço Social na Articulação entre Demandas Sociais e Projetos Profissionais. **Temporalis**, Brasília: ABEPSS, v. 2, n. 4, jul/dez, 2001.

\_\_\_\_\_, Rosa. L. P. Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.) **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013. p. 75-126.

VASCONCELOS, A. M. de. **A/O Assistente Social na Luta de Classes**: projeto profissional e mediações teórico-práticas. São Paulo: Cortez, 2015.

\_\_\_\_\_. Ana Maria. Serviço Social e prática reflexiva. **Em Pauta**, Revista da Faculdade de Serviço Social da UERJ. Rio de Janeiro: UERJ, nº 10, 1987.