



FACIG – FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS DE MANHUAÇU
CURSO: SERVIÇO SOCIAL

**INSTRUMENTALIDADE E SERVIÇO SOCIAL: A Visita Domiciliar como
viabilizadora de acesso a direitos.**

GLACIANA SEBASTIANA ALVES AMÂNCIO FREITAS

Manhuaçu-MG
2013

GLACIANA SEBASTIANA ALVES AMÂNCIO FREITAS

**INSTRUMENTALIDADE E SERVIÇO SOCIAL: A Visita Domiciliar como
viabilizadora de acesso a direitos.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no
Curso Superior de Serviço Social da Faculdade de
Ciências Gerenciais de Manhuaçu, como requisito
parcial à obtenção do Título de Bacharel em
Serviço Social.

Área de Concentração: Assistência Social
Orientadora: Prof.^a Andreia Raposo Diniz.

FICHA CATALOGRÁFICA

F866i

Freitas, Glaciana Sebastiana Alves Amâncio.

Instrumentalidade e serviço social: a visita domiciliar como viabilizadora de acesso a direitos / Glaciana Sebastiana Alves Amâncio. – Manhauçu, 2013.

99f.

Orientador (a): Prof.^a Andréia Raposo Diniz.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Centro Superior de estudos de Manhauçu - FACIG, Curso de Serviço Social, 2013.

1. Acesso a direitos – serviço social. 2 Instrumentalidade e serviço social. I. Título.

FACIG / BC

CDD – 361.301

GLACIANA SEBASTIANA ALVES AMÂNCIO FREITAS

**INSTRUMENTALIDADE E SERVIÇO SOCIAL: A Visita Domiciliar como
viabilizadora de acesso a direitos.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso Superior de Serviço Social da Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social.

Área de Concentração: Assistência Social

Orientadora: Prof.^a Andreia Raposo Diniz

Banca examinadora:

Data de aprovação: 05/12/2013

Orientadora: Andreia Raposo Diniz

Convidada: Noêmia de Fátima S. Lopes

Convidado: Wilson Augusto Costa Cabral

Manhuaçu-MG

2013

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a DEUS, pois um dia, só restarão recordações vagas e distantes. Mais sei que a cada vitória que esta carreira me proporcionar, Vós estarei por trás dela, como estivestes sempre em cada momento de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que, nunca permitiu que eu desanimasse me dando paciência e coragem diante das dificuldades ao longo da caminhada e por me conceder o prazer desta conquista.

À minha família, que nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo superior sempre mim fizeram entender que o futuro é feito a partir das constantes dedicações no presente.

Em especial, a minha mãe Adelaide Alves Amâncio, por muito, mais principalmente, pelas suas orações, pois com muito carinho e apoio, não mediu esforços para que eu chegasse até essa etapa da minha vida. E ao meu irmão Gilberto pela confiança e pelo esforço em tentar me compreender.

À professora e orientadora Andréia Raposo Diniz que, com muita paciência e serenidade e atenção, dedicou seu valioso tempo para me orientar em cada passo deste trabalho.

Aos meus professores e professoras fonte de inspiração e sabedoria, que me transmitam seus conhecimentos e experiências profissionais com dedicação e carinho e me guiaram além das teorias e técnicas.

E um muito obrigada as minhas companheiras de graduação, amigas queridas que apreendi a amar, pois nossos caminhos se cruzaram diante de um real comum, e com isso partilhamos descoberta, desafios e conquista. Dividimos medo, incerteza e insegurança, mas somamos entusiasmos, forças e alegrias.

Obrigada a todos pelos ótimos dias que passamos juntos dentro e fora da Facig. Aqui se inicia uma nova etapa e espero, apesar da distância de alguns, que todas essas pessoas tão importantes continuem fazendo parte da minha vida.

EPIÍGRAFE:

“A nobreza de nosso ato profissional está em acolher aquela pessoa por inteiro, em conhecer sua história em saber como chegou a esta situação e como é possível construir com ela formas de superação deste quadro, se reduzimos a nossa prática a uma resposta urgente, a uma questão premente, retiramos dela toda sua grandeza, pois deixamos de considerar, neste sujeito, a sua dignidade humana”.

Martinelli, Maria Lúcia.

RESUMO

O presente estudo bibliográfico tem como ponto principal de discussão o olhar sobre a dimensão técnico operativa do Serviço Social, discutida na perspectiva da sua instrumentalidade. Através do método histórico e dialético o texto aborda, especificamente, sobre a visita domiciliar que é parte integrante da competência técnica operativa e que é considerada como uma das ferramentas possibilitadoras da aproximação e conhecimento dos usuários atendidos pela profissão. O texto convida a problematizar o uso do instrumento no atendimento prestado pelo profissional de Serviço Social às famílias, em sua unidade domiciliar, como forma de conhecer a realidade da vida dos sujeitos, centralizando suas ações no comprometimento ético e político, e assim, compreender os diversos aspectos da realidade dos usuários, ação essa imprescindível para que o profissional busque respostas, enfrentamentos, articulações e encaminhamentos que contribua para o empoderamento dos usuários na defesa e garantia de direitos.¹ Este estudo tem como objetivo desvendar o significado do uso da categoria mediação na prática da visita domiciliar no Serviço Social e resgata também a importância de buscar novos significados para esse instrumento rompendo com a lógica da fiscalização, da higienização e da vigilância das condições de vida dos usuários. O estudo defende uma postura profissional crítica e reflexiva na operacionalização da visita domiciliar, vinculando esse instrumento técnico operativo a dimensão teórica metodológica e ética política, dimensões essas da instrumentalidade, indispensáveis na viabilização ao acesso dos direitos aos usuários da assistência social. Para que isso ocorra é necessário o uso da mediação neste processo, pois a mediação é uma das categorias mais usadas pelo Serviço Social na sua prática. Seu significado nem sempre é explicitado, podendo ser revelado pela direção que o profissional imprime a sua intervenção.

Palavra-chave: Visita Domiciliar; Instrumentalidade; Mediação;

¹. A noção de direito expressa nesse trabalho, e referente dentro dos moldes do sistema capitalista, pois, segundo os estudos, não se consegue o acesso a direitos, a cidadania plena e a democracia direta dentro do sistema vigente, mas somente através de uma nova ordem social que não é o foco deste trabalho. Entretanto a autora utilizou a terminologia garantia de direitos sem se deixar levar por uma visão messiânica ou assistencialista da profissão, mas por causa de uma terminologia mais adequada, até mesmo mais aceita no interior da profissão, deixando aqui claro o posicionamento da autora sobre essa situação.

ABSTRACT

This bibliographic study's main point of discussion about the look operative technical dimension of Social Services, discussed in terms of their instrumentality. Through historical and dialectical method text addresses specifically on the home visit that is part of the operational and technical competence which is considered as one of the enablers of tools and approach knowledge of users served by the profession. The text calls to question the use of the instrument in the service provided by the Social Service professional families in their household as a way to know the reality of life of individuals, centralizing their actions in ethical and political commitment, and thus understand the various aspects of the reality of users, this action essential to seek professional answers, confrontations, joints and referrals to contribute to the empowerment of users in the defense and guarantee rights.¹ This study aims to unravel the significance of the use of mediation category in the practice of home visits in Social Work and also rescues the importance of seeking new meanings for this instrument breaking with the logic of surveillance, hygiene and monitoring the conditions of life of users. The study supports a critical and reflective professional attitude in the operationalization of home visits, linking this instrument technician operating the methodological and theoretical dimension ethical policy, these dimensions of instrumentality indispensable in enabling the access rights of users of social assistance. For this to occur the use of mediation in this process is necessary because mediation is one of the most used categories of Social Service in their practice. Its meaning is not always made explicit, may be revealed by the direction that professional prints its intervention.

Keyword: Home Visit; Instrumentality; Mediation;

1. The notion of law expressed in this work, and respect within the framework of the capitalist system, because, according to studies, you can not access to rights, full citizenship and direct democracy within the existing system, but only through a new order social that is not the focus of this work. However the author used to guarantee thermology-rights-without getting carried away by a messianic vision or welfare of the profession, but because of a more adept thermology even more accepted within the profession, leaving clear here about the positioning of the author this situation.

SÚMARIO:

1. INTRODUÇÃO	11
1.1. PROBLEMA DA PESQUISA	13
1.2. JUSTIFICATIVA	14
1.3. OBJETIVOS DA PESQUISA	16
1.3.1. Objetivo Geral	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1. A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL.....	17
2.1.1. O Conceito de Instrumentalidade no Âmbito do Serviço Social	17
2.1.2. Recuperando os Diferentes Tratamentos Conferidos ao Instrumental Técnico na Trajetória Histórica do Serviço Social	20
2.1.2.1. A Valorização do Instrumental Técnico	26
2.1.2.2. A Desatenção ao Instrumental Técnico.....	29
2.1.2.3. A Reaproximação ao Instrumental Técnico	35
2.1.3. A Instrumentalidade nas Dimensões Práticas Formativas do Serviço Social	38
2.1.3.1. A Dimensão Teórico-Metodológica.....	39
2.1.3.2. A Dimensão Ético-Política	41
2.1.3.3. A Dimensão Técnico-Operativa.....	43
2.1.4. A Razão Formal-Abstrata versus a Razão Crítica Dialética	46
2.1.5. Os Níveis da Instrumentalidade proposto por Yolanda Guerra	52
2.1.6. Reflexões da Instrumentalidade como Mediação e a Tríade da Categoria Mediação na Prática do Profissional de Serviço Social.....	55
2.1.6.1. A Singularidade	58
2.1.6.2. A Universalidade	59
2.1.6.3. A Particularidade	60
2.1.7. Dicotomia entre Teoria e Prática: Um Desafio a Ser Superado	62
2.2. A VISITA DOMICILIAR E O ACESSO A DIREITOS	65
2.2.1. A Contextualização Histórica da Visita Domiciliar	65
2.2.2. Os Componentes da Visita Domiciliar: Entrevista, Observação e História. .	70
2.2.3. Aspectos Práticos da Visita Domiciliar	76
2.2.4. A Visita Domiciliar e o uso da Mediação na Instrumentalidade do Serviço Social.	81

3. METODOLOGIA DE PESQUISA	86
3.1. UNIDADE DE ANÁLISE	86
3.2. TIPO DE PESQUISA.....	87
3.3. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E COLETA DE DADOS	87
3.4. ANÁLISE DOS DADOS.....	88
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
4.1. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	91
4.2. LIMITAÇÕES DA PESQUISA	93
4.3. IMPLICAÇÕES GERENCIAIS.....	93
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo apresenta a visita domiciliar através de uma pesquisa bibliográfica como um dos instrumentos técnicos operativos do profissional de Serviço Social na viabilização ao acesso de direitos aos usuários da assistência social. E tem como objetivo discutir o uso da categoria mediação na prática da visita Domiciliar. Assim, o presente estudo se divide em duas partes; a primeira aborda a instrumentalidade, pois, na trajetória histórica do Serviço Social, a instrumentalidade, em destaque a dimensão técnico-operativa, tem papel fundamental na conquista da legitimação profissional.

Conforme Pires (2005), houve na história do Serviço Social três momentos: o primeiro momento foi a valorização do instrumental técnico que vai do final da década de 1960 até os meados de 1970; o segundo momento é a desatenção ao instrumental técnico que vai dos meados da década de 1970 até a segunda metade dos anos de 1980; e o terceiro momento que é a da reaproximação ao instrumental técnico que se inicia no fim da década de 1980.

A instrumentalidade hoje é a capacidade que os profissionais adquirem a dar às respostas às demandas que se colocaram à profissão, sendo composta segundo Carvalho e Iamamoto (2008) por três dimensões práticas formativas: a primeira é a dimensão ético-política; a segunda é a dimensão teórico-metodológica e a terceira e última dimensão é a técnico-operativa.

Após a análise dos momentos da Instrumentalidade e das dimensões práticas formativas do assistente social, foram abordadas duas racionalidades presentes no seio da profissão e que influenciam direta e indiretamente a prática profissional, a primeira é a racionalidade formal-abstrata, instrumental e funcional ao capital, e a segunda é a racionalidade crítica-dialética que após o Movimento de Reconceituação, em especial no terceiro momento do movimento, denominado Intenção de ruptura, conquista visibilidade dentro da categoria profissional.

Segundo Guerra (2005a) a prática profissional deve sair do campo da razão instrumental e se orientar através da razão substantiva e emancipatória, voltada à universalização e garantia de direitos. Quando o profissional se orienta por esta racionalidade; a crítica-dialética, em especial neste estudo da categoria mediação, os instrumentos e instrumentalidades de trabalho do profissional, ultrapassa o imediato/singular em busca do universal, do concreto/pensado.

Foram abordados os níveis propostos por Guerra (2005a, 2005b) que afirma que a instrumentalidade no Serviço Social, pode ser pensada em três níveis: no que diz respeito a sua funcionalidade ao projeto reformista da burguesia; no que se refere ao seu aspecto instrumental operativo, e como mediação que permite a passagem das análises universais, as singularidades da intervenção profissional.

Para uma melhor compreensão da categoria mediação, o estudo analisou as dimensões da mediação de forma separadamente, ou seja, foi analisada primeiramente a singularidade, a universalidade e por fim a particularidade, para que assim possa buscar a reconstrução do objeto de intervenção profissional e superar a dicotomia entre teoria e prática ainda tão presente na prática do Serviço Social.

A segunda parte aborda a visita domiciliar, como um dos instrumentos viabilizador de acesso a direitos e que potencializa as condições de conhecimento do cotidiano dos sujeitos, no seu ambiente de convivência familiar e comunitária, segundo Amaro (2000) é uma prática de profissional investigativa e/ou de atendimento. A visita, segundo a autora, reúne pelo menos três técnicas para desenvolver-se: a observação, a entrevista e a história ou relato ora e se orienta por três perguntas chaves: porque, quando e com quem visitar?

Amaro (2003) também aborda as vantagens e desvantagens na opção por esse instrumento, entretanto, afirma que a visita domiciliar é um instrumento capaz de desvendar as realidades desconhecidas dos usuários. Perin (2010) e Ribeiro (2010) destacam a importância desse instrumento na prática profissional, vinculada não somente à dimensão técnico-operativa, mas articulada a dimensão teórico-metodológica e ético-política profissional.

E por fim, a partir das análises que se tem sobre a Instrumentalidade como ser Mediação o estudo ressalta a importância do profissional se apropriar desses conhecimentos e utilizá-lo no uso da visita domiciliar, pois é somente dessa forma que se pode superar a dicotomia entre teoria e prática, permeado pela racionalidade formal-abstrata. Somente quando a Visita Domiciliar se orienta pela racionalidade crítica-dialética é que se torna um dos instrumentos viabilizadores no acesso e ampliação dos direitos aos usuários da assistência social.

1.1. PROBLEMA DA PESQUISA

Em artigo Amaro (2003) afirma que a realidade se constitui como estrutura devido à presença e ausência de alguns elementos, que nem sempre são percebidos no primeiro momento. A autora compara a realidade com um céu estrelado, onde nesse céu existem estrelas que vemos, bem como aquelas que não conseguimos observar, há também as nuvens que encobrem as estrelas, entretanto, isso não significa que só porque não vemos as estrelas, que elas não existem.

O problema desta realidade disfarçada e encoberta está no fato da concepção de um olhar preconceituoso sobre a realidade diversa do visitado e o uso da visita domiciliar como um dos instrumentos técnicos operativos, devassados de embasamento teórico e compromisso do profissional de Serviço Social com a classe trabalhadora.

Perin (2010) destaca que a realidade social se traduz a partir de movimentos complexos que não são possíveis de serem identificados de forma imediata, é necessário dedicação e atenção ao que não está aparente. Partindo desse pressuposto, o assistente social, ao intervir juntos aos usuários deve buscar meios necessários a esse fim, e no compromisso com o Projeto Ético-Político dar direcionamento ao seu agir profissional.

Além de descobrir o que está oculto no aparente, disfarçado pelo senso comum, o profissional de Serviço Social deve ainda possibilitar a percepção dos meios de sua superação. De acordo com os estudos de Pontes (2010), o que se aborda é ir além da visão limitante e aparente do cotidiano, reconstruindo o objeto da intervenção e

dando-lhe uma dimensão histórica. Guerra (2005a, 2005b) ressalta em seus estudos o nível da instrumentalidade com mediação, e afirma que neste nível a prática profissional é reflexiva, ontológica e se processa segundo o método dialético.

Como já dito a realidade não se apresenta de forma aparente. É necessário que o profissional utilize da Mediação para a (re) construção do seu objeto de intervenção. Diante desta breve análise surge a seguinte pergunta:

Como o Serviço Social, a partir de sua instrumentalidade incorpora a categoria mediação no uso da visita domiciliar, como um dos instrumentos técnicos operativos, viabilizador de acesso a direitos e que ao mesmo tempo, seja compatível com as dimensões teórico-metodológica e ético-política do Serviço Social?

1.2. JUSTIFICATIVA

O interesse pelo estudo da instrumentalidade em sua dimensão técnico-operativa, mas particularmente pela visita domiciliar, é iniciado a partir da inserção, como estagiária, no campo de estágio supervisionado realizado no CRAS- Centro de Referência de Assistência Social - de Santana do Manhuaçu.

Para construir o debate é necessário, primeiramente, deixar claro que a construção do direito da Assistência Social é recente na história do Brasil. O grande marco é a Constituição de 1988, chamada de Constituição Cidadã, que confere, pela primeira vez, a condição de política pública à assistência social, constituindo, no mesmo nível da saúde e previdência social, o tripé da seguridade social que ainda se encontra em construção no país.

Neste marco, a assistência social foi, portanto, elevada ao estatuto de política pública, sobre responsabilidade do Estado, sendo compreendida como direito de cidadania, com o objetivo de garantir o atendimento às necessidades básicas dos segmentos populacionais, vulnerabilizados pela pobreza e exclusão social. (SPOSATI, 2012)

Entretanto, como afirma a referida autora apesar do reconhecimento legal não significa que estejam sendo efetivados, isto é, são direitos apenas no papel, uma vez que na prática não passam pela institucionalidade e nem pelos orçamentos públicos. Na teoria a Política de Assistência Social revela-se eficaz e eficiente diante das mazelas da questão social presente na sociedade brasileira, porém, na prática as evidências empíricas mostram que esse discurso não se aplica.

No campo de atuação profissional, o assistente social cotidianamente, defronta-se com esta realidade. Nesse sentido, reforça-se a necessidade dos profissionais de Serviço Social, ser mais do que executores de políticas públicas, e sim, como afirma Iamamoto (2004) se tornar profissionais críticos, propositivos e criativos. Vale destacar, que tornar-se fundamental priorizar o olhar dos instrumentos de trabalho do profissional, em destaque neste estudo a visita domiciliar.

Dentro desse enfoque, Sposati (2012) argumenta que são necessárias ações que extrapolem as práticas burocráticas, clientelísticas e segmentadas, visando à construção de sujeitos ativos. A base da intervenção social se constrói no processo de articulação entre os usuários e profissionais no enfrentamento das questões complexas do cotidiano. Nesta perspectiva, as visitas domiciliares, principalmente no que se refere ao trabalho com as famílias, se faz imprescindível na busca da cidadania.

Nesse sentido, reforça-se a necessidade, segundo Guerra (2005a) de articular a teoria à prática para que os instrumentos técnicos operativos de trabalho do profissional de Serviço Social tenham embasamento teórico, e possa responder as demandas da realidade, pautado no Projeto Ético Político profissional.

Segundo Guerra (2005b) estudar a instrumentalidade como ser Mediação surgiu da necessidade de ampliar o entendimento acerca das potencialidades que a mesma imprime à prática profissional. Entende-se que o caráter dinâmico da categoria é que vai imprimir direção e qualidade na prática, rompendo então com a racionalidade instrumental tão presentes na prática profissional.

Portanto o uso da categoria mediação neste trabalho surge não só como proposta, mas como categoria central da prática porque é reflexiva, ontológica e se processa segundo o método dialético. Dessa forma, este texto faz-se relevante no estudo histórico da visita domiciliar como um dos instrumentos técnicos operativo na intervenção da realidade social dos usuários da assistência social.

1.3. OBJETIVOS DA PESQUISA

1.3.1. Objetivo Geral

Discutir o uso da mediação na visita domiciliar presente no âmbito da instrumentalidade do Serviço Social.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Fazer um resgate da discussão de instrumentalidade do Serviço Social.
- Evidenciar as racionalidades presentes na profissão.
- Analisar a tríade: singularidade-universalidade-particularidade presente na categoria mediação.
- Ressaltar a importância da superação da dicotomia entre Teoria e Prática.
- Contextualizar historicamente a visita domiciliar no Serviço Social.

2. REFERENCIAL TEÓRICO.

2.1. A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL.

2.1.1. O Conceito de Instrumentalidade no Âmbito do Serviço Social.

Antes de discorrer sobre os momentos, dimensões e níveis da instrumentalidade no Serviço Social, primeiramente, será realizada uma definição sobre o conceito de instrumentalidade, para que não ocorra uma equivocada compreensão do termo analisado pelos autores e de fundamental relevância para a compreensão do instrumento técnico-operativo; a visita domiciliar analisado neste trabalho.

Para que o conceito de instrumentalidade seja definido e compreendido é necessário recorrer, em especial, aos estudos sustentados por Yolanda Guerra. A autora realiza uma análise densa e complexa sobre a instrumentalidade do Serviço Social.

Primeiramente, Guerra (2000a) afirma que na busca da superação do Serviço Social tradicional² muito se questionou sobre sua operatividade, e ainda hoje a instrumentalidade é compreendida por muitos de maneira equivocada, pois, logo a define como sendo os instrumentos e técnicas que são apropriadas pelo profissional na execução de seu trabalho, ou seja, somente visitas, fichas, entrevistas, relatórios e dentre outros.

A instrumentalidade, porém, vai além dessas técnicas, pois é a capacidade de apreensão e compreensão da realidade de forma crítica, propositiva e criativa. É somente através da práxis³ que se consegue analisar a sociedade e suas múltiplas contradições.

². Conforme Netto (2007) “[...] sugerimos entender como Serviço Social tradicional ‘a prática empirista, reiterativa, paliativa e burocratizada’ dos profissionais, parametrada ‘por uma ética liberal-burguesa’ e cuja teleologia ‘consiste na correção – desde um ponto de vista claramente funcionalista – de resultados psicossociais considerados negativos ou indesejáveis, sobre o substrato de uma concepção (aberta ou velada) idealista e/ou mecanicista da dinâmica social, sempre pressuposta a ordenação capitalista da vida como um dado factual ineliminável.” (NETTO, 2007, p. 117).

³. De acordo com Guerra (2005b, p. 103) “Por práxis entendemos o conjunto das objetivações humanas por meio das quais os homens realizam-se enquanto seres humano-genéricos, objetivações estas que não se reduzem ao trabalho. Entretanto é por meio deste

Segundo Guerra, 2002 (apud, COSTA, 2008, p.38) “Portanto, na medida em que os profissionais utilizam, criam e adéquam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações passam a ser portadoras de instrumentalidade”.

Assim nas palavras da autora, pode-se dizer que:

[...] a instrumentalidade no exercício profissional refere-se não ao conjunto de instrumentos e técnicas, mas a uma determinada capacidade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio histórico. (GUERRA, 2000a, p.23).

Costa (2008) ao analisar o conceito de instrumentalidade, complementa os estudos de Guerra (2000a) e afirma que a instrumentalidade é:

[...] composta por um conjunto de referências teóricas e 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).

Segundo as autoras Guerra (2000a) e Costa (2008) o trabalho do assistente social possui sua instrumentalidade vinculada ao sistema vigente e à forma como as demandas são respondidas que, em grande medida, vão configurar a legitimidade a profissão. Se o profissional de Serviço Social não agir com ética, levando em conta o contexto histórico e as demandas da classe trabalhadora, vai apenas reproduzir a ideologia da classe dominante e os seus instrumentos de trabalho vão ser funcionais ao capital⁴.

Cassimiro (2011) também aborda esse tema e utiliza análises de Guerra (2005a) em seus estudos definindo a concepção de instrumentalidade como:

que o ser social se constitui se expressa, se desenvolve, cria e recria relações sociais”. Entretanto para maiores detalhamento e uma perspectiva crítica e constitutiva do assunto, consultar: GUERRA, Yolanda. No que sustenta a falácia de que ' na prática a teoria é outra?' in 2º Seminário do Estado e Política Social no Brasil. Campus de Cascavel. UNIOESTE. 2005. disponível em: <http://cac-php.unioeste.br/projetos/apps/midia/seminário2/trabalhos/serviçosocial/mss20/pdf>. Acesso em 05 de maio de 2013.

⁴. Sobre essa perspectiva, mais adiante no texto será analisado, principalmente, quando for levantado o estudo sobre a racionalidade formal- abstrato.

[...] capacidade de mobilização e articulação dos instrumentos necessários à consecução das respostas às demandas postas pela sociedade, resultante de múltiplas determinações histórico-sociais que se apresenta devido à realidade concreta pensada teleológica, diante de um contexto crítico de totalidade, baseada em um conjunto de saberes específicos, composto do desenvolvimento das competências técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica, estas vinculadas ao contexto sócio-histórico que as envolvem, que dão bases materiais e intelectuais para o exercício profissional no Serviço Social. (CASSIMIRO, 2011, p.62)

Em relação às competências apontadas por Cassimiro (2011) na citação acima, será realizado, mais adiante no estudo, um aprofundamento mais detalhado sobre elas. O que se pretende neste ponto do texto é entender a concepção de instrumentalidade para que não se confunda com os instrumentos.

Em relação a essa diferenciação, Costa (2008) analisa diversos autores, entre eles Trindade, Sarmento, Campagnolli, e Yolanda Guerra considerada como a autora clássica ao se falar sobre a Instrumentalidade do Serviço Social, objeto de estudo neste trabalho. Costa (2008) destaca que a instrumentalidade é o modo como a profissão se constituiu cotidianamente à partir das relações sociais, em meio às contradições inerentes à profissão e às correlações de forças existentes no processo de trabalho.

Já os instrumentos do Serviço Social podem ser compreendidos como um conjunto de técnicas para a materialidade deste processo de trabalho, ou seja, um conjunto de procedimentos operativos de caráter técnico, adotados na realização das ações profissionais, ao mesmo tempo em que está contido na categoria da instrumentalidade. (COSTA, 2008).

É importante demarcar que a concepção de instrumentalidade do Serviço Social demanda pensar, segundo Sousa (2008) para além das “especificidades” da profissão e articular as dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política nos diferentes espaços e nas infinitas possibilidades de intervenção do profissional, nas palavras de Iamamoto (2004) isso requer “tomar um banho da realidade”.

2.1.2. Recuperando os Diferentes Tratamentos Conferidos ao Instrumental Técnico na Trajetória Histórica do Serviço Social.

Para que se entenda como a instrumentalidade, em destaque os instrumentos técnicos operativos são importantes para a legitimação da profissão, será realizado um breve resgate dos momentos do instrumental técnico no decorrer dos anos na história do Serviço Social brasileiro.

Com a Revolução de 1930, inicia uma nova era política para o Brasil, sob o governo de Getúlio Vargas, através de políticas sociais. Segundo Carvalho e Iamamoto (2008) a questão social deixa de ser caso de polícia, e passa a ser de responsabilidade do Estado, incumbido de cuidar dos direitos e interesses dos trabalhadores. Nesse momento o assistente social vai ser o agente executor dessas políticas, que na verdade, é uma das estratégias do governo de Vargas para conseguir o consenso dos trabalhadores, numa falsa ideologia de direitos conquistados.

O Serviço Social no Brasil surge segundo a autora, diretamente vinculado à Igreja Católica, através da legitimação do Estado, com caráter humanitário e filantrópico, sendo exercido em certo momento por representantes dos setores da classe dominante, principalmente as damas de caridade. E dentro dessa visão da Igreja Católica que surgem às primeiras escolas de Serviço Social, a formação profissional se dá por influência Europeia, nos princípios neotomistas⁵, num caráter doutrinário e moral.

⁵. De acordo com Paulista (2010, p. 5-6) “[...] O neotomismo foi o inspirador da visão de pessoa humana, de mundo e do bem comum que iluminou a teoria e a prática dos profissionais formados nas primeiras escolas, postulados por esta perspectiva filosófica, baseada no pensamento de São Tomás de Aquino e incentivado pela Igreja Católica. [...] De acordo com essa concepção, o Serviço Social teria como objetivo moldar o homem para integrá-lo aos valores defendidos por esta filosofia. A partir desse pressuposto neotomista, os primeiros assistentes sociais idealizavam um projeto societário que contemplasse as duas dimensões do homem: o corpo e a alma, e recusavam como, sugeria a Igreja, o comunismo e o liberalismo. Seu objetivo era a reeducação de valores morais e obediência aos princípios cristãos, que se realizaria caso fossem asseguradas as mínimas condições de bem-estar social.”.

De acordo com Carvalho e Iamamoto (2008) a ordem era primar pelos "bons modos" e o "reajuste" da classe operária, pois se entendia que o homem deveria aceitar as condições naturais de sua existência. Assim, os que sofriam de falta de "caráter" como vistos na época, deveriam ser "ajustados", o homem era culpabilizado por suas condições materiais de existência, pois a centralidade do problema era a falta de ajustamento do indivíduo à sociedade, sendo que os mesmos eram encarados como caso de polícia. Assim, reforçava a crença da espiritualização da miséria, da exploração e da subalternização do pobre sobre o "Manto Sagrado" da espiritualidade.

Neste contexto, o assistente social aceita, justifica e legitima na prática e na teoria a manutenção da ordem e acumulação capitalista. Segundo Perim (2010), as ações dos profissionais de Serviço Social são voltadas à higienização das famílias dos operários e imposições de padrões morais. Os assistentes sociais ensinavam as mulheres a cozinhar, a limpar a casa, a cuidar das crianças, as famílias dos operários era alvo de vigilância e, portanto, tinham sua organização regulada pelo Estado, que utilizava de entidades religiosas e filantrópicas para esse fim.

O surgimento e desenvolvimento das grandes instituições assistenciais⁶ em 1940 coincidiram com o momento de legitimação e institucionalização⁷ da profissão, o pensamento conservador tornou-se pouco eficiente face às demandas da realidade, a profissão pôde romper com sua origem no bloco católico, pois os profissionais necessitavam de conhecimentos técnicos e teóricos para responder as novas demandas. (ANDRADE, 2008. CARVALHO; IAMAMOTO, 2008.).

⁶. Segundo Carvalho e Iamamoto (2008) o Estado, por sua vez, procura a integração e a mobilização controladas dos trabalhadores urbanos pela incorporação e falsificação burocrática de suas reivindicações. A paz social do Estado corporativo pressupõe o surgimento constante de novas instituições: Seguro Social, Salário Mínimo, Assistência Social, Justiça do Trabalho, dentre outras.

⁷. Carvalho e Iamamoto (2008) afirma que a implantação e o desenvolvimento das grandes instituições sociais e assistenciais criam as condições para a existência de um crescente mercado de trabalho, permitindo um desenvolvimento rápido do ensino de Serviço Social. Ao mesmo tempo, implica em processo de legitimação e de institucionalização da profissão e dos profissionais de Serviço Social, visto que a profissão de Assistente Social apenas pode se consolidar e romper o estreito quadro de sua origem no bloco católico a partir de sua inserção no mercado de trabalho, no momento em que seu trabalho passa a ser solicitado por aquelas instituições.

Segundo Carvalho e Iamamoto (2008) com o processo de institucionalização, as novas e múltiplas atividades que o Serviço Social passa a desenvolver orientam uma reestruturação profunda em suas formas de organização e intervenção⁸. O Assistente Social é um agente legitimado pelo Estado⁹ A ação isolada é substituída por um trabalho coordenado e metódico¹⁰, com o aparecimento de um agente coletivo que favorece a divisão técnica do trabalho e as especializações.

Assim, pode-se afirmar que a partir da década de 1940, ocorreu a ampliação do campo de ação do Serviço Social em função da nova fase da ordenação das relações capitalistas e do seu crescente papel no Estado, acarretando profundas mudanças econômicas, políticas e sociais para o país, iniciadas pelo crescente processo urbano-industrial.

Nessa ótica, segundo Andrade (2008) em 1942, Getúlio Vargas em nome de interesses econômicos e políticos, estreita relações com o governo norte americano e assim, os aspectos técnicos passam a ter forte influência norte americana, principalmente, após o retorno das assistentes sociais que foram se especializar naquele país, através de bolsa de estudos, resultantes de convênios, que nada mais

⁸. Conforme Carvalho e Iamamoto (2008) uma das especificidades desses novos agentes institucionais é o da sua integração ao tipo de equipamento já existente. Contudo, o domínio mais específico do Serviço Social é uma determinada parcela da população, clientela das instituições sociais e assistenciais, os segmentos mais carentes, cujo comportamento se torna mais desviante face ao padrão normal. Já o sentido mais geral da atuação do Serviço Social é dado essencialmente pelas funções econômicas, políticas e ideológicas que presidem o surgimento e o desenvolvimento das instituições às quais é incorporado.

⁹. De acordo com Carvalho e Iamamoto (2008) o Serviço Social deixa de ser uma forma de intervenção política de determinadas frações de classes para ser uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado e pelo conjunto do bloco dominante, constituindo-se numa das engrenagens de execução das políticas sociais do Estado e de corporações empresariais. Contudo, o Serviço Social mantém sua ação educativa e doutrinária de “enquadramento” da população cliente.

¹⁰. Carvalho e Iamamoto (2008) ressaltam que as práticas de pesquisa e classificação assumem um caráter metódico e burocrático a partir da institucionalização do Serviço social. O que parece caracterizar o projeto de prática institucional do Serviço social é a ação de cunho educativo, ação persuasiva de inculcação.

significava do que uma estratégia dos Estados Unidos para ganhar a hegemonia do continente¹¹.

Segundo Carvalho e Iamamoto (2008) com o processo de desenvolvimento econômico no Brasil em 1950, principalmente, após a vitória de Juscelino Kubitschek, com sua ideologia desenvolvimentista, aberta às influências internacionais, as mazelas da questão social demandaram aos assistentes sociais uma nova ação profissional.

As atividades vinculadas ao Desenvolvimento de Comunidade¹² apresentam, nesse período, franco desenvolvimento, com o surgimento de uma série de organismos – inspirados na experiência norte-americana – e realização de importantes seminários. (CARVALHO; IAMAMOTO, 2008).

Segundo Trindade (2002) no contexto acima apresentados pelas autoras, observa-se que:

[...] os procedimentos desenvolvidos pelos assistentes sociais, nesse início de profissionalização, não se diferenciam muito daqueles próprios às tradicionais formas de assistência, de caridade. Entretanto, isso não significa uma mera transposição do 'como fazer', na medida em que a modernização do apostolado social, fornecedora das bases formadoras do Serviço Social, põe as iniciativas filantrópicas num patamar diferenciado daqueles desenvolvidos desde o século XIX. As formas de operacionalizar as tarefas específicas até podem ser as mesmas, no entanto o contexto histórico das relações sociais em que elas estão inseridas é diferenciado. Trata-se, agora, de uma forma de intervenção ideológica que se insere em novas correlações de forças entre as classes, especialmente devido ao crescimento numérico e organizativo do proletariado. Para conter a exacerbação das contradições, gerada nesse novo contexto sócio-político, a intervenção nas manifestações da questão social exige práticas mais eficientes do que as dispersivas iniciativas benevolentes. É necessário que a assistência seja o suporte de uma atuação voltada ao enquadramento das populações pobres e dos trabalhadores, aos ditames econômico-ideológicos da burguesia, que ora consolida sua condição de classe dominante, no Brasil. (TRINDADE, 2002, p.9).

¹¹. Para mais detalhamentos, pesquisar sobre o Pan-americanismo.

¹². Será discutido linhas à frente.

O conservadorismo católico, que caracterizou os anos iniciais do Serviço Social brasileiro começa, especialmente a partir da década de 1940 e na ideologia desenvolvimentista de 1950 a ser tecnificado, ao entrar em contado com o Serviço Social norte americano e suas propostas e instrumentos de trabalho, permeados pelo caráter conservador da teoria positivista¹³. (CARVALHO; IAMAMOTO, 2008).

Diante da influência americana e dos agravos da questão social, os assistentes sociais importaram do retorno aos Estados Unidos, os métodos e as técnicas do Serviço Social de Caso, Serviço Social de Grupo e o Desenvolvimento de Comunidade. (CARVALHO; IAMAMOTO, 2008. ANDRADE, 2008).

Conforme Andrade (2008) o Serviço Social de Caso, indicado por Mary Ellem Richmond, tinha o indivíduo como elemento a ser trabalhado, no sentido de ajustá-lo ao meio social, e fazer cumprir bem seu papel no sistema vigente. Já o Serviço Social de Grupo, criado no pós-guerra era utilizado numa perspectiva educacional, o assistente social ajudava os indivíduos a se auto desenvolverem e se ajustarem aos valores e as normas vigentes.

De acordo com os estudos de Trindade (2002, p.13), observando os métodos apontados acima:

Quando o Serviço Social passa a atuar nos processos de *desenvolvimento de comunidade* é possível identificar mudanças no seu eixo de intervenção profissional: de uma prática restrita a atendimentos individuais e grupais centrados na promoção da tríade 'ordem, moral e higiene', a profissão volta-se também para o desenvolvimento de práticas cujo objetivo se expande para a promoção da harmonia social na relação Estado/Sociedade, através de uma abordagem mais coletiva.

¹³. O positivismo é uma corrente filosófica surgida na primeira metade do século XIX através de Auguste Comte (1798-1857). Logo, na busca interpretativa de Netto (2007) "O positivismo é uma tendência necessária que a sociedade capitalista põe à sua apreciação [...] [...] a sociedade burguesa reveste os fenômenos sociais com uma objetividade que lhe é própria. É só nesta sociedade que os fenômenos sociais adquirem a aparência de coisas. [...] Sem esta aparência de coisa, a sociedade capitalista não poderia funcionar, não poderia existir, ela faz parte da dinâmica intrínseca, imanente dessa sociedade. [...] É o positivismo, tomado no seu sentido mais exato, consiste precisamente em o pensamento não se liberar dessa trava, em o pensamento não ultrapassar essa aparência coisificada dos fenômenos sociais." (NETTO, 2007, p. 53).

Segundo a autora, o profissional de Serviço Social ainda continua utilizando os métodos do Serviço Social de Caso e de Grupo, mas é com o Desenvolvimento de Comunidade que os profissionais se engajam num trabalho voltado a parcela mais abrangente da população.

A partir da incorporação teórica e metodológica da abordagem comunitária no Serviço Social, conforme Netto (2007) os profissionais passaram a sentir maior sensibilidade no tocante às questões macrosociais.

Além disso, o autor destaca que esta forma de intervenção estava:

[...] mais consoante com as necessidades e as características de uma sociedade como a brasileira, onde a 'questão social' tinha magnitude elementarmente massiva. Esta nova realidade profissional vai marcar o início da erosão das bases do Serviço Social 'tradicional', no qual o assistente social quer deixar de ser um 'apostolo' para investir-se da condição de 'agente de mudança'. (NETTO, 2007, p. 138).

Com base nesta perspectiva, Trindade (2002, p.13) argumenta e destaca que: "Na efetivação das ações do Desenvolvimento de Comunidade, os assistentes sociais têm a oportunidade de estreitar suas relações com outras categorias profissionais [...]".

Essa interação entre diferentes profissões expressa-se nos instrumentos e técnicas que viabilizam a ação do profissional de Serviço Social, segundo Andrade (2008) no Serviço Social de Caso é nítida a adoção de técnicas da Psicologia, no Serviço Social de Grupo é utilizada a Psicologia e a Pedagogia, e para o Desenvolvimento de Comunidade, as técnicas da Pedagogia mais a adoção de técnicas de Sociologia.

Trindade (2002) analisa os métodos e afirma que:

Em relação aos 'métodos profissionais' de *Caso*, *Grupo* e *Comunidade*, pode-se afirmar que sua disseminação trouxe um embasamento técnico mais consistente para a ação profissional, com a conseqüente utilização de um instrumental mais elaborado. No entanto, neles prevalece a centralidade formalista do método, levando o profissional a se preocupar tão somente em definir um instrumental-técnico, com maior precisão e controle. (TRINDADE, 2002, p.14).

2.1.2.1 A Valorização do Instrumental Técnico.

Segundo Costa (2008) iniciou-se a partir de meados dos anos de 1960, um processo de erosão do Serviço Social Tradicional, denominado por diversos autores como Renovação do Serviço Social¹⁴. Os anos de 1960 também são marcados pelo contexto da Ditadura Militar e pela adoção por parte dos ditadores do projeto denominado por Netto (2007) de “modernização conservadora”.

A modernização conservadora consistia em mudanças realizadas pelo “alto”, ou seja, o povo não opinava na tomada de decisões, pois estas eram tomadas apenas por quem estava no poder.

Segundo Netto (2007) isso não significa que o método de Desenvolvimento de Comunidade, foi interrompido, pois, na década de 1960 que o Serviço Social sofre acentuadas transformações, “modernizando-se” suas teorias, métodos e técnicas.

Há também um alargamento das funções do assistente social, em direção a tarefas de coordenação e planejamento, que evidenciam uma evolução no status técnico da profissão. Assumem relevo os métodos de Serviço Social de Grupo e de Comunidade. Estas condições amadurecem dentro de um quadro mais amplo, de expansão e de afirmação do desenvolvimento como ideologia dominante. (NETTO, 2007).

De acordo com as palavras de Netto (2007), o período histórico que se dá pelo domínio da autocracia burguesa no Brasil, demarca também um período para o Serviço Social no país, investido na reiteração de formas tradicionais da profissão, vinculada, sobretudo na reorganização do Estado que se efetivaram sob o comando do capital, modificando, sobretudo a prática e a formação profissional.

¹⁴. Conforme Netto (2007), “[...] entendemos por renovação o conjunto de características novas que, no marco das constrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendências 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.” (NETTO, 2007, p.131).

O processo de modernização conservadora engendrou um mercado nacional de trabalho consolidado para os assistentes sociais, o Estado reformula a partir dos anos de 1960 as estruturas onde inseriam aqueles profissionais, através de varias reformas. Isso não significa apenas mais uma vaga para o profissional de Serviço Social, mas a especialização da atividade profissional, que seria inserção dos assistentes sociais nos chamados serviços públicos, com a valorização das técnicas.

Através das palavras de Netto (2007) se entende o porquê de que a partir dos anos de 1960, num contexto de autocracia burguesa, se tem segundo as ideias de Pires (2005) o primeiro momento da história da Instrumentalidade denominado Valorização do Instrumental técnico pelo profissional de Serviço Social.

Ocorre também nesse período ditatorial, particularmente em 1964, no Encontro Regional de Escolas de Serviço Social do Nordeste, a primeira manifestação grupal de crítica ao Serviço Social tradicional e a primeira forma de aproximação com os pressupostos do chamado Movimento de Reconceituação¹⁵ que se realiza, de acordo com Netto (2007), em três vertentes: a perspectiva modernizadora; a reatualização do conservadorismo e a intenção de ruptura.

A perspectiva modernizadora segundo o autor se desdobra nos eventos de Araxá e Teresópolis, essa perspectiva é considerada como uma tentativa de adequar o Serviço Social, as tendências políticas que a ditadura tornou dominante, a essência do documento de Araxá seguiu a direção do “rompimento”, mas na verdade “[...] não há 'rompimento': há a captura do 'tradicional' sobre novas bases,” (NETTO, 2007, p. 165) o perfil do assistente social vai ser de atender as demandas do processo, procurando adequá-las as demandas do Estado.

Ainda de acordo com o autor, o Evento de Teresópolis vai oferecer uma metodologia voltada para prática profissional, desenvolvida num nível mínimo de cientificidade. Esse documento vai apontar para uma requalificação profissional para atender às

¹⁵. Segundo Sousa (2008) o Movimento de Reconceituação do Serviço Social constitui, portanto, a ruptura do Serviço Social Tradicional, conservador, buscando uma nova identidade profissional com ações voltadas para as demandas da classe trabalhadora, passando a ter uma visão política da intervenção e interação.

demandas do processo histórico vigente, com perfil sócio-técnico e caráter operacional.

Se em Araxá é possível perceber a franca associação do Serviço Social à uma determinada direção sócio-política, organicamente vinculada aos interesses e exigências da burguesia, expresso sob o significado da autocracia. O Encontro de Teresópolis avança no “*modus operandi*” necessário a essa opção ideopolítica.

Além da vinculação direta da técnica aos objetivos propostos, os documentos de Araxá e de Teresópolis, bem como os seminários de Sumaré e Alto da Boa Vista, que marcaram a reatualização do conservadorismo, presente no pensamento inicial da profissão, vincularam-se os métodos específicos do Serviço Social de Caso, Grupo e Comunidade, embora na época da realização dos seminários já houvesse, no âmbito da categoria profissional outras propostas. (NETTO, 2007)

Dentro desse contexto ditatorial, segundo Netto (2007) o mercado nacional do profissional de Serviço Social é dinamizado por outro pólo, que se trata das médias e grandes empresas. O espaço empresarial abre-se para o assistente social, não somente pelo crescimento econômico e industrial, mas pelo plano de fundo sociopolítico em que ele ocorre e, que instaura necessidades de vigilância e controle da força de trabalho no território da produção.

Como afirma o Netto (2007) as mudanças no perfil do profissional de Serviço Social, ocasionadas pela entrada deste no espaço empresarial, colocam para a profissão, um novo padrão de exigências para o seu desempenho, mesmo que, no geral, as ações profissionais não tenham sido deslocadas da execução terminal de políticas sociais, a entrada do profissional em estruturas organizativas mais complexas e burocráticas exigiu um assistente social “moderno” com um desempenho onde traços tradicionais são deslocados e substituídos por procedimentos racionais.

Para produzir esses profissionais “modernos” implicaram-se profundas mudanças na formação dos assistentes sociais, contribuindo no processo de inserção do ensino de Serviço Social no âmbito universitário¹⁶.

2.1.2.2 A Desatenção ao Instrumental Técnico.

Segundo Netto (2007) O período de “autocracia burguesa” foi marcado pela “modernização conservadora” juntamente com a censura e opressão social. Essa situação contribuiu na organização e mobilização de diversos setores específicos, como a luta dos negros, das mulheres, dos índios, neste contexto ditatorial. O Serviço Social por um tempo apenas copiou e executou sem nenhum questionamento os instrumentos disponíveis para sua prática profissional.

Entretanto, muitas das propostas e métodos de trabalho utilizados pelo assistente social para conter as mobilizações fracassaram, e isso se deve, principalmente, ao fato, segundo Carvalho e Iamamoto (2008), de que os assistentes sociais eram profissionais meramente executores de políticas sociais e seus instrumentos requisitados pelo capital, com o principal objetivo de manter a ideologia dominante de uma classe sobre a outra.

Além do fato, de que a formação acadêmica do profissional de Serviço Social ter sido influenciada por um período por uma influência europeia e, depois norte americana, sem olhar as demandas da realidade brasileira. Como já abordado, a partir dos anos de 1960, na categoria profissional dos assistentes sociais, iniciou-se

¹⁶. Desta forma, as modernas requisições no campo do trabalho causaram uma "erosão" na base humanista do Serviço Social tradicional, provocando uma mudança em seu perfil, que passou a ser permeado por uma nova "racionalidade" nos procedimentos utilizados. É nesse contexto geral de "renovação" (NETTO, 2007) que se dá a inserção do Serviço Social nas instituições de ensino superior, pois até então a formação dos assistentes sociais se dava em escolas confessionais ou agências de formação específica. Em 1976, o curso de Serviço Social já era ofertado em todo país, entre universidades ou faculdades, públicas e privadas. A inserção do Serviço Social nas universidades foi decisiva para consolidar o seu processo de renovação. A relação direta com o centro da produção do conhecimento, incluindo a abertura dos programas de pós-graduação na área, impactou a formação do assistente social.

com debates organizados e discussões em torno da cientificidade¹⁷ da prática profissional.

Esta postura profissional se encontrava imersa num contexto político complexo, de instabilidade política e econômica, o Golpe Militar de 1964, apresentou uma política estrita de repressão à imprensa e de práticas participativas da população e das categorias profissionais como um todo. (NETTO, 2007).

De acordo com Iamamoto (2007) essa discussão durou vários anos e resultou no Movimento de Reconceituação que representa um marco histórico no Serviço Social, apesar do movimento não ser homogêneo, acima de tudo, buscava uma “[...] revisão da prática da instituição Serviço Social” (IAMAMOTO, 2007, p. 36).

Costa (2008) afirma que no Serviço Social, antes do Movimento de Reconceituação “[...] os instrumentos e técnicas eram compreendidos como maneiras de conduzir a ação, e correspondiam basicamente às regras formais e procedimentos previamente estipulados, acabando por normatizar o agir profissional” (COSTA, 2008, p. 24).

Segundo Netto (2007) no período em que ocorre o Movimento de Reconceituação rompe-se com os padrões de intervenção e metodologia presente na prática até então, caracterizados por uma abordagem predominantemente funcionalista¹⁸, e voltadas para uma intervenção tridimensionalista do cliente, as abordagens de caso grupo e comunidade.

¹⁷. Trazer a prática do Serviço Social a característica da cientificidade profissional significa, criar um novo padrão e uma nova regra de conduta para os assistentes sociais, mediante o qual buscar-se-ia o bem-estar social, na garantia de direitos e de condições dignas de vida.

¹⁸. De acordo com Paulista (2010, p. 10-11) “Para os funcionalistas, a sociedade está constituída por subsistemas (estruturas) que operam (funcionam) de modo interdependente. Cada indivíduo exerce uma função específica na sociedade e sua má execução significa um desregramento da própria sociedade. [...] [...] Para os funcionalistas, a sociedade está constituída por subsistemas (estruturas) que operam (funcionam) de modo interdependente. Cada indivíduo exerce uma função específica na sociedade e sua má execução significa um desregramento da própria sociedade. [...] [...] Esse método inspirava uma visão camuflada da realidade, não revelando as contradições existentes entre as classes sociais e interpelando os indivíduos como responsáveis pelos problemas sociais, tanto isoladamente como em grupo”.

Neste contexto de revisão, a profissão buscou compromisso, com a classe trabalhadora, através de um aprimoramento intelectual. Baseado em meios acadêmicos, os alunos e assistentes sociais começaram a procurar uma literatura que privilegiasse a análise dos fatos sociais da realidade brasileira.

Questionamentos profundos acerca das estruturas políticas, econômicas e sociais vigentes, marcaram a reflexão dos assistentes sociais em relação à sua participação neste processo, esses questionamentos, promoveu uma aproximação do Serviço Social com a teoria marxista¹⁹, podendo ser possível compreender o significado social da profissão e fundamentar a teoria e mais adiante a prática profissional. (NETTO, 2007).

Segundo o autor, na busca da superação do Serviço Social tradicional, muito se questionou sobre sua operatividade, desvalorizando os instrumentos por acreditar que eles não respondiam a análise da vida cotidiana do sujeito. Além do olhar fragmentado e preconceituoso sobre a dimensão técnico-operativa utilizada até aquele momento, ocorreu também uma aproximação ideológica e epistemológica da tradição marxista sobre o Serviço Social.

Neste período de autoritarismo, censura e mobilização ocorre, de acordo com os estudos de Pires (2005), nos meados da década de 1970 o segundo momento da história da instrumentalidade, denominada pela autora por Desatenção ao Instrumental Técnico, que vai até o início da segunda metade dos anos de 1980.

De modo geral, por todo o Brasil, profissionais de Serviço Social se reuniram para discutir os objetivos da profissão, os compromissos éticos e as especificidades da prática profissional.

¹⁹. Conforme Netto (2007), a aproximação entre o Serviço Social e a tradição marxista se estabelece nos idos dos anos 1960, exatamente quando é possível observar a convergência de alguns fatores extra-profissionais, tais como: o clima de efervescência política internacional e nacional expresso no, entre outros fenômenos, fortalecimento do movimento estudantil. Em termos intra-profissionais, verifica-se o esgotamento dos moldes do “Serviço Social tradicional”, entendido como incapaz de fornecer as repostas necessárias frente ao padrão de acumulação capitalista então vigente.

Netto (2007) aborda essa situação ao analisar a terceira perspectiva do Movimento de Reconceituação denominada pelo autor por intenção de ruptura que emergiu na academia, na primeira metade dos anos de 1970, evidenciando-se como primeiro e especialmente, como produto universitário sobre o ciclo ditatorial.

De acordo com Netto (2007), são três momentos de constituição da intenção de ruptura: o primeiro momento é o momento de emersão, que está contido nos trabalhos realizados por jovens profissionais que ganharam hegemonia na PUC, Pontifícia Universidade Católica, quando formularam o Método de BH, em pleno período ditatorial.

Nos meios acadêmicos, alunos e teóricos do Serviço Social tomaram para si a tarefa de revisar a profissão, juntamente com os instrumentos técnicos operativos da prática profissional.

Assim, verifica-se que, embora a tendência de rompimento com o histórico conservadorismo²⁰ já fosse presente no Serviço Social desde o final dos anos 1950 (vale lembrar as experiências do chamado Desenvolvimento de Comunidade), nem Araxá, nem tampouco Teresópolis e os demais seminários ocorridos posteriormente, Sumaré e Alto da Boa Vista, empreenderam efetivamente uma ruptura com a herança conservadora, da qual o Serviço Social é legatário. (NETTO, 2007).

O “Método BH” consistiu efetivamente no primeiro projeto para a profissão, que pretendia romper com o “Serviço Social tradicional”, do ponto de vista teórico-metodológico, formativo e interventivo. Desta forma o Método de BH inaugura o surgimento da vertente denominada por Netto (2007) de Intenção de Ruptura, entretanto exhibe uma série de imprecisões, decorrentes da apreensão de um

²⁰. Iamamoto e Carvalho (2008) conceituam o conservadorismo profissional como: “[...] uma forma de intervenção ideológica que se baseia no assistencialismo como suporte de uma atuação cujos efeitos são essencialmente políticos: o enquadramento das populações pobres e carentes, o que engloba o conjunto das classes exploradas. Não pode também ser desligado do contexto mais amplo em que se situa a posição política assumida e desenvolvida pelo conjunto do bloco católico: a estreita aliança com o ‘fascismo nacional’, o constituir-se num polarizador da opinião de direita através da defesa de um programa profundamente conservador, a luta constante e encarniçada contra o socialismo, a defesa intransigente das relações sociais vigentes.” (CARVALHO; IAMAMOTO, 2008. p. 221-222).

determinado tipo de marxismo o conhecido “marxismo vulgar”²¹ ou “marxismo sem Marx”.

Isso ocorreu, pois, a forma de apropriação adotada nesse momento foi uma aproximação ideológica, com equívocos, não se apropriando da teoria de forma completa, mas só dos aspectos ideopolíticos, com essa apropriação não houve um rompimento com o conservadorismo existente, pois se realizou de forma unilateral, não entendendo a totalidade, achando que somente práticas educativas poderiam mudar a vida do usuário.

Segundo Netto (2007) a apropriação ideológica do marxismo levou a uma ruptura política, que não foi acompanhada de uma ruptura teórica com essa herança conservadora.

O segundo momento da intenção de ruptura é denominado por consolidação acadêmica, o que ocorre é uma aproximação da tradição marxista pelo viés da militância política inclusive política partidária. No momento seguinte voltam-se ao “marxismo acadêmico” inicialmente de forma tímida, pelos limites impostos pela autocracia burguesa, e num segundo momento, da transição democrática, em respostas a política e a história.

Neste momento de consolidação acadêmica, que se estende pela década de 1980, ocorre na profissão de Serviço Social uma aproximação do Marxismo, junto às fontes clássicas, porém o que vai predominar vai ser uma leitura epistemológica do marxismo, que se tornar uma ciência, uma teoria que serve como modelo científico, porém distante da prática. Nesta direção Athusser foi um dos principais pensadores de influência marcante no Serviço Social. (NETTO, 2007).

Segundo Guerra (2005a) é a partir dessa apropriação epistemológica que surge a celebre frase “teoria é uma coisa, prática é outra”, e diante disso ocorrem por parte dos profissionais duas visões distintas sobre a atuação profissional, uma

²¹. Segundo Netto (2007) se se entende por “marxismo vulgar” aquele que, francamente apoiado no chamado “marxismo soviético”, tomou o pensamento de Marx a partir de tendências muito mais positivistas do que marxianas, dissolvendo-o em dogmas e regras a serem seguidas; combinando ecletismo com formalismo na sua interpretação.

messiânica, que está ligada ao heroísmo e na transformação social pelo profissional, e uma visão fatalista, que não acredita na mudança e assume a posição que a teoria está desvinculada da prática, e que o capital nunca vai perder o seu poder.

Diante dessas apropriações ideológicas e epistemológicas do Marxismo, ocorre segundo Netto (2007) nos “muros” da faculdade a tendência em promover a crítica e a recusa aos métodos e teorias do Serviço Social Tradicional e contra tudo que a ela associasse, assim se entende que essa crítica atinge diretamente as visitas domiciliares, bem com os outros instrumentos técnicos operativos de trabalho.

Trindade (2002) ao analisar o segundo momento do instrumental técnico afirma que:

[...] nas primeiras formulações da *ruptura*, a negação das abordagens profissionais, próprias ao projeto de institucionalização e modernização, não significa negligência da dimensão operativa da prática. Há um redirecionamento do instrumental, para atender aos objetivos profissionais pautados na ‘conscientização e organização da população’. Ainda que os equívocos políticos e teórico-metodológicos estejam presentes nessas propostas, a negação do instrumental se refere àqueles próprios à prática tradicional, havendo uma valorização dos instrumentos e técnicas que possibilitam redimensionar a prática para um sentido mais coletivo. (TRINDADE, 2002, p. 19).

Com a priorização de instrumentais que potencializam práticas de cunho coletivo e que possibilitem viabilizar a participação da população, pode-se analisar, segundos os estudos de Sarmiento, 2002 (apud COSTA, 2008. p.24) que: “[...] os profissionais criticaram as práticas metodológicas do Serviço Social tradicional, sem saberem bem o que estavam negando e que se estavam colocando no lugar”.

Essa citação diz respeito, ao fato de que não houve, segundo Sarmiento, 2002 (apud COSTA, 2008) a desatenção do instrumental técnico, e sim um redimensionamento para práticas de caráter coletivo. O instrumental técnico não se limita somente a visitas, entrevistas e entre outros, pois, as reuniões, os encontros e as palestras também fazem parte do instrumental técnico.

2.1.2.3 A Reaproximação ao Instrumental Técnico.

Com o fim da Ditadura Militar e com o retorno da liberdade de expressão, que os profissionais de Serviço Social retornaram a discussão, aprofundando o debate iniciado com o Movimento de Reconceituação sobre a caracterização do Serviço Social, enquanto profissão, com uma nova perspectiva teórico-metodológica, com renovação das correntes filosóficas e com a nova caracterização política da prática profissional. (NETTO, 2007)

Dessa forma, pode-se afirmar que somente na transição da década de 1980/1990 que se instaura na profissão o debate sobre a instrumentalidade em um todo e não somente dos aspectos técnicos. Pires (2005) denomina esse período como o terceiro momento da instrumentalidade que é o da Reaproximação ao Instrumental Técnico, não com o resgate da técnica operativa orientada na postura positivista-conservadora que marcou a profissão, mas caracterizada pelo terceiro momento da constituição da ruptura denominado por Netto (2007) por apropriação profissional.

A apropriação profissional, segundo o autor, buscou a recuperação da transição marxista, para analisar a atividade profissional, em torno da problemática formação de campos de intervenção e espaços de política na prática. Entretanto, somente a partir do amadurecimento intelectual e político experimentado pela profissão nos anos de 1980 e, aqui pesa a conjuntura favorável expressa na transição democrática brasileira e o crescimento dos programas de pós-graduação, foi possível ao Serviço Social dialogar com as fontes originais e permitir, por conseguinte, o esforço em apreender o método marxiano.

O profissional de Serviço Social sentiu a necessidade de superar os equívocos produzidos por uma apropriação ideológica e epistemológica da teoria marxista. Esforços coletivos foram impulsionados em busca de uma leitura que pudesse “[...] libertar a prática social de uma herança que não [dava] conta da historicidade do ser social, gestado na sociedade capitalista” (IAMAMOTO, 2007, p. 116), ou seja, uma análise que esteja voltada ao compromisso da classe trabalhadora.

Esta superação é denominada por apropriação ontológica da vertente crítica-dialética²², datando de meados dos anos de 1990, seu significado pode ser considerado como um enorme avanço nas aproximações sucessivas entre o Serviço Social e a tradição marxista, pois tem permitido a explicação de questões relevantes na efetivação com o tradicionalismo.

A apropriação ontológica apropriada a partir da década de 1990 possibilita estudar o marxismo a partir da essência real de Marx, onde o sujeito deixa de ser apenas uma ciência, para se tornar um método que permite conhecer e intervir na realidade, dando elementos para “desvendar” as múltiplas determinações da questão social. (NETTO, 2007).

Mas a frente, nesse estudo será realizada uma análise da dicotomia entre teoria e prática, e nessa parte será retornada a discussão do Instrumental Técnico do Serviço Social e de sua apropriação ontológica da tradição marxista, após os anos de 1980 de forma mais profunda, entretanto o que se quer deixar claro neste ponto do texto e que segundo Pires (2005) a postura mecanicista e voluntarista da prática profissional, embora não totalmente extirpada foi sendo revista.

A intenção de ruptura foi um marco importantíssimo para o Serviço Social, representando a aproximação do referencial marxista à prática e à teoria na profissão, além da construção de um projeto ético-político comprometido com a classe trabalhadora, na luta pela universalização de direitos e emancipação humana. (NETTO, 2007).

Segundo Guerra (2000a) o Movimento de Reconceituação trouxe a práxis como elemento importante na atuação do profissional de Serviço Social, buscando, dessa forma, uma prática reflexiva e crítica pautada no compromisso ético político do profissional.

²². Segundo Guerra (2005a) o método dialético é aquele que penetra no mundo dos fenômenos através de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e das mudanças dialéticas que ocorrem na matéria e na sociedade. O método dialético concebe o mundo como um conjunto de processos inacabados, compreende a realidade, valoriza a contradição dinâmica do fato observado e a atividade criadora do sujeito que está sempre a caminho, em formação, inacabado, aberto a novas alternativas.

Nas palavras de Souza (2008) o Movimento de Reconceituação possibilitou a profissional romper com esse caráter meramente executivo e conquistar novas funções e atribuições no mercado de trabalho, sobretudo no planejamento e administração das políticas sociais.

Netto (1997) destaca que o Serviço Social, no Brasil, relativamente, se consolida a partir dos anos 1980 e 1990 e destaca alguns pontos: No plano da formação, com a elaboração de um currículo mínimo, além do chamado amadurecimento profissional que se expressa nos debates para elaboração da Lei Orgânica da Assistência Social²³ (LOAS) de nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da assistência social no Brasil.

No plano ideopolítico, a década de 1980 consolidou a ruptura com o conservadorismo. Isso não quer dizer que o conservadorismo tenha desaparecido, mas os posicionamentos ideológicos e políticos, de natureza crítica e contestadora ganharam legitimidade.

Segundo Netto (1997), na virada da década de 1990, entretanto, as bases dessa dominância teórico-cultural, começam a ser deslocadas por vários motivos, entre eles: a ofensiva neoliberal que possui como um dos seus ideais o Estado Mínimo, ou seja, o Estado torna-se mínimo para o social e máximo para o capital, refletindo-nos diversos espaços de trabalho do assistente social e, diretamente na prática do profissional.

No entanto, como afirma Simionatto (2009) os desdobramentos das mudanças societárias ocorridas ao longo dos anos 1990, sob a ofensiva neoliberal, têm colocado em xeque os pressupostos estruturantes do projeto ético político profissional. Tanto no plano do conhecimento, mediante o constante questionamento

²³. Segundo Sposati (2012) a LOAS é instrumento legal que regulamenta os pressupostos constitucionais, ou seja, aquilo que está escrito na Constituição Federal, nos seus Artigos 203 e 204, que definem e garantem o direito à assistência social. A LOAS institui benefícios, serviços, programas e projetos destinados ao enfrentamento da exclusão social dos segmentos mais vulnerabilizados da população.

da teoria marxista, e no âmbito do exercício profissional, cujas manifestações evidenciam-se seja na alteração das condições de trabalho dos assistentes sociais, seja nas “novas” demandas encaminhadas à profissão e nas respostas mobilizadas para respondê-las.

De acordo com Benito e Chincilla, 2005 (apud. SIMIONATTO, 2009, p. 101):

[...] As mudanças na esfera pública estatal, mediante a diminuição de investimentos na área social, a subordinação das políticas sociais às dotações orçamentárias e a ampliação do campo profissional nas chamadas instituições do 'terceiro setor', têm fortalecido o caráter compensatório, seletivo e fragmentário das políticas sociais, inviabilizando a concretização dos direitos sociais e sua universalização, necessárias ao efetivo exercício da cidadania. A precarização das relações de trabalho, ocasionada pelos contratos flexibilizados, terceirizados e por tempo determinado, na maioria das vezes com salários mais baixos, tem provocado, ainda, a 'desprofissionalização' do Serviço Social.

Mais adiante neste estudo, se trará uma discussão acerca dos desafios da profissão em vincular a razão crítica dialética,²⁴ proposta pelo reconceituadores a prática profissional e meios para superar o caráter conservador da racionalidade formal-abstrata²⁵ presente no âmbito da profissão e assumida nos dias atuais pelo sistema vigente, entretanto é necessário, primeiro deixar claro e analisar quais são as dimensões práticas formativas da profissão defendida após o Movimento de Reconceitualização pela categoria profissional.

2.1.3 A Instrumentalidade nas Dimensões Práticas Formativas do Serviço Social.

De acordo com Sousa (2008) no momento da origem da profissão, era apenas sua dimensão técnica que lhe garantia os estatutos de eficácia e competência profissional, entretanto, hoje “a instrumentalidade do Serviço Social, se expressa no

²⁴. De acordo com Guerra (2005a) na Razão dialética ou Razão ontológica, os processos sociais podem ser reconstruídos, racionalmente, pelos sujeitos, transcendendo e desvendando sua aparência a partir de múltiplas determinações. Busca captar o real a partir do ponto de vista da totalidade e da historicidade, bem como afirmar o caráter histórico e criador da práxis humana.

²⁵. De acordo com Guerra (2005a) a Racionalismo formal abstrato aborda a realidade de forma instrumental, imediatista e manipuladora. Está presente no positivismo clássico de Comte, na economia vulgar, na sociologia de Emile Durkheim e em todas as correntes neopositivistas.

exercício profissional, demarcando suas dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política”. (COSTA, 2008, p. 11).

A instrumentalidade é estabelecida de acordo com as finalidades e o modo de pensar e agir do profissional. Há uma especificidade no uso da instrumentalidade pelo Serviço Social, a qual precisa ser definida, refletida e trabalhada pelo conjunto da categoria profissional. E ela envolve objetivos, princípios, objetos, demandas e direção social.

Segundo Sousa (2008) a instrumentalidade na profissão passou a ser discutida com maior ênfase a partir do Movimento de Reconceituação. E mais propriamente, no âmbito da corrente que Netto (2007) denominou de “Intenção de Ruptura”, que foi levantada a necessidade de que a profissão se debruçasse sobre a produção de um conhecimento crítico da realidade social.

Oliveira (2011, p. 33) analisando os estudos de Netto (2007) afirma que:

A intenção de ruptura abriu os olhos para uma análise e um conhecimento crítico da realidade social e a partir daí foi possível estudar formas de (re) construir os objetos de intervenção. Para tanto, foi necessário aproximar o diálogo com outras disciplinas das ciências humanas e sociais, fase que os pensadores contemporâneos do Serviço Social chamam de ‘maturidade acadêmica e profissional’.

Assim, reconhecendo-se a instrumentalidade como um conjunto de saberes específicos, Iamamoto (2004) afirma que a instrumentalidade se baseia em três dimensões práticas formativas, reconhecendo-as como competências dos assistentes sociais na atualidade: a dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

2.1.3.1 A Dimensão Teórico-Metodológica.

A dimensão teórico-metodológica do Serviço Social, segundo Cassimiro (2011, p. 62) “[...] se encontra gestada na teoria e métodos marxianos [...]”. Esse fator relevante da dimensão teórico-metodológica é apontado por Santos, 2010 (apud. CASSIMIRO, 2011, p. 62) ao afirmar que: “[...] o método dialético-materialista de

Marx não é imediatamente aplicável à realidade, mas é o arsenal explicativo que possibilita o assistente social entender a dimensão de contradição e negatividade da realidade”.

Dentro dessa visão, Sousa (2008) afirma que a competência teórico-metodológica exige um profissional atento a realidade social, política, econômica e cultural em que trabalha e que seja capaz de apreender a dinâmica e a essência da sociedade para além dos fenômenos aparentes, a fim de construir suas possibilidades de intervenção, para tal, é necessário uma capacitação continuada do profissional.

Assim, o embasamento teórico, segundo Cassimiro (2011) contribui e é condição necessária para as escolhas dos instrumentos mais adequados à ação do profissional de Serviço Social. Para o autor, garantir na formação profissional o ensino de como operar os instrumentos é um dos elementos que constitui os meios de organizar a prática profissional do assistente social.

Nesta ótica, se entende, segundo Iamamoto (2004), que a dimensão teórico-metodológica vai além de um esquema de procedimentos operativos, uma vez que diz respeito ao modo de ler, interpretar e relacionar o ser social com a sociedade em que se insere.

A leitura sobre a realidade é o ponto de partida para subsidiar as decisões tomadas pelo assistente social, sobre as manifestações da questão social, canalizando as demandas da população para projetos, programas e planos no âmbito institucional, no qual o profissional trabalha. (IAMAMOTO, 2004)

Costa (2008) ao analisar a dimensão teórico-metodológica em seus estudos, chama a atenção dos assistentes sociais e afirma que é necessário ter em mente a distinção entre a concepção teórico-metodológica e as estratégias técnicas e procedimentos da intervenção profissional, pois, a perspectiva teórico-metodológica não pode ser reduzida a pautas, etapas, procedimentos de fazer profissional.

O Serviço Social enquanto prática profissional é, segundo Costa (2008) não somente a aplicação de uma teoria, mas a reflexão em torno de uma teoria e de um

arcabouço teórico construído pelos profissionais ao longo dos anos, bem como o aprimoramento intelectual para além dos muros da faculdade. Entretanto, o profissional de Serviço Social só tem essas características de prática ética e reflexão teórica quando se apropria de uma leitura crítica da realidade e de sua dimensão teórica metodológica, que, em conjunto com as outras dimensões é a base para a intervenção do profissional na realidade.

2.1.3.2 A Dimensão Ético-Política.

Segundo Sousa (2008) a dimensão ético-política é referente à capacidade que o profissional de Serviço Social tem de analisar a sociedade e se posicionar politicamente, frente às contradições além de ter consciência da direção social que esta dimensão irá imprimir em sua intervenção.

Cassimiro (2011, p. 65) também aborda a dimensão ético-política e afirma que:

No âmbito da dimensão ético-política não é difícil concluir que esta apresenta um grau de relevância incontestável no Serviço Social, seus direcionamentos estão presentes na normativa relativas à capacidade de exercer a profissão no Código de Ética de 1993, nas Diretrizes Curriculares que estabeleçam as funcionalidades do curso de Serviço Social, além de um sem número de publicações referentes aos princípios éticos e a direção política que balizam a profissão.

Segundo o autor, nos marcos da crítica ao conservadorismo no Serviço Social, em meados da década de 1990, os assistentes sociais tomaram para si a necessidade de se instituir, não somente um Código de Ética²⁶ que oriente a prática, mas também regulamentar a profissão e de padronizar a formação do profissional de Serviço Social, no âmbito de sua grade curricular na graduação²⁷.

²⁶. Segundo Barroco (2003) o Código de Ética Profissional dos assistentes sociais tem como principal objetivo garantir a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de Serviço Social. Essa legislação oferece orientações e mecanismos para o controle da atuação profissional, definindo os direitos e deveres dos assistentes sociais e dos Conselhos Profissionais para assegurar uma prática segundo os "Princípios Fundamentais".

²⁷. De acordo com Barroco (2003) o currículo em vigência supõe a formação de um profissional que atue nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento, por meio de políticas sociais públicas, empresariais, de organizações da sociedade civil e movimentos sociais; seja dotado de formação intelectual e cultural generalista crítica, competente em sua área de desempenho, disponha de capacidade de inserção criativa e propositiva, no conjunto das relações sociais e no

O atual Código de Ética (1993) foi o quinto elaborado pela categoria, surgindo da necessidade de se garantir um estatuto ético para a profissão. Segundo Barroco (2003) o texto nasceu a partir de um processo de construção coletiva, com participação direta dos profissionais, através dos seus órgãos representativos.

Os Códigos anteriores foram nos anos de 1947, 1965, 1975 e 1986, sendo que, os três primeiros tinham visões conservadoras, fundamentadas no neotomismo. Já o Código de 1986 foi uma expressão de conquistas e ganhos, através de dois procedimentos: negação da base filosófica tradicional e conservadora tida nos Códigos anteriores e afirmação de um novo perfil do técnico, não mais um agente subalterno e apenas executivo, mas um profissional competente teórica, técnica e politicamente com a classe trabalhadora. (BARROCO, 2003).

Essa perspectiva ética vincula o Serviço Social a um projeto societário que propõem a construção de uma nova ordem social sem dominação e/ou exploração de classes, etnia e gênero. A essa nova construção e execução do Serviço Social correspondem ao Projeto Ético Político Profissional²⁸.

Em sua dimensão política, o projeto se posiciona pela socialização da participação, pela universalização tanto ao acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais quanto da riqueza socialmente produzida. Do ponto de vista estritamente profissional, o projeto implica no compromisso com a competência técnica, teórica e política que tem como base o aprimoramento intelectual do assistente social. (COSTA, 2008).

mercado de trabalho e seja comprometido com os valores e princípios norteadores do Código de Ética do assistente social.

²⁸. Segundo os estudos de Barroco (2003) entende-se por Projeto Ético Político Profissional do Serviço Social o conjunto teórico-legal que passou a determinar a prática profissional da profissão de Serviço Social a partir dos anos de 1990, consolidado em 1993, com o Código de Ética profissional dos assistentes sociais, a Lei de Regulamentação da Profissão e as Diretrizes Curriculares de Graduação do Serviço Social. Esse projeto é resultado da continua discussão teórica profissional que começou no Movimento de Reconceituação.

De acordo com Barroco (2003) o Projeto Ético Político representou um grande avanço no contexto teórico profissional da profissão, neste período, os assistentes sociais de todo o Brasil aumentam sua percepção da necessidade da busca por conhecimento, mediante a pesquisa científica. Inicia-se um período de efervescência da publicação e das pesquisas científicas em nível de pós-graduação em todo o país.

Concluindo, Oliveira (2011), após analisar as dimensões da instrumentalidade afirma que as fundamentações éticas e políticas, juntamente com as dimensões teórico-metodológica e técnico-operativa possibilitam uma instrumentalidade que responda de forma competente às demandas que se apresentam à prática profissional.

2.1.3.3 A Dimensão Técnico-Operativa.

A dimensão técnico-operativa, de acordo com os estudos de Sousa (2008) refere-se aos elementos técnicos e instrumentais para o desenvolvimento da intervenção. Tais instrumentos não são uma “receita de bolo” que se segue passo a passo, eles são construídos juntamente com a população usuária e as instituições contratantes, de maneira que responda às demandas da realidade social.

Segundo Cassimiro (2011) a compreensão acerca da dimensão técnico-operativa está vinculada ao campo do fazer profissional, especialmente, relacionado com a prática, mas que vai além de instrumentos puramente aplicáveis. Segundo o autor, o profissional de Serviço Social deve se apoiar de conhecimentos teóricos para conhecer a essência da realidade, e dessa forma, possibilitar uma orientação as suas ações, pautadas em um compromisso ético político e voltadas na garantia de direitos.

Logo, o instrumental técnico, segundo Oliveira (2011) não portar única e exclusivamente de um aspecto técnico, uma vez que demanda uma competência ao criar, selecionar e aplicar. Entretanto, para o profissional se apropriar dos instrumentos e técnicas da intervenção requer primeiramente um conhecimento crítico da realidade. E, portanto, ficam evidentes as implicações das demais dimensões sobre a dimensão técnico-operativa.

Dependendo do local em que o assistente social está inserido e das dificuldades e desafios que este encontra na sistematização da prática, e dever do profissional de Serviço Social comprometido com o projeto ético-político, não se “acomodar” e nem utilizar em seu discurso a falácia de que “na prática a teoria é outra”, pois, caso contrário o assistente social terá um atitude fatalista, diante da realidade. (Guerra, 2005b)

Segundo Sousa (2008) as características dos diferentes espaços sócios ocupacionais impõem constante reflexão da prática, das linguagens, das técnicas, entre outros elementos do processo de trabalho. Dessa forma, segundo o autor existem diversificadas formas e técnicas, ou melhor, explicitando “o que e quando fazer”, mas “como fazer” depende da qualificação continuada do profissional, do compromisso ético político, e conseqüentemente da compreensão do universo que representa a instrumentalidade do Serviço Social.

Assim de acordo com Costa (2008) o domínio do instrumental técnico é muito importante, mas não é o bastante. É preciso ser agregado ao desenvolvimento das demais capacidades do profissional. Considerar a instrumentalidade do Serviço Social em sua complexidade implica fugir do modelismo, tecnicismo e metodologismo,²⁹ vislumbrando a possibilidade de uma intervenção profissional crítica e reflexiva.

Nesta ótica, Cassimiro (2011, p. 69) orienta o profissional de Serviço Social e afirma em seus estudos que:

[...] O objetivo ao se formar um profissional assistente social detentor de instrumentalidade é de torná-lo mais que um agente técnico, um profissional atento às finalidades e objetivos, mas também intelectual capaz de realizar leituras críticas da realidade social em um constante processo investigativo por meio de sucessivas aproximações, identificando os nexos que constituem os fenômenos, ou seja, aprendendo as mediações.

²⁹. Refere-se, segundo Guerra (2000a), ao métodos: Serviço Social de Caso, Serviço Social de Grupo e Desenvolvimento de Comunidade, entretanto, para maiores detalhamentos e uma perspectiva crítica e constitutiva do assunto, consultar: Guerra, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. In Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 62, 2000.

Analisando a citação acima, se entende que essas competências não podem ser desenvolvidas separadamente, o que coloca ao Serviço Social, o desafio constante de articular teoria e prática. Caso não haja essa articulação, o profissional corre o risco de uma intervenção desqualificada, além de ferir os princípios éticos fundamentais da ação profissional.

Hoje, de acordo com Iamamoto (2007) ainda se manifesta na prática profissional traços da herança conservadora voltada à garantia de benefícios e não de direitos, de controle e repressão da classe trabalhadora, efetivadas pelo Estado e pelo grande capital para atender as exigências da política de desenvolvimento com segurança.

De um lado é preciso aperfeiçoar o instrumental operativo, com as metodologias de ação, com a busca de padrões de eficiência, a sofisticação de modelos de análise, diagnóstico e planejamento, sendo assim é preciso dar suporte técnico à ação profissional.

De outro lado, esse discurso profissional se aproxima dos fundamentos da teoria da modernização presente nas Ciências Sociais. Expressando-se na prática profissional, uma perspectiva voltada para mudanças de hábitos e atitudes e comportamentos do trabalhador, tendo em vista sua adequação aos novos ritmos de desenvolvimento. (IAMAMOTO, 2007)

Segundo Iamamoto (2004) tem-se uma sociedade capitalista submetida pelos interesses, onde há os direitos sociais para todos, mas que não são disponibilizados por causa das prioridades orçamentárias do governo, advinda das políticas neoliberais. A desigualdade tem sido uma marca histórica no nosso país, por isso os profissionais devem estar atualizados sobre estas condições e se munirem de informações e instrumentos que possibilitem detectar as manifestações da questão social.

A ruptura com a herança conservadora expressa-se como uma procura, uma luta para alcançar as novas bases de legitimidade da ação profissional do assistente

social, que reconhecendo as contradições sociais presentes nas condições do exercício profissional, busca colocar-se a serviço dos interesses dos usuários. Essa ruptura tem como pré-requisito que, o assistente social aprofunde a compreensão das implicações políticas de sua prática profissional, reconhecendo-a como polarizada pelas lutas sociais.

2.1.4 A Razão Formal-Abstrata versus a Razão Crítica Dialética.

Após o Movimento de Reconceituação, a Instrumentalidade ganha novos contornos, se referindo à capacidade de transpor o cotidiano e para que os profissionais utilizem os instrumentos com competência é necessária a articulação das dimensões técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica entre si de forma indissociáveis.

Além do que já foi abordado linhas atrás, Guerra (2005a) ao analisar em seus estudos a instrumentalidade no Serviço Social, faz referência de forma aprofundada à funcionalidade e instrumentalização da profissão ao projeto burguês, através da racionalidade formal-abstrata, bem como as alternativas a essa funcionalização empreendidas por setores da categoria que buscam desenvolver outra racionalidade: a crítica dialética, substantiva e emancipatória.

Para que se possa avançar sobre o estudo da instrumentalidade através da racionalidade crítica dialética, em especial da categoria mediação, é necessário primeiramente, voltar ao passado, e deixar claro alguns pontos, para que não ocorra um equívoco de interpretações sobre a terminologia.

Com as revoluções científicas ocorridas entre os séculos XVI e XVII, as formas vigentes de interpretação da realidade, pautadas na fé e na religião, são derrubadas, destacando-se a importância da observação e da experimentação para o desenvolvimento científico. A modernidade institui, assim, um novo modelo explicativo do real, estabelecido através da razão, ou seja, na capacidade do homem em formular teorias científicas a partir de leis objetivas.

Segundo Simionatto (2009) essa forma de pensar está na base do projeto epistemológico da tradição racionalista estabelecida por Descartes e da perspectiva empirista iniciada por Francis Bacon. Será, no entanto, o filósofo Immanuel Kant quem desenvolverá as reflexões acerca das possibilidades da razão na organização e sistematização dos dados empíricos de forma mais científica. Procurando ultrapassar as concepções dogmáticas de seus antecessores, Kant discute a vinculação entre razão e experiência e as possibilidades de cada uma no processo do conhecimento.

Segundo a autora a maneira de pensar, situada na capacidade da consciência individual e autônoma para o conhecimento do mundo, prosseguiu durante o século XVIII e em todo o período do chamado Iluminismo. O questionamento mais decisivo a essa forma de pensar subjetivista é efetivado por Hegel, no início do século XIX.

No debate com Kant, Hegel formula a distinção entre objetividade e subjetividade no processo do conhecimento e reafirma a razão como alicerce absoluto da existência humana. A “razão fenomênica” ou acrítica presente em Kant é substituída, em Hegel, pela “razão dialética” capaz de capturar a processualidade dos fenômenos sociais para além de sua mera aparência. (SIMIONATTO, 2009).

O nascimento da sociedade burguesa dará origem a um intenso processo de modernização. Como afirma Simionatto (2009, p. 90) “[...] as intensas mudanças e contradições que marcam esse período estão na base de duas grandes matrizes teóricas da razão moderna: o positivismo de Comte e a teoria social de Marx.”.

De acordo com a autora, o sistema comteano nasce como suporte da ordem burguesa, uma vez que as estruturas econômicas, sociais e políticas estabelecidas pela burguesia precisavam, para sua perpetuação, de um ideário apropriado para afastar as ameaças das lutas sociais e políticas que surgiram nesse contexto.

Segundo Guerra (2000a, p. 13) “[...] a ordem burguesa opera uma inversão por meio da qual transforma os homens de sujeitos em objetos, em meios e/ou instrumentos para a satisfação de necessidades materiais e imateriais de outros homens”. Mas para manter essa inversão um conjunto de mecanismo de regulação social é

instituído, dentre eles, uma racionalidade que se torna hegemônica no mundo burguês moderno; a racionalidade formal-abstrata.

A racionalidade formal-abstrata é a razão instrumental uma racionalidade subordinada e funcional: subordinada ao alcance dos fins particulares, dos resultados imediatos e funcional as estruturas. Constitui-se num conjunto de atividades, num conjunto de funções, não se importante nem com a correção dos meios, nem com a legitimidade dos fins. Por isso funcional ao capital. Subsume os atributos das coisas aos seus aspectos quantitativos. Limita-se a garantir a eficácia e eficiência. (GUERRA, 2000a, p.16).

Segundo Guerra (2000b) a razão instrumental é subjetivista e formalista, é funcional ao capital, o exemplo mais desenvolvido de conversão dos homens em meios para a realização e fim de outros homens é o da compra e venda da força de trabalho como mercadoria, no qual a instrumentalidade é convertida através da razão instrumental em instrumentalização das pessoas.³⁰

Isso ocorre devido ao fato, de vivemos em uma sociedade capitalista onde existe uma classe que quer dominar e uma classe que não quer ser dominada e, diante dessa sociedade dividida entres as classes, existe um discurso ideológico imposto pela classe dominante e um exercito industrial de reserva que não permite a revolta contra a dominação. (IAMAMOTO, 2011).

Segundo Iamamoto (2011) o capital não busca apenas o consentimento do trabalhador em relação ao trabalho, mas em toda a sua vida, no momento de lazer, intencionalidades, nos sonhos, extrapolando o ambiente de produção, envolvendo as relações familiares, afetivas, o descanso físico e mental, e os trabalhadores para sobreviver, não tem outra alternativa a não ser aceitar a exploração, ou então fazer parte do exercito industrial de reserva (desempregado).

Diante dessa situação o trabalhador é obrigado a vender seu trabalho como se fosse uma mercadoria em troca de um salário que gera cada vez mais a mais-valia negando dessa forma suas potencialidades, e o trabalho se torna um meio

³⁰. Segundo Guerra (2000b, p.5) “instrumentalização das pessoas é o processo pelo qual a ordem burguesa por meio de um conjunto de inversões transforma os homens de sujeito em objetos, meros instrumentos a serviço da valorização do capital”.

necessário para a sobrevivência, o indivíduo vai trabalhar para “comer” e não por “prazer” por realização humana. (IAMAMOTO, 2011).

Tornando o homem um ser coisificado, e nessa relação como afirma Marx 1982, p.14 (apud. PONTES, 2000, p.39) “[...] não é a consciência dos homens que determina o seu ser; ao contrário, é o seu ser social que determina sua consciência [...]”, “obrigando-o” a adquirir necessidades como se fossem básicas.

Atualmente, é colocado pela mídia a necessidade de estar sempre utilizando do anti-consumismo, tornando-se para muitos uma ideologia. Podendo, ocorrer também, quando os trabalhadores ao vender sua força de trabalho são admitidos sem as condições dignas para exercer a devida função, o trabalhador para não perder o emprego, acaba aceitando a exploração, aceitando as condições oferecidas, vivendo como afirma Iamamoto (2011) em um fetiche, onde esse trabalhador não luta pelos direitos de forma coletiva, apenas em alguns casos corporativistas, e dessa forma acaba o próprio trabalhador dando legitimidade ao capital.

A legitimação do capital, através da instrumentalização das pessoas se dá por meio de profundas e substantivas transformações societárias, as quais não poderão ser tratadas neste texto. Cabe-se, apenas sinalizar que num determinado tipo de sociedade, a do capital o trabalhador é convertido em instrumento para responder as necessidades de outras pessoas. E como afirma Guerra (2005a, p. 140):

O racionalismo formal-abstrato encontra-se subjacente as correntes de pensamento vinculadas à tradição positivista que a sociedade capitalista madura adota como ‘axiomas’, verdades preestabelecidas por leis ‘naturais’, ‘formas de existências’ ou ‘estados reificados’, mas que, contudo, só resiste ao imediatismo da vida cotidiana enfrentados com ações manipulatórios e instrumentais.

Permeados nesta visão a profissão de Serviço Social se orientou por muito tempo por essa racionalidade, entretanto como afirmado anteriormente, após o Movimento de Reconceituação a instrumentalidade do Serviço Social ganham novos contornos, em especial após a Carta Constitucional de 1988 que segundo Guerra (2005a, p. 142). “contempla uma ‘nova’ racionalidade a prestação da assistência social, agora instituída com um serviço”.

Contemporânea ao positivismo, a teoria social de Marx é outra das grandes expressões da razão moderna. Simionatto (2009) destaca que Marx, ao contrário de Kant e de Comte, desenvolve uma teoria onde objeto é a sociedade burguesa e o objetivo é a sua superação, através de um processo revolucionário.

Segundo Simionatto (2009, p.91).

[...] a 'razão instrumental' ou 'fenomênica', presente nas formulações anteriores, é substituída, em Marx, pela 'razão dialética' ou 'razão ontológica', que busca captar o real em suas múltiplas determinações e reafirmar o caráter histórico e criador da práxis humana.

Esse conjunto de transformações sociais, econômicas, políticas e culturais, ocasionados pela razão moderna interferem diretamente nas diferentes profissões e, portanto, também no Serviço Social, promovendo significativas mudanças nos campos teórico, prático-operativo e político-organizativo.

Assim, pode-se afirmar que:

[...] Mesmo considerando-se a forte presença do pensamento católico conservador, o Serviço Social, em seu processo de profissionalização e desenvolvimento sócio-histórico, aparece vinculado a duas grandes matrizes do racionalismo contemporâneo: o racionalismo 'formal-abstrato', que está na base da matriz positivista, e seus desdobramentos nas abordagens funcionalistas, estrutural-funcionalistas e sistêmicas, e o racionalismo 'crítico-dialético', expresso na teoria social de Marx. (SIMIONATTO, 2009, p. 98).

Se o discurso do profissional de Serviço Social negava a prática da assistência, pois entendia como uma prática mantenedora da exploração e desigualdade social, a Constituição Federal de 1988 atribui à assistência, juntamente com a previdência e a saúde um direito social. (SPOSATI, 2012).

Entretanto, segundo as análises da autora essa nova maneira de considerar a assistência social como direito, são amparados por uma noção parcial e reducionista, aqueles referidos ao âmbito da distribuição, que segundo Guerra (2005a, p. 147) “[...] tente a esconder uma *cidadania* cuja vivencia encontra-se apenas no âmbito ideal e jurídico formal da Constituição Federal de 1988”.

Apesar da racionalidade formal-abstrata ser fortemente presente na ordem burguesa e o profissional de Serviço Social deste a sua origem ser requisitado como executor terminal das políticas sociais, existe outra racionalidade que ultrapassa os limites históricos dados e se expressa através da mediação no Serviço Social, essa razão é denominado por diversos autores como crítico-dialética.

Segundo Guerra (2005a) os questionamentos fundados na “razão instrumental”, tem seu início com o Movimento de Reconceituação, desencadeado na América Latina, a partir dos anos de 1960, quando o Serviço Social amplia a interlocução com as ciências sociais e aproxima-se da teoria crítico-dialética.

Essa aproximação com a tradição marxista, embora num primeiro momento motivada mais pela vinculação dos profissionais “[...] a determinadas práticas políticas e organizacional-partidárias [...]. [...] menos pela relevância da sua contribuição crítico-analítica [...]” (NETTO, 2007, p. 97), possibilitou a crítica ao conservadorismo e a busca de ruptura do compromisso social historicamente estabelecido com os interesses da ordem burguesa.

Possibilitou mudanças significativas, não só quanto aos referenciais teórico-metodológicos para o conhecimento da realidade, mas ao próprio fazer prático-operativo do profissional de Serviço Social.

Segundo Iamamoto (2004) quando a profissão de Serviço Social adota a “teoria crítico-dialética” como princípio teórico-metodológico, necessário à apreensão da totalidade social em suas dimensões da universalidade, particularidade e singularidade, estes se posicionam a favor de uma ideia de modernidade voltada à emancipação humana.

Essas dimensões adotadas serão analisadas neste estudo mais adiante. Pois, antes analisaremos os três níveis proposto por Guerra (2000a, 2000b) sobre a instrumentalidade, tema do nosso estudo.

2.1.5 Os Níveis da Instrumentalidade propostos por Yolanda Guerra.

Segundo Guerra (2000a, 2000b) ao analisar a Instrumentalidade do Serviço Social como condição socio-histórica da profissão, a autora afirma que a Instrumentalidade pode ser pensada em três níveis: O primeiro diz respeito a sua funcionalidade face ao projeto burguês, em outras palavras significa a capacidade que a profissão adquire, por causa de seu caráter reformista e integrador das políticas sociais, de ser convertida em instrumentos para manter a ordem (reformular conservando).

O segundo nível de acordo com Guerra (2000a, 2000b) se refere a sua peculiaridade operatória, ou seja, aos aspectos instrumental técnico como resposta profissional frente às demandas das classes, donde advém a legitimidade da profissão e se expressa nas funções que lhe são requisitados,³¹ no horizonte do exercício profissional³² e nas modalidades de intervenção que lhe são exigidas pela demandas das classes sociais.³³

Os dois primeiros níveis estão impregnados pela razão formal-abstrata, também denominada de razão instrumental e como tal limitada a práticas manipulatórias, fragmentadas, imediatistas, seletivas, descontextualizada e por isso funcional ao capital. (GUERRA, 2000a, 2000b).

³¹. Segundo Guerra (2000b, p. 8-9) a instrumentalidade do exercício profissional expressa-se “[...] nas funções que lhe são requisitados: executar, operacionalizar, implementar políticas sociais; a partir de pactos políticos em torno dos salários e dos empregos (do qual o fordismo e exemplar) melhor dizendo, no âmbito da reprodução da força de trabalho.

³². De acordo com Guerra (2000b, p. 9) a instrumentalidade do exercício profissional expressa-se “[...] no horizonte do exercício profissional: no cotidiano das classes vulnerabilizadas, em termos de modificar empiricamente as variáveis do contexto social e de intervir nas condições objetivas e subjetivas de vida dos sujeitos (visando à mudança de valores, hábitos, atitudes, comportamentos de indivíduos e grupos. É no cotidiano – tanto dos usuários dos serviços quanto dos profissionais – no qual o assistente social exerce sua instrumentalidade, o local em que imperam as demandas imediatas, e conseqüentemente, as respostas aos aspectos imediatos, o que se referem à singularidade do eu, à repetição, à padronização [...]”.

³³. Nas palavras de Guerra (2000b, p. 9) a instrumentalidade do exercício profissional expressa-se “[...] nas modalidades de intervenção que lhe são exigidos pelas demandas das classes sociais. Estas intervenções, em geral, são em nível do imediato, de natureza manipulatória, segmentada e desconectada das suas determinações estruturais, apreendidas nas suas manifestações emergentes, de caráter microscópico.”.

Como afirma Guerra (2000a, p. 25):

Ambos os níveis (1 e 2) da instrumentalidade do exercício profissional permanecem sustentados por visões psicologizantes (individualizantes) e moralizantes (de cunho disciplinar) da questão social e por práticas que visam controlar e adaptar comportamentos, forjar personalidades e formas de sociabilidade exigidas pelo padrão de acumulação capitalistas. A ação profissional fica concentrada na vida privada, no subjetivismo dos interesses individuais e as competências profissionais limitam-se a transmissão de princípios e valores retirados da moral burguesa.

Assim de acordo com a autora às práticas profissionais dos assistentes sociais voltadas à razão instrumental não se diferenciam de atitudes voluntárias, caritativas, assistemáticas e filantrópicas, ações essas que produz dicotomia entre teoria e prática, “cuja requisição passa a ser a de fornecer os instrumentos para a ação eficaz.” (GUERRA, 2000a, p. 25).

O terceiro nível da instrumentalidade é o de ser mediação. Ressaltando que a mediação analisada neste nível proposto por Guerra (2000a, 2000b), não é de mediador/apaziguador de conflitos, mas:

[...] como uma mediação que permite a passagem das análises macroscópicas genéricas e de caráter universalistas as singularidades da intervenção profissional, em contextos, conjunturas e espaços historicamente determinados [...]. [...] Em outros termos, permite acionar, potencializar os diversos elementos que compõem a cultura profissional. (GUERRA, 2000a, p. 23).

Segundo Guerra (2000a) a categoria mediação, permite colocar o acervo técnico operativo no devido lugar, assim pode-se afirmar que a mediação:

Também é a categoria operativa capaz de permitir a ultrapassagem da imediatividade, possibilitando o estabelecimento de vínculos entre o imediato e o mediato. Em outras palavras, permite que se estabeleçam vínculos com o projeto ético político profissional, 'em defesa dos direitos sociais e das políticas públicas'. (GUERRA, 2000a, p.31).

Se a instrumentalidade não for pensada como mediação, ela fica restrita, apenas, como singularidade e como tal não se busca a reconstrução do objeto de intervenção, somente com a instrumentalidade como mediação que é possível a passagem das ações meramente instrumentais para o exercício profissional crítico e competente, nas palavras de Guerra (2000b, p. 12):

[...] Como mediação, a instrumentalidade permite também o movimento contrário: que as referências teóricas, explicativas da lógica e da dinâmica da sociedade, possam ser remetidas à compreensão das particularidades do exercício profissional e das singularidades do cotidiano. Aqui, a instrumentalidade sendo uma particularidade e como tal, campo de mediação, é espaço no qual a cultura profissional se movimenta. Da cultura profissional os assistentes sociais recolhem e na instrumentalidade constroem os indicativos teórico-práticos de intervenção imediata, o chamado instrumental-técnico ou as ditas metodologias de ação.

Pela mediação da cultura profissional o assistente social incorpora conteúdos teórico-críticos projetivos, e como tal, possibilita negar a ação puramente instrumental e imediata, embasada pela razão formal-abstrata, e reelaborá-la em nível de respostas sócio profissionais, embasadas pela racionalidade crítico dialética.

Isso não significa que os profissionais de Serviço Social tenham que negar os antigos instrumentos técnicos da profissão e criar outros, mas sim, utilizar esses mesmos instrumentos e outros criados de acordo com a demanda para poder elaborar respostas mais qualificadas, na construção de novas legitimidades, no qual a razão instrumental não dá conta.

Mesmo que a profissão de Serviço Social tenha surgido no universo das práticas reformistas que objetivam controlar, adaptar e moldar comportamentos para a manutenção da ordem burguesa, entretanto, de um lado existe alguns avanços nas funções democráticas do Estado, fruto das lutas sociais, e de outro, o profissional de Serviço Social que de acordo com as palavras de Guerra (2000b, p. 14-15):

[...] vai ampliando as suas funções até colocar-se no âmbito da defesa da universalidade de acesso a bens e serviços, dos direitos sociais e humanos, das políticas públicas e da democracia. Pela instrumentalidade da profissão, pela condição e capacidade de o Serviço Social opera transformações, alterações nos objetos e nas condições (meios e instrumentos) visando alcançar seus objetivos, vão passando elementos progressistas, emancipatórios, próprios da razão dialética.

O pressuposto acima afirma que é pela racionalidade crítica dialética que a instrumentalidade se opera como de ser mediação, por este motivo e, para uma maior compreensão do terceiro nível proposto por Guerra (2000a, 2000b) será

analisado a racionalidade crítica dialética, por uma de suas categorias, em outras palavras; pela mediação.

2.1.6 Reflexões da Instrumentalidade como Mediação e a Tríade da Categoria Mediação na Prática do Profissional de Serviço Social.

A partir da segunda metade da década de 1980 a categoria mediação passa a ter relevância na discussão metodológica do Serviço Social no Brasil. Esta mudança expressou-se num nítido amadurecimento deste pensamento na profissão.

Segundo Vergara (2000) a mediação é uma das categorias mais usadas pelo Serviço Social na sua prática, entretanto seu significado, nem sempre é explicitado. Cavalli (2010) afirma que ao contrário do que muitos pensam a mediação não é somente o ato de mediar conflitos, problemas, mas uma categoria da teoria crítica marxista, que só é possível através do método dialético de análise da realidade.

Ainda segundo os estudos de Pontes (2010, p.78):

As mediação são expressões históricas das relações que o homem edificou com a natureza e conseqüentemente das relações sociais daí decorrentes, nas várias formações sócio humanas que a história registrou. A mediação funciona como condutos por onde fluem as relações entre as várias instâncias da realidade são elas que possibilitam conceber-se a realidade como totalidade.

Através da citação acima se pode dizer que a mediação consiste num caminho de apreensão do real através de contínuas aproximações, e mais do que um processo reflexivo a mediação consiste também e fundamentalmente, num processo prático-concreto, ou seja, na intervenção profissional do assistente social, a mediação permitir a construção e reconstrução do objeto de intervenção profissional na procura de uma prática transformadora, permitindo ao profissional uma atuação de forma crítica e transformadora às demandas da profissão.

O autor Pontes (2000, p. 38) descreve a mediação como “[...] uma das categorias centrais da dialética, inscrita no contexto da ontologia do ser social marxista, e que possui uma dupla dimensão: ontológica (que pertence ao real) e reflexiva (que é elaborada pela razão)”.

Segundo Pontes (2010) a dimensão ontológica é recriada pela razão, a partir do real, a razão recria categorias que se colocam na estrutura do ser social e, neste processo, busca integralmente retratar o movimento do objeto. Já a dimensão reflexiva não expressa 'formas de ser', porque não são abstraídas do real, mas constituem-se estruturas lógicas que a razão recria, ligadas predominantemente ao imediato.

Embasados pelos estudos de Pontes (2000), Vergara (2000, p.6) afirma que:

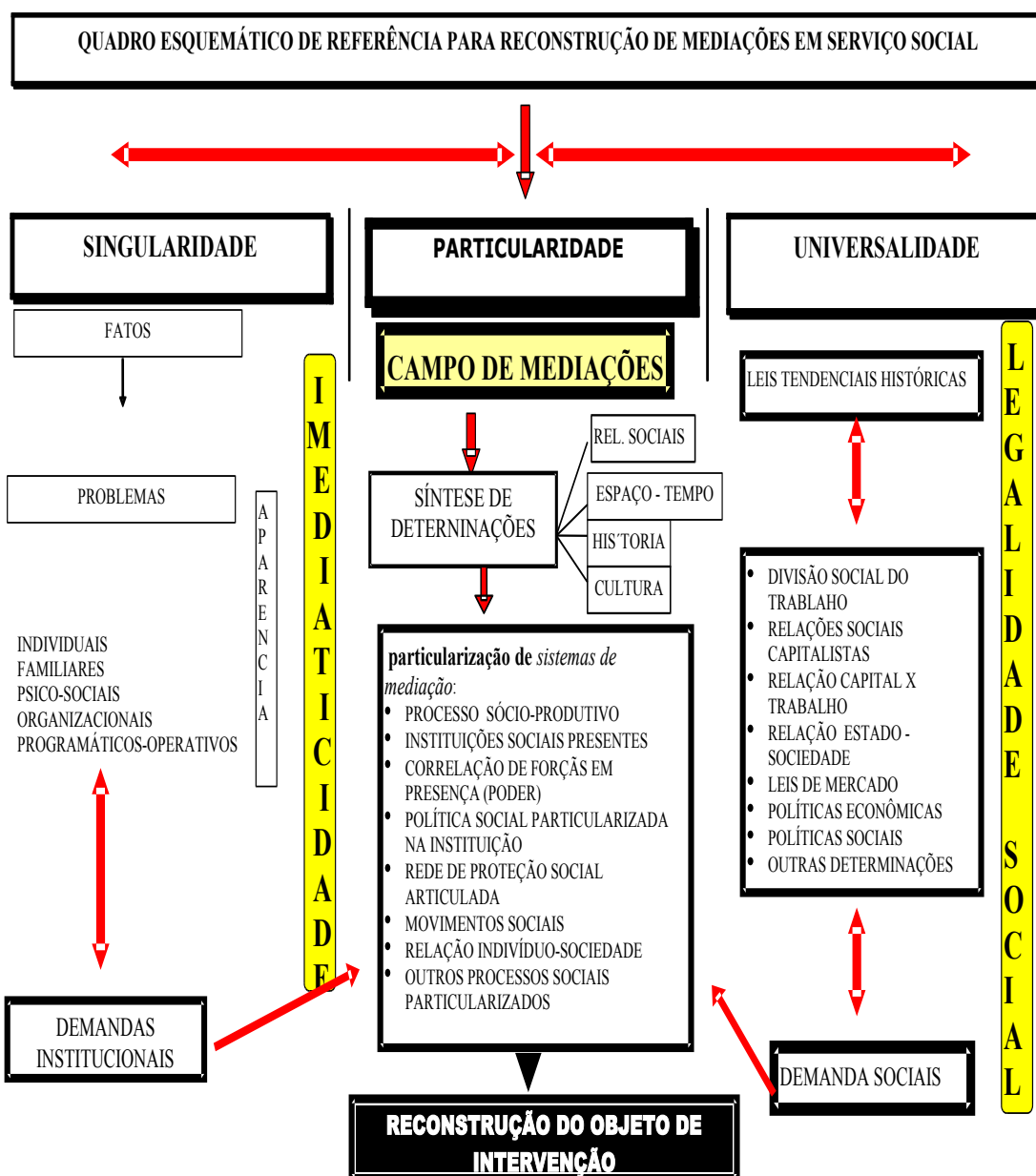
[...] trabalhar com e nas mediações, para o Assistente Social, significa apoiar, capacitar e promover mediações capazes de desvendar e penetrar nas realidades concretas dos usuários, promovendo superação e/ou transformação num processo iterativo, no qual, profissional e usuário sejam atores responsáveis pelas ações. Para tanto é preciso desfazer técnicas e procedimentos pré-estabelecidos, que funcionam como ações imediatizadas, sem conteúdo crítico e histórico [...].

Partindo da perspectiva crítico dialética utiliza-se a instrumentalidade como mediação como categoria metodológica capaz de apreender o real e também de transformá-lo, contribuindo significativamente para as investigações e intervenções do Serviço Social.

Atualmente, dependendo do local em que o profissional de Serviço Social trabalha a demanda institucional se coloca diante do profissional como simples atividade, sem espaço para mediações, cujos objetivos e metas é desenvolver intervenções que não extrapolem o pré-estabelecido. A categoria mediação permite ao assistente social desviar desta prática revendo os procedimentos institucionais e superando as limitações dos equipamentos teórico-metodológicos da sua prática. (VERGARA, 2000).

Pontes (2000) afirma que para a intervenção do assistente social se desenvolva com êxito é vital partir da tríade: Singularidade, Universalidade e Particularidade, fazendo o movimento o qual resultará na reconstrução do objeto de intervenção. Partindo dos estudos de Pontes (2000) será utilizado um *Quadro Síntese de Referência para Reconstrução de Mediações em Serviço Social*, centrado na tríade *singularidade-universalidade-particularidade*.

Ressalta-se, que esse quadro foi realizado pelo autor Pontes (2012b) não como um esquematismo, mas um modelo didático, e a utilização deste quadro neste estudo é primordial para uma análise crítica do assunto. Para uma maior compreensão da mediação, será realizado um estudo da tríade da categoria separadamente, entretanto, essas dimensões da mediação não podem ser realizadas separadamente, caso contrário, a prática profissional cairá nas armadilhas do senso comum, permeados pela racionalidade formal-abstrata.



FONTE: PONTES, R. N. "Mediação e Serviço Social: Categoria Central na garantia de um exercício profissional crítico e competente". In: Seminário Cenário Contemporâneo: Polêmicas e Desafios ao Serviço Social, 2012.

2.1.6.1 A Singularidade.

O assistente social se coloca em contato com várias realidades, que aparecem no plano da singularidade (ver quadro síntese), estas realidades diversas requerem diferentes demandas. Tais demandas que aparecem no espaço de trabalho do profissional estão no nível institucional e, consistem segundo Pontes (2000) em problemas individuais, familiares, psicológicos, financeiros, dentre outros.

Neste plano, o assistente social em sua intervenção profissional é tomado por uma forma de demanda que se dá na imediaticidade da aproximação institucional. Segundo Ponte (2010, p. 168):

[...] A *demanda institucional* aparece ao intelecto do profissional despida de mediações, parametrada por objetivos técnico-operativos, metas e uma dada forma de inserção espacial (bairro, município, etc.), programática (divisão por projetos ou áreas de ação) ou populacional (crianças, idosos, migrantes, etc.). Numa palavra, a demanda institucional aparece presa à imediaticidade, com um ‘fim em si mesmo’.

Noutras palavras, a demanda institucional aparece ao profissional de forma aparente e camuflada pela realidade. No campo da *imediaticidade* (ver quadro síntese), as demandas que se apresentam a atuação profissional são aparências que necessitam ser dissolvidas, para que surjam as mediações ontológicas. Nesse campo é importante enfatizar e demonstrar segundo Pontes (2012a, p. 26):

[...] que incorre em grave equívoco, aquele profissional que considera como de pouca valia aqueles dados relativos à individualidade, mas especificamente à subjetividade psicossocial do sujeito, querendo fazer ver que o que vale, são reflexões que envolvam categorias sociais/coletivas e totalizantes. [...].

Entretanto, segundo Pontes (2012a) o objeto de intervenção profissional, construído, tendo apenas como referência a singularidade, não ultrapassa as demandas institucionais, nem tampouco, consegue ultrapassar o famoso discurso do “cada caso é um caso”.

De acordo com Cavalli (2010) o enfrentamento apenas pela dimensão da singularidade não traz essenciais mudanças na vida dos sujeitos, somente reponde aos seus problemas pontuais e emergentes. Na verdade, segunda a autora nesta

dimensão o que ocorre é a culpabilização do indivíduo pela situação que este se encontra.

Se a intervenção profissional se limitar a esfera da singularidade, suas respostas às demandas serão pontuais e fragmentadas não havendo um real enfrentamento. Entretanto para que se possa ultrapassar a singularidade é preciso ir além do próprio fato, porém, partindo deles, do seu automovimento e das mediações com a dimensão da universalidade.

2.1.6.2 A Universalidade.

Segundo Pontes (2012a) a mão contrária da singularidade é a universalidade e é na universalidade que se encontram as determinações gerais de uma dada formação histórica. De acordo com Pontes (2010) no campo da singularidade, as mediações, as determinações, enfim a própria legalidade social está inteiramente oculta, isso porque a singularidade corresponde à dimensão da imediatez, é somente no campo da universalidade que essa ultrapassagem ocorre, pois é preciso buscar a legalidade de cada processo social.

Cavalli (2010) a partir dos estudos de Pontes (2000) ressalta que:

Neste campo, há uma compreensão de que as leis, as relações sociais, relações de produção, relação entre o Estado, mercado e sociedade, as relações de solidariedade, as políticas sociais e econômicas, dentre outras, interferem nos fenômenos ou problemas. Avançar para o campo da universalidade é superar a visão dos fenômenos como algo aparente, isolado, fragmentado e compreendê-los na sua essência, totalidade, no coletivo. Isto quer dizer que ao deixar-se de culpabilizar o indivíduo e passa-se a decifrar a realidade, o que está realmente por trás daquela situação aparentemente isolada. (CAVALLI, 2010, p. 8).

Para o profissional de Serviço Social, compreender as demandas no campo da universalidade este precisa relacionar as demandas às relações sociais mais amplas e compreender as contradições existentes, entretanto essa compreensão só ocorre através do método dialético de compreensão da realidade.

Mais do que isto, este campo de reflexão e ação exige do profissional um conhecimento teórico-metodológico, fundamental para que haja uma intervenção

crítica, transformadora e pautada no compromisso profissional com o Projeto Ético Político. Tendo como referência o Quadro de Síntese, é possível verificar segundo Pontes (2012a, p. 26):

[...] o processo de construção da particularidade do espaço de intervenção do assistente social, a ultrapassagem do nível abstrato da singularidade e busca aproximativa do plano da particularidade, é dialeticamente necessário à aproximação com a *legalidade social* expressa nas *leis tendenciais históricas* que condicionam e são condicionadas pelo evoluir do ser social [...].

Entretanto, segundo Pontes (2000, 2012a) estas leis podem ser tão “belas” quantos “inúteis”, caso não se consiga particularizá-las no plano real cotidiano do fazer profissional. É o que ocorre, muitas vezes com alguns profissionais, que se aprimoram na análise da conjuntura histórica, política, econômica e social em que vive o indivíduo, apresentando um razoável domínio teórico dos processos sociais, mas que não conseguem o mesmo êxito na particularização desta mesma análise, quando se trata da intervenção sócio-profissional.

Numa palavra, é preciso que o profissional de Serviço Social capture na vida cotidiana do usuário, “[...] a interferência das forças, das leis sociais, percebendo realmente sua concretude e visibilidade [...]” (PONTES, 2000, p. 46). Sem essa compreensão por parte dos profissionais, as demandas que lhe são requisitados intervir tornam-se empobrecidas, embasadas pela imediatez da racionalidade formal-abstrata, “[...] o que afeta diretamente a (re) construção do objeto de intervenção profissional e conseqüentemente o resultado que a intervenção pode alcançar no plano organizacional.” (PONTES, 2000, p.46).

2.1.6.3 A Particularidade.

A particularidade, por sua vez, é o espaço onde a legalidade universal se singulariza e a imediatez do singular se universaliza, portanto, é um campo de mediação entre o universal e o singular. “[...] As mediações têm a função de condução de ‘passagens’ e ‘conversões’ entre as várias instâncias da totalidade. Por isso a categoria mediação é estruturante da particularidade”. (PONTES, 2010, p. 86).

Cavalli (2010) a partir dos estudos de Pontes (2000) ressalta que:

[...] A particularidade consiste no campo da intervenção profissional do assistente social. [...]. [...] Através da reflexão é necessário elevar o singular ao universal, entretanto não se deve ficar somente nos pensamentos, nas ideologias, é necessário trazer de volta à realidade. A particularidade é que mediará este processo, através do olhar crítico do profissional. (CAVALLI, 2010, p. 8)

Neste espaço privilegiado de sínteses de determinações, que o profissional de Serviço Social superado as aparências do campo da singularidade e capturado as leis tendências na esfera da universalidade, vai processar o nível do concreto pensado, aprofundando em sua intervenção profissional em um campo de mediações, “[...] onde se entrecruzam vários sistemas de mediação, sistemas estes responsáveis pelas articulações, passagens e conversões histórico-ontológicas entre os complexos componentes do real. [...]” (PONTES, 2012a, p. 27).

A particularidade é a categoria reflexiva que propicia que as universalidades ganhem sentido objetivo-operacional na vida singular dos usuários dos serviços sociais públicos, nos seus problemas pessoais e psicossociais. É quando o ‘problema’ de um punhado de pessoas num mundo isolado, portanto, abstrato, passasse a ser também comum a vários segmentos sociais genericamente, articulado por uma dada *força relacional* que seria uma dada lei histórico-social. Então, aquela situação, que se afigurava no plano da singularidade como ‘problema individual-familiar’, mediatiza-se pelas leis societárias tendenciais e particulariza-se pelas determinações históricas, ganhando, por aproximações sucessivas, *concretude* no entrecruzamento dos complexos sociais (que o compõe, e é por ele composto). Esta particularização dum *campo de mediações*, rico em determinações e pleno de significado histórico, pode refratar-se significativamente no espaço da prática profissional. Todo um conjunto de determinações e mediações, antes dissolvidos e submersos na imediatidade, agora ganham significado e objetividade [...]. (PONTES, 2012, p. 27).

De acordo com Cavalli (2010) é este movimento entre o singular – universal – particular que permite a reconstrução do objeto de intervenção profissional, descoberto das aparências, dos preconceitos de uma visão moralizadora e de uma ação imediatista, possibilitando um real enfrentamento às demandas.

A autora enfatiza a importância de que “as respostas profissionais” vá além das demandas institucionais e atentam as demandas sócio-profissionais ou sócio-institucionais. Isto significa dizer que as ações do profissional de Serviço Social não se limitarão às necessidades emergentes e pontuais, mas que sejam comprometidas

com o Projeto Ético Político Profissional através de uma intervenção crítica, criativa e propositiva.

Através da mediação é possível que o assistente social tenha um posicionamento crítico e dialético, uma vez que este se utilize dessa categoria em sua intervenção profissional. Mas do que um mecanismo para conhecer a realidade, a mediação lançando mão deste conhecimento cria mecanismos para intervir de forma transformadora nas demandas profissionais.

Este elemento constitutivo, na categoria mediação se encontra no espaço da particularidade. De acordo com Pontes (2000) para que esta intervenção profissional ocorra, necessita-se da instrumentalidade: técnicas, instrumentos, estratégias, entre outros. Sem a instrumentalidade não há possibilidades de uma intervenção profissional crítica e reflexiva, tendo em vista que a apropriação da instrumentalidade possibilitará a criação de espaços de potencialidades.

2.1.7 Dicotomia entre Teoria e Prática: Um desafio a ser superado.

Este ponto do trabalho visa refletir sobre um dos principais dilemas da formação e do exercício profissional: a suposição de que na prática a teoria é outra. O profissional comprometido com o Projeto Ético Político, não pode mais se deixar condicionar por esta falácia. Se isto é verdade, é papel dos profissionais de Serviço Social, segundo Guerra (2005b, p. 1) de “[...] arrancar a questão do universo do senso comum a fim de problematizá-la e trazê-la para o campo da análise rigorosa e fecundamente crítica, [...]”.

Segundo a autora é importante deixar claro que essa falácia é própria da forte influência da racionalidade instrumental na profissão de Serviço Social que na ordem burguesa passa a ser a razão hegemônica. Sem o conhecimento dos fundamentos, a elaboração teórica nega-se a si mesma. E neste viés a prática acaba por superestimar a experiência sustentando-se na assertiva de que “só se aprende a fazer fazendo”.

Segundo Guerra (2005a, p. 24):

[...] Há quase um consenso estabelecido na categoria de que a 'evolução' da profissão pós-reconceituação fecundou num único sentido: o do aprofundamento teórico-metodológico em detrimento da prática profissional, o que sugere haver uma dicotomia entre teoria e prática, originada pelos 'acertos teórico' (?) em detrimento das reflexões sobre a prática profissional e, o que a retomada da questão deva assumir a direção inversa: da prática a teoria.

Sobre os acertos teóricos, Guerra (2005a) ressalta que antes do Movimento de Reconceituação, a profissão não possuía uma teoria “própria” sua apropriação teórica foi de primeiro momento europeia e depois norte americana, os assistentes sociais lançavam mão de teorias e construções que ao serem tomadas de ciências sociais particulares, como a psicologia, direito, administração, sociologia e entre outras, eram transformadas em técnicas e aplicadas às situações imediatas.

Entretanto, após o Movimento de Reconceituação, com a aproximação do Serviço Social a teoria macroscópica, em especial a de tradição marxista.

[...] as preocupações transcenderam o universo da prática profissional e firmaram-se sobre a estrutura, a conjuntura e o contexto nos quais a intervenção se realiza. Esta *alteração no eixo de análise sobre a prática profissional* foi, e continua sendo acusada de provocar, para outros, a dicotomia, ou, ainda, uma defasagem entre as elaborações teórico-metodológicas e a intervenção profissional. [...]. (GUERRA, 2005a, p. 23)

O objetivo deste texto, não é descobrir “quem é o culpado” por esta dicotomia entre teoria e prática, mas de encontrar as formas para esta superação, o que vale ressaltar é que se antes do Movimento de Reconceituação era seu instrumental técnico-operativo que lhe garantia estatuto e legitimidade profissional, após a reconceituação ocorre quase que o inverso, atualmente o profissional de Serviço Social de status é o da teoria, os autores de livros e professores de grandes faculdades.

Isso pode ser confirmado nos estudos de Guerra (2005a) quando a autora afirma que “[...] A este componente combina-se uma maneira peculiar de conceber a teoria e a prática e, sobretudo de atribuir determinados estatutos as construções teóricas para o Serviço Social”. (GUERRA, 2005a, p. 25).

Um exemplo para o pressuposto acima é a escassez de material encontrado para a análise do instrumento técnico-operativo, no caso deste estudo da Visita Domiciliar. Hoje se tem no seio da categoria uma preocupação em analisar as conjunturas da profissão no interior do sistema capitalista, (em momento algum este estudo está afirmando que essa análise não seja importante, pois ao contrário ela é de extrema importância), entretanto na “hora” que os profissionais de Serviço Social tem que aplicar essas análises na prática eles não conseguem.

Para superar essa dicotomia é necessário, segundo Guerra (2005b, p.2) “[...] um método que nós permita ir além da faticidade, da aparência do real, da forma pelo qual os processos sociais se apresentam do dado, do empiricamente constatável [...]”. O método proposto por Guerra (2005b) é o método dialético, aliado ao compromisso profissional com o Projeto Ético Político.

Segundo Guerra (2005a, p.31):

[...] Se esta fragmentação existe ou persiste na profissão, isto se atribui mais a equívocos na forma de conceber a teoria, a uma aproximação ainda defeituosa entre o Serviço Social e teoria marxiana, do que a insuficiência desta proposta teórico-metodológica.

Isso pode ocorrer, segundo Netto (2007) e Iamamoto (2004) por diversos fatores, um deles é a precarização do ensino do Serviço Social no âmbito universitário, bem como a não capacitação continuada dos profissionais de Serviço Social para além dos muros da faculdade. Esses dois fatores precisam ser superados, caso contrário, a profissão de Serviço Social não conseguirá vincular a teoria a prática profissional.

Há algo que precede a discussão de instrumentos e técnicas para a ação profissional, que no nosso entendimento refere-se a sua instrumentalidade, ou melhor, a dimensão que o componente instrumental ocupa na constituição da profissão. 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 no nível 'mediato' as nossas ações profissionais mais produzem. (GUERRA, 2005a, p. 30).

Atualmente, a complexidade da realidade exige profissionais que não apenas respondam as suas demandas, mas que as compreendam nos seus significados sociais e que pela sua intervenção lhes atribua novos e mais críticos significados.

Assim, segundo Guerra (2005b) o desafio consiste em formar profissionais capazes de atuar sobre a realidade, mas também de identificar suas demandas, apropriar-se criticamente das mesmas, reconfigurá-las e enfrenta-las de maneira eficaz e eficiente.

2.2 A VISITA DOMICILIAR E O ACESSO A DIREITOS.

2.2.1 A Contextualização Histórica da Visita Domiciliar.

Antes de analisar a Visita Domiciliar como opção metodológica do assistente social em sua prática, é preciso deixar claro que esse instrumento técnico-operativo é muito pouco debatido no seio da profissão. Apesar de estar presente na prática cotidiana do profissional de Serviço Social desde os seus primórdios, isso não lhe garantiu uma discussão teórica sobre o seu funcionamento.

A Visita Domiciliar foi utilizado pelos assistentes sociais para a manutenção da ordem e acumulação capital, em destaque nos anos de 1930, quando as ações dos profissionais de Serviço Social são voltadas a higienização das famílias dos operários e a imposição de padrões morais. Os assistentes sociais realizavam Visitas Domiciliares nas casas dos operários e ensinavam as mulheres a cozinhar, a limpar a casa e a cuidar da família.

Mesmo com mudanças na postura profissional com o advento de técnicas e dos métodos do Serviço Social de Caso, o Serviço Social de Grupo e Desenvolvimento de Comunidade, a Visita Domiciliar ainda era e é um dos instrumentos mais utilizados pelo profissional de Serviço Social na atualidade.

Segundo Teixeira (2009) no método de Desenvolvimento de Comunidade pode-se citar a prática centrada na tríade ordem, moral e higiene, ações essas praticadas através da Visita Domiciliar, onde os profissionais de Serviço Social atuavam junto a indivíduos com desajustamentos sociais e familiares.

Como afirma Teixeira (2009) somente após o Movimento de Reconceituação, particularmente em 1970, que a exclusão social é entendida como processo político

e não mais como problema individual e após a Constituição Federal de 1988 que as políticas sociais são então percebidas como conquistas da cidadania.

Nesta visão, a Visita Domiciliar é voltado para um trabalho educativo, deixando de ser uma prática moralizadora, fiscalizatória, higienista para assumir a posição de metodologia aplicada para viabilizar o acesso aos direitos e promover o exercício da cidadania. (TEIXEIRA, 2009).

Hoje a Visita Domiciliar é considerado por diversos autores como o instrumento que mais se aproxima da realidade. E isso é um dos motivos para que este estudo busque analisar e discutir sob a sua operacionalização. Entretanto, ao ser feito o levantamento bibliográfico a respeito da sistematização desse instrumento, na área da assistência social, foi encontrado apenas o livro de Amaro (2003) e alguns artigos, como o de Perim (2010), Ribeiro (2010), Teixeira (2009) e da própria autora acima citado; Amaro (2000).

Esses artigos apesarem da enorme contribuição para este trabalho, não realizam uma discussão profunda sobre a Visita Domiciliar para além da sua prática. O livro de Amaro (2003) é o único encontrado que faz uma análise profunda, mas ainda não suficiente sobre a Visita Domiciliar, observando-se uma lacuna em relação ao instrumento.

Como já dito, Amaro (2003) é uma das poucas autoras que analisa a Visita Domiciliar e é através de seus estudos que se pode analisar esse tema. Em sua obra a autora trabalha a partir da necessidade do profissional conhecer as diferentes dinâmicas sociais e culturais, presente no processo, pois, é relevante que este se aproxime do ambiente familiar e domiciliar do indivíduo, segundo a autora para estabelecer este cuidado, faz-se indispensável o uso de um recurso metodológico que é utilizado por determinadas categorias profissionais, e também por alguns programas assistenciais: A Visita Domiciliar.

A Visita Domiciliar no Brasil, segundo Teixeira (2009) não surge na assistência social, mas sim na saúde, em particular na enfermagem “[...] como atividade de saúde pública na profilaxia de tuberculose e nos cuidados da saúde da criança,

prestando assistência e trabalhando os aspectos educativos da higiene [...]” (TEIXEIRA, 2009, p.170).

Segundo a autora, hoje a Visita Domiciliar na saúde, destaca-se na Estratégia de Saúde da Família “[...] como atividade diária dos agentes comunitários de saúde, e sistematicamente no que se refere a enfermeiros, médicos e outros profissionais, inseridos nos Programas”. (TEIXEIRA, 2009, p. 169).

Como se pode observar a Visita Domiciliar não é atividade exclusiva dos assistentes sociais, pois, diversas categorias profissionais utilizam esse instrumento nas específicas demandas que lhe são requisitados. Entretanto, com base no estudo bibliográfico realizado neste texto se conclui que assistentes sociais e enfermeiros são os profissionais que mais se envolveram em Visitas Domiciliares.

De qualquer modo, as possibilidades de se utilizar a Visita Domiciliar por diferentes profissionais de diversas áreas são inúmeras, segundo Teixeira (2009, p. 168):

No caso da Infância e Juventude, assistentes sociais e psicólogos fazem visitas domiciliares às famílias de crianças e adolescentes abrigados na tentativa de reintroduzi-los em seu meio familiar ou de colocá-los em família substituta. Por sua vez, os profissionais dos Conselhos Tutelares realizam visitas domiciliares a famílias de crianças e adolescentes em situação de risco ou em conflito com a lei a partir de denúncias ou solicitação [...]. [...] A visita domiciliar também faz parte do serviço de Assistência Domiciliar – *Home Care* – que consiste na transferência de aparato tecnológico hospitalar específico à necessidade do cliente para sua residência, visando à promoção, manutenção e reabilitação da saúde. [...]. [...] Esta é realizada por um profissional que tem o objetivo de avaliar as necessidades do paciente e da família para trabalhar na recuperação e/ou reabilitação do indivíduo.

De acordo com o pressuposto acima, se entenda que a Visita Domiciliar é realizado por diversos profissionais, porém, como afirma Perim (2010) ao aprofundar os estudos de Amaro (2003), ressalta-se que a Visita Domiciliar é uns dos instrumentos relevantes e necessário para a efetivação da práxis do profissional de Serviço Social. De acordo com a autora:

Isso decorre do fato deste profissional ser um dos poucos preparados para se aproximar da vida social dos sujeitos, com as habilidades e competências que são inerentes a sua formação

profissional, que vão além da investigação, justamente por ser um profissional cuja atuação preponderante é interventiva. A concepção ética e política que norteia seu agir profissional, lhe permite ter contato com a vida do sujeito para contribuir na garantia de seus direitos e na melhoria de suas condições de vida. [...] [...] Sabe-se que o instrumento da visita domiciliar não é de utilização exclusiva do assistente social e tão pouco deve ser, mas certamente este profissional, tem todo o arcabouço para utilizá-lo efetivamente a favor dos sujeitos, na perspectiva da garantia de seus direitos. (PERIN, 2010, p. 9).

A Visita Domiciliar possibilita a aproximação do cotidiano dos usuários pelos profissionais que utilizam este instrumento, os quais podem observar as interações familiares e a rede social em que aquele está inserido. Desse modo, a Visita Domiciliar é uma técnica que permite melhor aproximação da realidade do indivíduo ou do grupo aos serviços, permitindo ao profissional de Serviço Social melhor entendimento da situação em que se encontra o visitado.

O que se coloca como uma das questões fundamentais na operacionalização da Visita Domiciliar é a necessidade apontada por Perin (2010), onde as bases para o agir profissional está construída e reconstruída por habilidades e competências, onde estão presentes de modo indissociável as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Nessa ótica Setubal (2007) afirma que 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 processo sócio-histórico, onde sua utilização dependerá das situações sociais a serem abordadas.

A Visita Domiciliar é um dos instrumentos que potencializam as condições de conhecimento da vida dos sujeitos, no seu ambiente de convivência comunitária e familiar, e deve ser utilizada a partir da análise que o profissional efetua, sob a situação que esta sob a sua responsabilidade intervir.

Amaro (2003) em seus estudos resgata a importância da escolha da Visita Domiciliar na prática do profissional, segundo a autora:

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. Esse diálogo, distinto de uma simples conversa empírica, é metodologicamente o que se conhece por '*entrevista*', mas como se trata de uma entrevista profissional, guiada por uma finalidade específica, pode-se dizer que geralmente as visitas domiciliares tratam-se de *entrevistas semi-estruturadas*, dado que são orientadas por um planejamento ou roteiro preliminar (AMARO, 2003, p.13).

Portanto, segundo Ribeiro (2010) ao analisar os estudos de Amaro (2000) aborda que o profissional de Serviço Social ao utilizar a Visita Domiciliar como instrumento não deve utilizá-la apenas como uma ferramenta, mas antes problematizar o efeito do seu uso na vida do usuário. Isso se deve ao fato, de que, segundo os estudos de Donzelot, 1986, (apud, PERIN, 2010, p. 5):

Com o surgimento de profissionais como assistente social e educadores, as avaliações *in locu* começaram a ser estimuladas, com atuações voltadas a higienização das famílias e imposição de padrões morais. O instrumento utilizado era a visita domiciliar que apresenta uma historicidade pautada por períodos onde o foco de sua utilização era o de normalização social, com vistas a que as famílias fossem alvo de vigilância e, portanto, tivessem sua organização regulada pelo Estado, que se utilizava de entidades religiosas e filantrópicas para este fim.

Vale ressaltar, no entanto que segundo Ribeiro (2010) a Visita Domiciliar é um instrumento que ainda hoje é utilizada de forma inadequada por alguns profissionais, carregando o discurso higienista e moralista sob os moldes de vida da população. Entretanto com o decorrer dos anos, dos diversos determinantes históricos que orientam a construção da identidade do Serviço Social, a Visita Domiciliar, atualmente, ganha uma nova dimensão.

A visita domiciliar é um instrumento intermediário, um dispositivo que pode irromper territórios cristalizados, verdades instituídas, escapando dos saberes constituídos para produzir saberes constituintes, produzindo conexões entre o cotidiano da vida familiar, [...] As famílias visitadas não são homogêneas. [...]. [...] Assim, o instrumento não 'deve' ser harmonizador, equilibrante, estabilizador, mas sim um dispositivo que proporcione gerar processos coletivos criativos. (RIBEIRO, 2010, p. 218).

Para esta autora, a Visita Domiciliar é um instrumento de poder profissional, mas também pode exercitar o poder da população, para que isso ocorra é necessário, primeiramente, que o assistente social, passe de um olhar moral para um olhar ético

diante da realidade do usuário e que o profissional tenha alteridade³⁴ diante do “diferente”.

2.2.2 Os Componentes da Visita Domiciliar: Entrevista, Observação e História.

Segundo Amaro (2000) ao realizar uma Visita Domiciliar, o profissional deve estar disposto a captar um universo diferente ao qual ele conhece, deve se buscar a complexidade do real, pois na maioria das vezes os traços mais aparentes, nem sempre são os mais característicos. Nesta ótica, Ribeiro (2010) afirma que a Visita Domiciliar contribui para descobrir outras realidades do usuário, pois propicia a aproximação com outras histórias não perceptíveis aos espaços institucionalizados.

Aprofundando a discussão, Perin (2010) também ressalta que, para que a Visita Domiciliar se constitua é necessário, primeiramente, o emprego de duas técnicas fundamentais; a entrevista, através de perguntas abertas e semi estruturadas, pois, trata-se de um processo constante de conhecimento, onde todos saem transformados, pois através dela é possível produzir confronto de conhecimentos e objetivos, direcionados a situação social do usuário.

Para Sarmiento, 1994 (apud, AZEVEDO, 2008, p.9), os assistentes sociais são entrevistadores por excelência. Isso significa que quando o profissional de Serviço Social realiza uma entrevista, o profissional mantém um contato pessoal de caráter confidencial com o usuário, com o objetivo de acumular dados e informações que, quando sistematizados, poderá posteriormente, subsidiar estudos, elaborações e procedimentos que sirvam de apoio ao enfrentamento das mazelas da questão social, no campo das políticas públicas e sociais.

A abordagem ética ou cortês é cientificamente compensadora: boas maneiras e respeito pessoal constituem um bom protocolo para trabalho de campo. Se ouvirmos e mantivermos flexível nossa pauta de trabalho, a fim de incluir não só aquilo que acreditamos querer ouvir, mas também o que a outra pessoa considera importante dizer, nossas descobertas sempre vão superar nossas expectativas.

³⁴. Necessita-se destacar aqui, para efeito de maior clareza, que a denominação: alteridade referem-se à capacidade de ter consciência da existência e das necessidades do outro, ser capaz de apreender o outro na plenitude de dignidade, dos seus direitos e, sobretudo da sua diferença.

Mostre-se aberto, fale sobre você, responda a perguntas (se as fizerem). Por que devo eu esperar que os outros falem de sua vida se eu não me mostro disposto a contar algo a respeito da minha? O assistente social, através da entrevista, tem o objetivo de abordar o sujeito envolvido numa situação sobre a qual ele, enquanto profissional, tem que emitir um parecer e decidir sobre o acesso a um recurso institucional. Como esta relação envolve poderes e saberes diferenciados, o assistente social deve se preparar a entrevista, a fim de que o usuário configure a relação ali instituída, do modo menos diretivo possível. Isso não quer dizer que, a todo tempo, diremos ao nosso interlocutor que ele tem sempre a razão. Essa é a pior forma de paternalismo. Nas entrevistas ou nas abordagens informais, podemos com tranquilidade indagar – ‘você tem certeza?’ – ou afirmar – ‘não sei se concordo com você’, ‘outras pessoas já me deram versões diferentes desse episódio’. Essas contradições, quando num contexto de uma entrevista, abordagem ou reunião, se feitas de forma polida e bem-educada, podem dar lugar a comentários mais longos, com explicações e análises que, em outras circunstâncias, não teríamos conhecimento; ou podem fazer com que o interlocutor sinta-se valorizado na diferença do seu ponto de vista. (AZEVEDO, 2008, p.10).

O pressuposto acima não está afirmando que, o que o usuário fale seja mentira, ou que ele omite fatos, mas também não afirma que ele não possa fazer isso, tudo vai depender da situação, pois, existem casos que o usuário por medo ou por falta de conhecimento omite situações relevantes para o trabalho do profissional.

O assistente social deve reconsiderar essa situação se por acaso houver, pois quando o profissional de Serviço Social “invade” a casa do usuário para realizar a Visita Domiciliar, o assistente social sai do seu ambiente público/institucional em qual trabalha e extrapola o ambiente privado/familiar do usuário que demanda a visita.

Como já dito a realidade não se apresenta tal como ela é, e poderá em muitos casos existir incompatibilidade em diferentes interpretações diante dessas situações, o profissional deverá agir com ética para poder desvendar esses desafios, pois mesmos que não seja obrigação do assistente social indagar cada palavra que os entrevistados proferirem, entretanto, apesar da responsabilidade que o profissional de Serviço Social tem em relação aos usuários, não significa que o assistente social tem que esta sempre de acordo com tudo o que os usuários dizem.

As entrevistas tanto podem ser realizadas individualmente ou com a família ou parte dela, essa escolha vai depender de vários fatores podendo ser criado proporcionalmente, o assistente social marcando na casa a presença da família ou por coincidência, mas isso vai depender da hora em que o profissional de Serviço Social realiza a Visita Domiciliar, por exemplo: saber as horas que os membros da família trabalham, pode influenciar em muito, além da questão de que se a Visita vai ser ou não agendada.

Com a participação da família na entrevista é possível ao visitador “[...] observar e fazer estudos diretos das tramas concretas presentes entre eles e permitindo uma apreensão da dinâmica e da estrutura, das relações das famílias e entre determinados membros das famílias”. (AZEVEDO, 2008, p. 11).

As entrevistas conjuntas entre o usuário e sua família ou entre as parte envolvidas direta e indiretamente no caso, poderá estabelecer relações, pois segundo Portelli (1997, p. 25. apud AZEVEDO, 2008, p.11) “[...] muito do que acontece na mente das pessoas, em termos de sentimentos, emoções, crenças, interpretações e, por esse motivo, até mesmos erros, invenções, mentiras constituem a sua maneira, áreas onde se encontra a verdade [...]”, essas relações estabelecidas durante a entrevistas e captadas pelo profissional atento e critico poderá gerar material relevante para o conhecimento da situação.

Em relação ao aspecto técnico da entrevista Azevedo (2008) ressalta que o profissional de Serviço Social precisa de habilidades para saber iniciar, desenvolver e concluir uma entrevista ou qualquer outro procedimento de intervenção sem deixar manifestar aquela expressão de “vácuo” ou falta de habilidade/ capacidade/ motivação para continuar a conversar.

Como afirma Amaro (2003), técnica é algo que se adquire com o tempo, pautado na ética e vinculado com a teoria, a prática da Visita Domiciliar, se torna uma experiência a mais no campo de atuação do profissional e no desvendamento das demandas da realidade do usuário.

O interessante é que existe momentos certos de fazer ou não determinadas perguntas, o profissional diante disso tem que praticar a alteridade, o assistente social tem que se por no lugar do visitado e refletir se o usuário tem confiança ou se ele sente vergonha ou medo de responder certas perguntas na presença de outras pessoas, até mesmo de membros da sua família (AZEVEDO, 2008, AMARO, 2003).

Há também momentos certos para tornar notas, se isso não for observado pelo profissional de Serviço Social que realiza a Visita Domiciliar pode-se a visita/entrevista se transformar em interrogatório domiciliar, onde o usuário começa tomar “cuidados” e media as palavras com medo de que as próprias palavras ditas “voltem” para ele.

As entrevistas devem ser bem espontâneas, o profissional deve buscar a confiança do visitado, e este deve se sentir a vontade para falar, segundo Azevedo (2008) sugere-se que o ideal é tomar notas sobre alguns dados pessoais do usuário no início da conversa, e no término se o profissional de Serviço Social sentir necessidade, entretanto durante a entrevista, se aconselha prestar atenção nas razões, sentimentos e atitudes diante das dificuldades do sujeito que demanda a visita.

A entrevista se realiza juntamente com a observação, que é a segunda técnica e, que implica ir à busca das causas que determinaram tal modo de ser ou agir, não é somente constatar, mas também se caracteriza como processo de reflexão que analisa o que não é falado, o desconhecido e aparente nas relações entre os sujeitos.

O assistente social é um observador participante, e nessa relação o profissional tem que tomar muito cuidado para com que os seus juízos de valor não intervirem no andamento da Visita Domiciliar, como afirma Azevedo (2008) existem “pistas não-verbais”, que podem trazer vários significados ao trabalho profissional. Segunda a autora (2008, p. 18-19):

Nossas ações, frequentemente, mostram nossa resistência:
-Mudar de assunto; -Sair da sala; -Ir ao banheiro; -Chegar atrasado;
-Ficar doente; -Adiar; -Fazer qualquer outra coisa; -Ocupar-se; -

Desperdiçar tempo; -Desviar o olhar ou olhar para a janela; -Folhear uma revista; -Recusar-se a prestar atenção; -Comer, beber, fumar; -Criar ou terminar um relacionamento; -Criar defeitos. A partir daí, é preciso refletir sobre o que explica esse tipo de comportamento e ir ao encontro dos sujeitos para analisar, no caso concreto, o que está sendo vivenciado por ele e a forma como ele verbaliza isso. As respostas podem ser variadas e devem ser anotadas num caderno, a parte, logo após o encontro. Por exemplo, o sujeito pode afirmar sua resistência a uma dada situação, explicitando-a das seguintes formas: 'não adiantaria nada'; 'meu marido/mulher (pai, mãe, a sociedade etc.) não iria compreender'; 'eu teria de mudar toda a minha personalidade'; 'só gente louca vai a psiquiatras'; 'eles não conseguiriam ajudar com meu problema'; 'eles não saberiam lidar com minha raiva'; 'meu caso é diferente'; 'não quero incomodar ninguém'; 'vai passar sozinho'; 'ninguém consegue' etc. Pode haver negação, enquanto mecanismo de defesa em relação a certas situações, como pode ser evidenciado em afirmações como: 'não há nada de errado comigo (contigo)'; 'não consigo fazer nada a respeito deste problema'; 'deu certo antes'; 'de que adianta mudar?'; 'se eu o ignorar, talvez o problema desapareça'. Há que se identificar o medo que se esconde atrás de uma série de falas e atitudes, tais como: 'ainda não estou pronto (a)'; 'posso falhar'; 'eles poderão me rejeitar'; 'o que os outros vão pensar?'; 'estou com medo de contar a. '; 'não quero que ninguém saiba que eu tenho um problema'; 'tenho medo de expressar meus sentimentos'; 'não quero conversar sobre isso'; 'não tenho energia necessária'; 'posso perder minha liberdade'; 'é difícil demais'; 'não tenho dinheiro agora'; 'eu poderia perder meus amigos'; 'não confio em ninguém'; 'isso pode prejudicar minha imagem'; 'não sou bom (boa) o bastante' etc.

A citação acima não tem intenção de propor um manual para que o profissional fique “esperando” que saia da boca do visitado alguns das frases acima, mas a autora apenas oferece alguns das frases que poderão dar informações sobre a vida do usuário e, que na maioria das vezes passa despercebido pelo assistente social que realiza a Visita Domiciliar.

Muitos autores têm procurado diferenciar a observação de um simples ato de ver ou olhar. Na prática profissional dos assistentes sociais a observação está presente cotidianamente e sua manifestação tem assumido uma multiplicidade de atribuições e significados. Quando o profissional realiza a mediação, este consegue romper com o aparente, observar a essência dos fatos e (re) construir seu objeto de intervenção.

Segundo Portes e Portes, (2010) a vida cotidiana e complexa e as relações que são estabelecidas exigem, do assistente social, ir além das aparências, do trivial, do superficial, incorporando esquemas de mediações cada vez mais complexas que

não se efetivam e não se resolvem apenas através de um levantamento de dados quantitativos ou de meras informações pontuais sobre a realidade dos visitado.

A observação quando utilizada com esse objetivo, vai além de um ato mecânico e rotineiro e se configura como um instrumento crítico e reflexivo, capaz de traduzir as contradições presentes na vida cotidiana, exigindo níveis de racionalidade mais elevados.

Fernandes, 2005 (apud, PORTES; PORTES, 2010, p. 32) aponta alguns questionamentos para o profissional que realiza a observação na busca de compreender o sujeito e seu contexto:

[...] como, por exemplo: Quais suas condições de vida? Quais são as condições de trabalho, de emprego, de subemprego, de desemprego? Com quem vivem quais suas origens familiares? De onde vêm? Que tipos de conhecimento (oficial ou não oficial) lhe são acessíveis? Como é composta sua família? Em que espaços da sociedade (grupos, movimentos sociais, igrejas, clubes, etc.) participam? Quais são os seus sonhos, projetos, aspirações? Como se divertem? Qual é o seu lazer? Que tipo de programas de televisão assistem? A que tipo de meios de comunicação têm acesso? Assim como essas, outras questões podem ser formuladas para contribuir para uma análise social do contexto onde está inserido o usuário, através da observação, pois esse instrumento também está presente em outros como a entrevista, a abordagem, a visita domiciliar. Considerando a dimensão investigativa da profissão, acreditamos que a observação contribui para que, na busca da construção e compreensão do real, tanto por parte do profissional como dos usuários, as informações e impressões sejam reveladas. Essas representações sobre o real estão intimamente ligadas à linguagem, ao universo simbólico, ideológico, ao imaginário social, às dimensões históricas, sociais e culturais que compõe a tessitura social e as relações cotidianas.

O pressuposto acima relata com clareza alguns questionamentos que podem vir a ser muito útil na aproximação do assistente social com a realidade do indivíduo, o interessante é resgatar a centralidade ocupada pelos sujeitos nesse processo.

Para que isso ocorra é preciso, segundo Pontes (2003) que os profissionais tenham uma formação orientada em uma perspectiva crítica, que permita apreender o processo de constituição da realidade social na sua totalidade, bem como desvelar os nexos causais presentes nessa mesma realidade. O que se deve tomar cuidado, é para que essas observações e questionamentos apontados até o momento, não

estejam impregnados por visões moralizadoras, fiscalizatórias e policiaisca sobre a vida do usuário.

Somente com articulação dessas técnicas apontada por Perin (2010) que a Visita Domiciliar se efetiva na aproximação da realidade do usuário. Concordando com Perin (2010), Amaro (2003), também afirma a importância dessas duas técnicas, mas ressalta ainda a importância da técnica da história ou do relato oral que tem, segundo a autora, o objetivo de demonstrar como as pessoas dão sentido a sua vida, dentro dos limites impostos socialmente.

Os aspectos acima demonstram o quanto esse instrumento tem destaque para o conhecimento e a demonstração da realidade social na vida do usuário, pois quando o profissional está no local de moradia do sujeito, permite-se conhecer melhor a cultura, os anseios, as rotinas, aspectos estes importantes para demonstrar a dimensão humana das relações que se estabelecem e os limites a que estes sujeitos possam estar submetidos.

Compreender o sujeito supõe situá-lo em um contexto sócio-histórico, cuja característica é marcada pela contradição e alienação. É preciso observar esses sujeitos enraizando-os à sua cultura, aos seus hábitos, aos costumes, à sua realidade social, às formas pelas quais buscam se expressar e construir alternativas de sobrevivência, e de relacionamentos. (AMARO, 2003)

É preciso considerar todas as dimensões e referências construídas a partir de relações sociais, pois, como o problema individual está intrinsecamente relacionado à vida familiar, há necessidade de se perceber a família como um todo e não ver apenas um membro dela.

2.2.3 Aspectos Práticos da Visita Domiciliar.

Segundo Amaro (2003) o profissional que fizer a escolha de utilizar a Visita Domiciliar como instrumento de trabalho, deve se orientar por três perguntas chaves: por que, quando e com quem visitar?

O “por que” visitar se refere ao fato dos objetivos e planejamento à organização de uma visita. A autora aborda a necessidade de o visitador ir à visita com uma idéia e roteiro preliminar das informações que o profissional pretende obter.

Amaro (2003, p.51) menciona que:

O fato da realidade do outro se revelar para você ou não depende, antes de tudo, de planejamento, manejo técnico e predisposição. Se você foi à visita sem ter claro seus objetivos, ela resultará em equívocos e enganos diagnósticos, ou simplesmente num arrazoado de informações sem muito sentido e ligação. Se você não está predisposto para compreender uma situação, que no seu conceito é conflitante, possivelmente terá dificuldades em ver aquela realidade tal como ela é.

A predisposição citada acima, se refere também nos estudos de Amaro (2000, 2003) a segunda pergunta chave, ou seja, quando se visitar, pois talvez no dia, em que se realizará a visita, o profissional não esteja emocionalmente bem, e aspectos sentimentais possam interferir na utilização do instrumento e no profissionalismo da profissão.

A autora aborda a questão do transporte, que deve ser averiguado antecipadamente, e aconselha evitar realizar Visitas Domiciliares em feriados e horários inapropriados.

Outro fator abordado por Amaro (2000) e discutido por diversos profissionais, é a questão do agendamento prévio, se deve ou não ocorrer, segundo a autora é fundamental para que a democracia e o respeito ocorram, a definição entre visitador e visitados da data e horário para o planejamento e execução da Visita Domiciliar.

Segundo Amaro (2003, p. 52) “[...] Visitas ‘surpresa’, além de invasivas e desagradáveis, revelam-se manifestos de uma cultura autoritária, moralizadora, fiscalizatória e disciplinar e, por essa razão, devem ser banidas do pensamento e prática do profissional que visita. [...]”.

Com base nesta perspectiva, Perin (2010) ao analisar a questão do agendamento, afirma que essa responsabilidade é do profissional de Serviço Social, lembrando-se

da importância da ética na tomada dessa decisão. Entretanto, a autora analisa que o agendamento prévio pode interferir quando se busca, através da visita, conhecer a realidade do usuário tal como ela se apresenta.

De qualquer forma, segundo Perin (2010, p. 9):

[...] os sujeitos têm o direito de não aceitar a entrada do profissional em sua casa, o que deve ser respeitado, sem, contudo, o profissional a partir do diálogo e de sua postura ética, tentar a construção de um vínculo mínimo que possibilite a efetivação da visita.

A terceira e última pergunta é com quem se visitar, pois a Visita Domiciliar não é uma reunião de amigos ou um passeio que sempre tem espaço para mais uma pessoa. Amaro (2003) sugere-se que a Visita Domiciliar seja realizado por dois ou mais profissionais, de modo que a observação da situação seja feita por um, enquanto o outro preenche com os documentos do usuário a identificação, e afirma que:

[...] sempre que necessário, privilegie a companhia de profissionais para fazer a visita. Evidentemente a presença destes outros profissionais deve ser anunciada antecipadamente e justificada: mais que uma 'companhia', ela deve representar a observação de algum aspecto que seu acompanhante convidado domine mais que você. (AMARO, 2003, p. 53).

A autora chama atenção dos visitantes em algumas atitudes, e menciona, também, outros fatores que devem ser levados em consideração, entre eles: o profissional não deve fumar durante as visitas, mascar chiquetes ou comer biscoitos e como já comentado, não levar toda a equipe de trabalho na visita, pois não é recomendável que o número de visitantes seja superior ao das pessoas visitadas, o máximo dois ou três profissionais implicados no atendimento.

Segundo Perin (2010, p.7) ao ressaltar essas orientações afirma que: “[...] o profissional deve aceitar as condições oferecidas pelos que o estão recebendo, não importante em que lugar irá sentar ou até se tiver que ficar em pé, a visita poderá ser realizada [...]”.

Como se pode observar essas três perguntas chaves são de extrema importância, e orientam na prática a Visita Domiciliar, entretanto existem outros fatores relevantes,

entre eles, diz respeito, segundo Perin (2010) ao tempo de permanência do profissional na casa do visitado, pois, como afirma Amaro (2003) uma visita curta, acarreta uma leitura resumida da realidade observada.

Outro fator importante, está na questão do respeito, o profissional deve possuir uma postura respeitosa, de não-intimação e receptividade. A ética deve se fazer presente, e as perguntas e reflexões associadas ao objetivo da visita e não por juízos de valores, preconceitos, atividades moralizadoras, punitivas e fiscalizatórias. (AMARO, 2000).

Nessa ótica, Perin (2010) ressalta a questão do sigilo pelo profissional que realiza a visita, a história de vida do visitado deve ser feita sem a presença de estranhos ao ambiente. Sob a questão do registro é primordial que seja realizado a sistematização dos dados coletados, e que estes sejam guardados e seu acesso só autorizado pela equipe profissional.

Sobre essa questão do registro Amaro (2003) não recomenda o uso de gravador no momento da entrevista, mesmo que seja um instrumento pratico ao profissional pode causar ao usuário medo e constrangimento ao falar, a autora afirma que uma prancheta e um bloco de notas são suficientes para o registro de informações.

O importante é saber ouvir, saber perguntar, interpretar, conduzir a Visita Domiciliar e fazer uma pausa para a reflexão. Se apresentar como profissional de Serviço Social e esclarecer ao visitado os objetivos da visita, como afirma Azevedo (2008) o profissional tem que saber ler nas entrelinhas, cuidar das incoerências e avaliar as respostas e para que isso ocorra e preciso vincular à teoria a prática profissional.

Após essas recomendações apontadas pelos autores, pode-se entender que a Visita Domiciliar como instrumento de trabalho do profissional é viabilizadora no acesso aos direitos dos usuários, possuindo vantagens e desvantagens que precisam ser consideradas pelo assistente social.

Entre as vantagens está o fato de realizar-se num *locus* 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 profissional mais flexíveis e descontraídas do que as práticas no cenário institucional. Muitas vezes o fato de estar junto com o usuário, compartilhando de fragmentos de seu cotidiano, facilita a compreensão de suas dificuldades, favorece o clima de confiança e acaba por fortalecer o aspecto eminentemente humano da relação constituída. Entre as desvantagens, está a ausência de controle do que acontece 'em torno' da visita, ou seja, na casa. Essa desvantagem, na verdade, associa-se antes à natureza da cotidianidade, reforçada na visita, na qual tanto rotinas e práticas regulares como fatos imprevistos são comuns. Afinal, 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. Da mesma forma, 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.16-17).

De acordo com Amaro (2003) a presença do profissional atuando no ambiente doméstico, permite um planejamento de ações mais próximas da realidade do indivíduo mediante a visualização de condições econômicas e sociais como habitação, costumes e higiene. O domicílio permite regras de conduta mais flexíveis e descontraídas do que as exigidas pela Instituição (burocracia institucional).

O ambiente domiciliar favorece melhor relacionamento do grupo familiar com o profissional, por ser menos formal, permite a exposição de variados problemas que interferem na situação do indivíduo, tornando o trabalho mais humanizado; dispõe-se de mais tempo para o atendimento do que na instituição, o que viabiliza melhor intervenção do profissional; a Visita Domiciliar agendada previamente favorece a boa receptividade de toda a família ao profissional.

Um ponto negativo é a dificuldade de acesso do profissional ao domicílio; a limitação dos encontros em razão do horário de trabalho e dos afazeres domésticos, que podem impossibilitar a sua realização; a exigência de tempo maior do que no atendimento realizado na instituição, devido à locomoção ou à execução da Visita Domiciliar, tornando-a atividade dispendiosa e de pouco alcance para a maior parte da população e a visita agendada previamente pode induzir a família a mascarar a situação que seria encontrada caso não houvesse esse agendamento. (AMARO, 2003).

Dentro dessa direção, Setubal (2007) chama atenção do profissional ao intervir na vida do usuário, pois segundo o autor, a realidade não revela de imediato e como afirma Perin (2010) não é somente com uma Visita Domiciliar que a vida do usuário se apresentará ao profissional tal como ela realmente é.

Partindo desse pressuposto Amaro (2000) chama atenção dos profissionais na questão da averiguação da realidade, pois ao realizar a Visita Domiciliar, não é recomendável realizar uma busca de “coisas”, pois se esse for o objetivo, a visita terminará, quando for encontrada a “coisa” procurada.

Ribeiro (2010, p. 212) analisa essa questão e acrescenta que:

[...] quando afirmamos a partir da visita domiciliar, que a ‘família é’ produzimos um perfil desejado dentro dos moldes da sociedade casta. Portanto, a capacidade da família em ‘não ser’ se torna inviabilizada. No entanto, é possível concordar que a ‘família é’ naquele momento, mas que poderá ‘não ser’ em outro. Essa última afirmação liberta a família do modelo preestabelecido e da regulação imposta pela sociedade capitalista. [...]. [...] Desse modo, quando reconhecemos uma realidade de atendimento por intermédio da visita domiciliar, não negamos as informações encontradas, mas ampliamos o olhar profissional que é um olhar ético-político que reconhece o potencial da família/grupo encontrado.

Assim, na visão da autora quando se reconhece que a “família poderá ser outra” abre-se espaço de troca de conhecimento, promovendo o debate de ideias, proporcionando e orientando a participação da família em questões que lhe dizem respeito, na defesa e garantia de direitos.

2.2.4 A Visita Domiciliar e o uso da Mediação na Instrumentalidade do Serviço Social.

No momento de origem do Serviço Social a prática profissional era fundamentada apenas na dimensão técnica do trabalho, isto é, era a forma e os resultados imediatos de sua ação que lhe garantiam legitimidade e reconhecimento da sociedade. O Movimento de Reconceituação buscou superar essa visão possibilitando ao Serviço Social um estatuto científico.

Segundo Netto (1997) foi levantado à necessidade de que a profissão se debruçasse sobre a produção de um conhecimento crítico da realidade social para que o próprio Serviço Social pudesse construir os objetivos e reconstruir objetos de sua intervenção, bem como responder as demandas sociais colocadas pelo mercado de trabalho e pela realidade.

O trabalho do assistente social proporciona um conhecimento amplo do cotidiano das classes e dos grupos sociais e, é a partir desse conhecimento que o profissional de Serviço Social tem a oportunidade de desenvolver diversas ações em seu campo profissional. O Serviço Social trabalha a particularidade de cada situação, tendo como pressuposto a universalidade e a singularidade, denominado nos estudos de Pontes (2010) por mediação.

Em algumas áreas de trabalho, as ações dos assistentes sociais nas instituições serão baseada em métodos padronizados (burocracia institucional), o que não significa que os profissionais não necessite de um olhar crítico sobre cada situação que, o possibilite desenvolver capacidades de adaptar e criar instrumentos para intervir na realidade social. Assim, pode-se concluir, segundo as análises de Guerra (2005a) que a instrumentalidade do Serviço Social está além da especificidade da profissão.

Entre as diversas ações cabe ao assistente social fazer o uso da Visita Domiciliar em alguns de seus atendimentos. Isso ocorre para que se possa entender a complexidade do real para além de suas singularidades. Com isso o profissional pode fazer uma análise com a soma dos fatos reais e não somente com os dados que lhe são descritos. (RIBEIRO, 2010).

Por esse motivo, o objetivo desse estudo está para além da operacionalidade da Visita Domiciliar, este tópico pretende aprofundar uma discussão sobre a problematização desse instrumento na intervenção da realidade do usuário, pois através da Visita Domiciliar o assistente social apreende a realidade em sua totalidade, ou seja, o profissional não se detém a um fenômeno de maneira isolada, mas, pelo contrário, faz-se a interligação entre os fatos, considerando as condições

sociais e culturais daqueles sujeitos, compreendendo sua história de vida, sem deixar interferir por interpretações imbuídas de preconceito.

Para aprofundar a discussão é preciso deixar claro que a residência é o espaço privado da família, ter essa dimensão é fundamental para que o assistente social rompa com uma postura autoritária, controladora e fiscalizatória sobre os modos de vida da população. Segundo Pontes (2010) a realidade social se apresenta de modo diferenciado, logo, é importante ir além da aparência, captando enfim, a essência dos fatos.

Porém, de acordo com Perin (2010) é de suma importância que o profissional que realiza a Visita Domiciliar tenha competência teórica para saber identificar que as condições de moradia não estão descoladas das condições de vida de uma comunidade onde a casa se localiza, e que, por sua vez, não estão separadas do contexto social e histórico. Assim, o profissional consegue romper uma mera “constatação” da singularidade, mas situá-la no campo da universalidade, ou seja, no contexto sócio-econômico vigente.

Nessa ótica, se torna fundamental a articulação da teoria a prática, pois essas não são indissociáveis, e como afirma Amaro (2003, p.46) “A meta do profissional orientado pelo pensamento complexo ao visitar, e explorar a realidade para melhor questioná-la e aproximar da verdade que esconde [...]”, ou seja, como afirma Ribeiro (2010) é desvendar o dito e não dito presentes nas diversas realidades.

A realidade social, por sua vez se traduz a partir dos movimentos complexos, os que nem sempre são possíveis de serem identificados, para tal, faz-se necessário alcançar o mais próximo possível da vida objetiva do sujeito. É fato que várias intervenções são estabelecidas entre o sujeito e a realidade, mas nem sempre são identificadas por verbalização, necessitando o profissional dedicar à atenção ao que não é visível, o que não é dito, o que não está aparente, ou seja, buscar compreender o fenômeno que atinge sua realidade, sua essência. (RIBEIRO, 2010).

Como observado, mais que uma técnica a Visita Domiciliar é um instrumento viabilizador no acesso aos direitos. Para que o assistente social conduza a visita é

necessário como afirma Amaro (2003, p.46) “Mente e olhares complexos [...]. [...] O pensamento e olhares complexos não combinam com ideias, racionalidades, relações e conceitos simplificados e simplificadores [...]”.

Além do pensamento complexo o assistente social necessita segundo Amaro (2000, 2003) de ética e respeito, princípios fundamentais para a realização da Visita Domiciliar. A ética está vinculada às diversas particulares, como o sigilo, a privacidade e a alteridade do profissional de Serviço Social que a executa.

Somente nessa perspectiva, é possível que o profissional construa um olhar atento e vigilante, de forma que possa se tirar o maior proveito possível da pessoa visitada e analisar o contexto social do sujeito. É preciso para que este processo funcione deixar de lado o “pré conceito” para que se possa entender a realidade do sujeito não com valores morais mais com um olhar profissional.

Para isso é necessário um ponto de vista investigativo, sem se deixar envolver emocionalmente com o caso e nem fazer pré julgamentos de realidade superficiais. Neste contexto o visitador tem sempre que ser capaz de encontrar a verdade na realidade social daquele indivíduo, de forma que em cada visita realizada o profissional possa captar um universo diferente e tirar da situação o maior numero de informação possível. (AMARO, 2003).

É necessário ter a visão da totalidade, de forma que ao utilizar a Visita Domiciliar o profissional possa conversar com o sujeito e não somente fazer papel de um investigador. Uma boa abordagem faz toda diferença na análise dos dados da ação profissional. O assistente social é segundo Perin (2010) o profissional mais capacitado para a função, já que tem como seu principal álibi capacidade de se auto interrogar sobre suas dúvidas, além de se submeter diariamente, por causa da racionalidade crítica dialética, a sua autocrítica do fazer profissional.

Apesar da Visita Domiciliar possibilitar o desenvolvimento de ações educativas, o profissional precisa trabalhar em uma perspectiva de contribuição para o exercício da cidadania, enxergando o usuário como um sujeito social. Para compreender esta perspectiva, considera-se importante que se estabeleça a sua relação com as

questões macroestruturais e conjunturais que conduzem as políticas locais. Isso porque é preciso entender a realidade como resultado de multifatores, que interferem direta ou indiretamente no cotidiano familiar. (RIBEIRO, 2010).

Segundo Teixeira (2009) tal processo pressupõe que o profissional relativize seu conhecimento na busca da melhor compreensão do indivíduo, da coletividade e da realidade na qual se insere, pois é da mútua apropriação de tais conhecimentos que se torna possível uma intervenção consciente.

Dentro dessa análise Ribeiro (2010) chama a atenção dos profissionais de Serviço Social na questão de reinventar esse instrumento, num sentido de produzir encontros e saberes na formação do assistente social e da população.

[...], ou seja, não se trata de negar o uso do instrumento profissional, mas sim de fazê-lo coerentemente com aquilo pelo qual a profissão tanto luta que não é produzir subalternos no sistema. E isso de inclui na própria relação construída profissionalmente. [...] Reconhecer que a visita domiciliar não é um instrumento natural, mas uma produção das práticas profissionais. Daí evidencia-se a importância de poder problematizá-la, com o intuito de modificá-la, a fim de propor cotidianamente a qualificação da prática do Assistente Social. [...]. [...] Produzir a demanda desse instrumento é apostar em práticas ocupadas com a competência, e não com apenas o desempenho de funções. Portanto, problematizar a 'visita domiciliar como visita profissional' é poder rever a intervenção nas suas diferentes facetas e esse exercício é feito pela escolha político-ética construída entre visitantes e visitados. (RIBEIRO, 2010, p. 216-217).

Em suma, para que a Visita Domiciliar seja bem sucedida é essencial que o profissional se desprenda de preconceitos e tenha visão crítica da realidade a ser observada e interferida, respeitando as diversidades culturais, sociais e econômicas que determinam o cotidiano familiar, para tal é necessário o uso da mediação.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 UNIDADE DE ANÁLISE.

Esse estudo analisa e situa a relação entre a instrumentalidade do Serviço Social, abordando-a como ser mediação em um dos seus instrumentos técnico-operativos; a Visita Domiciliar.

No geral, neste tópico se realiza uma análise Institucional, mas devido o fato deste trabalho realizar um estudo histórico e dialético de uns dos instrumentos técnico-operativo do Serviço Social, ou seja: a Visita Domiciliar, isso não ocorre, entretanto este trabalho não perde seu valor no espaço acadêmico.

Devido ao fato do instrumento; Visita Domiciliar, ser utilizado em diversos espaços pelo profissional de Serviço Social, e também por diversas profissões e ser em alguns casos uma opção metodológica do assistente social, o presente estudo analisa o instrumento técnico operativo para além de sua operacionalidade, problematizando o referido instrumento na viabilização de direitos.

Por assim dizer, não ocorre uma análise de uma instituição específica, mas sim uma análise do uso da instrumentalidade como ser mediação na visita domiciliar, ou seja, ocorre um análise do objeto: visita domiciliar, como o instrumento de aproximação do profissional na realidade do usuário, pois mais do que um técnica, o instrumento é um viabilizador de acesso a direitos.

Considera-se que a visita domiciliar é um instrumento que subsidia o profissional durante a intervenção no processo e no planejamento das ações, já que este se aproxima do seu objeto de intervenção. Entende-se também que a visita domiciliar não tem o objetivo de solucionar todos os problemas relacionados à questão social.

Entretanto, como afirma Amaro (2003), se trata de uma metodologia capaz de contribuir para a mudança do processo de trabalho do profissional em varias esferas, incorporando uma real proximidade com os problemas da realidade social e

favorecendo o entendimento com relação ao indivíduo em todos os aspectos a partir das causas sociais.

3.2 TIPO DE PESQUISA.

Para realização dessa tarefa foi utilizado o tipo de pesquisa a bibliográfica e a adoção do método histórico e o método dialético. Lakatos e Marconi (2004, p. 91) afirmam que:

[...] o método histórico consiste em investigar acontecimentos, processos e instituições do passado para verificar sua influência na sociedade de hoje, pois as instituições alcançaram sua forma atual por meio de alterações de suas partes componentes ao longo do tempo, influenciada pelo contexto cultural particular de cada época [...].

Já o método dialético segundo os autores refere-se no estudo a análise crítica do objeto a ser pesquisado, o que significa encontrar as determinações que fazem ser o que é. Tais determinações têm que ser tomadas pelas suas relações, pois a compreensão do objeto deverá contar com a totalidade do processo, na linha da intencionalidade do estudo, que é estabelecer as bases teóricas para sua transformação. Uma das características do método dialético é a contextualização do problema a ser pesquisado. Não se trata de subjetivismos, mas de historicidade.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E COLETA DE DADOS.

A população do estudo foi composta por toda a literatura relacionada ao tema de estudo, quando a amostra, os textos foram selecionados a partir da variável de interesse. A seleção foi realizada a partir de uma leitura criteriosa, sendo selecionada apenas a literatura que atendesse os objetivos definidos neste estudo. Foram incluídas apenas publicações que responderam à questão do estudo, publicadas no idioma português, todos os tipos de delineamentos metodológicos foram aceitos.

Foi realizado o uso nesse trabalho das obras que diretamente dizem respeito ao tema, dos próprios autores como também de interpretações de outros estudiosos, quando assim se fez necessário. Para a coleta de dados foi utilizada o levantamento

bibliográfico, através de livros, teses, dissertações, monografias e revistas referentes ao tema da instrumentalidade no Serviço Social, no âmbito da Mediação e da Visita Domiciliar.

Segundo Lakatos e Marconi (2004) este tipo de pesquisa tem como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito, dito ou filmado sob determinado assunto. Assim a pesquisa bibliográfica não é apenas uma mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre determinado assunto, mas sim, proporciona o exame de um tema sob novo enfoque, ou abordagem, chegando as conclusões inovadoras.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS.

Após a coleta de dados foi realizado a leitura de todo o material, as informações foram compiladas. Posteriormente foi realizada uma análise descritiva das mesmas buscando estabelecer uma compreensão e ampliar o conhecimento sobre o tema pesquisado e elaborar o referencial teórico.

Para responder o problema levantado neste estudo foram utilizados, em especial, três livros de autores renomados referentes ao tema deste trabalho:

O primeiro é o livro de Yolanda Guerra: Instrumentalidade no Serviço Social, neste livro a autora trata da instrumentalidade em seus aspectos mais substantivos, resgata os seus fundamentos teóricos metodológicos, repõe na sobre os quadros culturais e societários pertinentes e a situa no marco abrangente e inclusivo da problemática racionalidade dialética.

Neste texto, a originalidade do estudo e o caráter rigoroso da análise revelam-se deste o primeiro momento, quando a autora explicita a sua forma criativa de conceber a instrumentalidade, não como apenas uma técnica, mas a capacidade que o profissional tem de transpor o cotidiano.

O texto reconhece a natureza interventiva da categoria profissional e inaugura uma nova forma de pensar a instrumentalidade do Serviço Social, pois mas do que fazer

uma crítica a racionalidade formal abstrata, o estudo analisa os mecanismos de reificação e as formas que se instalam a forma de ser e pensar da profissão.

O segundo livro é o de Reinaldo Nobre Pontes: *Mediação e Serviço Social*; um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. Este escrito concentra-se no tema Mediação, relacionando à dialética Marxista.

A mediação aparece na obra como categoria metodológica, não apenas como capacidade de apreender o real, mas de modo particular como capacidade de transformá-lo. Amparado em fontes de maior credibilidade o autor, com sólido domínio do tema e extrema segurança analítica, oferece da mediação o primeiro tratamento sistemático e profundo de que se tem conhecimento na literatura do Serviço Social.

O autor destaca que para a mediação “não cair na vara do mero teoricismo” (PONTES, 2010, p. 189) é necessário uma crescente capacitação teórica da formação profissional, pois segundo o autor a teoria é indissociável da prática.

O terceiro livro é o de Sarita Amaro: *A Visita Domiciliar: uma técnica de revelação da realidade*. Este texto dirige-se especialmente àqueles que têm na visita domiciliar parte significativa de seu ofício. O estudo deste texto contribuiu para construir um caminho reflexivo capaz de colaborar para a fértil indagação sobre o complexo do real e o esforço de captá-lo na visita.

A autora busca desconstruir o mito de que visita é uma ação empírica, desprovida de fundamentos. Além disso, o texto objetiva difundir o uso da visita domiciliar por diferentes categorias profissionais nos diversos espaços ocupacionais, como opção metodológica do profissional e oferecer subsídios para que o seu desenvolvimento ocorra sobre bases éticas, humanas e profissionais, também.

Nesse caminho, a autora trata de restabelecer os “fios” que ligam a prática da visita à realidade concreta. Apresentando um trabalho, que segue composto de reflexões, relatos, recomendações e ilustrações

Além desses três textos, outras fontes foram utilizadas, entretanto esses três textos apresentados acima, se destacam pela sua relevância teórica e contribuição acadêmica. Assim, nesta etapa ocorreu uma leitura analítica com a finalidade de ordenar e resumir as informações contidas nas fontes de forma que estas possibilitassem a obtenção de respostas ao problema da pesquisa.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

4.1 DISCUSSÕES DOS RESULTADOS.

Para responder ao problema proposto neste trabalho de como o assistente social, a partir de sua instrumentalidade incorpora a categoria mediação no uso da visita domiciliar, e que ao mesmo tempo, seja compatível com as dimensões práticas formativas da profissão, a autora se utiliza de varias fontes.

Assim, a partir da bibliografia utilizada neste trabalho, surge-se a seguinte conclusão: É necessário que o profissional articule a teoria a prática no seu campo profissional, assumindo um posicionamento critico e reflexivo, diante da realidade diversa do visitado, se despindo de preconceitos e se orientando através do compromisso com o Projeto Ético-Político Profissional.

A racionalidade formal abstrata presente através do conservadorismo deve ser superada e a racionalidade crítica-dialética estudada e incorporada no agir do profissional, pois a primeira é instrumental ao capital, já a segunda analisa a realidade, buscando a essência. Para que isso ocorra de forma competente é necessário que a instrumentalidade se processe no terceiro nível proposto por Yolanda Guerra como ser mediação.

A visita domiciliar como um dos instrumentos técnicos operativos do Serviço Social embasado por esse nível e direcionado pela racionalidade crítica-dialética deixa de ser um instrumento higienista, moralista e fiscalizador e passa a ser um instrumento que mais se aproxima da realidade do usuário, permitindo ao assistente social conhecer a realidade deste, ou seja, a visita domiciliar articulada a teoria se torna um instrumento viabilizador de acesso a direitos.

Somente, fazendo o uso da tríade da categoria mediação, ou seja, da singularidade-universalidade-particularidade e que o profissional de Serviço Social consegue analisar e buscar a (re) construção do seu objeto de intervenção, somente com o uso da mediação na visita domiciliar e que o assistente social vai conseguir meios para captar a essência da realidade e a teoria se tornar indissociável da prática.

Esses desafios estão presentes devido ao fato de que no momento da origem do Serviço Social no Brasil, era apenas seu instrumental técnico que lhe proporcionava estatuto e legitimidade profissional, entretanto no decorrer dos anos, e em particular após o Movimento de Reconceituação, em destaque na Intenção de Ruptura a Instrumentalidade foi sendo revista e estudada pela categoria profissional.

Hoje a instrumentalidade se expressa na capacidade crítica, propositiva e criativa que o profissional adquire ao utilizar das dimensões práticas formativas da Instrumentalidade, ou seja, da dimensão técnico-operativa, da dimensão teórico-metodológica e da dimensão ético-política de maneira indissociável.

Lembrando-se que a realidade é disfarçada e encoberta por vários dogmas e preconceitos sociais, o que se vê, na maioria das vezes não é realmente o que se apresenta. E a Visita Domiciliar como um dos instrumentos técnico-operativo do profissional de Serviço Social deve ser utilizada como instrumento de aproximação da realidade do usuário, a partir da análise que o profissional faz sob a demanda deste e de sua família, se constituindo dessa forma, em um instrumento de relevante significado para o assistente social e para o usuário no compromisso e defesa dos seus direitos.

Porém, conduzir a Visita Domiciliar da maneira apresentada pelos autores não é tarefa fácil. E por esse motivo que é tão importante que o profissional se capacite teoricamente, articulando a teoria a sua prática profissional, e por essa razão que as dimensões da instrumentalidade já abordadas não devem ser indissociáveis.

Conclui-se que o profissional de Serviço Social, ao utilizar a Visita Domiciliar como um dos instrumentos de trabalho precisa, antes de tudo, realizar a mediação, pois caso isso não ocorra à prática se torna mecânica, acrítica e burocrática. Além disso, o assistente social deve estar sempre atento ao aparente realizando a sua intervenção no compromisso com o Projeto Ético Político.

4.2. LIMITAÇÕES DA PESQUISA.

Obviamente que a pretensão do referido trabalho, exigiria um esforço maior e um trabalho bem mais extenso, o que não cabe aqui. Assim, se procurou atingir aqui de maneira concisa, porém objetiva, o objetivo a que é proposto. Claro que a influência de ambos os autores no meio acadêmico já foi objeto de muitos estudos.

Entretanto, houve dificuldades para encontrar livros que falasse sobre a Visita Domiciliar, evidenciando a falta de estudo sobre esse instrumento técnico-operativo no trabalho do profissional de Serviço Social. Também houve dificuldade para analisar a instrumentalidade como ser mediação, isso ocorreu, devido ao fato de que a Instrumentalidade no Serviço Social só passou a ser discutida a partir de 1880, em especial após os Estudos de Yolanda Guerra, juntamente com a Instrumentalidade, a categoria Mediação passou a ser discutida na intenção de ruptura, em especial nos estudos Renaldo Nobre Pontes.

4.3. IMPLICAÇÕES GERENCIAIS.

Contribuir para o debate em torno da utilização da visita domiciliar como meio de trabalho do profissional de Serviço Social é primordial para a efetivação e legitimação do profissional dentro dos diversos espaços de trabalho e para os usuários como um dos instrumentos viabilizadores no acesso dos direitos que lhe são garantidos pela Constituição Federal de 1988.

Além disso, os profissionais de Serviço Social poderão fazer uso desta pesquisa, para avaliar a importância do referido instrumento, a visita domiciliar na vida das famílias e, ao mesmo tempo identificar e avaliar sua utilização como um instrumento viabilizador no acesso a direitos.

Para tanto, também é fundamental destacar que este trabalho aprofundou uma discussão sobre a importância de articular as dimensões da instrumentalidade e de utilizá-la como ser mediação, para o uso crítico e reflexivo da visita domiciliar, pois, ao utilizar esse instrumento, requer do assistente social um estudo detalhado acerca

das condições objetivas da vida do usuário e, fundamentalmente, do modo como este constrói relações na realidade social onde vive.

Portanto este estudo contribuiu na operacionalização da visita domiciliar, não se limitando ao seu caráter técnico operativo, mas vinculando-se a dimensão teórica metodológica e ético político da instrumentalidade, utilizada pelo assistente social nos diversos aspectos da vida do usuário. Para que isso ocorra é necessário que o profissional de Serviço Social faça uso da categoria mediação em sua prática profissional.

Assim conclui-se que o aprofundamento da compreensão da categoria mediação na instrumentalidade e no uso da visita Domiciliar é fundamental para o Serviço Social, pois é através dessa categoria que o profissional tem a possibilidade de imprimir um direcionamento à sua prática, podendo ser crítica ou alienada, produtiva ou reiterativa, dependendo do seu projeto político, do jogo de forças sócio-institucionais e de sua leitura do conjunto da realidade.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARO, Sarita T. A. **Visita Domiciliar**: orientações para uma abordagem complexa. In: Fenômeno uma teia complexa de relações. Porto Alegre: EDIPUC, 2000. 217p. Disponível em: <http://www.pucrs.br/edipucrs/online/fenomeno.pdf>. Acesso em 23 de out de 2012

_____. Sarita T. A. **Visita Domiciliar**: uma técnica de revelação da realidade. 2003

ANDRADE, M. **O Metodologismo e o Desenvolvimento no Serviço Social Brasileiro – 1947 a 1961**. In: Serviço Social & Realidade. Franca, vol. 17, n. 1, 2008. Disponível em: <http://periodicos.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/viewFile/13/78>. Acesso em 23 de jan de 2003.

AZEVEDO, Isabela Sarmet de. **Serviço Social e sistematização da prática**: elementos de discussão. 2008. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/73774811/Servico-Social-e-sistematizacao-da-pratica> Acesso em: 10 de out de 2013.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social**. Fundamentos ontológicos. São Paulo: Cortez, 2003.

CARVALHO, Raul de & IAMAMOTO, Marilda Villela. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 22. ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 2008.

CASSIMIRO, Hiury Milhomem. **Instrumentalidade e Serviço Social**: O Estudo Social como um viabilizador de acesso a direitos para crianças e adolescentes institucionalizados? Monografia em Serviço Social. Brasília: SER/UnB, 2011. Disponível em: <http://bmd.bce.unb.br/bistream/10483/2849/2/2011/.HiuryMilhomemCassimiro.pdf>. Acesso em: 23 de jan de 2013.

CAVALLI, Michelle. **A Categoria Mediação e o Processo de Trabalho no Serviço Social**: uma relação possível? 2010. Disponível em: www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2010/12/Instrumentais-SS-pdf. Acesso em: 10 de out de 2013.

COSTA, Franciele Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do Serviço Social**: Dimensões Teóricas-Metodológica, Ético-Política e Técnico-Operativa e Exercício Profissional. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Natal: UFRN, 2008. Disponível em: <http://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/ext.Bdtd/FrancileneSMC.pdf>. Acesso em: 23 de jan de 2013.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social**. In: Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 62, 2000a.

_____. Yolanda. **A Instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais, CFESS/ABEPSS- UNB, 2000b. Disponível em:

<http://www.cedeps.com.br/wp.content/uploads/2009/06/Yolanda.Guerra.pdf>. Acesso em: 20 de set de 2013.

_____. Yolanda. **Instrumentalidade e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2005a.

_____. Yolanda. “**No que se sustenta a falácia de que ‘na prática a teoria é outra?’**”. In: 2º Seminário do Estado e Políticas Sociais no Brasil. Campus de Cascavel, UNIOESTE, 2005b. Disponível em: <http://cac-php.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario2/trabalhos/servicosocial/mss20.pdf>. Acesso em: 05 de mai de 2013.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

_____. Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. de A. **Metodologia de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Reflexos sobre o serviço social e o projeto ético político profissional. v. 6 nº 1, 2006. Disponível em: www.revista2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/69/67. Acesso em: 12 de out de 2013.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social** - notas para uma análise prospectivo da profissão no Brasil. In: Revista Serviço Social e Sociedade. nº 50. São Paulo: Cortez, Abr/1997, p. 87-132.

OLIVEIRA, Priscila Rodrigues de. **Instrumentalidade do Serviço Social- A arte como Intervenção Social Emancipatória e Instrumento Inovador para o Trabalho da (o) Assistente Social**. Monografia em Serviço Social. Brasília: SER/UnB, 2011. Disponível em: <http://bdm.bce.unb.br/bitstream//10483/2992/1/2011/PriscilaRodriguesdeOliveira.pdf>. Acesso em 23 de jan de 2013.

PAULISTA, Maria Inês. **As Concepções de Formação do Assistente Social de 1960 a 2000** – na Faculdade Paulista de Serviço Social. In: VII Colóquio de Pesquisas sobre Instituições Escolares. São Paulo: UNINOVE, 2010. Disponível em: http://www.uninove.br/PDFs/Mestrados/Educa%C3%A3o/Anais_VII.Coloquio/Maria%20Ines%20Paulista.pdf. Acesso em: 20 de set de 2013.

PERIN, Silvana Dóris. **A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social**. 2010. Disponível em: http://www.mpdf.gov.br/senss/anexos/Anexo_7.6_-_Silvana_Doris.pdf. Acesso em: 23 de jan de 2013.

PIRES, Sandra Regina de Abreu. **O Instrumental Técnico na Trajetória Histórica do Serviço Social: Pós-Movimento de Reconceituação**, 2005. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c-v9n2_sandra.htm. Acesso em: 20 de mar de 2013.

PONTES, Renaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. R. N. **Mediação: categoria fundamental para o trabalho do assistente social**. In: Capacitação em Serviço Social e Políticas Sociais: Módulo 4: O Trabalho do assistente social e as políticas sociais – CEAD, Brasília, 2000.

_____. R. N. **A Categoria de Mediação em Face do Processo de Intervenção do Serviço Social**. In: Revista Conexões Gerais. Trabalho Profissional e Mediação. nº 2. ano 1. 2º Semestre. São Paulo: Cortez, 2012a.

_____. R. N. **“Mediação e Serviço Social: Categoria Central na garantia de um exercício profissional crítico e competente”**. In: Seminário Cenário Contemporâneo: Polêmicas e Desafios ao Serviço Social. PALESTRA 01. Hotel Blue Tree, Fortaleza-Ce: Promoção Pótere Social, 2012b. Disponível em: www.ts.ucr.ac.cr. Acesso em: 20 de set de 2013.

PORTES, L. F. PORTES M. F. **A Observação e a Abordagem no Exercício Profissional: Revisando a Dimensão Técnico Operativa no Serviço Social**. In: Cadernos da Escola de Educação e Humanidades. nº 04: vol. 1. Curitiba: UNIBRASIL, 2010, p. 28-35. Disponível em: appes.unibrasil.com.br/revista/index.php/educacaohumanidades/article/view/392. Acesso em: 20 de set de 2013.

RIBEIRO, Cristine Jaques, **Problematisando o instrumento visita domiciliar**, 2010, Disponível em: <http://www.rle.ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/download/346/304>. Acesso em: 23 de out de 2012.

SETUBAL, Aglair Alencar. **Desafios à pesquisa no Serviço Social: da formação acadêmica à prática profissional**. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141449802007000300007&script=sci_arttext. Acesso em: 23 de out de 2012.

SOUZA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**. 2008. Disponível em: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/download/119/117>. Acesso em 23 de mar de 2013.

SIMIONATTO, Ivete. **“As expressões ideoculturais da crise capitalista na atualidade e sua influência teórico política”** In: CFESS. (Org.) Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p.87-106.

SPOSATI, Adailza. **A Menina LOAS - um processo de construção de assistência social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

TEIXEIRA, Carla Pacheco. **Visita domiciliar: um instrumento de intervenção.** In: Sociedade em Debate, nº 1. v. 15. Pelotas, jan.-jun./2009 p.165-178. Disponível em: ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/download/355/322. Acesso em: 10 de out de 2013.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais.** In: Revista Temporalis – Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. nº. 4. Brasília: ABEPSS: 2002. Disponível em: <http://cress.mg.org.br/arquivos/rosa%20predes%20instrumental.pdf>. Acesso em: 23 de jan de 2013.

VERGARA. E. M. B. **O Significado da Categoria Mediação no Serviço Social.** In: Seminário Nacional: Estado e Políticas Sociais no Brasil. 2000. Disponível em: cac.php.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminarioe/trabalho/Assistencia%20Social/eixo3/98evavergara.pdf. Acesso em: 20 de set de 2013.