

# VI Colóquio Internacional

## “Educação e Contemporaneidade”



São Cristovão-SE/Brasil  
20 a 22 de setembro de 2012

### A PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL E A IMPORTÂNCIA DOS INSTRUMENTOS TECNICOS-OPERATIVO

Luzianne dos Santos<sup>1</sup>

Laísa Dias Santos<sup>2</sup>

Rony Rei do Nascimento Silva<sup>3</sup>

19- Pesquisa fora do contexto educacional

#### RESUMO

Este artigo tem por objetivo apresentar uma reflexão sobre o exercício profissional do Assistente Social, a fim de questionar a eficácia dos instrumentos técnico-operativos usados no Serviço social. Através de uma pesquisa de campo será elencada a instrumentalidade usada por trinta e um assistentes sociais dos mais diversos espaços sócio-ocupacionais das cidades de Boquim, Salgado, Itabaianinha, Cristinápolis e Tomar do Geru. Dessa forma percebemos que existe uma relação intrínseca quanto a utilização dos instrumentos, pelo fato de estes serem adequados com intuito de dar respostas as mais diversificadas demandas hoje postas a estes profissionais.

**Palavras-chave:** Serviço Social, Instrumentos técnico-operativos.

#### ABSTRACT

This article aims to present a reflection on the professional Social Worker in order to question the effectiveness of technical and operational tools used in social service. Through a field survey will be elencada instrumentality used by thirty-one social workers of various socio-occupational areas of the cities of Boquim, Salgado, Itabaianinha, Cristinápolis and Tomar do Geru. Thus we see that this way we realize that there is an intrinsic and the use of instruments,

---

<sup>1</sup> Graduanda em Serviço Social pela Universidade Tiradentes. Monitora do Centro de Atendimento, Estudo e Pesquisa em Serviço Social. Email: luziannesantos@hotmail.com.br

<sup>2</sup> Graduanda em Serviço Social, aluna de Iniciação Científica/ Programa de Bolsa de Iniciação Científica-PROBIC e membro do Grupo de Pesquisa Sociedade, Educação, História e Memória- GPSEHM. E-mail: [Laisadias10@gmail.com](mailto:Laisadias10@gmail.com)

<sup>3</sup> Graduando em Serviço Social, componente do Colegiado do curso de Serviço Social/Unit, aluno de Iniciação Científica/ Programa Voluntário de Iniciação Científica-PROVIC, membro do Grupo de Pesquisa Sociedade, Educação, História e Memória- GPSEHM. E-mail: [ronysocial@hotmail.com](mailto:ronysocial@hotmail.com)

because these are appropriate in order to respond the most diverse demands now put these professionals.

**Keywords:** Social, technical and operating instruments.

## INTRODUÇÃO

O serviço social é uma profissão que buscou legitimação ao longo do tempo, para deixar o seu caráter assistencial e caritativo e se formar como profissão. Na sua trajetória utilizou algumas correntes como base, seu método de atuação e os instrumentos variaram de acordo a cada uma delas e a seu momento histórico. O presente estudo visa analisar através do discurso de assistentes sociais que atuam nas sequelas da questão social, atentando para o lugar de onde fala, em busca identificar quais instrumentos e técnicas são utilizados na profissão atualmente e a relação com as novas demandas impostas pelo social levando em consideração que a instrumentalidade do Serviço social é a capacidade de articulação e mobilização dos instrumentos norteados pela técnica em um movimento dialético e as novas demandas como síntese de novas relações sociais inerentes aos desdobramentos do processo econômico que exige de criatividade e flexibilidade para neles intervir.

Nesse sentido o presente artigo tem como objetivos específicos: a) levantar quais instrumentos e técnicas são usados pelos assistentes sociais na contemporaneidade perante as “novas” expressões da questão social; b) indicar quais novas demandas são atendidas; c) identificar a posição assumida pelo profissional diante desse contexto.

No tocante da justificativa ressalta-se a importância do domínio da instrumentalidade do Serviço Social, para além dos meandros dos referenciais teóricos oferecidos, a princípio, pela academia visto que é necessário para o profissional um domínio teórico/prático para além da capacidade de criação já que a profissão lida com pessoas singulares onde cada caso é específico e particular digno de uma instrumentalidade exclusiva onde não deve servir de molde para os demais casos. É imperativo para o Assistente Social uma criatividade e flexibilidade de conceitos que lhe capacitem a observar, formular, instituir e intervir nas diversas e íngremes sequelas da questão social, agindo diretamente na vida do indivíduo.

A pesquisa de campo foi realizada nos espaços sócio-ocupacionais das cidades de Itabaianinha, Cristinápolis, Tomar do Geru, Boquim e Salgado envolvendo trinta e um assistentes sociais da referida localidade compreendendo o período de 04 a 21 de outubro de 2011 sendo os dados colhidos a partir de entrevista direta guiada por um questionário aberto por 03 alunos do 4º período do curso de Serviço Social da Universidade Tiradentes.

## **2. INSTRUMENTOS E TÉCNICAS PARA O SERVIÇO SOCIAL: CONCEITO DE INSTRUMENTALIDADE COMO UMA RELAÇÃO DIALÉTICA**

Para tecer a narrativa histórica da instrumentalidade do Serviço Social e entendermos o movimento do vai-e-vem das peças que compõe a trajetória dos instrumentos e técnicas da profissão é cogente estabelecermos o conceito de instrumentalidade. Trata-se de um diálogo entre autores que tem em sua bibliografia esse tema como central. Nessa direção, segundo Santos (apud Martinelli,1994), “o instrumental é percebido como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas, não podendo serem vistos isoladamente, por si sós, de maneira autonomizada, mas como uma unidade dialética”. Nesse sentido a instrumentalidade pode ser considerada como a capacidade de articulação e mobilização dos instrumentos norteados pela técnica não podendo ser vistos como algo isolado e sim inseridos dentro de um movimento como síntese de forças contraditórias que se inter-relacionam mutuamente.

O instrumento é considerado como algo objetivo, inerente ao assistente social, antecedendo-o na formação profissional, “repetindo-se na história, sendo o elemento mais importante o significado que vão tomando em cada período histórico e nas posições teleológicas dos agentes profissionais” (TRINDADE,2001). Esse significado que vai assumindo na categoria tempo/espço é resultado de um conhecimento, algo subjetivo, que emerge do capital cultural e da utencilagem mental que cerca o indivíduo. É a cultura, os valores, os princípios que regem a conduta pessoal e consequentemente profissional de cada assistente social que vão embasar a técnica. De acordo com Sarmento(1994).

é a manifestação do saber, de sua intencionalidade, portanto um ato político, ela não é neutra, dado que novas ações ou atos estão articulados e comprometidos com uma prática social (ou não) para a transformação social (ou funcionamento social), com práticas libertadoras (ou mantenedoras do poder e da dominação). (SARMENTO, 1994 p.247)

Portanto a tecnicidade parte do eu interior, o modo como cada profissional articula os instrumentos levando em consideração a sua prática profissional, contexto social inserido e as demandas que lhe são conferidas imprimindo sobre tais fatores a sua subjetividade que vai constantemente moldando os instrumentos. A técnica como a mobilização dos instrumentos e os instrumentos como a ação de por em prática a técnica remetendo uma análise conjunta dos aspectos que se completam: não há como lidar com os instrumentos sem um conhecimento prévio ou ao menos uma finalidade, um propósito, como poder escolher a entrevista como instrumento para lhe dar com o caso de um usuário se não tenho conhecimento sobre ela e muito menos sei mobilizá-la? O instrumento é uma ferramenta que como qualquer outra exige técnica para manuseá-la. O que seria de um médico que não soubesse lhe dar com um estetoscópio? Como também o que seria dele se soubesse manusear o estetoscópio mais não tivesse um? Ao mesmo tempo que é necessário o instrumento é imprescindível ao domínio deles. A essa ação conjunta denomina-se instrumentalidade entendida como:

A capacidade de mobilização e articulação dos instrumentos necessários à consecução das respostas às demandas postas pela sociedade, composta por um conjunto de referências teóricas metodológicas, valores e princípios, instrumentos, técnicas e estratégias que dêem conta da totalidade da profissão e da realidade social, mesmo de forma parcial, mas com sucessivas aproximações.(COSTA, 2008 p.43)

Casando a técnica aos instrumentos obtém-se um caráter histórico pois se levarmos em consideração que o Serviço social, em suas práticas e metodologias, é uma categoria profissional que segue as mudanças da sociedade e mais ainda que são os profissionais, indivíduos comuns, dotados de sentimentos e valores, podemos, conforme Trindade (1990) afirmar que “a criação e a utilização de instrumentos e técnicas configuram um processo histórico, que se coloca em determinadas condições econômicas e sociais, em diferentes momentos históricos”. E acrescenta Santos (2010)

Por formar um conjunto dialeticamente articulado com as técnicas, os instrumentos são constantemente aprimorados por elas, face à exigência de adequação diante das transformações da realidade e de atendimento das mais diversificadas necessidades sociais postas na sociedade capitalista. (SANTOS, 2010 P.50)

Ao considerar os dados obtidos com dezessete assistentes sociais eles, em síntese, não conseguem enxergar novos instrumentos e sim novas técnicas, novas formas de lidar com os diversos problemas sociais provenientes do mundo

capitalista/globalizado/tecnológico/neoliberal, que se aperfeiçoam e se moldam com a metodologia inerente ao contexto social vivido. É na trajetória histórica da profissão que podemos encontrar as raízes e a elucidação dos avanços e retrocessos da instrumentalidade do serviço social.

## 2.1 TRAJETÓRIA HISTÓRICA DOS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DENTRO DA CATEGORIA PROFISSIONAL

A interação entre momento histórico e exercício profissional trouxe mutações apenas para a operacionalização dos instrumentos do Serviço Social, aspecto este que é apresentado na formação profissional do assistente social e nos discursos dos próprios profissionais. Ao elencar nas suas alocações os instrumentos: visitas sociais (domiciliar, institucional, hospitalar), a entrevista, a observação sensível, o estudo, laudo e parecer social, bem como relatório, diagnóstico e encaminhamentos, percebe-se a reprodução contínua desses instrumentos que vêm sendo congelados ao longo das décadas como a Visita Domiciliar, método que, segundo Cardoso(2008), foi incorporado pela “Igreja Católica como uma forma de manter a forte influência sobre o cotidiano de seus fiéis, o que significava ter controle sobre suas vidas e hábitos” o qual foi congregado pelo Serviço Social, que como filha direta da Igreja Católica “utilizava-se do instrumento da Visita Social Domiciliar para monitorar o comportamento das famílias como estratégia disciplinadora dos operários para assimilarem os valores da burguesia”, ( Cardoso 2008 p. 59).

Ao voltar no tempo e refletir sobre o percurso da profissão relacionando-a a construção histórica brasileira lança-se um questionamento de qual seria a trajetória da instrumentalidade, levando em consideração que Instrumentalidade é fruto da subjetividade proveniente da objetividade do meio social em que a ação profissional se desdobra. Como profissão inscrita na divisão social do trabalho, o Serviço social surge dentro das bases confessionais da Igreja Católica no ano de 1930, como profissão legalizada e acadêmica desenvolvendo ações assistencialistas, que procurava “organizar e qualificar seus quadros intelectuais laicos para uma ação missionária e evangelizadora na sociedade”(Iamamoto,2008).

Com a industrialização, o Serviço Social “filantropizado” não consegue mais dar as respostas condizentes as aspirações sociais e é necessário que o Estado, como propulsor do bem estar social, comece a intervir tanto no político quanto no econômico, afastando a ameaça socialista e trabalhando no soerguimento moral das famílias operárias o que

significava uma absorção da prática profissional pelo estado e o desligamento de qualquer relação com a Igreja. Para compreender melhor vejamos Iamamoto (2008) quando ela relata que o estado busca através dos programas assistenciais, mobilizados pelo assistente social legitimado, “neutralizar manifestações de oposição, recrutar um apoio menos passivo ao regime, despolitizar organizações trabalhistas, na tentativa de privilegiar o trabalho assistencial em lugar da luta política-reivindicatória”, usando as medidas assistenciais como “um instrumento de intervenção do Estado na sociedade civil”, passando dessa forma a integrar os mecanismos de execução das políticas sociais do Estado e dos setores capitalistas.

Passado uma década o Serviço Social se desenvolve na órbita do universo teórico norte-americano absorvendo os pressupostos **funcionalistas** que, segundo Cardoso 2008, “através do desenvolvimento das capacidades individuais e culturais, as pessoas podem ser integradas e ajustadas a um contexto social”, isso porque os assistentes sociais não faziam uma leitura crítica da sociedade, anulando a existência de classes sociais. A metodologia adotada é o Estudo de Caso, Grupo e Desenvolvimento de Comunidade,

Numa prática funcionalista e integradora, em estreita relação com o paradigma conservador católico e vinculado a uma ação paramédica, psicologizante, facilmente identificada pelos termos técnicos adotados em suas práticas instrumentais no período: Diagnóstico, Anamnese, Cartase, Empatia, Tique, etc.(CARDOSO, 2008,p.15)

Ao tecer uma análise sobre os instrumentos da década de 40 e os utilizados hoje em dia observa-se que o Diagnóstico atravessa décadas e se faz presente no arcabouço instrumental do assistente social atual, mesmo embasado por outras teorias, ele é usado para atender as novas demandas sociais, o que não ocorreu com os demais instrumentos, pois eram característicos de uma ação paramédica da época. Pode ser observado na fala de Cardoso (2008), que nessa época suas práticas e instrumentalidade ficam, assim, “a serviço da identificação de famílias desestruturadas e comportamentos indisciplinados, através de coletas minuciosas de dados, enfatizando o aconselhamento e a orientação como estratégia” que segundo Costa (2008), nessa época havia um primeiro nível de instrumentalidade na categoria que não “contempla as mediações, leva a um nível de abstração da realidade social”, descartando a visão totalitária dos fenômenos,

respaldando-se em um referencial teórico-metodológico positivista e estrutural-funcionalista”, onde se buscava o domínio e o aperfeiçoamento

das técnicas e dos métodos de intervenção na realidade como forma de conferir eficácia às suas ações. (COSTA, 2008, p.40)

. O que se modificou foi a maneira de mobilizar, articular e aperfeiçoar os instrumentos perante as novas demandas sociais. A identidade profissional fragmentada, pragmática e assistencialista a serviço do capitalismo se alterou, contudo as práticas e os instrumentos são os mesmos como pode ser observado na fala da assistente social Maria de Fátima Reis dos Santos, formada a 4 anos e atuante a 01 ano e 09 meses no Cras, “o instrumento que mais uso é o Diagnóstico Social” e completa dizendo “ muitas das vezes uso dos instrumentos para orientar e fortalecer os vínculos entre os familiares” o que não muito se difere do perfil das práticas instrumentais do Serviço Social de meados do século XX .

Continuando nossa viagem pela história da profissão adentramos nos meandros da década de 60 onde o Serviço Social recebe novas influências por parte da Revolução Cubana e é obrigado a se posicionar diante das reivindicações populares a fim de uma nova Constituição, resultando numa indagação por parte da categoria profissional, sobre a eficácia das ações profissionais e sua relação com os novos protagonistas que surgiam na cena político-social. Inserido dentro de um regime ditatorial que nessa época “impossibilitada de questionar-se socialmente, o Serviço social brasileiro questionou-se metodologicamente: objetos, objetivos, métodos e procedimentos de intervenção”(Iamamoto 2008). Consegue-se enunciar a mudança metodológica, e o fim de uma da modificação dos instrumentais, como pode ser observado.

No segundo nível, a instrumentalidade se restringe à dimensão estritamente instrumental, técnica, operativa da profissão. A visão de Serviço Social como técnico- estabelecida sócio-historicamente e acatada pelo conjunto da categoria –levou a profissão a desenvolver a sua instrumentalidade essencialmente pautada no domínio das técnicas e instrumentos. (COSTA 2008, p. 41)

Com a transição política a categoria profissional mudou as suas ideologias. A partir do momento que o regime ditatorial abriu brecha para novas posturas, o Serviço Social começa a se sensibilizar e dar início a uma revisão da prática da institucionalização da profissão. Contudo, as mudanças não ficariam apenas dentro da categoria mais também superariam as artimanhas ideológicas estabelecidas pelo Estado e incorporadas pela profissão em sua evolução histórica: o voluntarismo, o assistencialismo, a prática rotineira e burocratizada, as disposições empiricistas, o afastamento central do modo de vida do povo e o desconhecimento do conhecimento popular.

O primeiro passo do Serviço Social, ainda que tímido devido as conjunturas políticas e sociais que cercavam a época, se dá através do Encontro de Araxá(1967), uma nova perspectiva para a atuação profissional. Em 1972, no Encontro de Teresópolis inseriu na categoria a recusa da ética de neutralidade e reconhecimento da dimensão política da prática profissional. A classe adota como corrente ideológica o Marxismo.

A passagem dos anos 70 aos 80 colocou a profissão num nível diferente o de profissão Reconceituada ou Renovada, que segundo Netto 2011, entende-se por

Um conjunto de características novas que, no marco das constrictões da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, e de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais. ( COSTA apud NETTO,2008, p.29)

No Serviço Social tradicional elegíamos com clareza a instrumentalidade da profissão, compreendendo Richmond, Hamilton e Bartlett e adotando a técnica e instrumentos no Serviço social de caso, de grupo e comunidade mais a partir do Movimento de Reconceituação , que para Costa, 2008 “ esse padrão não permaneceu de forma tão delimitada, principalmente pela heterogeneidade dos momentos que põem o período de renovação da profissão no Brasil” e parafraseando um diálogo entre Costa e Yolanda Guerra consideramos o terceiro nível de instrumentalidade como

Uma mediação que permite a passagem das análises macroscópicas, genéricas e de caráter universalistas às singularidades da intervenção profissional, em contextos, conjunturas e espaços historicamente determinados. (COSTA 2008, p.41)

No pós Reconceituação os assistentes sociais esqueceram a temática Instrumentalidade e voltaram suas atenções para a práxis profissional, o que explica a exígua, se não lacônica produção a respeito dos instrumentos e técnicas pós 1980. A razão crítico-dialética a qual considera Costa 2008, “ que os processos sociais têm uma lógica as quais podem ser apreendidas pela via do pensamento e que os processos sociais fazem parte de uma totalidade e são em si mesmo totalidades complexas compostas de múltiplas determinações”.

A elaboração do Projeto ético-político da profissão, o Código de Ética de 1993, a Lei que Regulamenta a Profissão (lei nº8.662, de 7 de junho de 1993) as Diretrizes Curriculares (Resolução nº 15, de 13 de março de 2002) e devido as demandas, novas e

tradicionais, que se configuram em um contexto de grande dinâmica e complexidade, fez com que a nova proposta profissional se encaminhasse

No sentido de promover um rigoroso trato teórico, histórico e metodológico à realidade social, associado à adoção de uma teoria social crítica e de um método que permita a apreensão do singular enquanto expressão da totalidade social (ABESS/CEDPSS, 1996, p.166)

Hélder Sarmiento preocupou-se com a deficiência na construção e elaboração do acervo técnico-operativo no Serviço social depois do Movimento de Reconceituação o que causou uma ausência de discussões em relação aos instrumentos e técnicas na atualidade, segundo ele “*a temática caiu em abandono*”. No discurso dos assistentes sociais esteve sempre presente afirmação que “os instrumentos utilizados atendem as novas demandas sociais” e no entanto completavam dizendo, “mais é necessário ir mais além”. É dentro desse “ir mais além” que os profissionais se confundem e são barrados por obstáculos que serão discutidos no tópico abaixo.

### **3 PROCESSO DE ESCOLHA DOS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS E A NECESSIDADE DE ADAPTAÇÃO**

No fazer profissional do assistente social não basta apenas conhecer as técnicas e os instrumentos, é necessário que estes andem articulados. Nessa perspectiva de articulação dialética 100%, dos assistentes sociais entrevistados apontaram por terem feito aprimoramento de instrumentos tendo em vista o atendimento das demandas que lhes são postas diante das transformações da realidade em razão das mais diversas necessidades postas pela sociedade capitalista.

Quanto à escolha dos instrumentos a serem utilizados e sua intencionalidade, 100% dos assistentes sociais afirmaram terem escolhido os instrumentos que aplicam, justificando tais escolhas como melhor atendimento a população usuária, e melhor eficácia no fazer profissional. Ainda pensando em intencionalidade de escolha dos instrumentos SANTOS (p. 50) diz que: “Há certa unanimidade na concepção de que os instrumentos estão relacionados a diversas intencionalidades: a intencionalidade da profissão, do profissional, da instituição, da população que procura o serviço social.”

Assim sendo a escolha de tais instrumentais não se dá apenas no sentido de atender ao usuário ou melhoramento de burocracia, por trás destas escolhas estão embutidos os interesses

da profissão, do profissional e da própria instituição, não sendo, portanto, um processo de escolha neutra. Ao se pensar por tais instrumentos o assistente social leva em considerações suas condições objetivas de trabalho, a sua finalidade profissional e de sua ação bem como o da instituição, levando em consideração seu projeto ético-político

“Os instrumentos do serviço social não são padronizados. Existem instrumentos universais a profissão, a exemplo das visitas domiciliares, relatórios encaminhamentos e entrevistas, os demais instrumentos são criados de acordo com as necessidades para o atendimento da demanda”.  
(Assistente social I)

Os instrumentos são essenciais no exercício profissional, já que os mesmos norteiam a ação profissional, entretanto o agir profissional não se restringe aos instrumentos, mas também na forma como são operacionalizados, ou seja, na capacidade que o profissional tem para fazer a utilização dos mesmos. A instrumentalidade pode ser considerada uma propriedade adquirida pela profissão, a partir do momento que seus objetivos são concretizados. Isso se dar pelo fato desta proporcionar aos assistentes sociais a objetivação de sua intencionalidade através de respostas profissionais. Essas propriedades adquiridas conseguem dar suporte para modificação e transformação, como mudanças significativas e subjetivas no âmbito das relações sociais e também interpessoais.

Em relação às atividades executadas diariamente 75% dos assistentes sociais entrevistados, apontam realizar atividades que não são específicas da profissão, mas objetivas ou mesmo práticas do setor ou da instituição a qual estão atuando, e isto acaba por limitar o atendimento das demandas e se voltar ao atendimento e exigências do mercado de trabalho. Por outro lado relatam terem autonomia na execução de suas atividades, essa autonomia explicitada pelos assistentes sociais é essencial a sua atuação profissional, pois os mesmos em sua prática cotidiana adotam a perspectiva da totalidade social e o seu compromisso com a classe trabalhadora, posta no projeto ético-político que visa à busca e ampliação dos direitos sociais.

Fazendo a relação entre autonomia na realização de práticas profissionais e o atendimento de demandas que são próprias da profissão, nota-se a contradição que segue a profissão desde sua origem que é a de trabalhar para a classe menos favorecida, e que sofre as mais diversas expressões da questão social, e receber sua remuneração de uma instituição pública ou privada, de forma a atender os interesses também da classe dominante.

“Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que afirma o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade e teleologia, capaz de

realizar projeções e buscar implementá-las na vida social; e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregadores e determinadas por condições externas aos indivíduos singulares, os quais são socialmente forjados a subordinar-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se.”(IAMAMOTO, sine die, p.08)

A ação profissional desta maneira se dá na mediação de trabalhador assalariado que precisa das instituições para legitimação da profissão e no qual ele vende sua força de trabalho, já que a profissão está inserida na divisão social do trabalho, podendo esta ainda sofrer condicionantes a sua autonomia e por outro lado o seu projeto ético-político voltado a universalização e defesa intransigente dos direitos sociais.

#### **4 INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL**

Em decorrência desta pesquisa ter o foco nos instrumentos e técnicas usadas pelos assistentes sociais e as novas demandas postas a profissão, através das entrevistas se fez notória a compreensão dos principais instrumentos e técnicas utilizadas pelos profissionais em seus respectivos espaços de atuação tais como: visitas domiciliares, estudos sociais, relatórios, estudos psicossociais, palestras, reuniões, encaminhamentos, planilhas assistenciais, acolhimento, atendimento individual e/ou em grupo, prontuários e pareceres sociais.

A utilização destes instrumentos visam a execução, coordenação e avaliação dos programas desenvolvidos dentro de cada instituição a qual este profissionais atuam. Nesta pesquisa percebeu-se uma unanimidade no uso da visita domiciliar, da entrevista, do relatório, dos encaminhamentos e da reunião, não que os demais instrumentos não tenham igual importância. Entretanto, por serem os instrumentos mais apontados trataremos um pouco de cada um deles.

A entrevista foi apontada como de grande utilização em vista ser um dos instrumentos utilizado para levantar dados e informações que irão possibilitar o reconhecimento de uma realidade social que talvez profissionais de outras áreas não tenham a sensibilidade de perceber, e dentro desta perspectiva buscar realizar uma intervenção.

O profissional ao opinar por realizar uma entrevista, precisa primeiro decidir que tipo de entrevista será necessário realizar de acordo a cada caso, observando que existem diversas formas de entrevistas como é o caso da estruturada que são perguntas elaboradas

antecipadamente, formuladas mediante questionário, com a atenção para não fugir das perguntas. A semi-estruturada em que são feitas perguntas abertas e fechadas, havendo a possibilidade de descrever e apresentar o tema em questão. É importante ressaltar que independente do modelo adotado o profissional deve ter em vista seu foco de interesse ao realizá-la.

“Não convém que o profissional seja especulativo, a conversa deve fluir naturalmente, com condução técnica por parte do profissional. Cabe a ele, nortear pontos importantes, sendo aconselhável elaborar um roteiro prévio, para que o objetivo seja alcançado e se mantenha o foco no que será tratado ali.” (CARDOSO 2008, p.40)

A entrevista aberta semi-estruturada é mais utilizada pelos profissionais ora, entrevistados já que esta tem como finalidade a flexibilidade da duração, viabilizando um conhecimento maior sobre determinados assuntos e proporcionado maior visibilidade da população de interesse. Esta favorece ainda uma aproximação entre entrevistador e entrevistado permitindo-lhe tocar em assuntos mais complexos e delicados.

Outro instrumento muito utilizado pelos assistentes sociais entrevistados é a visita domiciliar sendo esta um procedimento em que o assistente social vai a residência do usuário realizar uma entrevista, que será determinada pela necessidade de identificar as necessidades reais da vida cotidiana daquele usuário, e de sua respectiva família, tentando compreender o contexto familiar, as condições materiais, afim de elaborar relatórios e emissão pareceres sociais. O relatório por sua vez é um documento de registro, utilizado pelos assistentes sociais que contém informações obtidas e interpretadas de acordo com a fala do sujeito, capaz de subsidiar decisões. O encaminhamento é uma forma articulada para atender as necessidades dos usuários, ofertando os serviços vigentes, e o encaminhando para outro profissional ou para outro setor onde a sua necessidade será atendida. Os encaminhamentos estão presentes no cotidiano dos assistentes sociais, uma vez que cada instituição tem uma finalidade e nem todas as demandas que chegam até ela, à mesma tem suporte de intervenção. A reunião é um instrumento adotado pela maioria dos assistentes sociais, é o momento em que as informações e recursos coletados precisam ser socializados entre as pessoas envolvidas, ou que tenham interesses em comum, nesta perspectiva o assistente social junto aos demais integrantes tem um tempo para refletir e socializar as informações, devendo as decisões serem tomadas pelos participantes, evitando contradições e autoritarismo prevalecendo a democracia.

Vários são os instrumentos utilizados no cotidiano do assistente social e os que foram aqui mencionados não foram citados por terem maior valor que outro. O que se fez foi

pontuar aqueles que estão em maior uso nas instituições pesquisadas nos municípios que foram objeto de pesquisa deste trabalho.

## CONCLUSÃO

O serviço social é uma profissão que durante o processo histórico alcançou sua legitimação e reconhecimento. De acordo a cada momento histórico ela utilizou diversos instrumentos e técnicas para atender as demandas que lhe foram postas tendo em vista a busca de garantir direitos sociais e civis. Com forme a sociedade vai se modificando as demandas colocadas a esta profissão também vão se transformando e exigindo desses profissionais que busquem o aperfeiçoamento e aprimoramentos das suas técnicas para atendê-las.

Por ser uma profissão inserida na divisão social do trabalho, o assistente social se vê dentro deste contexto com o dilema de intervir de forma eficaz nas diversas expressões da questão social sem ir contra as instituições a qual trabalha, assim no momento de utilizar os instrumentos e as técnicas e fazer seus aprimoramentos esses profissionais através de sua instrumentalidade conseguem atender aos interesses da população usuária dos serviços, ao interesses da profissão, aos interesses da instituição bem como seus interesses profissionais mostrando-se um profissional dotado de compromisso e responsabilidade que tem como guia seu código de ética profissional.

## REFERÊNCIAS

ABESS/CEDPSS. **Currículo Mínimo para o curso de Serviço Social**. Rio de Janeiro:ABESS/CEDEPSS, 1996.

CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre Instrumentais em Serviço Social: ObservaçãoSensível, Entrevista, Relatório, visitas e teorias de Base no Processo de Intervenção Social**. São Paulo: LCTE, 2008.

COSTA, Francilene S. d. M. **Instrumentalidade do Serviço social: dimensão teórico-metodológica, ético-político e técnico-operativa e exercício profissional**. Dissertação (Mestrado), 2008.

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

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. Disponível em:** [www.xa.yimg.com/kq/.../Texto\\_introdutorio\\_-\\_Marilda\\_Iamamoto.pdf](http://www.xa.yimg.com/kq/.../Texto_introdutorio_-_Marilda_Iamamoto.pdf). Acesso em: 08.nov.2011.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Claudia e NORONHA, Karine. **O estado da arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção do assistente social - uma perspectiva crítica.** In. GUERRA, Yolanda e FORTI, Valeria (Org.). Serviço Social: temas, textos e contextos. Coletânea nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2010.

SARMENTO, H.B.M> **Instrumentos e técnicas em Serviço social: elementos para uma rediscussão.** Dissertação (Mestrado)- PUC/SP, 1994

TRINDADE, R. L; KOURMOWYON, E. **Um novo olhar para a questão dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social.** Revista Serviço Social & Sociedade, Ed. Especial, São Paulo, ano XV, n.67, p.145-158, 2001.