

**A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais:
algumas considerações acerca do diário de campo^o**
**(The documentation in the daily life intervention of social workers: some
considerations concerning the field diary)**

Telma Cristiane Sasso de Lima
Regina Célia Tamasso Miotto
Keli Regina Dal Prá*

Resumo – Este artigo chama a atenção para a importância da documentação no cotidiano da intervenção profissional e destaca o registro em diário de campo das ações profissionais. Assume-se como pressuposto que a documentação é fundamental no processo de obtenção e análise de dados, pois permite a sistematização da intervenção desenvolvida pelos Assistentes Sociais e estudantes tanto nos processos investigativos sobre a realidade social, os sujeitos e o processo de intervenção profissional, quanto de marcos orientadores para as suas ações quando articuladas em diferentes processos de intervenção. Apesar disso, observa-se que a documentação como um instrumento que permite qualificar as ações profissionais é pouco explorada pelos Assistentes Sociais, sobretudo em se tratando do diário de campo cuja utilização tem ficado restrita às descrições, observações pontuais e a meros agendamentos de tarefas cotidianas. Insiste-se, portanto, na importância das análises e/ou diagnósticos sobre a realidade social e as demandas singulares da população atendida, dando visibilidade às formas de planejar e executar as ações profissionais, de modo a identificar os limites e as possibilidades contidos no processo de atendimento às demandas. Por fim, considera-se a documentação como elemento constitutivo da ação profissional porque pode incidir positivamente nos processos de planejamento e avaliação no sentido de facilitar a sua realização. O diário de campo, mais do que apenas guardar informações, pode conter reflexões cotidianas que, quando lidas teoricamente, são portadoras de avanços tanto no âmbito da intervenção, quanto da teoria.

Palavras-chave – Documentação. Diário de campo. Serviço Social. Intervenção profissional.

Abstract – The article draws attention to the importance of documentation in the daily professional interventions and focuses on the recording of professional actions in the field diary. It is assumed that documentation is crucial in the process of data gathering and analysis, since it makes it possible to systematize the intervention developed by social workers and social work students both in order to investigate social reality, the people involved and the process of professional intervention and to find orientation for their actions when they are articulated in different intervention processes. Nonetheless, one sees that documentation as an

^o Artigo recebido em 19.03.2007. Aprovado em 29.06.2007.

* *Telma Cristiane Sasso de Lima* – Assistente Social; Mestre em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis/SC - Brasil; contato eletrônico: penotc@hotmail.com. *Regina Célia Tamasso Miotto* – Professora Doutora do Departamento de Serviço Social (DSS) e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis/SC - Brasil. *Keli Regina Dal Prá* – Doutoranda em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre/RS, Brasil; bolsista CNPq; contato eletrônico: keliregina@yahoo.com.

instrument that improves the quality of professional actions is little explored by social workers. This applies particularly to the field diary, which is usually restricted to descriptions, occasional observations and mere scheduling of daily tasks. Hence the article's insistence on the importance of analyses and/or diagnoses of the social reality and the unique demands of the people served by social workers, as this gives visibility to the forms of planning and carrying out professional actions and helps to identify limits and possibilities in the process of meeting the demands. Documentation is considered a constitutive element of professional action because it can positively influence the processes of planning and evaluation by making their execution easier. The field diary contains not only information, but may contain daily reflections that, when theoretically interpreted, foster progress both in the area of intervention and of theory.

Key words – Documentation. Field diary. Social work. Professional intervention.

Introdução

O presente texto procura traçar considerações iniciais sobre o momento de **documentação** da ação profissional dos Assistentes Sociais. O que motivou a sua realização foi a constatação da dificuldade dos estudantes de Serviço Social e mesmo dos profissionais de realizarem registros consistentes sobre a intervenção profissional e a realidade social, de modo a se obter dados traduzíveis em avanços tanto no momento no qual se analisa a intervenção, procurando estabelecer novas prioridades e reconhecer as demandas, quanto no momento de refletir criticamente sobre a realidade e os processos interventivos.

Espera-se iniciar um diálogo acerca do tema que possa caminhar na superação da despreocupação, ainda vigente entre os Assistentes Sociais, com a documentação, bem como a superação do caráter eminentemente descritivo dos registros realizados.

As reflexões realizadas têm como cenário a preocupação com o debate de uma profissão, cuja dimensão técnico-operativa é definidora de sua própria identidade. Nesse sentido, a documentação não pode ser negligenciada no contexto do exercício profissional, considerando a sua relevância para o processo de conhecimento e sistematização da realidade, do planejamento, da qualificação das ações profissionais, bem como da sua importância ao alicerçar a produção de conhecimento. Desse modo urge a necessidade de incorporá-la no cotidiano profissional, nos mais diferentes momentos do processo interventivo.

Tais reflexões são frutos da interlocução com os sujeitos que estão preocupados com a qualificação profissional, ou seja, alunos e profissionais que enfrentam dificuldades frente à exigência de registros sobre a sua intervenção. Essas reflexões se desenvolveram

particularmente a partir do diário de campo, por isso essa forma de registro tem destaque no presente texto.

Pelas observações efetuadas, o diário de campo tem uma larga utilização entre os Assistentes Sociais e é exigido para os estudantes de Serviço Social que estão em estágio curricular; sua utilização, no entanto, está muito aquém das possibilidades que a produção de um diário de campo pode oferecer para a intervenção profissional. Na maioria das vezes, ele se restringe ao agendamento de tarefas, a observações e relatos pontuais dos atendimentos individuais, ou ainda, à mera descrição da intervenção e da realidade.

1 Entre a importância da documentação e a realidade do exercício profissional

O princípio do qual se parte considera que a marca da contemporaneidade está no papel desempenhado pelo conhecimento e, particularmente, naquele referente ao direcionamento e à sobrevivência das profissões, uma vez que estas repousam, entre outros fatores, no “*corpus* teórico” que funda a habilidade e a autoridade profissional. Assim, é fundamental a documentação do exercício profissional de uma profissão que se define por seu caráter interventivo.

É através da sistematização da intervenção que se desenvolvem tanto os processos investigativos sobre a realidade social, os sujeitos e o processo de intervenção profissional, quanto de marcos orientadores para as ações profissionais articuladas em diferentes processos de intervenção, como também na articulação entre esses mesmos processos.¹ Para tanto, destaca-se a importância das análises e/ou diagnósticos sobre a realidade social e sobre as demandas singulares da população atendida.

Dessa forma, a documentação pode ser considerada como um elemento constitutivo da ação profissional, uma vez que ela lhe dá materialidade ao comprovar a realização da ação, realizada de diferentes formas, ou seja, em fichas, prontuários, relatórios de atendimentos (individuais, familiares ou de reuniões e de assembleias) realizados em instituições ou em domicílios, dentre outros.

Para Lewgoy e Arruda (2004, p. 123-124), o diário consiste em um instrumento capaz de possibilitar “o exercício acadêmico na busca da identidade profissional” à medida que, através de aproximações sucessivas e críticas, pode-se realizar uma “reflexão da ação profissional cotidiana, revendo seus limites e desafios”. É um documento que apresenta tanto

¹ Faz-se referência aqui aos processos político-organizativos, aos processos de planejamento e gestão e aos processos socioassistenciais.

um “caráter descritivo-analítico”, como também um caráter “investigativo e de sínteses cada vez mais provisórias e reflexivas”, ou seja, consiste em “uma fonte inesgotável de construção, desconstrução e reconstrução do conhecimento profissional e do agir através de registros quantitativos e qualitativos”.

Portanto, a documentação tem um caráter dinâmico e flexível quando se consideram suas finalidades – enquanto base para a investigação e para o direcionamento do exercício profissional. Longe de se constituir em mera burocracia no cotidiano profissional, a documentação está em constante movimento e a sua utilização está vinculada aos objetivos do profissional (de conhecer ou intervir), às exigências do trabalho profissional (atendimento direto em situações singulares, planejamento e gestão, assessoria aos movimentos sociais e organizações populares, ensino e formação profissional), ao arcabouço teórico e ético-político do profissional (Mioto, 2001).

Aliado a isto está o fato de a documentação das atividades diárias poder transformar-se em sistema de informação dos serviços, revertendo-se em importante instrumento de avaliação e de planejamento. Assim, embora toda a documentação contenha uma “dimensão subjetiva” (aplicável à determinada situação ou serviço), ela pode alcançar alto grau de *estandarização* que permite extrapolar o nível do profissional e dos serviços, de modo a subsidiar a avaliação e o planejamento de políticas sociais em níveis mais abrangentes. O diário de campo, nesse sentido, pode ser o ponto de partida para inauguração do que Lewgoy e Arruda (2004, p. 126) consideram “inteligência coletiva” enquanto espaço de troca de saberes, ampliando e/ou gerando novos conhecimentos.

Nessa perspectiva, o Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados em Trabajo Social e outros organismos da categoria profissional argentinos propõem a

sistematización de la información en Trabajo Social a través de la Ficha y del Informe Social [...]. Asimismo, la mecanización de datos permite la uniformidad de criterios en la elaboración del Informe Social y es el profesional de la acción social el que debe establecer los criterios necesarios en base a su experiencia profesional (Consejo General..., 2003, s.p.).

Embora os profissionais tendam a concordar com os argumentos expostos, as observações realizadas mostram que a documentação, em geral, não é entendida como um processo dinâmico e passível de modificações, sobretudo quando se trata de cadastros e de relatórios de entrevistas, atendimentos, reuniões etc. Muitas vezes, há o entendimento de que o profissional deve realizar duplo registro: um para a instituição, seguindo roteiros já fixados, e outro para si próprio, no qual adensa novas informações, ou simplesmente porque percebe

como sendo diferente o registro realizado nas fichas ou prontuários da instituição daquele realizado nas suas próprias fichas (sem mencionar aqui o diário de campo que acaba contendo os mesmos dados).

No entanto, quando analisamos esses registros, particularmente os que se referem aos processos socioassistenciais ou à intervenção direta com usuários, fica claro que o duplo ou triplo relato consiste na transcrição dos antecedentes do usuário, dos objetivos da intervenção e a descrição do atendimento, isto é, não são realizadas análises, nem nos registros da instituição e tampouco nos registros “pessoais” do profissional. Ainda nestas situações, a descrição da intervenção não registra os procedimentos realizados, as redes de proteção acionadas, bem como os encaminhamentos poucas vezes são considerados.

Além disso, são perceptíveis as dificuldades que os profissionais têm de registrar cotidianamente suas ações profissionais. Alegam falta de tempo devido à sobrecarga e ao grande número de atendimentos e ações e, ainda, às inúmeras atividades a serem relatadas. Inclusive, o fato de prestar atenção no usuário requer que o registro seja feito *a posteriori*.

Diante disso, a documentação não é considerada como parte intrínseca do cotidiano de intervenção e, portanto, não é reservado tempo para realizá-la, ficando evidente a sobrecarga dos profissionais que acabam levando trabalho para casa, o que, por sua vez, aumenta e confere legitimidade à resistência que os Assistentes Sociais têm em realizar os registros/documentação.

Para as estudantes de Serviço Social, não é incomum que o registro no diário de campo seja efetivado parcial ou totalmente no momento que lhe é solicitado, abreviando assim a dinâmica processual tanto de análise como das situações atendidas, de planejamento de futuras ações profissionais junto à realidade dos sujeitos atendidos, de reflexão quanto à realidade social em que se encontram estes sujeitos e sua relação com o trabalho profissional desenvolvido num processo que possibilite a articulação teoria-prática e de reflexão dos fatores externos (macrossocietários) e internos (microsociais) que interferem na intervenção específica no campo de estágio onde está inserida a estudante.

Enquanto forma de documentação profissional articulada ao aprofundamento teórico, o diário de campo, quando utilizado em um processo constante, pode contribuir para evidenciar as categorias emergentes do trabalho profissional, permitindo a realização de análises mais aprofundadas.

Os aspectos supramencionados, relacionados ao registro profissional nos campos de estágio, puderam ser observados a partir da leitura dos diários de campo e da interlocução

com alunas e profissionais, permitindo que algumas observações² mais detalhadas fossem realizadas:

- 1) De modo geral, há uma preocupação em registrar informações específicas da área de intervenção, das rotinas da instituição, dos critérios de acesso aos programas etc. Aliado a isso, está a evidência de leituras e de referência a um marco conceitual específico sobre a área de intervenção (saúde, previdência, assistência social, habitação, educação).
- 2) O diário de campo, na maioria das vezes, é considerado como uma forma de agenda de tarefas, como um caderno de observações e relatos pontuais de atendimentos individuais, ou ainda, como um breve relatório descritivo da intervenção e da realidade. Os aspectos relevantes que envolvem o cotidiano da intervenção não são registrados, ficando subentendidos seus significados ou seus não-significados.
- 3) Quando apresentam relatos mais consistentes, os registros estão restritos à descrição, sobretudo dos atendimentos individuais onde são expostos de maneira minuciosa os dados de cada usuário, conseqüentemente, a análise e interpretação de dados possíveis, bem como a reflexão sobre eles fica em segundo plano. Assim, os atendimentos individuais são considerados uma ação profissional privilegiada, levando a considerar os contatos institucionais e a organização do serviço como rotina institucional burocrática, ou ainda a não percebê-los como ação profissional. As poucas interpretações realizadas são superficiais e não aprofundam o marco de referência conceitual específico com o contexto externo (macrossocietário).
- 4) As colagens e gravuras, quando são apresentadas, não deixam claro o seu significado, ou seja, a sua importância e a interpretação desse recurso não são expostas. Esses casos, geralmente, demonstram ou a impropriedade do uso desses recursos ou o esquecimento sobre o nexos estabelecido entre os recursos visuais utilizados e a situação em pauta.

No decorrer dos registros, são perceptíveis as mudanças na dinâmica da intervenção, ou seja, percebemos quando a estudante deixa de ser observadora de um dado contexto e

² Tais observações foram realizadas durante o período letivo 2005/2, junto à turma da 7ª fase do curso de Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Catarina, na disciplina Estágio Supervisionado I e II, e ao Núcleo de Estudos coordenado pela Profª Dra. Regina Célia Tamaso Miotto com as Residentes do II Curso de Especialização Multiprofissional em Saúde da Família. As reflexões sobre a intervenção profissional dos Assistentes Sociais realizadas com as alunas e as residentes explicitaram a necessidade de pensar as formas de documentação uma vez que é considerada de fundamental importância para a organização do serviço, para o planejamento da intervenção e para a formação profissional.

passa a intervir nele. Nesse momento, no qual se intensifica a dinâmica de trabalho, há uma progressiva falta de cuidado com os registros, sendo que as poucas observações realizadas desaparecem e a descrição torna-se cada vez mais mecânica.

Feitas essas considerações sobre a realidade do tema, passamos a alguns aportes teóricos para a utilização do diário de campo enquanto um instrumento privilegiado da documentação profissional.

2 **Diário de campo: notas sobre seu significado**

O diário de campo consiste em uma forma de registro de observações, comentários e reflexões para uso individual do profissional e do aluno (Falkembac, s.d.). Pode ser utilizado para registros de atividades de pesquisas e/ou registro do processo de trabalho. Para Pinto, o diário de campo “facilita criar o hábito de observar com atenção, descrever com precisão e refletir sobre os acontecimentos de um dia de trabalho” (citado por Falkembac, s.d., p. 1). Desse modo, deve ser usado diariamente para garantir a maior sistematização e detalhamento possível de todas as situações ocorridas no dia e das entrelinhas nas falas dos sujeitos durante a intervenção.

Falkembac (s.d.) recomenda que sejam datadas as observações, especificando local e hora. Refere ainda que o diário de campo pode ser organizado em três partes: (1) *descrição*; (2) *interpretação do observado*, momento no qual é importante explicitar, conceituar, observar e estabelecer relações entre os fatos e as conseqüências; (3) *registro das conclusões preliminares, das dúvidas, imprevistos, desafios* tanto para um profissional específico e/ou para a equipe, quanto para a instituição e os sujeitos envolvidos no processo. A autora salienta que as observações sobre as discussões coletivas entre profissionais, ou entre estes e os usuários dos serviços, ou entre os profissionais e a instituição, ou ainda entre usuários e instituição também podem ser registradas no diário de campo, uma vez que trazem outros pontos de vista para o cotidiano do profissional relator.

É importante atentar, no momento do registro, se há algum aspecto relevante para a pesquisa e/ou processo de trabalho que não foi considerado. Falkembac (s.d.) informa que é importante anotar, ou seja, observar/considerar o processo de produção, de divisão sociotécnica do trabalho; o meio físico e social de uma região considerando a infra-estrutura urbana, de preservação natural e cultural; as visões de mundo que perpassam o contexto observado; a organização dos grupos locais e a sua relação com a comunidade e fora dela etc. A autora insiste que os registros devem ser realizados cientificamente, por isso o observado

deve ser relatado com brevidade, pois não se podem introduzir elementos, como também a interpretação reflexiva acaba se confundindo com o fato concreto podendo deturpá-lo.

Falkembac (s.d.) considera importante a interação do profissional, ou do aluno, com a forma de registro, pois informa que recursos diversos podem ser utilizados (desenho, fotografia, recortes) desde que se registrem e permitam que as informações contidas nesses recursos possam transmitir o que foi observado e ser entendidas. Desse modo, haverá variações nas formas de interpretação e análise porque também há variações na apreensão de conteúdos teóricos, de experiências e de compromissos por parte do profissional, ou do aluno.

Por ser também um instrumento de registro de atividades de pesquisa, Triviños (1987) considera o diário de campo uma forma de complementação das informações sobre o cenário onde a pesquisa se desenvolve e onde estão envolvidos os sujeitos, a partir do registro de todas as informações que não sejam aquelas coletadas em contatos e entrevistas formais, em aplicação de questionários, formulários e na realização de grupos focais. Para o autor, as anotações realizadas no diário de campo, sejam elas referentes à pesquisa ou a processos de intervenção, podem ser entendidas como todo o processo de coleta e análise de informações, isto é, compreenderiam descrições de fenômenos sociais, explicações levantadas sobre os mesmos e a compreensão da totalidade da situação em estudo ou em um atendimento.

Nesse sentido, as anotações *descritivas* realizadas em diário de campo pretendem transmitir com exatidão a exposição dos fenômenos sociais – requisito essencial da pesquisa qualitativa e de uma intervenção profissional preocupada não somente com ações imediatas, mas com o planejamento destas. Consiste, portanto, em um primeiro passo para avançar na explicação e compreensão da totalidade do fenômeno em seu contexto, captando seu dinamismo e suas relações. Já as anotações de cunho *analítico-reflexivo*, surgidas da observação dos acontecimentos e dos processos, indicam quais questões devem ser aprofundadas a partir de maiores informações ou indagações, pois se entende que estas reflexões avançam na busca de significados e explicações dos fenômenos apreendidos, tanto na realização de uma pesquisa, como em situações de atendimento no cotidiano da intervenção profissional. As situações de contato entre pesquisador e sujeitos de pesquisa, ou profissionais e sujeitos demandantes de uma intervenção, configuraram-se como parte integrante do material analítico-reflexivo do diário de campo. Por isso, a importância do registro de como foram estabelecidos os contatos e a receptividade dos sujeitos, uma vez que essas informações, aglutinadas, fornecerão elementos significativos para a leitura e interpretação em momentos posteriores, bem como para a compreensão do universo de trabalho (Triviños, 1987).

Pode-se considerar que as informações, tanto de natureza descritiva como reflexiva, imprimem um caráter genérico ao diário de campo, tornando-o retrato de todo o processo de desenvolvimento de uma pesquisa e/ou dos processos de intervenção profissional em dado contexto.

Triviños (1987) sugere a utilização de um esquema de cores no diário de campo, a fim de diferenciar as informações descritivas das informações analítico-reflexivas e auxiliar o profissional ou pesquisador a visualizar o conjunto de informações que vem sendo registradas. O esquema de cores auxilia o profissional ou pesquisador a equilibrar a quantidade de informações referente às duas dimensões, evitando assim que se detenha mais em informações descritivas do que nas analítico-reflexivas e vice-versa. Para tanto, pode-se utilizar uma cor de fonte para as descrições das situações ocorridas no dia de trabalho ou de pesquisa, uma segunda cor de fonte para as informações gerais referentes aos sujeitos atendidos no momento da intervenção ou da pesquisa, e uma terceira cor de fonte para as impressões e comentários analítico-reflexivos.

3 Dinamizando a documentação

Ao procurar traçar algumas considerações sobre o momento de documentação da ação profissional dos Assistentes Sociais, considera-se que o diário de campo apresenta especificidades quando utilizado em um contexto interventivo, ou seja, quando o profissional intervém de alguma forma na realidade. Essa consideração é importante, uma vez que o diário de campo pode ser utilizado em outras situações que requer apenas a descrição do observado, o reconhecimento de um dado contexto ou de uma dada instituição.

Quando a atenção está voltada para o momento da documentação da intervenção profissional, precisa-se, necessariamente, ir além da mera descrição, bem como devem ser adensados a ela novos elementos. Por exemplo, no diário de campo, o detalhamento dos dados do usuário não é tão relevante, mas o é o detalhamento *de como é* realizado o seu atendimento (qual a demanda que traz, quais procedimentos e encaminhamentos realizados para atender essa demanda, quais os recursos acionados, que tipo de diálogo se estabeleceu com o usuário etc.). Dessa forma, atentar para os contatos institucionais (por exemplo, rede de serviço e rede de apoio) é fundamental porque podem potencializar a resolutividade das ações profissionais quando possibilita ao Assistente Social identificar quais recursos pode dispor ou acionar.

Lewgoy e Arruda (2004, p. 124) destacam que o diário se constitui em uma “ponte que estabelece diversas conexões entre teoria-prática/academia-campo de estágio/supervisão”.

Através dele são evidenciados subsídios para a intervenção crítica no real e para a orientação da ação profissional. Segundo as autoras, ele é extremamente apropriado para um trabalho pedagógico, sobretudo quanto envolto em um “processo técnico-operativo-metodológico e pedagógico do aluno na sua ação cotidiana e profissionalizante”. Isso se o diário for considerado como “um documento pessoal-profissional no qual o aluno fundamenta o conhecimento teórico-prático, relacionando-o com a realidade vivenciada no cotidiano profissional, através do relato de suas experiências e sua participação na vida social” (p. 124).

Nesse processo, as dúvidas e dificuldades devem ser registradas e consideradas como elementos importantes no cotidiano profissional porque conduzem à reflexão e análise que, por sua vez, potencializa a interlocução teórica e o encontro de novos caminhos para a resolução de um problema.

Portanto, documentar também significa realizar análise que, de acordo com Mioto (2001), “consiste no exame minucioso dos dados obtidos no momento anterior, com o objetivo de sistematizar aspectos relacionados à situação estudada visando compreender a situação da maneira mais abrangente e articulada possível”. A autora destaca ainda que é nesse momento que o marco de referência conceitual é fundamental, pois a análise “pode ser tomada como o elemento concatenador entre a teoria e os dados obtidos” com a observação e a intervenção na realidade.

Lewgoy e Arruda (2004), ao tratarem do diário digital, corroboram nesse sentido, quando informam sobre a necessidade de se transmitir, no momento da escrita, “apropriação teórica, sistematização da prática, ações propositivas, reflexões sobre o fazer profissional [...] no sentido de proporcionar novas indagações e questionamentos sobre o agir profissional” (p. 123). Nesses termos, as autoras consideram o diário não apenas como registro, mas principalmente como “instrumento de reflexão”.

É importante destacar que a análise comporta o momento da descrição e da interpretação preliminar que, por sua vez, estão condicionadas pelas construções teórico-metodológicas e pelo compromisso ético da profissão. Assim, ao serem registrados os atendimentos individuais, constata-se demandas que são postas ao serviço. E aos Assistentes Sociais cabe realizar a caracterização dessa demanda, problematizar o contexto que determina os limites do serviço e da própria ação profissional e atentar para as possibilidades que possam existir e que de imediato não se manifestam.

É fundamental não perder de vista a *avaliação*, pois toda a intervenção requer que se faça uma avaliação com o objetivo de verificar se as ações profissionais desenvolvidas estão considerando, por exemplo, a demanda do usuário, os limites do serviço; se os

encaminhamentos realizados podem ser revistos, ampliados etc. O *planejamento* das ações profissionais também tem de ser considerado, uma vez que é por meio dele que se traçam os objetivos e as finalidades, propondo atividades, meios, e buscando recursos para atingi-los ao longo de um determinado período de tempo.

O detalhamento da intervenção no diário de campo permite observar e analisar criticamente como se planejam e se executam as ações profissionais, e ainda perceber as dificuldades e limitações do profissional frente ao serviço, como também as limitações do serviço frente às demandas concretas dos usuários. O registro e o detalhamento dos encaminhamentos no diário de campo propiciam um constante re-visitado dos dados, o que contribui para ampliar as ações de modo a aproximá-las da resolutividade da demanda.

Portanto, o diário de campo, os relatórios, prontuários, protocolos de serviço e de atendimento, enfim, toda a forma de documentação só adquire sentido se são úteis tanto para os profissionais quanto para a instituição porque, mais do que apenas guardar ou arquivar informações, deve incidir positivamente nos processos de planejamento e avaliação no sentido de facilitar a sua realização.

No caso específico do diário de campo, este pode conter reflexões cotidianas que, quando relidas teoricamente, podem traduzir-se em avanços tanto na intervenção (estabelecimento de novas prioridades, por exemplo), quanto na teoria (alimentando-a com novos dados sobre a realidade, problematizando novas abordagens e ações).

Considerações finais

A título de conclusão, destaca-se que nada do que aqui foi exposto adquirirá sentido se os profissionais não reconhecerem a documentação como um instrumento fundamental para a consecução e a qualificação das ações profissionais e não a incorporarem na sua rotina. Insiste-se no fato de que a documentação é dinâmica e flexível e que cabe ao profissional adequá-la ao seu cotidiano de intervenção, uma vez que a documentação integra as ações profissionais ao marco de referência conceitual e, se não for negligenciada, pode contribuir para dar visibilidade e continuidade ao trabalho do Assistente Social, delimitar as especificidades dessa intervenção, caracterizar e qualificar as ações profissionais, registrar a história do usuário na instituição, bem como a história da própria instituição, o planejamento estratégico no que se refere à priorização de novas ações e a avaliação dessas ações, de planos, programas e projetos já existentes.

Referências

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EM TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES. *Dos documentos básicos em Trabajo Social. Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2003.

FALKEMBACH, E. M. F. Diário de Campo: um instrumento de reflexão. *Revista Contexto/Educação*, Ijuí, Unijuí, v. 7, s.d.

LEWGOY, A. M. B.; ARRUDA, M. P. Novas tecnologias na prática profissional do professor universitário: a experiência do diário digital. *Revista Textos e Contextos: coletâneas em Serviço Social*, Porto Alegre: EDIPUCRS, n. 2. 2004, p. 115-130.

MIOTO, R. C. T. A perícia social: proposta de um percurso operativo. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, Cortez Editora, n. 67, 2001, p. 145-158.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.