

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS - CCHS
ESCOLA DE SERVIÇO SOCIAL - ESS

RAYSA MARIA SILVA DE SOUZA

A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DA/O
ASSISTENTE SOCIAL: Um caminho para a viabilização de direitos da/o usuária/o
no processo de intervenção profissional

Rio de Janeiro

2020

RAYSA MARIA SILVA DE SOUZA

**A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DA/O
ASSISTENTE SOCIAL: Um caminho para a viabilização de direitos da/o usuária/o
no processo de intervenção profissional**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Escola de Serviço Social da Universidade Federal
do Estado do Rio de Janeiro, como pré-requisito
para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço
Social.

Orientadora: Prof.^a Doutora Lobelia da Silva
Faceira.

Rio de Janeiro

2020

RAYSA MARIA SILVA DE SOUZA

**A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DA/O
ASSISTENTE SOCIAL: Um caminho para a viabilização de direitos da/o usuária/o
no processo de intervenção profissional**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Escola de Serviço Social da Universidade Federal
do Estado do Rio de Janeiro, como pré-requisito
para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço
Social.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2020.

Banca examinadora:

Prof.^a Dr.^a LOBELIA DA SILVA FACEIRA (Orientadora)
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof.^a Dr.^a VANESSA BEZERRA DE SOUZA (Membro interno)
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof.^a Dr.^a DEBORA HOLANDA LEITE DE MENEZES (Membro externo)
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Dedico este trabalho de conclusão de curso, aos meus pais Carlos e Maria do Socorro, trabalhadores incansáveis e os maiores responsáveis por esta e todas as demais conquistas de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus e todas as suas representações pela minha longa trajetória acadêmica, que fora por muitas vezes exaustiva, porém, extremamente gratificante por tudo que aprendi nesta caminhada.

Aos meus pais, Carlos Augusto e Maria do Socorro, pois sem eles não seria possível a minha formação numa Universidade Pública e qualificada como a UNIRIO. Sempre ao meu lado dando-me suporte emocional, financeiro e psicológico, foi imprescindível eles caminharem comigo neste momento. Faltam-me palavras mamãe e papai...

Aos meus irmãos, familiares, amigas e amigos pela compreensão de minha ausência, quando os motivos exigiam a minha maior dedicação às atividades relacionadas a universidade.

A todas as pessoas que fizeram parte desta história em meu primeiro contato com o Serviço Social, ainda na UFRRJ. Agradeço as professoras (especificamente a também coordenadora na época, que sempre foi muito atenciosa comigo), bem como, aos poucos discentes que pude me aproximar.

A todo corpo docente da UNIRIO por todo aprendizado, pois, ingressar nesta universidade foi um divisor de águas em minha vida. Muito agregador para além do âmbito profissional, pois também contribuiu para minha formação enquanto ser humano. Em especial, agradeço a minha orientadora Lobelia por toda troca, disponibilidade e paciência. Talvez ela não saiba disso, mas a primeira vez que tive aula com ela, fiquei encantada. Porém, tive de cancelar a disciplina pelos horários que não batiam do estágio e de outras atividades. Fiquei triste, mas em seguida nos reencontramos na disciplina de Estágio Supervisionado, e foram três semestres consecutivos ma-ra-vi-lho-sos! Agradeço imensamente a professora Debora por tudo, pelo nosso grupo de estudos “Fundamentos do Serviço Social”, enraizado em meu coração e o qual tivemos a oportunidade de construirmos juntas. Os nossos eventos organizados, particularmente o ocorrido no Memorial Getúlio Vargas, os nossos debates, os coffee breaks mais fartos, enfim... Foi lin-do! Agradeço muito a professora Vanessa por todo carinho e aprendizado na disciplina de Serviço Social II a qual significou muito para mim, pois a sua metodologia foi excelente e me ajudou muito na prova de ingresso para o estágio. Foi um semestre in-crí-vel! Tratava-se de um

conteúdo denso, mas ela transformou a tensão, em leveza e apreensão da temática proposta. Às três, muito obrigada e meu eterno carinho e admiração.

As amigas e amigos que construí nesta trajetória de resistência na UNIRIO, pois, com vocês as risadas eram garantidas e a caminhada tornou-se mais leve. Por muitas vezes, ficamos apreensivas/o juntos com prazo de diversos trabalhos e seminários, provas, estágios, vida pessoal, preocupações quanto a permanência na universidade, dentre outras questões. Foi árduo, mas valeu a pena. Foi lind-o!

Para concluir, agradeço de coração a equipe de Serviço Social do Hospital Maternidade Fernando Magalhães, que fora o espaço sócio ocupacional o qual realizei a minha experiência de Estágio Supervisionado. À Alessandra minha supervisora de campo que sempre esteve disponível e aberta para o processo de supervisão, como em diversas conversas que enriquecem o âmbito pessoal e profissional. A Neida, Patricia e Carla que sempre estiveram dispostas a me orientar em quaisquer aspectos do Campo. Foi uma experiência in-crí-vel, onde aprendi muito com os atendimentos e com a realidade social das/os usuárias/os. Neste espaço vivenciei o quão importante e necessária é a profissão, como também, apreendi o seu significado no âmbito da área de Saúde Pública. Muito obrigada a todas e todos.

*“A massa não é apenas objeto da ação
revolucionária; é sobretudo sujeito.”*

Rosa Luxemburgo.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem por objetivo apresentar a temática acerca da entrevista como instrumento técnico-operativo da/o assistente social, enquanto uma importante ferramenta na identificação das múltiplas expressões da questão social no processo de intervenção profissional. Assim, a apresentação inicia-se com o debate fundamental sobre a capacidade da instrumentalidade da profissão em suas respostas profissionais no atendimento às demandas que se apresentam no cotidiano profissional. Partindo da premissa em compreender o processo sócio histórico da profissão, caminhando para a apreensão em sistematizar teoria e prática no processo de trabalho do Serviço Social na contemporaneidade. Outrora, abordamos a discussão da entrevista social no exercício profissional enquanto instrumento de análise da realidade, compreendendo que para o alcance do objetivo e finalidade intencionada, cabe a apreensão e articulação das três dimensões da profissão, logo, direcionando para um processo de intervenção profissional emancipatório.

Palavras-chave: Instrumentalidade. Questão social. Cotidiano profissional. Entrevista social. Práxis profissional.

ABSTRACT

The purpose of this course conclusion paper is to present the theme about the interview as a technical-operative tool for the social worker, as an important tool in the identification of the multiple expressions of the social issue in the professional intervention process. Thus, the presentation begins with the fundamental debate about the profession's instrumental capacity in its professional responses in meeting the demands that arise in the professional routine. Starting from the premise of understanding the socio-historical process of the profession, moving towards the apprehension in systematizing theory and practice in the work process of Social Work in contemporary times. In the past, we approached the discussion of social interview in professional practice as an instrument for analyzing reality, understanding that in order to reach the objective and purpose initially intended, it is up to the apprehension and articulation of the three dimensions of the profession, therefore, leading to a professional intervention process. emancipatory.

Keywords: Instrumentality. Social issues. Professional daily life. Social interview. Professional praxis.

SUMÁRIO

I-	INTRODUÇÃO.....	11
II-	A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NO PROCESSO DE INTERVENÇÃO PROFISSIONAL.....	20
III-	A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DA/O ASSISTENTE SOCIAL.....	47
IV-	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
V-	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70

I – INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objeto de estudo a entrevista, que constitui um instrumento técnico-operativo central utilizado pelo Serviço Social, uma vez que possui a finalidade de coleta de dados e/ou de aprofundar informações sobre um ou mais usuários, podendo ser realizada individualmente ou em grupo, sendo fundamental a escuta qualificada com embasamento teórico-metodológico para o levantamento de demandas e possibilidades no processo de intervenção profissional.

Para a maior apreensão acerca da discussão deste objeto de pesquisa, é importante compreender a perspectiva histórica. Sendo assim, resgatar a trajetória a partir do cenário da Renovação do Serviço Social brasileiro¹ e, sobretudo, recordar o contexto histórico durante e pós-ditadura militar, torna-se relevante em todo o processo de leitura do presente trabalho de conclusão de curso.

Partindo da premissa que o período da ditadura civil militar no Brasil influencia diretamente na necessidade de uma modernização da profissão de assistente social, pois, o conjunto de mazelas deixadas pelo processo autocrático, amplifica a necessidade de apaziguamento da situação e das novas demandas que se instauraram decorrente desse ciclo ditatorial. Neste sentido, NETTO (1991) pontua que o primeiro momento do processo de Renovação do Serviço Social no Brasil é a Perspectiva Modernizadora, que surgira a partir de uma demanda em modernizar/remodelar a profissão às exigências postas pelo contexto sócio-político gerado no pós-64. (NETTO, 1991).

Dessa maneira, “o desenvolvimento das forças produtivas na moldura sociopolítica peculiar da autocracia burguesa saturou o espaço social brasileiro com todas as refrações da “questão social” [...]”, assim, criando novas demandas e aumentando o mercado de trabalho dos assistentes sociais. (NETTO, 1991, p.119).

Tais sequelas trazidas pela autocracia burguesa, rebateram com grande força na formação dos assistentes sociais, que se veem a reformular as suas bases teóricas

¹ Com a autocracia burguesa, o Serviço Social se articula com o intuito de rearranjo das suas tradições, “[...] procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais.”. Tal processo configura-se em três momentos: a Perspectiva modernizadora em meados dos anos 60, Reatualização do conservadorismo e Intenção de ruptura no segundo lustro dos anos 70. (NETTO, 1991, p. 2).

e práticas, pois, estas se tornaram complexificadas para as atividades profissionais no amplo contexto das políticas sociais.

Historicamente, a sociedade burguesa e o Serviço Social possuem um substrato em comum, que é a “questão social²”, ou seja, as desigualdades sociais produzidas e reproduzidas por essa relação entre capital e trabalho imposta pelo sistema capitalista. É nesse âmbito contraditório que as/os assistentes sociais interveem, sobretudo baseando viabilizar o acesso aos direitos sociais que não são universalizados. Portanto, com o cenário do país pós-ditadura, que fora veemente repressor, autoritário e excludente quanto aos direitos civis, políticos e sociais da população, possibilita a Renovação do Serviço Social brasileiro enquanto profissão e sua maior aproximação com a perspectiva marxista, legitimando um aparato teórico-metodológico para a intervenção dos profissionais frente às demandas com outras roupagens, que se apresentara na realidade brasileira, caracterizadas nas mais diversas expressões da questão social.

A partir dessa breve síntese, correlacionando com o processo de trabalho do Serviço Social, as expressões da questão social são o objeto de trabalho da profissão que incidem a ação profissional, onde os instrumentos ou meios de trabalho irão potencializar a atuação do sujeito sobre tal objeto, direcionando a atividade a um produto final; a viabilização dos direitos sociais. (IAMAMOTO, 1998).

Nesta perspectiva, é cabível maior ênfase acerca dos instrumentos, especificamente no que tange a entrevista social, que é o objeto central desta pesquisa. Inseridos na dimensão técnico-operativa, aproximam-se mais da prática profissional, logo, sendo fundamental a articulação com as outras competências teórico-metodológica e ético-política, onde propositalmente, promoverá um acervo instrumentalizador e efetivador no fazer profissional.

A dimensão técnico-operativa engloba a

[...] existência de objetivos; busca pela efetivação desses objetivos; existência de condições objetivas e subjetivas para a efetivação da finalidade. Requer conhecer os sujeitos da intervenção; as relações de poder, tanto horizontais quanto verticais; o perfil do usuário - a natureza das demandas; o modo de vida dos usuários; as estratégias de sobrevivência; a análise e aprimoramento das condições subjetivas; conhecimento das atribuições

² “[...] o conjunto de problemas econômicos, sociais, políticos, culturais e ideológicos que cerca a imersão da classe operária como sujeito sócio-político no marco da sociedade burguesa.”. (NETTO, 1989, p. 90).

profissionais e, conforme Trindade (2012) envolve ações, procedimentos e instrumental técnico-operativo. (SANTOS, 2013, p. 2).

Neste sentido, a dimensão técnico-operativa abrange uma diversidade de ações, instrumentais e processos direcionados a partir de um referencial teórico, objetivos e princípios éticos da profissão.

O presente trabalho aponta para o instrumento técnico-operativo da entrevista no âmbito do processo de trabalho do Serviço Social, problematizando a importância na atuação profissional frente à identificação das demandas. Tendo como referência o direcionamento e sua relação com os pilares, que compõem o Projeto Ético Político³ junto à essencial articulação com as três dimensões da profissão (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa).

A reflexão a partir do instrumento da entrevista no processo interventivo, fundamentado às três dimensões da profissão é o cerne para a sistematização da teoria e prática, que possibilita a apreensão da totalidade do contexto social, a identificação das expressões da questão social e a análise e tomada de ações diante das demandas sociais que se apresentam no fazer profissional.

A entrevista é um instrumento que possibilita aos assistentes sociais aprofundar conhecimentos sobre o usuário e sua realidade social. Propicia o desvelar das demandas muitas vezes implícitas na fala da população usuária, onde através desse processo de diálogo, visa estabelecer um vínculo com aquele usuário, objetivando conhecer e intervir em sua realidade social, econômica, cultural e política. Nessa perspectiva, quando a entrevista é vivida

[...] e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto o entrevistado quanto o entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 235).

Falar sobre os instrumentos na intervenção profissional do Serviço Social, uma categoria que atua na “[...] transversalidade das múltiplas expressões da questão social, na defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas públicas [...]” (IAMAMOTO, 2004, p. 11), é ponderável mencionar a importância de análise e

³ Consiste no projeto que norteia o exercício e a formação profissional, construído historicamente e coletivamente pela categoria da profissão e entidades nacionais (CFESS/CRESS, ABEPSS e ENESSO). É embasado por três pilares: pelo Código de Ética Profissional (1993), pela Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/93) e pelas Diretrizes Curriculares aprovadas pela ABEPSS em 1996. (CFESS).

conhecimento das políticas sociais que estão intrinsicamente vinculadas à gênese da profissão. E, nos amplos espaços sócio ocupacionais de atuação, elas irão interferir diretamente na autonomia profissional, no como fazer, nas relações de poder e na possibilidade de acesso da/o usuária/o⁴.

O debate acerca da entrevista enquanto instrumento técnico-operativo da/do assistente social tem grande importância, pois se trata de um instrumento central que atravessa o cotidiano profissional na atualidade. Produzir a respeito dessa temática junto à perspectiva de totalidade e instrumentalidade no processo de trabalho da profissão irá contribuir para a formação acadêmica em sua sistematização com a prática, bem como, para os âmbitos social e político, de modo a considerar as poucas bibliografias relacionadas a essa discussão.

Considerando que as alterações no mundo do trabalho e, especificamente, no processo de trabalho do assistente social, o instrumento da entrevista por sua inserção na dimensão técnica-operativa e maior aproximação com a prática, muitas das vezes pensada equivocadamente por se tratar apenas do fazer profissional sem articulação com as outras competências, precisa ser repensada e analisada como forma de não permitir que a “coisificação” do cotidiano e suas formas de agir na profissão não caiam na imediatividade e predomine sobre a possibilidade de construir novas mediações em torno da realidade.

Nesta perspectiva, IAMAMOTO (1998) reflete acerca da importância da categoria profissional de se articular coletivamente para o enfrentamento a essas limitações impostas pelo sistema, que influenciam nas formas de tomadas de decisões no processo de intervenção do Serviço Social. Assim, fortalecendo a direção dos profissionais junto ao Projeto Ético Político e caminhando para a autonomia profissional na esfera das políticas sociais focalizadas e seletivas.

O objeto de estudo tem sua relevância não só à comunidade acadêmica, mas estende-se a toda categoria do Serviço Social, visto que, é um instrumento predominante na maioria dos espaços sócio ocupacionais. Dessa forma, a pesquisa contribui para a reflexão acerca da entrevista como uma possibilidade de construir caminhos para uma intervenção de modo compatível com as normativas, valores e princípios que norteiam a profissão, com qualidade e garantia do acesso ao usuário no processo interventivo.

⁴ No presente trabalho de conclusão de curso adotamos o posicionamento político de escrever o texto fazendo referência ao gênero feminino e masculino (“a/o”).

Desse modo, foi a partir de uma entrevista social no momento do Estágio Supervisionado II, realizado no Hospital Maternidade Fernando Magalhães, que surgiu o interesse em abordar esse tema nesse trabalho de conclusão de curso, no qual através da fala e relatos da usuária atendida foram se apresentando várias demandas em sua realidade, logo, fazendo-me refletir acerca da importância da condução da entrevista e embasamento teórico-metodológico alinhado às dimensões ético-política e técnico-operativa do profissional em Serviço Social, para a viabilização e acesso ao direito da usuária. Este é um caso social considerado de “sucesso” pela equipe de Serviço Social do Hospital Maternidade, onde se obteve o alcance do objetivo desta entrevista que foi o direito a vaga para um abrigo de família, e o qual pude acompanhar nesse momento central da formação acadêmica que é o estágio.

No decorrer dos atendimentos deste caso, surgiram algumas indagações e reflexões sobre o direcionamento da entrevista. Dentre eles, repensar a importância de se ouvir e compreender a manifestação do desejo por parte da/o usuária/o. Particularmente, neste atendimento, tratava-se de uma ex-usuária de drogas, que desejava ir para um abrigo de família com o bebê. Logo, tais questionamentos realizados pela equipe de assistentes sociais no processo de intervenção acerca de apreender a sua história, foram imprescindíveis para o desfecho positivo do caso.

Portanto, compreender a análise da totalidade em busca da apreensão da realidade social do âmbito universal para o eixo particular dos usuários, demonstra a capacidade da instrumentalidade da profissão, a qual GUERRA (2007) se refere. Correlacionando com o caso citado, possibilitou a condução qualificada do instrumento técnico-operativo da entrevista, intrinsecamente articulado às dimensões profissionais.

O presente trabalho de conclusão de curso tem o objetivo de analisar a importância da entrevista como instrumento técnico-operativo do Serviço Social frente à identificação de demandas do usuário no processo interventivo. Dessa maneira, os objetivos específicos da pesquisa consistem em problematizar o instrumento da entrevista social a partir da relação entre teoria e prática; estudar a entrevista como um instrumento de apreensão da realidade a partir de uma perspectiva da totalidade; compreender a importância de embasamento teórico-metodológico para a viabilização de direitos do/a usuário/a.

Ao estabelecer a entrevista como instrumento no processo de intervenção profissional é preciso definir previamente qual a finalidade e os objetivos que

pretendem ser alcançados para a melhor condução e qualidade no processo interventivo, direcionado para o acesso aos direitos da população usuária. Bem como, delimitar o horário e o espaço físico onde será realizada a entrevista, de modo a compreender que tal ambiente possibilite a comunicação, o relacionamento e o respeito ao usuário e fundamentalmente o sigilo profissional, este, conforme estabelecido nos artigos 15 e 16 do Capítulo V, do Código de Ética profissional (1993), constituindo o direito ao assistente social de manter o sigilo profissional e a proteção ao usuário ao relatar a sua situação no exercício da atividade do assistente social.

O assistente social no decorrer da entrevista tem de assegurar a apreensão do conteúdo comunicado, expressos pela linguagem verbal como pela não verbal, e assim compreender a realidade que se apresenta através dos sentimentos, dos desejos e das necessidades sociais. Nesse aspecto a observação irá permitir identificar mensagens expressadas pelos usuários, seja através da fala ou comportamento. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

O acolhimento é muito importante antes de iniciar o processo da entrevista, pois é a partir dele que vai se estabelecer uma relação de confiança com a/o usuária/o, portanto,

[...] refere-se a acolhimento, pode-se entender que, na entrevista, foi desencadeado um espaço de mediação no qual há responsabilização e criação de vínculos entre o usuário e a instituição, ali representada pelo profissional. Assim, o acolhimento não se limita ao ato de receber, ouvir, mas a uma sequência de atos que buscam a intervenção resolutiva. A resolutividade diz respeito ao uso de toda tecnologia disponível para atender à demanda ligada à integralidade do usuário, tanto na dimensão individual como na coletiva. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p.242).

Dessa maneira, as autoras ressaltam que o acolhimento, por mais que seja tratado como uma técnica, também é processo, ele é transversal às demais técnicas, que compõe a tecnologia de construção de sujeitos, que se reconheçam como portadores de direito. Considerando o acolhimento e as dimensões, está ligada a ético-política e sócio afetiva, na medida em que mobiliza a capacidade genuína de gostar do outro, de colocar-se no lugar do outro sem sair do seu e de entender o sofrimento.

Para tanto, deve-se ter o registro da entrevista, pois o usuário possui o direito de ter o seu atendimento documentado e registrado, sendo que esta etapa tem como objetivo “[...] contribuir para a integralidade do atendimento e compartilhar o

conhecimento com os demais trabalhadores da instituição. [...]”. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 238). No caso de prontuário único, deve ser sintético, sem perder a profundidade, e pode ser elaborado durante ou imediatamente após o atendimento.

Entretanto, fazendo uma breve articulação com a vivência do Estágio e o instrumento da entrevista, que fora predominante, possibilitou-me a compreender que uma entrevista somente é qualificada quando há apreensão das três dimensões da profissão e reflexão acerca do quão fundamental é a articulação dessas habilidades, que possuem suas particularidades, mas que devem ser compreendidas como indissociáveis no fazer profissional. Assim, proporcionando qualidade para atingir o objetivo das demandas apresentadas no processo de intervenção. (GUERRA, 2007).

Dessa maneira, a entrevista social proporciona uma reflexão mais crítica acerca das múltiplas expressões da questão social que se apresentaram no decorrer do processo de intervenção na instituição, bem como, a ampliar o horizonte no que concerne a importância de se compreender a análise da totalidade e buscar aprender e apreender essa passagem do âmbito universal, de todo o contexto sócio histórico para o eixo particular de cada usuário/o, instigando e desenvolvendo a capacidade de instrumentalidade da profissão, a qual Guerra (2007) defende em seu artigo. Assim, levando a identificar se a finalidade sob determinada demanda apresentada fora atingida com eficácia.

Para a competência no processo interventivo, sobretudo na utilização do instrumento da entrevista, é fundamental apreender a relação entre a teoria e a prática e sua sistematização no cotidiano profissional.

O direcionamento da profissão junto ao Projeto Ético Político que é embasado pelo Código de Ética (1993), pela Lei de Regulamentação da profissão (Lei 8662/93) e pelas Diretrizes Curriculares da ABEPSS (1996), norteia uma práxis profissional emancipatória direcionada para um viés interventivo, criativo e propositivo para o fazer profissional, propiciando a criticidade e profundidade da realidade social da população usuária, bem como possibilitando a análise sobre as possibilidades da criação de estratégias de ações, permitindo uma visão crítica das relações sociais que se dão na sociedade.

Contudo, frente à atual conjuntura que impõe a necessidade de reflexão sobre os retrocessos e impactos fundamentalmente para as políticas sociais que são compreendidas como o instrumento de trabalho da profissão em Serviço Social (IAMAMOTO, 1998), onde cada vez mais se encontram sucateadas e acabam

limitando o processo de intervenção dos assistentes sociais, como também, tornando precárias as condições e relações do processo de trabalho do profissional em Serviço Social.

Tal conjuntura, articulada à ideologia neoliberal a partir dos anos de 1990, aponta para as dificuldades e limitações na oferta de Políticas Sociais tanto no setor público, quanto no setor privado, uma vez que com o modelo econômico capitalista, cuja intenção é a acumulação do capital. Essa realidade leva a refletir sobre os desafios impostos no mercado de trabalho para o Serviço Social, como também, a (re)pensar acerca de como viabilizar direitos sociais aos usuários, num Estado classista e contraditório e até que ponto essa relação de poder interfere e/ou pode interferir na autonomia profissional, sem que as/os assistentes sociais firmem os princípios norteadores do Projeto Ético Político da profissão?

Como estratégia de intervenção, o Serviço Social deveria investir na articulação coletiva com a equipe e também com outros profissionais, o que irá favorecer as possibilidades de atuação profissional nas demandas identificadas durante o processo de trabalho.

Os meios de trabalho no Serviço Social são considerados potencializadores da ação humana sobre o objeto (ABEPSS, 1996) e demandam modos para utilizá-los. Deste modo, considerando as suas potencialidades, constitui-se numa importante mediação profissional, na medida em que possibilita ao assistente social direcionar o seu acervo de conhecimentos em favor das demandas dos usuários, contribuindo para o acesso aos seus direitos e para estimular processos de reflexão, de organização e mobilização sociopolítica.

Logo, é evidente que essa não é uma possibilidade dada a priori; é preciso condições concretas para efetivá-la. Essas condições dependem dos interesses políticos em jogo, das correlações de forças e de poder, da organização, das reivindicações e da pressão dos usuários e dos profissionais, do compromisso e da competência do assistente social e da sua condição de trabalhador assalariado e conseqüentemente, da sua relativa autonomia. (IAMAMOTO, 2007).

No que concerne a esses condicionantes impostos no processo de trabalho, a/o assistente social precisa ter clareza de que nem sempre será possível atender às demandas apresentadas pelos usuários, com ênfase para a viabilização dos seus direitos sociais, que é um dos objetivos do trabalho do Serviço Social, mas trabalhar em direção à consolidação e fortalecimento de seus direitos, pois isso já demarca o

seu posicionamento ético e político, com direção aos princípios norteadores do Projeto Ético Político profissional. (IAMAMOTO, 1998).

A pesquisa proposta é de natureza qualitativa, tendo como característica o estudo acerca da importância da entrevista social no processo de trabalho do assistente social frente à identificação das demandas que se apresentam na realidade.

A pesquisa qualitativa é de natureza teórica e tem como categorias teóricas o serviço social, a instrumentalidade e a entrevista. Utilizamos como técnica de análise de dados a análise de conteúdo, que segundo MINAYO (2001) busca verificar hipóteses, identificar e ou aprofundar cada conteúdo apresentado. Sendo assim, podendo ser encontradas “[...] respostas para as questões formuladas e também podemos confirmar ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação (hipóteses).”. (MINAYO, 2001, p. 74).

A pesquisa tem como eixos de análise: o instrumento da entrevista social a partir da relação teoria e prática; a entrevista como instrumento de apreensão da realidade e a importância do embasamento teórico metodológico para viabilização dos direitos das/os usuárias/os.

O trabalho de conclusão de curso está dividido em dois capítulos. O primeiro apresenta o debate acerca da instrumentalidade do Serviço Social no processo de intervenção profissional, tendo como principais autores GUERRA (2007), NETTO (1991), TRINDADE (2001) e SANTOS (2013).

No segundo capítulo abordamos a temática da entrevista como instrumento técnico-operativo do assistente social, utilizando principalmente IAMAMOTO (2003), MIOTO (2014), LEWGOY (2007) e SANTOS (2013).

II - A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL NO PROCESSO DE INTERVENÇÃO PROFISSIONAL

A seção aborda a temática da instrumentalidade no cotidiano profissional do assistente social, partindo da premissa de refletir a cotidianidade como espaço possível de sistematizar teoria e prática e de desenvolver capacidade instrumentalizadora no processo de trabalho. Para tanto, abordamos brevemente a trajetória histórica da profissão, nos levando a compreender o contexto atravessado para tornar as decisões emancipatórias no fazer profissional contemporâneo.

Ao longo do significado sócio histórico da profissão, a instrumentalidade é caracterizada por transformações no âmbito do processo de intervenção profissional. E quanto ao instrumental técnico-operativo, este, fora se particularizando no decorrer dos momentos históricos do Serviço Social que se interligam diretamente com as condições das relações sociais no modo de produção e reprodução do capitalismo, e, conseqüentemente, propiciam as mudanças nos espaços sócio ocupacionais e nas políticas sociais, como também para os distintos projetos profissionais.

Neste sentido, o início do Serviço Social no Brasil tem sua competência técnica-operativa criada através da incorporação de instrumentos de cariz assistencialista, agrupados às técnicas tradicionais das doutrinas da Igreja Católica. Visto que, tal momento da história atravessava a disseminação do pensamento racionalista-moralizador que ganhou força com o desenvolvimento das ciências sociais, e, que leva a negação da “[...] constituição ontológica do real como totalidade, referendando uma racionalidade que não considera as determinações referentes à ruptura entre ser natural e ser social.”. (TRINDADE, 2001, p. 4).

Posto isto, com as novas configurações da questão social no país, aumentaram as demandas por uma intervenção técnica planejada e organizada, pois, as mediações tecnicistas e filantrópicas tornaram-se insuficientes para atender à racionalidade das instituições estatais, nas décadas de 30 e 40.

O pensamento racional moralizador não atendia mais as demandas da realidade, onde a conjuntura exigia mudança, que fora imposta para a sobrevivência do Serviço Social frente às novas instâncias sociais. Logo, o modelo do pensamento conservador e doutrinário, cujo lema era baseado em padrões moralistas, donde ser bom cristão já era o suficiente, tornou-se débil para o contexto social que se apresentara. De acordo com TRINDADE (2001),

No processo de estruturação da base sócio-organizacional que sustenta o desenvolvimento do Serviço Social, começam a se estruturar (com mais consistência) os respaldos teórico-metodológicos e ético-políticos fundamentadores da profissão, bem como começa a se organizar um arsenal técnico que possibilita sua intervenção. [...] Por isso, não é suficiente uma mera transposição do arsenal prático-interventivo dos agentes sociais da caridade tradicional. Os procedimentos acumulados ao longo das experiências anteriores estão agora matizados pelas recomendações de tecnificação das práticas sociais da Igreja, pelo influxo da Sociologia e da Psicologia e pela racionalização do Estado. Portanto, os instrumentos são repostos, para atender às exigências próprias ao novo contexto sócio-político, que se delineia a partir dos anos 30. Daí a estreita articulação entre os procedimentos e a direção social assumida pelo Serviço Social, nessa primeira fase de sua profissionalização. (TRINDADE, 2001, p. 10).

Neste período de institucionalização do Serviço Social brasileiro, uma vez que é a fase conservadora da profissão, predominava-se o Serviço Social de Casos e ainda o atendimento em grupos, onde as ideias do Serviço Social de Grupo no Brasil chegam na década de 50, porém, a sua consolidação se dá somente na década de 60, quando articulado as práticas de desenvolvimento de comunidade. (TRINDADE, 2001).

Neste sentido, Mary Richmond foi a precursora no que tange as primeiras produções teóricas do Serviço Social profissional, como a obra que discutia acerca das ideias do Serviço Social de casos individuais, representando a base que inicia o campo da produção teórica e que influenciara o Serviço Social em outros países onde se obteve a institucionalização da profissão.

O Serviço Social tradicional se apropriou das teorias de caso, grupo e comunidade que orientava a sua ação metodológica no que tange a busca da integração do homem ao meio social. Nesta direção, a influência norte-americana ocorre com o desdobramento da base dos métodos de caso e grupo e em seguida, com o desenvolvimento de comunidade, enquanto técnicas e campos de intervenção profissional. (ANDRADE, 2008). Nesta perspectiva, para ANDRADE (2008) o

[...] Serviço Social de Caso ou Casework orientava-se pelas teorias de Mary Richmond, Porter Lee e Gordon Hamilton, cuja preocupação centrava-se na personalidade do cliente. O trabalho orientado por essas teorias buscava conseguir mudanças no indivíduo, a partir de novas atividades e comportamentos. O indivíduo era visto como o elemento que deveria ser trabalhado, no sentido de ajustá-lo ao meio social e fazê-lo cumprir bem seu papel no sistema vigente. (ANDRADE, 2008, p. 280).

Assim, o trabalho da técnica de casos era pautado em um método clínico, onde o sujeito servia como referência de estudo para o diagnóstico e tratamento com base das teorias psicológicas. Seria como um diagnóstico social com a tentativa de chegar a conclusão de uma situação social ou relacionada à personalidade do cliente. (ANDRADE, 2008).

No que tange ao Serviço Social de Grupo, o atendimento era realizado em um cenário educacional, no âmbito em que se buscava fortalecer a personalidade do indivíduo, onde se enfatizava a capacidade de liderança, à tomada de decisão e ao aspecto psicossocial. Sendo assim, tal perspectiva, ajudava os indivíduos a se ajustarem aos valores e normas vigentes no contexto social em que estavam inseridos. O seu enfoque era voltado para a autoajuda e auxílio terapêutico, visando o comportamento inadequado do indivíduo, ou seja, focalizando que o problema está no homem e não na sociedade. (ANDRADE, 2008).

Os autores de maior influência que se dedicaram ao Serviço Social de Grupo são: Grace Coyle, Gertrude Wilson, Gladys Ryland, entre outros, mas principalmente Gisela Konopka, Robert Vinter, e, no início da década de 1970, Natálio Kisnermam (assistente social e sociólogo argentino). Há algo central no discurso desses autores: o fato de explicitarem como principal objetivo do Serviço Social de Grupo a capacitação do indivíduo para um correto funcionamento social. (ANDRADE, 2008, p.p 282-283).

O desenvolvimento de comunidade apresenta metodologias semelhantes aos do Serviço Social de Caso e ao Serviço Social de Grupo, uma vez que se tinha o objetivo de ajustar o indivíduo socialmente com a realização ao mesmo tempo de trabalho assistencial. (ANDRADE, 2008).

Para TRINDADE (2001), a intervenção em desenvolvimento de comunidade busca distanciar a centralidade de ajustamento e mudanças de comportamento do indivíduo e da família. Como também, possibilita um engajamento mais abrangente da população atendida, o que de alguma forma gera transformações no processo interventivo do Serviço Social.

Com a modernização do Serviço Social nos anos 70, a profissão é posta a assumir novos instrumentos de intervenção profissional com um embasamento técnico mais sofisticado. Neste sentido, o mercado de trabalho exige aos assistentes sociais a apropriação de novas competências relacionadas ao planejamento, execução e avaliação de programas, acompanhamento e coordenação para aquele

atual contexto de laicização e modernização do Estado. Portanto, há a ampliação das atribuições aos assistentes sociais, nos diversos espaços de atendimento às expressões da questão social. Neste momento, os profissionais passam a ser chamados de técnicos sociais. (TRINDADE, 2001).

Sendo assim, para que tal perspectiva profissional avançasse, somente com o processo de desestabilização do regime militar, que sinaliza o abrandamento das diversas formas de repressão e mudanças no poder para a possível ascensão dos propósitos profissionais idealizados por parte da categoria profissional, considerando que, outra parcela da profissão ainda continuaria a atender sob as orientações modernizadoras. Contudo, põe em voga um maior questionamento no que diz respeito ao embasamento teórico e prático construído no bojo profissional até o momento, engendrando aos poucos uma movimentação de renovação da profissão.

Todavia,

[...] um outro projeto profissional se põe no universo do Serviço Social, mas com um diferencial: é o primeiro a enfrentar criticamente a gênese e o desenvolvimento da profissão, priorizando os questionamentos à estrutura econômico-social e não se limitando a promover mudanças na constituição interna do Serviço Social. Daí sua capacidade de polarizar, antagonicamente, com os projetos já existentes. Sua importância não minimiza a infinidade de problemas teóricos e políticos que se desencadeia em seu processo de constituição, mas estes não impedem que, ao longo da década de 80, o projeto profissional de ruptura amadureça e consiga garantir seu lugar na história de renovação da profissão. (TRINDADE, 2001, p. 18).

Desse modo, parte da categoria do Serviço Social se mobiliza criticando a gênese da profissão, como também, os rumos que esta se desenvolveu até aquele determinado momento, visando questionar sua estrutura social e econômica. Tal movimento possibilita o amadurecimento para o posterior projeto profissional que ganhara força a partir dos anos 80 no processo de renovação da profissão.

Como resultado destas determinações no processo de constituição da profissão, a intencionalidade dos assistentes sociais passa a ser mediada pela própria lógica da institucionalização, pela dinâmica da instauração da profissão e pelas estruturas em que a profissão se insere, as quais, em muitos casos, submetem o profissional, melhor dizendo, os assistentes sociais “passam a desempenhar papéis que lhes são alocados por organismos e instâncias (...)” próprios da ordem burguesa no estágio monopolista (Netto, 1992: 68), os quais são portadores da lógica do mercado. Assim, o assistente social adquire a condição de trabalhador assalariado com todos os condicionamentos que disso decorre. (GUERRA, 2007, p. 7).

Por volta dos anos finais da década de 70, há a configuração de ruptura do Serviço Social tradicional, onde os profissionais se veem a buscar um maior aprofundamento das fontes marxianas em direção à consistência de embasamento teórico e de consolidação hegemônica das produções de cunho marxistas. Assim, viabilizando novas configurações no exercício profissional e redefinições de estratégias no processo de intervenção em sistematizar teoria e prática. Exigindo aos profissionais a superação do Serviço Social tradicional.

A partir disso é importante destacar o Movimento de Reconceituação na América Latina (1965-1975), onde fora um marco histórico decorrente de uma crise estrutural econômica que afetara o continente latino-americano. Período o qual atravessava a ditadura militar no Brasil, onde havia a organização e mobilização de grandes movimentos sociais. Sendo assim, instaurava-se enquanto fenômeno profissional, como uma resposta pensada pelos setores da categoria que entendiam a falência do serviço social tradicional. Nessa retórica, é importante ponderar que o Brasil não pôde permanecer no Movimento de Reconceituação por causa do golpe militar. (NETTO, 1991).

Para IAMAMOTO (2010), o Movimento de Reconceituação é caracterizado pelo embate ao “[...] tradicionalismo profissional, implicou um questionamento global da profissão: de seus fundamentos ídeo-teóricos, de suas raízes sociopolíticas, da direção social da prática profissional e de seu *modus operandi*”. (IAMAMOTO, 2010, p. 205).

Consistiu num movimento de caráter heterogêneo e ao mesmo tempo conflitante, pois, suas propostas gravitavam entre a adequação profissional às demandas impostas e a postulação de uma prática de natureza nova, entendendo a necessidade de rompimento com o conservadorismo. Entretanto, considerando o tempo que se desenvolveu o movimento, em uma década é pouco para haver transformações profundas ou qualquer tipo de rompimento. Cabe ressaltar que este, exerceu o “papel de dar luz” ao Serviço social para se analisar enquanto profissão. (NETTO, 1991).

No decorrer da sua trajetória o serviço social foi se distanciando do seu fazer profissional tradicional. Sendo a partir do Movimento de Reconceituação que surge uma aproximação com a teoria marxista, porém de forma “enviesada”, onde esta “[...] aproximação enviesada de setores do serviço social à tradição marxista – um viés derivado dos constrangimentos políticos, do ecletismo teórico e do desconhecimento

das fontes 'clássicas'.". (NETTO, 1991, p. 98). Fora uma aproximação a um "marxismo sem Marx", onde se tinha explícito o engajamento de outras tendências teóricas, por vezes contraditórias, sem o conhecimento das fontes originais, que somente passa a acontecer no início da década de 1980, tratando-se do Serviço social brasileiro.

Contudo, o movimento fora

[...] um fenômeno profissional que, em sua heterogeneidade por países e regiões, trouxe à baila diversos questionamentos acerca da sociedade e das injunções postas ao trabalho do assistente social. Isso impulsionou um posicionamento diferente, crítico em relação ao Serviço Social e às demandas a ele dirigidas, e, em consequência, à lógica capitalista que se desdobrou no histórico profissional, viabilizando diferentes concepções teóricas, ideopolíticas, éticas e técnico-operacionais, ou seja, materializando diferenças marcantes em nossa profissão. Em suma, pode-se afirmar que significou um fenômeno profissional que, sem comportar proposta unidimensional, buscou bases para a superação do Serviço Social tradicional, caracterizado profissionalmente por práticas empiristas, paliativas, reiterativas e burocratizadas. Foi um movimento que, mesmo podendo comportar equívocos, viabilizou a segmentos da profissão acesso a aportes teóricos críticos e, em consequência, suscitou alterações nas concepções adotadas de homem, sociedade e Estado, gerando diferente quadro referencial teórico para profissão. Tais referências teóricas, de maneira diferente, não limitavam os conteúdos e/ou parâmetros analíticos dos profissionais ao mero horizonte ideológico burguês. (FORTI, 2017, p. 376).

Durante esta passagem cronológica, no contexto brasileiro, a profissão trouxe sua particularidade em mobilizar-se para o desenvolvimento do chamado processo de Renovação do Serviço Social no Brasil, que fora um processo interno brasileiro da categoria no período da ditadura militar, onde há a intenção de questionar as tendências da profissão, como também há o manifesto acerca da erosão do Serviço Social tradicional.

A laicização do Serviço Social que resultara em pensamentos mais heterogêneos e os núcleos de oposição são pontuados como momentos da Renovação do Serviço Social, segundo NETTO (2005).

Em poucas palavras, isto equivale a afirmar que instaurando condições para uma renovação do Serviço Social de acordo com as suas necessidades e interesses, a autocracia burguesa criou simultaneamente um espaço onde se inscrevia a possibilidade de se gestarem alternativas às práticas e às concepções profissionais que ela demandava. (NETTO, 2005, p. 129).

Como destacamos anteriormente, NETTO (2005) pontua que são três os momentos que constituem o processo de Renovação do Serviço Social brasileiro.

Sendo assim, o primeiro momento consiste na Perspectiva Modernizadora, que ocorre na segunda metade dos anos 60, trazendo a proposta de adequar o Serviço Social, uma vez que, é trabalhador que intervém junto ao arsenal das técnicas sociais, em operacionalizar no marco das estratégias de desenvolvimento do capitalismo monopolista e em atender as exigências postas pelo contexto social e político gestado no pós-64. Contudo, esta perspectiva adequou-se ao governo através de um posicionamento tipicamente estrutural-funcionalista. (NETTO, 2005).

Conforme NETTO (2005), a Perspectiva Modernizadora tem seu marco nos documentos dos seminários de Araxá (1967) e Teresópolis (1970) que foram organizados pelo Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviço Social (CBCISS). A pauta dos profissionais de Serviço Social, nestes seminários, era em relação ao aperfeiçoamento do instrumental técnico-operativo como também teóricos e metodológicos.

O cerne percorrido no Seminário de Araxá era a transformação da conservação do Serviço Social tradicional sob uma nova ótica e no Documento de Teresópolis que fora o posterior teve sua continuidade aplicando e permanecendo às técnicas operacionais tradicionais. Contudo, em Araxá ficou manifestado o cunho sociotécnico e em Teresópolis se funda a operacionalidade do Serviço Social, neste momento concernente a sua administração tecnoburocrática. (NETTO, 2005).

O segundo momento do processo de Renovação do Serviço Social no Brasil trata-se da Reatualização do Conservadorismo, que ocorrera em meados da década de 70 e vai condenar as referências positivistas e também às ligadas ao pensamento dialético de raiz marxiana. Essa direção resgata a parte da herança conservadora da profissão, onde a perspectiva tinha um viés fenomenológico e ainda na ajuda psicossocial. (NETTO, 2007). Ou seja, neste segundo momento é como se a profissão regredisse um passo daquilo que idealizou em direção a questionar o conservadorismo no âmbito profissional, pois, ao mesmo tempo em que questiona as teorias ligadas ao positivismo, há também o questionamento sobre a teoria marxiana.

Foi no Seminário de Sumaré (1978) e no Seminário do Alto da Boa Vista (1984) que a perspectiva da Reatualização do Conservadorismo se explicita. Tal perspectiva foi expressa primeiramente na livre-docência de Anna Augusta de Almeida (1978), que tinha como texto base intitulada uma “Nova Proposta”. Onde, foi bastante significativa a preocupação dos teóricos dessa perspectiva, em buscarem suporte

metodológico na fenomenologia, pois, anterior a este momento, não era conhecida no meio profissional. (NETTO, 1991).

Neste sentido, não se apropriaram da teoria marxista e nem tão pouco da teoria positivista. Pois, no que tange à abordagem positivista, o autor reflete sobre o “pensamento causal” que quer substituir um pensamento não “causal”; o fenomenológico, donde o quadro de referência não é a explicação, e sim, a compreensão. E, sobretudo em relação à teoria marxista, Anna Augusta de Almeida e outros autores desta perspectiva não vislumbraram mudanças na organização da sociedade, sendo assim, não refletem acerca das lutas de classes, das formas de alienação, dos modos de superexploração da classe trabalhadora e também da divisão sócio-técnica do trabalho e sobre o caráter repressor do Estado. (NETTO, 1991).

Dessa maneira, a perspectiva de Reatualização do Conservadorismo que não discute as causas e os conflitos de classe, trouxe à tona elementos do conservadorismo e do pensamento católico, dando-lhe uma nova roupagem. Anna Augusta é a responsável pela formulação seminal desta vertente no processo de Renovação do Serviço Social no Brasil. Portanto, esta perspectiva recupera a herança histórica e conservadora da profissão e os repõe sobre uma base teórico-metodológica que se aclama nova, repudiando, simultaneamente, os padrões mais nitidamente vinculados à tradição positivista e as referências conectadas ao pensamento crítico-dialético, de raiz marxiana. Todavia, com uma intervenção microscópica e com visão de mundo oriunda do pensamento tradicional católico, onde, sua operacionalidade partia da fenomenologia, ou seja, o que referencia o exercício do Serviço Social originado no cunho da ajuda psicossocial. (NETTO, 1991).

A Intenção de Ruptura é o terceiro momento deste processo de Renovação da profissão no Brasil, que emergiu no início dos anos 70 com a intenção de romper com o Serviço Social tradicional. Posto que, esta direção critica sistematicamente a prática tradicional e seus aportes teóricos, políticos, ideológicos e metodológicos, bem como, busca teorias de porte (recorrendo à tradição marxista) para que as respostas profissionais atendessem as demandas estruturais desenvolvidas no contexto brasileiro pela ditadura militar. (NETTO, 2007). Com uma aproximação com a teoria marxista, fora se desenvolvendo no círculo acadêmico, uma vez que a universidade servia como uma proteção no período da ditadura, a quem se oportunizava de leituras mais críticas. (NETTO, 1991).

Sendo assim, somente quando a crise da autocracia burguesa se evidencia, com a reinserção da classe operária na cena política brasileira desatando uma nova dinâmica na resistência democrática, que a perspectiva pode transcender a fronteira das discussões em pequenos círculos acadêmicos e polarizar atenções de segmentos profissionais ponderáveis. Tal perspectiva depende mais do que as outras tendências operantes no Serviço Social, de um âmbito de liberdade democrática para avançar em seu desenvolvimento. (NETTO, 1991).

Existem dois tempos fundamentais na construção da Intenção de Ruptura, como a elaboração da equipe que construiu o Método BH e a reflexão produzida por IAMAMOTO. Sendo o Método BH, que evidencia uma proposição global de alternativa ao tradicionalismo, ele inaugurou – enquanto formulação de um projeto profissional que, respondendo à particularidade da conjuntura brasileira, estava sintonizado com as vanguardas renovadoras mais críticas da América Latina. Esta perspectiva enfrenta as questões mais candentes da configuração teórica, ideológica e operativa que constituem a profissionalidade do Serviço Social. Tal vertente, com a produção de IAMAMOTO, se consolida no plano teórico-crítico. Contudo, vivenciamos ainda na contemporaneidade a intenção de romper com o conservadorismo na profissão. (NETTO, 1991).

Contudo, no processo de renovação profissional, repuseram-se tensões históricas que assinalam a constituição do Serviço Social enquanto sistema de (auto) representações. Em todas as direções e perspectivas do Processo de Renovação Profissional levado a cabo no Brasil, há marcas do sincretismo que persegue historicamente as (auto) representações do Serviço Social, sempre repostas quando a profissão pretende fundar-se como campo específico do saber ou lastrear a sua legitimidade numa base científica. (NETTO, 1991).

No que tange as novas configurações das expressões da questão social, decorrente das crises cíclicas do capitalismo, que reafirmam as transformações no processo de trabalho da profissão, de fato, reflete diretamente no mercado de trabalho do assistente social. É considerável analisar que nos últimos anos, sobretudo a partir dos anos 90,

[...] tem ocorrido uma crescente diferenciação dos espaços sócio-ocupacionais da profissão, no ritmo da reestruturação dos espaços institucionais públicos e privados. As demandas e requisições colocadas ao Serviço Social sofrem significativas mudanças, com a redução e/ou reconfiguração de demandas tradicionais, como também novos perfis para as

demandas. No contexto de reordenamento das formas de enfrentamento das manifestações da questão social, verificamos que os efeitos sócio-ideológicos produzidos pela prática do Serviço Social tomam parte dos novos processos econômico-sociais que estão em curso na sociedade contemporânea. (TRINDADE, 2001, p. 20).

Assim, podemos nos recordar a respeito da argumentação de GUERRA (2007) em seu artigo, quando faz a seguinte indagação: “Por que dizer que a instrumentalidade é condição de reconhecimento social da profissão?”. Sem dúvidas, a formulação da resposta está na égide do reconhecimento e da apreensão da trajetória sócio histórica do Serviço Social onde a sua instrumentalidade é construída e reconstruída nos momentos e ciclos históricos que geram novas demandas na sociedade de maneira conjuntural.

O Serviço Social em sua gênese é uma profissão que busca responder às demandas das classes sociais antagônicas no modo de produção capitalista, e isto, reflete também na remodelagem dos instrumentos técnico-operativos que acompanham as transformações históricas da base sócio organizacional do Serviço Social, sendo assim, implementados a partir das demandas institucionais no decorrer do exercício profissional. O instrumental é articulado junto à história, uma vez que, é necessário para a análise do real e é atravessado pelas relações sociais. “Não se constituindo, portanto, um acervo neutro e meramente técnico, embora assim seja apresentado pelo pensamento dominante, racionalista-formal.” (TRINDADE, 2001, p. 22).

Guerra (2007) traz a reflexão que a instrumentalidade do Serviço Social enquanto condição sócio histórica da profissão pode ser analisada em níveis, logo, pontua a instrumentalidade do Serviço Social face ao projeto burguês; onde significa que ao mesmo tempo que a profissão se coloca frente a mediar as demandas impostas pelo Estado burguês, ela contribui para a manutenção do mesmo, mas, também responde aos interesses da classe trabalhadora. Sendo assim,

[...] dentro do projeto burguês de reformar conservando, o Estado lança mão de uma estratégia histórica de controle da ordem social, qual seja, as políticas sociais, e requisita um profissional para atuar no âmbito da sua operacionalização: os assistentes sociais. Este aspecto está vinculado a *uma das funções* que a ordem burguesa atribui à profissão: reproduzir as relações capitalistas de produção. (GUERRA, 2007, p. 8).

Outro ponto o qual a autora se refere é em relação a instrumentalidade das respostas profissionais, que consiste no âmbito do instrumental-operativo da profissão em responder as demandas apresentadas pelas classes sociais antagônicas. Assim, entende-se que o processo de intervenção profissional tem o seu cunho instrumental, porém, essa prática possui suas particularidades de acordo com as expressões da questão social que surgem nos determinados territórios sócio ocupacionais.

No cotidiano profissional do assistente social surgem as demandas imediatas, como também, respostas imediatas que acabam por cair nas armadilhas do imediatismo, sem reflexão e apreensão da realidade social do usuário atendido. Neste sentido, isso somente pode ser superado quando o assistente social exerce a instrumentalidade na intervenção profissional, onde viabiliza enfrentar essas imediatidades que acompanham o cotidiano, e direciona para uma práxis emancipatória tanto para o profissional quanto para a população atendida.

Contudo, o caráter sócio histórico da instrumentalidade do Serviço Social teve suas fases caracterizadas em

[...] respostas manipulatórias, fragmentadas, imediatistas, isoladas, individuais, tratadas nas suas expressões/aparências (e não nas determinações fundantes), cujo critério é a promoção de uma alteração no contexto empírico, nos processos segmentados e superficiais da realidade social, cujo parâmetro de competência é a eficácia segundo a **racionalidade burguesa**. São operações realizadas por **ações instrumentais**, são respostas operativo-instrumentais, nas quais impera uma relação direta entre pensamento e ação e onde *os meios (valores) se subsumem aos fins*. Abstraídas de mediações subjetivas e universalizantes (referenciais teóricos, éticos, políticos, sócioprofissionais, tais como os valores coletivos) estas respostas tendem a perceber as situações sociais como problemáticas individuais (por exemplo: o caso individual, a situação existencial problematizada, as problemáticas de ordem moral e/ou pessoal, as patologias individuais, etc.). (GUERRA, 2007, p. 10).

Embora a temática acerca da instrumentalidade seja discutida no âmbito do exercício profissional, trazer a sua relação estreita com a universidade é primordial, pois, a academia é um espaço fundamental no aprofundamento e construção do embasamento teórico-metodológico e ético-político. E, sobretudo, enfatizar a importância da experiência em Estágio Supervisionado, o qual deve ser compreendido como momento central no processo de formação acadêmica, que instiga o desenvolvimento da sistematização entre a teoria e a prática, bem como, possibilita a maior apreensão da totalidade social. (ORTIZ, 2014).

A formação acadêmica qualificada proporciona além da reflexão de compreender a instrumentalidade em seu significado sócio histórico, ela promove o reconhecimento e legitimação do Serviço Social enquanto profissão, assim como, direciona na incorporação da razão dialética apreendendo as dinâmicas do cotidiano profissional e auxilia no fortalecimento em instrumentalizar a sua prática face às configurações das políticas sociais em suas determinadas formas, e, possibilitando contribuir para a emancipação do ser social enquanto sujeito de direitos.

A instrumentalidade é processualmente desenvolvida ao longo do exercício profissional. É uma habilidade sócio historicamente fundada na profissão, pois possibilita a real apreensão da realidade social para a intervenção no âmbito das demandas impostas pelo sistema, refletindo diretamente no alcance da finalidade intencionada, como o alcance dos objetivos profissionais e da população usuária. Sendo assim, configura uma “[...] determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico.”. (GUERRA, 2007, p. 1). Portanto, o atendimento realizado pelos profissionais em Serviço social torna-se singular e diferenciado frente às outras categorias profissionais.

Dessa maneira, cabe salientar que

[...] enfatizar o estudo dos instrumentos e técnicas, não estamos limitando o instrumental à condição de repertório interventivo, a um rol de instrumentos e técnicas que seriam suficientes para a eficiência da ação. Nossa perspectiva teórica aponta a insuficiência de uma visão de instrumental técnico-operativo restrito à habilidade e ao manejo desse repertório, pois esta é uma concepção que isenta o instrumental de suas relações mais amplas, restringindo-o à sua condição de acervo técnico. (TRINDADE, 2001, p. 1).

Compreender o processo histórico a partir das relações sociais no modo de produção capitalista é a reflexão inicial apreendida pelos profissionais em Serviço Social, antes de acionarem um instrumental técnico-operativo “[...] que constitui um conjunto de instrumentos e técnicas diferente daquele utilizado na esfera da produção material, cuja base é a transformação de objetos materiais. [...]”. (TRINDADE, 2001, p. 2). O que influencia na efetivação da sua ação profissional.

Cabe considerar que a prática profissional dos assistentes sociais se desenvolve na divisão sócio técnica do trabalho, logo, é parte desse processo de reprodução social. Sendo assim, a instrumentalidade do Serviço Social

[...] sofre as determinações da dinâmica social, da qual emanam as demandas para as instituições nas quais os assistentes sociais atuam. Para

a consecução de seu trabalho, os assistentes sociais acionam um instrumental técnico-operativo, que contribui para a viabilização da inserção da profissão em diversas formas de enfrentamento das manifestações da questão social. Dessa forma, os instrumentos e técnicas, ao mediar e potencializarem a intervenção profissional, participam da realização dos efeitos concretos produzidos pelo trabalho profissional nas relações sociais. (TRINDADE, 2001, p. 6).

A categoria do Serviço Social em seu contexto histórico, especificamente, a partir da intenção de romper com o conservadorismo, tal processo que permuta até os dias atuais, busca por embasamento teórico-metodológico e ético-político direcionados a corrente marxista e a um projeto norteador de ordem emancipatória e em defesa da liberdade, embora, é importante destacar que não existe homogeneidade na profissão e que todo esse processo de rompimento com a vertente conservadora se trata de uma direção heterogênea dos profissionais em Serviço Social. Dessa maneira,

O corpo profissional é uma unidade não-homogênea, uma unidade de diversos; nele estão presentes projetos individuais e societários diversos e, portanto, configura um espaço plural do qual podem surgir projetos profissionais diferentes. (NETTO, 1999, p. 5).

Neste sentido, a institucionalização do Serviço Social que fora constituída de movimentos heterogêneos da categoria em questionar suas bases teórico-práticas, caminhando para seguimentos de tendências teóricas diferentes, acaba por delinear um caráter pluralista na profissão, pois, expressa a incorporação de várias tendências teóricas conflitantes e até mesmo contraditórias. Sendo assim, é importante apontar o pluralismo no âmbito profissional até os dias atuais, que segundo FORTI (2013) não se equipara ao “ecletismo”, onde se aceita esse conjunto das diferentes vertentes teórico-filosóficas sem critério, e nem a neutralidade, que se tem a ideia de equivalência dessas diversas expressões teóricas. Portanto, fazer ponderações sobre o ecletismo é pertinente, pois como ressalta PRATES (2013), este

[...] propõe uma aparente harmonia filosófica, daí o seu caráter consensual. De uma maneira geral, afirma Rocha (2005), o ecletismo não pode ser, simplesmente, resumido a um sistema falho e frágil que mistura ideias variadas e mesmo opostas, precisa ser reconhecido como uma análise arbitrária da realidade, porque pautada numa visão subjetivista que toma como base a retórica e a aparência da verdade, mistificando a apreensão do real a partir de uma falsa conciliação de ideias. Nas palavras de Haguette (1991, p.119), o ecletismo “se destrói a si mesmo. Ele não existe logicamente,

ele é um posicionamento coerente que ignora o fio condutor da construção de sua coerência". (PRATES, 2018, p. 243).

A discussão acerca do pluralismo põe em voga o reconhecimento e a convivência com as diferentes correntes teórico-filosóficas e ideo-políticas, como também, alternativas operacionais que precisam ser respeitadas. Dessa maneira, este, compõe o sétimo princípio do Código de Ética dos Assistentes sociais (1993); que defende a "Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;". (Código de Ética, 1993). Logo, destaca o respeito às várias vertentes teóricas presentes no exercício profissional e acadêmico, mas com a premissa de que não devem ser tomadas como equivalentes, pois se desdobram de outros referenciais normativos do atual Código de Ética, que vislumbra de outro direcionamento, como a superação da ordem capitalista vigente. (FORTI, 2013).

No que tange às dimensões teórico-metodológica e ético-política do Serviço Social que orientam a produção de conhecimentos, o debate acerca do pluralismo torna-se uma temática polêmica,

[...] uma vez que essa profissão e área de conhecimento, desde a intenção de ruptura com o conservadorismo iniciada nos anos 1960/1970 até a contemporaneidade, opta, coletivamente, por uma direção social fundamentada em referenciais críticos, de orientação marxiana e marxista, portanto posicionada e compromissada com novas formas de sociabilidade e desenvolvimento de processos sociais emancipatórios, no caminho da emancipação humana. O contexto presente tem sido marcado pelo retrocesso intenso e perverso no âmbito da garantia de direitos conquistados e na proteção social. (PRATES, 2018, p. 240).

Para pensar a intervenção profissional no âmbito da garantia e acesso aos direitos sociais, em um cenário que perpetua e intensifica o projeto neoliberal, torna-se necessário analisar o caráter seletivo, focalizado e sucateado das políticas sociais em direção as contrarreformas, que assolam a Seguridade Social⁵, a educação e geram impactos negativos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), fragilizando o sistema e precarizando o processo de trabalho da/o assistente social no atendimento às múltiplas expressões da questão social que se amplificam no país.

⁵ A seguridade social prevista na Constituição de 1988 assegura a proteção social das/os cidadãs/ãos. Compõem o tripé da seguridade social as políticas de assistência social, previdência social e saúde.

Nesse sentido, falar da prática profissional do Serviço Social é resgatar o debate da categoria trabalho como centralidade na ação humana. Assim, tendo em vista que o trabalho tem como objetivo transformar a natureza a partir de um agir projetado, e, na teoria marxista é a gênese na esfera do ser social, que por intermédio da capacidade teleológica, restringindo-se apenas a espécie humana; é a faculdade de se pensar/projetar determinado objeto e a partir deste pensamento, construir e/ou (re)construir de maneira até a ampliar e aperfeiçoar a sua projeção inicial. Tal raciocínio, que vai gerar uma ação e resultará em um produto, representando assim, a transformação da natureza e também a do próprio homem enquanto ser social. (NETTO, 1989).

Correlacionando com o processo de trabalho⁶ do assistente social, é necessária essa projeção para criar e construir o produto final, ou seja, para o alcance da finalidade pensada inicialmente na condução do processo de intervenção, isso, irá refletir na capacidade da instrumentalidade desenvolvida ao longo do exercício na profissão.

Apontar o fazer profissional do assistente social na contemporaneidade implica pôr em pauta as relações trabalhistas no modo de produção capitalista e a análise dos fundamentos ontológicos do trabalho. Bem como, a relação histórica da profissão com as desigualdades sociais e o cerne da sua intervenção, que consiste no enfrentamento às múltiplas expressões da questão social. Para então, refletir a respeito da temática da instrumentalidade da profissão, esta, desenvolvida no interior das relações sociais, embasada pela disputa entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional. (GUERRA, 2007).

As condições objetivas e subjetivas se caracterizam, respectivamente como

[...] aquelas relativas à produção material da sociedade, são condições postas na realidade material. Por exemplo: a divisão do trabalho, a propriedade dos meios de produção, a conjuntura, os objetos e os campos de intervenção, os espaços sócio-ocupacionais, as relações e condições materiais de trabalho. [...] são as relativas aos sujeitos, às suas escolhas, ao grau de qualificação e competência, ao seu preparo técnico e teórico-metodológico, aos referenciais

⁶ O processo de trabalho do Assistente Social consiste na intervenção profissional em responder as múltiplas expressões da questão social que se apresentam, a partir das políticas sociais, nos diversos espaços institucionais. Contudo, o trabalho do Serviço Social resulta na produção e reprodução dos meios de vida da classe trabalhadora, e, não em produzir mercadoria palpável para valor de uso, que gera mais-valia e contribui para a acumulação do capital.

Neste sentido, indicamos uma bibliografia para o aprofundamento da leitura acerca do trabalho, mais valia e exploração do trabalhador: MARX, Karl. *O Capital*, livro 1, capítulo VI (inédito). São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, 1978, p. 70-80.

teóricos, metodológicos, éticos e políticos utilizados, dentre outras. (GUERRA, 2007, p. 1).

A capacidade da instrumentalidade possibilita que os assistentes sociais modifiquem, transformem e alteram essas “[...] condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano.”. (GUERRA, 2007, p. 2). Tal habilidade permite que os profissionais objetivem a sua intencionalidade em respostas profissionais.

Dessa maneira, GUERRA (2007) pondera fundamentalmente que ao

[...] alterarem o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão dando instrumentalidade às suas ações. Na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade. Deste modo, a instrumentalidade é tanto condição necessária de todo trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho. (GUERRA, 2007, p. 2).

Por meio do trabalho, o homem transforma a natureza em algo propício adaptado às suas necessidades humanas e ao mesmo tempo transforma a si próprio. Contudo, essa relação entre o homem e a natureza a partir do trabalho possui instrumentalidade, onde a condição de projetar algo em sua mente para construir e produzir, e até reinventar um determinado objeto, se orienta por uma finalidade que vai responder as necessidades históricas de cada momento. Sendo assim, o trabalho é teleologicamente introjetado na condição da espécie humana.

Na atual conjuntura de ascensão a violação dos direitos sociais, as demandas que se apresentam no cotidiano profissional se tornam cada vez mais rotineiras no processo de trabalho do assistente social. Contudo, o cotidiano “[...] deve ser visto como um espaço de reflexão e de oportunidades para o desenvolvimento de ações, estudos e pesquisas comprometidas com os usuários.”. (GÓES, 2018, p. 14).

A cotidianidade é imersa em situações de exploração, violação, criminalização, violência, dentre outros, manifestando-se as multifacetadas expressões da questão social. Tal cenário, demanda no processo interventivo do assistente social, decisões que por vezes, marcarão os destinos das/os usuárias/os.

Entretanto, se tornam imprescindíveis a reflexão e o investimento em pesquisas e estudos para evitar despencar-se aos percalços do dia a dia, que podem ser traduzidos desde a forma fatalista na atuação da profissão; onde a condução será sempre na perspectiva do que não há o que se fazer, pois a realidade é vista como inalterável, ou até mesmo naturalizar as demandas apresentadas.

Refletir e problematizar o cotidiano para além do espaço sócio ocupacional viabiliza apreender a realidade social imposta na sociedade. Bem como, vislumbra um caminho para que não se caia nas armadilhas da imediatividade, sem qualquer sistematização entre teoria e prática.

Neste contexto, COELHO (2008) pondera que a

[...] prática profissional imediata, circunscrita à fenomenalidade dos processos sociais, que apreende apenas a realidade em sua aparência, deixa-se prender apenas à multiplicidade das atividades emergenciais cotidianas. Nessas condições, a prática profissional do assistente social restringe-se somente ao atendimento das demandas explicitadas pelos usuários, às rotinas e aos procedimentos estabelecidos no fluxograma institucional, amortece os conflitos e individualiza as seqüelas da questão social. Trata-se de uma prática espontânea e reiterativa. (COELHO, 2008, p. 324).

No que tange a entrevista social, objeto de estudo desta pesquisa, é primordial esse alinhamento para que não se torne meramente tecnicista e mecanizada, sem o olhar crítico e embasamento teórico-metodológico dos profissionais em Serviço Social, tendo em vista que é um instrumental também utilizado por outras categorias profissionais. É necessário discutir, (re)pensar e refletir a prática profissional, pois, esta se apresenta de maneira fragmentada, repetitiva, automática e homogeneizada. (GUERRA, 2007). Dessa maneira, para COELHO (2008)

[...] problematizar e compreender a relação teoria e prática no exercício profissional do assistente social na cotidianidade contemporânea, a imediatividade, neste estudo, é apreendida como uma categoria reflexiva e como um elemento da vida cotidiana. O marco teórico que circunscreve esta investigação é a teoria social marxiana que apreende o modo do ser social como um “engendrar prático de um mundo objetivo, [no qual] a elaboração da natureza inorgânica é a prova do homem enquanto um ser genérico consciente isto é, um ser que se relaciona com o gênero enquanto sua própria essência ou [se relaciona] consigo enquanto ser genérico” (MARX, 2004, p. 85). Como tal, o homem atua e confirma-se tanto em seu ser quanto em seu saber. (COELHO, 2008, p. 238).

É no cotidiano onde se manifesta o exercício profissional por muitas vezes, pautado pela repetição e imediação propícias à alienação, no qual as demandas imediatas poderão resultar em mediações também imediatas, sem a reflexão e apreensão da realidade social e levando ao distanciamento da sistematização entre a teoria e a prática no fazer profissional, contudo é a partir dele que

[...] o assistente social exerce sua instrumentalidade, o local em que imperam as demandas imediatas, e conseqüentemente, as respostas aos aspectos imediatos, que se referem à singularidade do eu, à repetição, à padronização. O cotidiano é o lugar onde a reprodução social se realiza através da reprodução dos indivíduos (Netto, 1987), por isso um espaço ineliminável e insuprimível. As singularidades, os imediatismos que caracterizam o cotidiano, que implicam na ausência de mediação, só podem ser enfrentados pela apreensão das mediações objetivas e subjetivas (tais como valores éticos, morais e civilizatórios, princípios e referências teóricas, práticas e políticas) que se colocam na realidade da intervenção profissional. (GUERRA, 2007, p. 9).

Dessa maneira, a partir do rompimento com as práticas imediatistas, isso se dá através da articulação dotada de embasamento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo, é possível identificar nas mediações e no decorrer do processo de intervenção a totalidade do âmbito universal para o singular do usuário enquanto ser genérico. (GUERRA, 1995). Por isso, torna-se de grande valia a

[...] reflexão do significado sócio-histórico da instrumentalidade como condição de possibilidade do exercício profissional, resgatar a natureza e a configuração das políticas sociais que, como espaços de intervenção profissional, atribuem determinadas formas, conteúdos e dinâmicas ao exercício profissional. (GUERRA, 2007, p. 7).

A instrumentalidade tem particularmente a capacidade de articular as três dimensões da profissão e transformá-las em respostas profissionais, em estratégias políticas e em instrumentos técnico-operativos, o que possibilita ultrapassar as ações imediatistas e tecnicistas que perpassam no cotidiano do exercício profissional. (GUERRA, 1995).

Portanto, tal capacidade torna a mediação do processo de trabalho ainda mais qualificada quando se apreende a razão dialética, pois esta é fundamental e emancipatória. Na qual engloba a realidade como contraditória e a perspectiva da totalidade, buscando compreender a questão fundante das relações sociais e como

se manifestam as múltiplas expressões da questão social no âmbito do processo interventivo.

Contudo, “[...] reduzir o fazer profissional à sua dimensão técnico-instrumental significa tornar o Serviço Social meio para o alcance de qualquer finalidade.”. (GUERRA, 2007, p. 10). O exercício profissional não se restringe apenas a respostas instrumentais imediatas, para, além disso, é preciso um conjunto de escolhas na intervenção para a tomada de ações direcionadas a projetos profissionais embasados de referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos. Sendo assim,

[...] se as demandas com as quais trabalhamos são totalidades saturadas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas) então elas exigem mais do que ações imediatas, instrumentais, manipulatórias. Elas implicam intervenções que emanem de escolhas, que passem pelos condutos da razão crítica e da vontade dos sujeitos, que se inscrevam no campo dos valores universais (éticos, morais e políticos). Mais ainda, ações que estejam conectadas a projetos profissionais aos quais subjazem referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos. (GUERRA, 2007, p. 11).

Podemos refletir que a instrumentalidade do Serviço Social é uma capacidade da profissão construída processualmente que direciona as formas de enfrentamento às demandas manifestadas e o alcance dos objetivos profissionais. Sendo assim, é através da instrumentalidade que os assistentes sociais projetam a sua intencionalidade para as respostas no âmbito profissional.

Todavia, analisar a instrumentalidade como mediação significa apreender o Serviço Social como “[...] totalidade constituída de múltiplas dimensões: técnico-instrumental, teórico-intelectual, ético-política e formativa”. (Guerra, 1997). Bem como, compreender a instrumentalidade como uma particularidade de mediação no processo de trabalho, comporta a capacidade tanto de articular estas dimensões quanto de ser o fio condutor para a criação das respostas profissionais. Entretanto, a instrumentalidade articula as três dimensões da profissão e é a síntese das mesmas. (GUERRA, 2007, p. 12).

Dessa maneira, ao definir qual instrumento técnico-operativo pretende utilizar na intervenção profissional, implica com que o assistente social em sua escolha, projete tanto os resultados e os meios de realização quanto às consequências e resultados possíveis. Isso legitima a capacidade da instrumentalidade, adquirindo

respostas profissionais em prol da viabilização dos direitos sociais da população usuária, isto, se inspirada pela razão dialética⁷. (GUERRA, 2007).

A considerar os amplos campos de atuação em que atuam os assistentes sociais, é primordial a formação de qualidade, sobretudo a acadêmica, considerando a complexidade e diversidade das situações a que os profissionais estão submetidos, como a precarização dos espaços sócio ocupacionais, políticas sociais fragmentadas e setorializadas, retirada de direitos sociais conquistados pela luta da classe trabalhadora e demais retrocessos, que abrangem desde o tripé da seguridade social até as políticas de educação.

Contudo, pensar o cotidiano não como um dia a dia comum, e sim, como um espaço contraditório e complexo onde é possível construir e reconstruir o trabalho se torna um desafio para o profissional, que atende diretamente em prol da classe trabalhadora, enquanto este, também trabalhador é contrário aos interesses do Estado. Refletir acerca do cotidiano, não se remete pensar sobre o conceito exclusivamente, e sim, “[...] analisar as suas intrínsecas relações societárias, que têm dinâmicas que incidem sobre o trabalho e o trabalhador, ou seja, também sobre nós mesmos.”. (GOES, 2018, p. 17).

Dessa forma, GOES (2018) pondera essencialmente essa questão desafiadora em relação à vida cotidiana pessoal e profissional, afinal, somos seres humanos sociais e devemos estabelecer os limites e possibilidades no âmbito profissional.

No cotidiano da vida pessoal e profissional, temos que dar conta da nossa reprodução física e singular com o trabalho, os estudos, os afetos, as relações familiares, entre outros. Esse contexto, propõem a realização de inúmeras tarefas e de relações muito heterogêneas; e nessa dinâmica da cotidianidade com intensidade, não conseguimos, por vezes, nos colocarmos por inteiro em nenhuma das atividades desenvolvidas, considerando a diversidade de ações a serem realizadas. (GOES, 2018, p. 19).

Com isso, pode-se dizer que seja um risco possível da dinâmica do cotidiano, sem criticidade e reproduzindo atividades repetitivas, “[...] com o automatismo de hábitos, que fatalmente poderá culminar na alienação, na reprodução da ideologia

⁷ [...] A razão humana é dialética, ou seja, incorpora a contradição, o movimento, a negatividade, a totalidade, as mediações, buscando a lógica de constituição dos fenômenos, sua essência ou substância. A razão dialética refere-se: a uma lógica objetiva que os processos sociais portam e às condições que permitem a reconstrução desta lógica, pela via do pensamento. No capitalismo esta razão é limitada a uma de suas dimensões: à dimensão instrumental. (GUERRA, 2007, p. 14).

dominante e, conseqüentemente na reprodução de uma moral conservadora.”. (GOES, 2018, p. 19).

Para tanto, é importante enxergar o cotidiano como um espaço de mediação da instrumentalidade e não como algo rotineiro e repetitivo, podendo surgir a partir dele, grandes possibilidades de criação e transformação da realidade. Desse modo, por meio da instrumentalidade vislumbra-se a necessidade de que os profissionais consigam desenvolver formas de superação dos riscos da cotidianidade, como modo de romper com o pragmatismo, o automatismo e a alienação. (GOES, 2018).

Todavia, a partir disso, a prática profissional do assistente social deve considerar a reflexão contínua e não generalizar e/ou coisificar as diversas expressões da questão social que se apresentam, no sentido de investir em uma postura profissional em direção ao Projeto Ético Político norteador, que garanta a ética e a construção de mediações emancipatórias que se transformam em possibilidades para o alcance dos objetivos pretendidos, como, o acesso aos direitos sociais pelos usuários atendidos.

O debate acerca da instrumentalidade do Serviço social no processo de intervenção profissional está intrinsecamente relacionado ao domínio das três dimensões da profissão. Essas competências articuladas exercem papel fundamental no cotidiano, pois norteiam na construção de possibilidades e na produção de conhecimento da realidade, conseqüentemente, qualificando as ações e tomada de decisões no processo interventivo. Portanto, cabe ponderar que essa mediação instrumentalizadora está também correlacionada às capacidades objetivas e subjetivas de cada profissional, como a faculdade de apreensão e embasamento dos eixos teórico-metodológicos e ético-políticos e o seu processo de construção e desenvolvimento da instrumentalidade no âmbito profissional rumo a emancipação social e capaz de ultrapassar a realidade e os seus movimentos contraditórios.

Dessa maneira, a competência teórico-metodológica concerne no intenso embasamento teórico e metodológico, o que irá permitir analisar e identificar a sociedade para além dos aspectos mais evidentes, levando apreender a realidade social em sua totalidade a partir do contexto histórico.

A urgência dos profissionais em Serviço social se deu no marco das relações de poder e das relações contraditórias da sociedade capitalista. Logo, o Assistente social é um profissional que não cabe neutralidade, sendo imprescindível o posicionamento político às questões da realidade social apresentadas, bem como, ter

precisão da direção social a qual atua profissionalmente. Portanto, isso reflete a competência ético-política que também

[...] implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática – valores esses que estão expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFAS nº 273/93), e que assumem claramente uma postura profissional de articular sua intervenção aos interesses dos setores majoritários da sociedade. (SOUSA, 2008, p. 121).

No que concerne a competência técnico-operativa onde para sua execução é primordial a articulação com as outras dimensões, o

profissional deve conhecer, se apropriar, e sobretudo, criar um conjunto de habilidades técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, Organizações Não-governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelos objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social. (SOUSA, 2008, p. 122).

Nessa perspectiva, ao se optar por se utilizar de um instrumento no processo interventivo, especialmente a entrevista que é o instrumental aqui abordado, é primordial compreender e apreender que

[...] a dimensão teórica de uma intervenção trata das diferentes teorias que contribuem com o conhecimento da realidade. Realidade com a qual o assistente social vai trabalhar e que se expressa no cotidiano profissional. A dimensão política trata dos diferentes compromissos que a profissão pode ter; das intencionalidades das ações; implica tomada de posições, no entanto esse compromisso e essas intencionalidades possuem uma sustentação teórica – mesmo que não se tenha consciência disso. Ética é uma reflexão crítica sobre os valores presentes na ação humana e se uma ação requer tomar partido, há uma relação intrínseca entre ética e política. (SANTOS, 2013, p. 2).

A relação entre as dimensões se coloca no exercício profissional pela teoria como instrumento de análise do real, onde ocorre a intervenção profissional preponderando à dimensão teórico-metodológica, para criar estratégias e táticas de intervenção relacionada à dimensão técnico-operativa e comprometimento para o determinado projeto profissional ligado a dimensão ético-política.

É importante ratificar que, o exercício profissional qualificado configura-se pela articulação das dimensões, e se realiza sob condições subjetivas e objetivas sócio historicamente determinadas, que estabelecem a necessidade da profissão em

responder as demandas da sociedade através de requisições sócio profissionais e políticas. Com isso, por

[...] formar um conjunto dialeticamente articulado com as técnicas, os instrumentos são constantemente aprimorados por elas, diante da exigência de adequação das transformações da realidade, visando o atendimento das mais diversificadas necessidades sociais, que são historicamente determinadas. Por isso, o instrumental técnico-operativo possui um caráter histórico sendo influenciado pelas relações sociais postas na sociedade. (SANTOS, 2013, p.3).

O assistente social enquanto um profissional trabalhador que atua frente às múltiplas expressões da questão social, se destaca entre outros profissionais, pois, a sua atuação é pautada diretamente no âmbito da realidade social da população usuária, logo, ininterruptamente, intervém nas demandas sociais cada vez mais acirradas no contexto da sociedade burguesa. Assim, é pertinente compreender que

[...] as condições que peculiarizam o exercício profissional são uma concretização da dinâmica das relações sociais vigentes na sociedade, em determinadas conjunturas históricas. Como as classes sociais fundamentais e seus personagens só existem em relação recíproca, pela mútua mediação entre elas, a atuação do assistente social é necessariamente polarizada pelos interesses de tais classes, tendendo a ser cooptada pelas que têm uma posição dominante. Reproduz também, pela mesma atividade, interesses contrapostos que convivem em tensão. Responde tanto demandas do capital como do trabalho, e só pode fortalecer um ou outro pólo pela mediação de seu oposto. Participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução do antagonismo desses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o motor básico da história. A partir dessa compreensão é que se pode estabelecer uma estratégia profissional e política, para fortalecer as metas do capital e do trabalho, embora não se pode excluir esses atores do contexto da prática profissional, visto que as classes só existem inter-relacionadas. [...]. (IAMAMOTO, 1994, p. 99).

Os profissionais em Serviço Social enquanto atuantes deste processo antagônico de reprodução das classes sociais, se tornam também, reprodutores dessas condições que configuram a sociedade burguesa capitalista. Reproduzem no sentido de contribuir para os interesses do capital, porém, a sua atuação é direcionada em atender as necessidades da classe trabalhadora e emancipá-la enquanto cidadãos possuidores dos seus direitos sociais.

O Serviço social enquanto profissão ocupa um lugar de privilégio nos espaços sócio ocupacionais multi e interdisciplinares, uma vez que, atua de modo direto no cotidiano das classes usuárias e apreende a história da população atendida. Desse modo, é o profissional capaz de produzir, a partir da instrumentalidade, um real estudo e conhecimento sobre a realidade social apresentada pelos usuários, e, sobretudo, permite executar e criar possibilidades e estratégias no processo de intervenção profissional para transformar esta mesma realidade. (SOUSA, 2008).

GUERRA (2007) caminha para o debate em tratar a instrumentalidade como uma mediação que permite essa passagem de ações meramente instrumentais para o exercício profissional crítico-dialético, emancipatório e competente. A autora traz uma excelente contribuição para o âmbito acadêmico e profissional, pois, torna-se pioneira e uma das principais escritoras em discutir acerca da temática da capacidade de instrumentalidade, na qual fora a partir da sua tese de doutorado que a assistente social levanta esta pauta imprescindível para a qualidade no processo de intervenção profissional.

A instrumentalidade como mediação, também possibilita o movimento antagônico; onde os aportes teóricos que abordam a respeito da dialética e da dinâmica da sociedade, levam à compreensão das particularidades do fazer profissional e das singularidades do cotidiano. (GUERRA, 2007).

Por conseguinte, o reconhecimento da instrumentalidade

como mediação significa tomar o Serviço Social como totalidade constituída de múltiplas dimensões: técnico-instrumental, teórico-intelectual, ético-política e formativa (Guerra, 1997), e a instrumentalidade como uma particularidade e como tal, campo de mediações que porta a capacidade tanto de articular estas dimensões quanto de ser o conduto pelo qual as mesmas traduzem-se em respostas profissionais. (GUERRA, 2007, p. 12).

Com isso, a discussão proposta sobre a instrumentalidade é indispensável na esfera do Serviço Social, pois, ratifica pontualmente para uma produção de conhecimento que rompa com o imediatismo e busque a apreensão da totalidade social em sua essência.

Contudo, refletir quanto a instrumentalidade do Serviço Social é compreender que são inúmeras as possibilidades de intervenção profissional e mergulhar na dimensão instrumental da prática profissional. Isso requer, por muitas vezes, como diz lamamoto (2004) “tomar um verdadeiro banho de realidade”. (SOUSA, 2008).

Cabe refletir que na sociedade capitalista ao transformar a natureza em objetos, que satisfaçam as suas necessidades, o homem desenvolve uma forma de práxis. E nesse modelo de acumulação flexível, a prática em seu processo de trabalho adquire novas configurações, como as formas de alienação do trabalho a partir da superexploração do trabalhador. Uma vez que, o trabalhador não se apropria do resultado do seu trabalho e nem usufrui o que produz. Marx pondera que o objeto do trabalho do homem aparece como alienação, torna-se uma mercadoria com valor de uso e de troca. (NETTO, 1991).

O processo de trabalho do Serviço Social no contexto das políticas sociais, que constituem o objeto de trabalho da profissão, rebate diretamente na intervenção dos assistentes sociais, visto que neste cenário de contradições entre capital e trabalho para mediar os interesses da classe trabalhadora, o Estado protagoniza essa relação entre a política social e o desenvolvimento da valorização do capital. (GUERRA, 1995). Assim, para

[...] além de sua dimensão econômico-política (como mecanismo de reprodução da força de trabalho e como resultado das lutas de classes) constituem-se também num conjunto de procedimentos técnico-operativos, cuja componente instrumental põe a necessidade de profissionais que atuem em dois campos distintos: o de sua formulação e o de sua implementação. É neste último, no âmbito da sua implementação, que as políticas sociais fundam um mercado de trabalho para os assistentes sociais. (GUERRA, 2007, p. 6).

O/A Assistente Social em seu processo de trabalho, enquanto trabalhador/a assalariado é um profissional que também sofre com a precarização e a exploração do trabalho. Sendo imprescindível o embasamento teórico-metodológico articulado às outras dimensões ético-política e técnico-operativa para efetivar a sua intencionalidade pretendida no agir profissional, bem como, se articular coletivamente com a categoria para mediar as tensões e conflitos na esfera das políticas sociais setorializadas e nas relações de poder envolvidas nos espaços institucionais onde interveem os assistentes sociais. (IAMAMOTO, 2002).

No que tange as condições objetivas e subjetivas presentes tanto no cotidiano profissional quanto no interior das classes atendidas, transversalmente, a instrumentalidade possibilita que os assistentes sociais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais, logo, direcionando a categoria para a transformação dessas mesmas condições. (GUERRA, 2007).

Neste sentido, ao alterar o cotidiano no processo de intervenção profissional, “[...] modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, [...]”, permitem aos assistentes sociais legitimar a instrumentalidade às suas ações. (GUERRA, 2007, p. 2).

A reflexão acerca das demandas sociais as quais se apresentam no processo de trabalho do assistente social, estas, são consequências de determinações históricas, ideo-políticas, econômicas e culturais, sendo assim, compreender que o fazer profissional no dia a dia, está para além da tomada de ações imediatas, instrumentais e manipulatórias, é fundamental para a eficiência da mediação no acesso aos serviços. (GUERRA, 2007). No entanto, “[...] ações que estejam conectadas a projetos profissionais aos quais subjazem referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos.”. (GUERRA, 2007, p. 11).

A relação dialética entre a teoria e a prática no processo de intervenção é a concepção que fomenta a legitimidade da instrumentalidade na práxis profissional. A práxis é composta pela teoria que é embasada pela formação, onde elenca as competências teórico-metodológica e ético-política. E também pela prática, que engloba a atuação profissional, elencando a competência técnico-operativa. Ou seja, a práxis profissional é a junção da teoria e da prática, ambas juntas e articuladas. Devem ser compreendidas como unidade no fazer profissional para somente então haver o enfrentamento às expressões da questão social com apreensão do eixo universal para o particular de cada usuária/o e em direção emancipatória.

A temática de como instrumentalizar as ações no exercício profissional do assistente social, sem dúvida, é sempre um processo de conhecimento em construção. E, sobretudo, é fundamental partir da premissa de que só é possível com a sistematização entre a teoria e a prática, no que irá consistir em identificar e problematizar as condições do cotidiano profissional, apreender suas características, dificuldades e lacunas existentes na instituição para a intervenção a partir das demandas que se apresentam pela realidade de cada usuário/a. (GUERRA, 2009).

Este processo de sistematização no cotidiano profissional permite a criação e a elaboração de um ou mais projetos de intervenção no espaço sócio ocupacional, pois, obtém-se a identificação, problematização e análise desde as políticas sociais que se inserem na instituição até as demandas mais recorrentes e esporádicas que se apresentam no decorrer da prática profissional.

A instrumentalidade do assistente social no processo de intervenção profissional é fruto desta sistematização entre teoria e prática, que irá refletir diretamente em criar e elaborar um bom projeto de intervenção direcionado em contribuir e atender as demandas sociais daquela determinada instituição. Para tanto, é importante compreender e enxergar

a possibilidade contida nas competências e habilidades de “compreender o significado da profissão”, para o redimensionamento dos espaços profissionais, das demandas e respostas, do que depende, essencialmente, mas não exclusivamente, da escolha dos aportes teórico-metodológicos aliada à capacidade política de estabelecer estratégias sócioprofissionais adequadas. Explicita-se, então, a dimensão investigativa da prática como constitutiva do exercício profissional bem como se reconhece e se enfatiza a natureza investigativa de grande parte das competências profissionais. Na relação dialética entre investigar e intervir, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade, os conhecimentos teórico-metodológicos, os saberes interventivos e procedimentais (SANTOS, 2006) constituem-se componentes fundamentais. (GUERRA, 2009, p. 4).

Contudo, este debate traz a possível reflexão do que fazer e como fazer no processo de intervenção profissional para responder de forma eficaz as demandas sociais, que se atualizam e se (re)atualizarão ao longo da história, de acordo com as particularidades conjunturais do país, principalmente no contexto pós pandemia de Covid-19 a qual estamos vivenciando, que irá exigir novas análises de mediações e competência à profissão, para a viabilização de acesso aos direitos a quem deles necessitarem.

Por conseguinte, é imprescindível a atualização e a especialização qualificada aos assistentes sociais, ressaltando mais uma vez que são trabalhadores de frente às multifacetadas expressões da questão social, cuja realidade exige reunir e desenvolver estratégias de intervenção emancipatórias tanto para a população usuária dos serviços sociais, quanto para o próprio profissional em garantir a sua liberdade e autonomia no exercício profissional, projetando ações que emancipem a sua intervenção a partir da apreensão da totalidade para análise da realidade social de cada usuária/o atendida/o. Neste sentido, na seção seguinte apresentamos o debate teórico-metodológico e ético-político do instrumento técnico-operativo da entrevista.

III - A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO-OPERATIVO DA/O ASSISTENTE SOCIAL

Nesta seção abordamos a discussão acerca da entrevista social enquanto instrumento de análise do real no processo de trabalho do assistente social, possibilitando compreendê-la como uma importante ferramenta na identificação das demandas sociais presentes no cotidiano profissional. E assim, apreender que, para o seu direcionamento qualificado em prol de alcançar a finalidade pretendida, somente é possível através da sistematização entre a teoria e a prática. Sendo assim, realizamos uma revisão de literatura sobre a entrevista como instrumento técnico-operativo e a análise de um relato do diário de campo, numa perspectiva de ilustrar e ressaltar questões pertinentes na articulação teoria e prática.

As entrevistas bem como outros instrumentos utilizados no processo de trabalho do assistente social se constituem em “[...] potencializadores das intencionalidades teórico-práticas para a efetivação da ação”. (SANTOS, 2007, p. 4). São meios de trabalho que impulsionam e colocam em movimento as finalidades profissionais, assim, permitindo realizar a passagem do campo da possibilidade da ação profissional para o campo da objetividade e realidade. É um dos instrumentos dialeticamente articulado aos demais, que viabiliza a operacionalização nos processos de trabalho do assistente social. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Segundo LEWGOY e SILVEIRA (2007), o instrumento da entrevista e suas técnicas inclui falar sobre o processo de trabalho. Sendo assim, leva a compreensão de que ele compartilha características comuns a outros processos de trabalho, que se dão nos setores da economia. A divisão sócio técnica do trabalho do assistente social resulta em três dimensões básicas: “[...] a primeira é de natureza da formação dos profissionais; a segunda, de gestão e da gerência dos serviços; a terceira, da produção propriamente dita dos serviços [...]” (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 238), buscando respostas às demandas dos usuários na direção do acesso aos seus direitos.

De acordo com SOUZA (1993), onde ressalta que essa reflexão sobre as técnicas de entrevista está direcionada para a última dimensão, ou seja, para a produção dos serviços. Que expressa a necessidade de cumprir uma finalidade útil; no entanto, os resultados do trabalho não se constituem em mercadorias passíveis de comercialização, como produtos mercantis em si mesmos, mas são serviços

produzidos pelo encontro entre quem produz e quem recebe, ou seja, a produção é singular e se dá no próprio ato. (SOUZA et al., 1993).

Os instrumentos possuem um caráter histórico e o fato da sua escolha, especificamente se tratando da entrevista como ação, deve ser direcionada para uma finalidade. Assim, falar de instrumental técnico-operativo é considerar a articulação entre instrumentos e técnicas, pois expressam a conexão entre um elemento ontológico do processo de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento ocorrido ao longo do desenvolver das forças produtivas, ou seja, as técnicas. Todavia,

A profissão, de acordo com o projeto ético-político hegemônico, assume o compromisso com a defesa intransigente dos direitos humanos, com a ampliação da cidadania, com a qualidade dos serviços prestados, com a luta em favor da equidade e da justiça social. Compromissos estes que devem ser perseguidos nas atividades desenvolvidas pelos assistentes sociais. Para isso, os profissionais devem privilegiar a utilização de instrumentos de caráter democrático, coletivo, menos burocrático, sempre alinhados com a realidade em que intervêm. (SANTOS, 2013, p.4).

O conhecimento da realidade social e a perspectiva da totalidade são imprescindíveis no processo de escolha do instrumento, pois contribui para que haja coerência entre os instrumentos utilizados e as determinações assumidas pelas mais diversas expressões da questão social nos espaços sócio ocupacionais, permitindo que o assistente social consiga alcançar os resultados esperados na ação. Bem como, se destaca o que se refere à necessidade do profissional considerar as habilidades exigidas no manejo de cada instrumento, ressaltando que entre o momento da concepção à concretude inclui-se, também, a avaliação. Através dela é possível analisar se os instrumentos escolhidos estão adequados às finalidades propostas e se os profissionais estão conseguindo operacionalizar as habilidades exigidas por eles. Nesta perspectiva,

[...] a entrevista é um dos instrumentos que possibilita a tomada de consciência pelos assistentes sociais das relações e interações que se estabelecem entre a realidade e os sujeitos, sendo eles individuais ou coletivos. Medina (2004) refere-se à entrevista como um momento épico, único e especial, de encontro entre sujeitos, no qual se faz presente o embate democrático e saudável de idéias, trajetórias e singularidades. Se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto entrevistado quanto entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 235).

Para que a condução da entrevista social se desenvolva de maneira qualificada no âmbito do acesso e/ou viabilização dos direitos sociais à população usuária e de garantir a autonomia profissional da/o assistente social, é importante compreender inicialmente que se tem uma finalidade pretendida e objetivos a serem alcançados, uma vez que, para esta reflexão, a apreensão dialética da realidade social a partir da sistematização entre a teoria e a prática devem anteceder esse processo.

A sistematização possui, ainda, um outro significado importante para a profissão, que é a sua contribuição nos processos de conquista de uma maior autonomia do Serviço Social no âmbito dos estabelecimentos onde atua. A maior e mais constante visibilidade da atividade profissional do assistente social sempre se constituiu num ponto de tensão para a própria profissão como na sua relação com a população e os demais profissionais. Neste sentido, a sistematização de seu trabalho não só auxilia o próprio reconhecimento pelo Serviço Social dos limites, dos avanços e da contribuição efetiva de sua atuação, como pode se tornar um componente importante de sua visibilidade social e institucional. (ALMEIDA, 1997, p. 5).

Nesta perspectiva, para que a sistematização da teoria e da prática profissional se legitime no exercício da profissão, é imprescindível ratificar a relação de articulação entre as dimensões profissionais. Pois, no cotidiano profissional o embasamento teórico instrumentaliza a análise do real e viabiliza compreender a universalidade com apreensão das leis que abrangem o singular e o particular do contexto social de cada usuária/o, o que possibilita criar estratégias e táticas de intervenção (articulando com a dimensão técnico-operativa) e comprometendo-se à direção social do Projeto Ético Político profissional, logo, englobando a dimensão ético-política. (SANTOS, 2013).

Através do referencial teórico-metodológico define-se a intencionalidade e a direção social empreendida na ação, possibilitando a escolha de instrumentos e técnicas capazes de materializar essa intencionalidade. Igualmente, é o conhecimento teórico da realidade que oferece o conteúdo a ser tratado nos instrumentos de intervenção. Por exemplo, se não tenho conhecimento teórico sobre as demandas implícitas e explícitas postas pela população que tipo de informação e reflexão será trocada com a população, tanto em uma entrevista, quanto em uma reunião ou visita domiciliar? Ou seja, o conhecimento teórico e os demais conhecimentos sobre a realidade (cultural, religioso, político, dentre outros) me oferecem o conteúdo a ser trabalhado. (SANTOS, 2013, p. 29).

Para SANTOS (2013), a dimensão técnico-operativa é a mais próxima da prática profissional, sendo assim, expressa e contém as demais dimensões, ou seja,

as ações expressam as concepções teórico-metodológicas e ético-política do profissional, mesmo que ele não tenha clareza de suas concepções e de seus valores.

Nesta direção, a dimensão técnico-operativa envolve um conjunto de estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que efetivam o trabalho profissional, e que expressam uma determinada teoria, um método, uma posição política e ética. (SANTOS, 2013, p. 26).

Os instrumentos são considerados potencializadores da ação, pois, fundamentará um conjunto de recursos e/ou meios que permitem a operacionalização da ação profissional. Desse modo, os instrumentos são configurados como elementos dinâmicos e conciliados com as finalidades da ação profissional. (SANTOS; NORONHA, 2008). “Isso significa que a escolha do instrumento cumpre, além de uma função técnica e operacional, uma função política e ideológica.”. (SANTOS; NORONHA, 2008, p. 49).

Dessa maneira, os instrumentos são elementos necessários à atuação prática das/os assistentes sociais que podem efetivar e objetivar suas finalidades, juntamente com a técnica, esta, ligada a habilidade de uso do instrumento. Uma vez que, não podem ser vistos de forma isolada ou independentes, mas sim, como uma unidade dialética. Os instrumentos estão sempre relacionados a técnica e assim, inversamente, pois, ao serem analisados individualmente, somente a técnica, não viabiliza uma competência profissional. (SANTOS; NORONHA, 2008).

Neste sentido, considerando o Projeto Ético Político (PEP) profissional em sua direção de emancipação social e superação da ordem vigente, nos faz refletir o quão desafiador se torna para a profissão efetivar de fato os princípios do PEP, onde as demandas apresentadas no cotidiano profissional são pautadas pela dinâmica de uma sociedade fundada na contradição. O que vai na contramão da legitimação do Projeto profissional.

Neste caso, podemos ter, por exemplo, uma reflexão sobre certos instrumentos de trabalho, sobre a pertinência dos mesmos aos objetivos propostos e ao aporte teórico-metodológico utilizado, assim como a experimentação de novas técnicas, não como opções restritas ao âmbito das opções metodológicas, mas como possibilidades ancoradas nas tensões entre o projeto e as opções profissionais, com suas nuances éticas, políticas e teórico-metodológicas, e a dinâmica da produção e da reprodução social que determinam as condições efetivas de nosso trabalho. (ALMEIDA, 1997, p. 5).

Caminhando para a articulação com o Projeto Ético Político da profissão e o uso dos instrumentos e técnicas, SANTOS e NORONHA (2008) referenciam alguns elementos que podemos considerar como ponto de partida à competência no processo de intervenção rumo à constituição dos direitos sociais da classe trabalhadora e em direção à efetivação do PEP, onde, o primeiro passo é situar os instrumentos e técnicas da intervenção profissional como um dos elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa do serviço social, o segundo seria evidenciar a relação de unidade entre as dimensões profissionais; as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e o terceiro é negar a existência de neutralidade no uso dos instrumentos e técnicas. (SANTOS; NORONHA, 2008).

A maneira como as/os assistentes sociais utilizam os instrumentos e as técnicas expressam o seu embasamento acerca das dimensões teórico-metodológica e ético-política, uma vez que o instrumento sempre é orientado por um determinado aporte teórico social e político. E a técnica é a manifestação da sua intencionalidade projetada para efetivar o objetivo pretendido no processo de intervenção, sendo assim, uma ação política. (SANTOS; NORONHA, 2008)

Através do referencial teórico-metodológico define-se a intencionalidade e a direção social empreendida na ação, possibilitando a escolha de instrumentos e técnicas capazes de materializar essa intencionalidade. Igualmente, é o conhecimento teórico da realidade que oferece o conteúdo a ser tratado nos instrumentos de intervenção. (SANTOS, 2013, p. 29).

Em suma, a entrevista social que é o objeto de estudo deste trabalho, é um instrumento engendrado na competência técnico-operativa, mas que deve ser fundamentada às dimensões teórico-metodológica e ético-política para a maior competência no processo de intervenção profissional e para qualificar a obtenção da finalidade estabelecida previamente. Assim, pode ser compreendida para além de um instrumento que possibilita o conhecimento mútuo, pois, se vivida dialeticamente, perpassa pela ampliação de consciência tanto das/os usuárias/os quanto das/os profissionais, bem como, transmite as questões do cotidiano trazidas pelos que buscam os serviços sociais. (SANTOS; NORONHA, 2008).

Dessa maneira, a entrevista enquanto instrumento técnico-operativo central do Serviço Social, mas, não exclusiva da profissão, deve ser utilizada articulada ao Projeto Ético Político, este, direcionado à efetivação da emancipação humana e social,

assim, possibilitando o seu desenvolvimento crítico, interventivo e propositivo, e, completamente diferenciado das demais profissões que usam este instrumental.

Por meio da entrevista, o assistente social deve trabalhar os aspectos sociais, políticos, ideológicos, culturais, afetivos e religiosos postos durante o seu desenvolvimento. O momento da entrevista deve oportunizar a população uma reflexão sobre sua inserção na sociedade. Já o assistente social, ao se aproximar da realidade vivida pela população, tem melhores condições de compreender as demandas colocadas, possibilitando, assim, uma resposta profissional condizente com as reais necessidades da população. (SANTOS; NORONHA, 2008, pp. 51-52).

A organização e o planejamento compõem inicialmente a primeira etapa para o desenvolvimento e a realização da entrevista no fazer profissional, tornando estruturado o processo de intervenção, todavia, articulados às dimensões da profissão, pois planejar consiste em

[...] organizar, dar clareza e precisão à própria ação; transformar a realidade numa direção escolhida; agir racional e intencionalmente; explicitar os fundamentos e realizar um conjunto orgânico de ações. Nesse sentido, é importante que o assistente social se organize para realizar a entrevista, considerando que sua ação esteja sustentada pelos eixos teórico, técnico e ético-político. O planejamento é uma mediação teórico-metodológica. Para tanto, o entrevistador tem de conhecer a política social para a qual se destina o trabalho da instituição; deve seguir a especificidade para a qual ela terá de responder. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p.p 236-237).

Para tanto, a utilização da entrevista social e/ou de quaisquer outros instrumentos de intervenção, requer o conhecimento das políticas sociais na área de atuação, sendo a área da saúde, exige-se o saber a respeito das políticas de saúde em suas nuances e particularidades. Bem como, conhecer a instituição e o seu marco de referência. Em seguida, é preciso estabelecer a finalidade da entrevista, os objetivos e o instrumento da coleta de dados. É importante delimitar o horário e o espaço físico que será realizada a entrevista, para propiciar a comunicação, o relacionamento e o respeito ao usuário. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Nessa direção, o desenvolver da entrevista se constitui de momentos que se entrecruzam a partir da apresentação inicial, da coleta de dados, do contrato, da síntese, e da avaliação. Onde a coleta de dados exige habilidades da/o assistente social na identificação das demandas apresentadas pelas/os usuárias/os. Onde, essas informações identificadas servirão de subsídios para a avaliação das prioridades e encaminhamentos possíveis ao longo de outras entrevistas que serão

aprofundadas, tendo como referência os objetivos definidos anteriormente, ou (re)definidos em seu processo. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Durante a entrevista, o assistente social tem de assegurar a apreensão do conteúdo comunicado, tanto pela linguagem verbal como pela não-verbal, e assim compreender a realidade que se apresenta através dos sentimentos, dos desejos e das necessidades sociais. Magalhães (2003) elucida que um bom entrevistador ouve muito e fala pouco. Isso diz respeito à habilidade de escuta, questionamento e observação do que não é dito, mas que se configura no sujeito para quem se dirige o trabalho do assistente social. A observação permitirá muitas vezes a decodificação de uma mensagem, de um gesto, do silêncio, da pausa. Os questionamentos devem levar em consideração a relevância e a validade da questão; a especificidade e a clareza. Todas essas habilidades se entrecruzam a respeito dos sujeitos como requisito a um dos princípios do Código de Ética Profissional (1993), que se refere à não-discriminação de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, idade e condição física. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 237).

Neste sentido, em toda a sua história de existência, a espécie humana busca se comunicar de alguma forma, seja através de desenhos, códigos e/ou expressões, sendo este, o processo de socialização da vida em sociedade. E para o assistente social, o diálogo pode transformar e enriquecer o seu meio de trabalho, sobretudo, no que tange na utilização do instrumento da entrevista social.

A comunicação é uma importante e indispensável ferramenta no processo de intervenção profissional, onde é a partir dela que se estabelece a possibilidade de escolha e construção de instrumentos e técnicas na mediação, como também, promove o vínculo com o usuário no desenvolvimento da intervenção social. Assim, IAMAMOTO (1994) pontua precisamente que, o “[...] Serviço Social, como uma das formas institucionalizadas de atuação nas relações entre os homens no cotidiano da vida social, tem como recurso básico de trabalho a linguagem.” (IAMAMOTO, 1994, p. 101).

Tal debate nos faz refletir o quão importante é a comunicação e a linguagem no âmbito do Serviço social e, sobretudo, a relação estreita que possui com o instrumento da entrevista em identificar as demandas sociais, muitas vezes manifestadas em um único usuário. A linguagem está extremamente relacionada na construção de vínculo com as/os usuárias/os e em todo o processo de intervenção da/o assistente social.

Dessa maneira, o instrumento da entrevista social e a linguagem se encontram extremamente interligadas assim como a teoria e a prática no fazer profissional, uma vez que,

O uso do instrumental pressupõe interações de comunicação, isto é, do uso de linguagens por parte do Assistente Social. Se a linguagem é um meio através do qual um determinado grupo social cria uma identidade social, não será diferente para uma profissão que tem a linguagem como o principal recurso de trabalho. O que queremos dizer é que o Assistente Social diz quem ele é, seja para a população atendida ou para quem com que estabelecer alguma relação, a partir das formas de comunicação e de interação que ele estabelece com esses sujeitos. Assim, a definição do instrumental a ser utilizado na intervenção profissional deve sempre levar em consideração o agente receptor da mensagem, ou seja, o destinatário da mesma. (SOUSA, 2008, p. 125).

A temática acerca da entrevista social, assim como de outros instrumentos e técnicas, devem ser refletidos e contextualizados a partir do processo histórico de constituição da profissão. Uma vez que, os instrumentos e técnicas, assim como a instituição do Serviço Social, foram se reformulando ao longo das décadas e dos momentos históricos ultrapassados para dar conta de atender as demandas produzidas e reproduzidas socialmente.

Ancorados nessa perspectiva, os assistentes sociais aprimoraram os seus instrumentos e técnicas – tais como a entrevista, a observação, a visita domiciliar – direcionados basicamente para o processo de averiguação dos modos de vida dos indivíduos. Houve, no interior das instituições, um processo de burocratização dos procedimentos e de regulamentação para a condução dos estudos socioeconômicos. Nessa linha, enraizaram-se no interior da profissão as bases dessa concepção e das formas de operar os estudos socioeconômicos. A sua reatualização tem encontrado terreno fértil no contexto da lógica neoliberal que revigora tanto o ideário de seletividade e merecimento na obtenção de auxílios materiais e de serviços, quanto pçinentiva o processo de refilantropização e despolitização do tratamento da questão social (YAZBEK, 2000). (MIOTO, 2009, p. 4).

Assim, como o planejamento constitui o ponto inicial para a realização da entrevista, a sua execução, que é a etapa seguinte, ou seja, no decorrer da entrevista, é importante que o assistente social assegure a apreensão do conteúdo comunicado e expressado, tanto pela linguagem verbal como pela não verbal, compreendendo a realidade das/os usuárias/os apresentadas através das suas expressões, sentimentos, dos desejos e das necessidades sociais. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

No que diz respeito ao momento da mediação utilizando-se do instrumento da entrevista, cabe destacar a habilidade da escuta, o questionamento e a “[...] observação do que não é dito, mas que se configura no sujeito para quem se dirige o trabalho do assistente social.”. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 237). Pois, no que concerne a observação, esta, permite identificar uma determinada mensagem, seja através do silêncio e/ou de um gesto, uma pausa da/o usuária/o. Assim como nos questionamentos devem ser consideradas a pertinência e a validade da questão. Sendo assim, tais habilidades se articulam a um dos princípios do Código de Ética da profissão (1993), no qual se refere à não discriminação de gênero, classe social, orientação sexual, etnia, religião, condição física. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Neste contexto, é ético e importante a/o assistente social explicar a necessidade em se realizar a entrevista, bem como, os seus objetivos para o processo de intervenção, estabelecendo um acordo entre ambos (profissional e a/o usuária/o atendido), deixando-os cientes e confortáveis para o seguimento da entrevista social. Todavia, assim como é necessário que as/os usuárias/os compreendam o motivo da entrevista, sendo assim, saberem por que razão e para que terão de relatar sobre a sua história, é importante ressaltar que a privacidade é um direito da/do usuária/o. “[...] O assistente social não está ali para “ajudar”. O vocábulo “ajuda” exclui o sentido de direito, por isso não cabe nem mesmo nos trabalhos reconhecidos como voluntários.”. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 241). Contudo,

[...] é importante manter o processo de reflexão a fim de que o usuário possa processualmente elaborar os assuntos tratados na entrevista. A avaliação da(s) entrevista(s) é o momento de retomar os objetivos e as expectativas do usuário, revisão dos diferentes momentos e de planejamento conjunto de novas estratégias. É o momento também de organizar as idéias para o registro. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 238).

Posto isto, é direito das/os usuárias/os terem registrados e documentados os seus atendimentos no processo da entrevista. Bem como, o registro da entrevista com os seus dados registrados são intransferíveis. Todavia, o registro contribui para a integralidade do atendimento no processo interventivo e possibilita compartilhar o conhecimento com outros trabalhadores da instituição sócio ocupacional. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Quando for em prontuário único, deve ser sintético, sem perder a profundidade, e a sua elaboração pode ser durante ou imediatamente após o

atendimento. A linguagem deve ser clara, objetiva e com impecável correção gramatical, evitando-se o uso de adjetivos os quais expressam juízo de valor. O registro, além de cumprir com as exigências técnico administrativas dos serviços, pode também servir como documentação da área do ensino e, para isso, será em forma de relatórios descritivos processuais, o qual só responde aos quesitos pedagógicos no processo de supervisão acadêmica. A sistematização do material produzido ocorre posteriormente ao registro de várias entrevistas, cuja análise, com base em referenciais teóricos, deverá levar à produção de novos conhecimentos. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 238).

Nesta perspectiva, as/os assistentes sociais podem escolher uma ou mais técnicas de acordo com o momento e/ou a finalidade da entrevista. Assim, as técnicas são estabelecidas com o intuito de possibilitar uma entrevista mais dinâmica, logo, podendo uma ser articulada às demais em seu processo de desenvolvimento. As técnicas podem ser o acolhimento, o questionamento, a clarificação, a reflexão, a exploração, e outras.

Falar de acolhimento no âmbito do Serviço Social enquanto técnica e processo, onde por muito tempo este debate fora banalizado, torna-se ponderável no que tange a sua relação estreita com o instrumento da entrevista social. Uma vez que a técnica ficou associada às práticas tradicionais e conservadoras da profissão, considerando o processo sócio histórico de constituição do Serviço Social que se funda nas suas ações caritativas ligadas à Igreja católica.

A utilização desse termo, assim como a produção científica acerca do acolhimento, passa a ser discutida a partir dos anos de 1990, especificamente na área da Saúde Coletiva com a produção de trabalhos de pesquisadores do Laboratório de Planejamento e Administração de Sistemas de Saúde (Lapa/Unicamp). Nesse sentido, o acolhimento “[...] com frequência é sinônimo do que poderia ser identificado como o prelúdio na entrevista, que é muito importante, mas não é o suficiente para constituir-se no acolhimento. [...]”. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 240).

Nesse propósito, o prelúdio

[...] acompanha a entrevista, mas há momentos em que se evidencia mais, como no início. O primeiro passo é a cordialidade e a preservação das regras de educação. Na primeira entrevista, o entrevistador apresenta-se com clareza, solicitando que o usuário também o faça. Também é o momento em que ambos devem dizer por que estão ali. O entrevistado diz por que veio e o(a) assistente social explicita qual o seu objetivo. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 240).

Entretanto, o acolhimento utilizado como técnica, atrelado a um instrumento, em particular o da entrevista, que é a temática central deste trabalho, é primordial a compreensão de que essa técnica é um meio que compõe o todo. Ou seja, é parte do processo de construção e desenvolvimento da intervenção profissional a partir do instrumento da entrevista social. A sua articulação não se encontra apenas no início ou na fase que antecede o instrumento técnico-operativo, essa conexão deve permanecer em todo o momento da mediação do assistente social para com a/o usuária/o. Portanto, manter essa conexão nos próximos atendimentos, se houver, com o mesmo usuário, é primordial e necessário, pois, contribui para uma aproximação de vínculo entre profissional e usuárias/os, possibilitando maior análise e apreensão da realidade que caminharão para ações profissionais efetivadoras e emancipatórias.

Então, quando o assistente social refere-se a acolhimento, pode-se entender que, na entrevista, foi desencadeado um espaço de mediação no qual há responsabilização e criação de vínculos entre o usuário e a instituição, ali representada pelo profissional. Assim, o acolhimento não se limita ao ato de receber, ouvir, mas a uma seqüência de atos que buscam a intervenção resolutiva. A resolutividade diz respeito ao uso de toda tecnologia disponível para atender à demanda ligada à integralidade do usuário, tanto na dimensão individual como na coletiva. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 242).

O termo acolhimento é importado da área de saúde, a qual compõe a minha experiência de Estágio Supervisionado, especificamente, no campo de saúde da mulher, que fora vivenciado no Hospital Maternidade Fernando Magalhães (HMFM), onde a instituição tem o instrumento da entrevista centralizado no processo de intervenção profissional do Serviço Social para responder as expressões da questão social que se apresentam no cotidiano da profissão.

Dessa maneira, recordar mais um atendimento importante neste momento central da minha formação acadêmica que reflete e sustenta o debate até aqui discutido, é fundamental para “ilustrar” o quão emancipatório⁸ pode tornar-se o instrumento da entrevista na identificação das demandas manifestadas pelas/os usuárias/os e na configuração do acesso aos direitos sociais pela classe trabalhadora atendida.

Este atendimento tornou-se marcante pelos seus desdobramentos que envolveram toda a equipe de assistentes sociais, como também as categorias de

⁸ A perspectiva emancipatória engloba a apreensão da contradição dialética do contexto histórico social. Onde a intervenção profissional voltada para esse viés, contribui para emancipar a população usuária dos serviços sociais quanto ao acesso dos seus direitos sociais e políticos.

enfermagem, psicologia e médica, ou seja, teve a participação de uma equipe multidisciplinar no acompanhamento deste caso social. A partir da construção desse capítulo, surgiu o interesse de abordar também esse atendimento de maneira mais detalhada, pois, engloba o direcionamento da entrevista social em sua abordagem interventiva, crítica, dialética, propositiva e também acolhedora no desenvolver do fazer profissional, refletindo na descoberta de múltiplas demandas que a usuária apresentava em cada atendimento, bem como, no posicionamento e tomada de decisões da equipe de Serviço Social. A propósito, destaco a importância dos registros no Diário de Campo, o qual mantenho reflexões íntegras sobre esse e diversos atendimentos vivenciados no Campo de estágio.

Em suma, tratava-se de uma mulher, preta, periférica com os seus quarenta e seis anos de idade, atendida na emergência do Hospital Maternidade Fernando Magalhães – HMFM, onde fora submetida a uma cirurgia de retirada do útero há cerca de três semanas atrás. Queixava-se de dores e sua ferida cirúrgica estava com tecido necrótico (informações do prontuário da usuária), levando assim, a sua reinternação na Unidade para a reparação da cirurgia.

As assistentes sociais passaram a acompanhar diretamente o caso no decorrer da sua internação, onde cada dia de atendimento individual surgiam novas demandas. Assim, a usuária relata que mora sozinha na comunidade de Manguinhos, que o lugar onde vive tem infestação de roedores e que trabalha catando latinhas na região, como também, relata que é analfabeta à assistente social. No segundo momento da entrevista, conta que teve duas filhas, porém, moram com a avó paterna.

Uma das assistentes sociais faz contato telefônico (informado pela usuária) com a sua filha mais velha, maior de idade, que se mostrou disposta em conversar com o Serviço Social no Hospital Maternidade, num dia que fosse possível. Na mesma semana, no atendimento com a filha da usuária, a moça não soube passar muitas informações a respeito da mãe, porém, diz que irá visitá-la no Hospital e que pode ajudá-la após a alta, em seu pós-operatório.

Após o estudo de caso, a equipe de assistentes sociais fez a análise acerca de um possível benefício do Governo, pois, sua única fonte de renda é através de apanhar latinhas, e, recém-operada, tal atividade não seria possível. Quiçá, isso tenha influencia da sua primeira cirurgia ter infeccionado a partir desse histórico.

Ao realizarem uma busca ativa, as assistentes sociais verificaram que a usuária já havia recebido o Bolsa Família, porém, foi suspenso, devido a filha não frequentar

a escola há alguns anos. Nesse sentido, diante a todas as demandas apresentadas, a alta da usuária ficou condicionada ao Serviço Social, o que a manteve por mais tempo no hospital. E que, exigiu das assistentes sociais uma maior aproximação e diálogo com outros profissionais e ainda com a filha da usuária.

No decorrer deste processo, onde as assistentes sociais buscavam deixar bem “amarrada” a alta agora “social”, juntamente com a usuária, a filha e com os outros profissionais do Hospital Maternidade, viu-se também a possibilidade do Benefício de Prestação Continuada (BPC), este, com garantia de um salário mínimo para pessoas de vulnerabilidade econômica, com deficiência e/ou idosas (Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS). Uma vez que, neste processo a usuária foi avaliada pelo psiquiatra da Unidade, após passar pela psicóloga, sendo diagnosticada com déficit de atenção cognitivo.

Por conseguinte, a equipe de Serviço Social fez uma série de articulações com outras Redes de atendimento, deixando encaminhado o caso para o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS de Manguinhos (fora dialogado com a assistente social do local), bem como, junto à Clínica da Família da comunidade para o acompanhamento clínico pós-cirúrgico e psicossocial, relatando a importância de uma possível visita domiciliar.

Nessa direção, o acompanhamento desse caso social no ano de 2018, trouxeram reflexões, hoje amadurecidas, onde reitero que não é possível pensar a teoria e a prática da profissão de maneira desarticulada ou independente, ambas caminham extremamente interligadas e isso reflete na compreensão da perspectiva da totalidade e na apreensão de todo o contexto universal para o eixo particular, como foi no caso da usuária atendida neste relato. Sendo assim, o acolhimento esteve presente como técnica, do início ao fim nesse processo interventivo, e, que fora primordial para a usuária compartilhar a sua história à equipe de Serviço Social, entretanto, esta

[...] noção de vínculo nos faz refletir sobre a responsabilidade e o compromisso que o assistente social tem na sua área de abrangência. Afirma Merhy (1994, p. 138) que criar vínculos “[...] implica ter relações tão próximas e tão claras, que nos sensibilizamos com todo o sofrimento daquele outro, sentindo-nos responsáveis [...], possibilitando uma intervenção nem burocrática e nem impessoal”. Lembramos, todavia, que, no ofício profissional, não se devem expor reações nem histórias de vida pessoal, tampouco entrar em relação comercial, de amizade ou de qualquer outro benefício. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 242).

Retomando o fato da usuária somente ter sido atendida pelo Serviço Social na sua reinternação, com complicações da cirurgia feita semanas antes, e, em sua primeira internação não ter nenhum registro de atendimento pelas assistentes sociais do hospital, implica que a usuária deu entrada na unidade na noite anterior de um feriado seguido de um final de semana, o que explica o fato, pois, os atendimentos do Serviço Social acontecem de segunda a sexta, exceto feriados e fins de semana. E a permanência da usuária foi de três dias no hospital, não havendo sinalização por outros profissionais do hospital em relação ao caso. Por isso, é importante destacar a importância do trabalho junto às demais categorias no âmbito da saúde. Uma vez que, fora uma enfermeira que percebeu as condições vulneráveis da usuária e sinalizou a uma das assistentes sociais, entretanto, somente na sua segunda internação.

A importância do Serviço Social aos finais de semana nas instituições sócio ocupacionais deve ser destacada, pois, correlacionando com o caso social apresentado, a usuária teria sido atendida e acolhida pela assistente social em sua primeira internação no Hospital Maternidade. Nessa perspectiva, também vislumbra-se a possibilidade de ampliação do mercado de trabalho para a profissão, aumentando o leque de orientações que a categoria tem a oferecer à população usuária que fica sem atendimento nesses dias da semana. Logo, é pertinente reiterar que a defesa pela intervenção das/os assistentes sociais aos finais de semana, consiste no debate de acrescentar profissionais nas unidades de atendimento, e não, em sobrecarregar os que já se encontram nas instituições.

Problematizando essa questão da não sinalização deste caso pelos profissionais que a atenderam no Hospital Maternidade, que é um trabalho que acontece entre as equipes há alguns anos, as assistentes sociais se posicionaram sobre o ocorrido e tiveram como resposta que, o hospital estava cheio e era preciso desocupar leitos. Isso nos faz refletir o quão latente e perversa é essa ordem neoliberal, que ratifica o sucateamento das políticas sociais, visto que, se agravam ainda mais no âmbito da saúde e da educação com os impactos da Emenda Constitucional nº 95/2016, onde o (des)governo impõe um teto para os gastos públicos federais, instituindo um novo regime fiscal pelos próximos vinte anos. Nesse sentido, a consequência é a precarização das políticas sociais, pois, ficam com menos recursos.

O debate acerca da entrevista no Serviço Social, que tem sua representação no âmbito da dimensão técnico-operativa da profissão, torna-se relevante para o

reconhecimento do instrumento enquanto uma ação crítica-dialética no exercício profissional, não o suprimindo a mera perspectiva tecnicista, no simples manejo “involuntário” dos instrumentos e das técnicas. O que permite romper com essa dicotomia entre a teoria e a prática, uma vez, compreendendo que a sua operacionalização exige a articulação com as outras dimensões sintetizadas ao embasamento teórico, ético e político.

Além das competências teórico-metodológica e ético-política encontram-se, também, a competência técnica, relacionada à habilidade do profissional na utilização dos seus instrumentos de trabalho, que condiciona a qualidade técnica da ação profissional. Contudo, os profissionais precisam adquirir todas essas competências e articulá-las para materializar as intencionalidades da profissão na prática profissional. Entretanto, ressaltamos que o manuseio dos instrumentos exige habilidades técnico-operativas que vão para além do domínio dos procedimentos corretos como, por exemplo, realizar uma entrevista, reunião etc. A aplicação dos instrumentos articula, também, dimensões econômico-sociais e ético-políticas, relativas aos sujeitos profissionais, individualmente e aos sujeitos de classe. (SANTOS, 2013, p. 29).

Para o processo de escolha do instrumento da entrevista ou outro, é primordial o conhecimento da realidade. No sentido de apreender a dinâmica da realidade da população, que possibilitará a coerência entre os instrumentos escolhidos para o enfrentamento as determinações assumidas pela questão social nas instituições sócio ocupacionais, viabilizando ao assistente social o alcance da sua ação pretendida. (SANTOS, 2013).

Nesse contexto, a apreensão teórica acerca das demandas implícitas e explícitas postas pela população atendida é fundamental, pois, caso contrário, qual será a informação e a reflexão trocada com as/os usuárias/os, no momento de uma entrevista ou outro instrumento, como por exemplo, em uma reunião ou visita domiciliar? (SANTOS, 2013).

Nessa perspectiva, o Serviço Social intervém no âmbito das políticas sociais como mediação entre o Estado e a classe trabalhadora, demarcado pelas lutas de classes, donde, considerando o processo de formação social do Brasil escravocrata e patriarcal, para além de compreender esse processo, é fundamental apreender que as/os usuárias/os manifestam e manifestarão as expressões da questão social intimamente ligadas a este processo. Ou seja, o conhecimento teórico e os demais conhecimentos sobre a realidade cultural, religiosa, política, oferece o acervo a ser

explorado. Uma vez que, a questão de gênero, classe e etnia estão sempre presentes no cotidiano profissional.

A entrevista social possibilita uma interação dinâmica entre a/o assistente social e as/os usuárias/os atendidos. No entanto, cada profissional desenvolve a sua metodologia de entrevistar, a partir das suas experiências ao longo das intervenções profissionais, assim, aprimorando também a capacidade de instrumentalidade no fazer profissional. Isso referencia a dimensão objetiva e subjetiva do trabalho, onde cada profissional irá aplicar a sua metodologia de intervenção de acordo com a sua construção identitária da profissão, que engloba desde a sua constituição enquanto ser social, a formação acadêmica, a qual direciona o conhecimento teórico, ético e político, cuja aprimora a dimensão técnica-operativa para o exercício da prática. Nesse sentido, o processo de intervenção emancipatório encontra-se em constante desenvolvimento para torná-lo efetivador no decorrer da vida profissional.

Nessa direção, o momento de fazer perguntas e dar respostas na utilização da entrevista, requer a técnica do questionamento, no sentido de aprofundar ou esclarecer sobre as questões manifestadas pelas/os usuárias/os. Portanto, este, vai de encontro à finalidade pretendida da entrevista. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Antes de desenvolver o questionamento, é preciso esclarecer o motivo das questões, e quem o derivou, sobretudo para aquelas pessoas que não solicitaram atendimento, seguido da orientação de quem somos, qual o nosso papel e quais os serviços prestados pela instituição. Cabe também enfatizar a liberdade de decisão do entrevistado em rechaçar o atendimento profissional e, nesse caso, ele deverá ser informado quanto a outros recursos da rede social. O questionamento exige que se mantenha o foco da entrevista e que, no final, ele seja retomado. Uma das armadilhas colocadas ao assistente social é encontrar-se com os usuários em outros espaços da instituição e estes oferecerem-lhe informações que consideram importantes. Não é ofensivo dizer: “Eu gostaria de falar contigo, mas agora não posso”, ou “Eu gostaria que tu me disseses isso durante a nossa entrevista, pois é muito importante para ser falado e tratado apressadamente”. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 243).

No que concerne ao desenvolvimento qualificado de uma entrevista, é importante mencionar algumas técnicas que caminham junto à escolha do instrumento para a efetivação das ações. Contudo, a reflexão é uma habilidade/técnica que objetiva a provocação do aprofundamento das questões apresentadas, com o sentido de instigar mudanças. A reflexão tem a finalidade de romper com o que até então estava imposto. Esta técnica pretende proporcionar as/os usuárias/os a possibilidade

de refletir sobre as suas crenças ou formas de conhecimentos sustentados. Está ligada a técnica de aprofundamento ou exploração, uma vez que, inclui a investigação de assuntos relacionados à temática imposta pela/o usuária/o, através de questionamentos, tendo a finalidade de identificar demandas ocultas nas relações sociais desses usuários/as. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Posto isto, a reflexão sobre a importância da/do assistente social realizar a entrevista inicial, ainda no primeiro momento em que a/o usuária/o chega ao espaço institucional, torna-se relevante, pois, antecede a qualquer comunicação vinda de outros profissionais, uma vez, tratando-se de espaços sócio ocupacionais com equipes multidisciplinares, onde a informação em relação a/o usuária/o pode tomar outro viés. Avaliando que o trabalho do Serviço Social tem um horizonte profissional voltado para a emancipação social e que se contrapõe das demais profissões também atuantes nestas instituições.

Seja na área da saúde, no sócio jurídico ou na educação, a partir desse primeiro atendimento com uma escuta qualificada e atenta, junto à observação, é possível identificar os tipos de relações que se inserem as/os usuárias/os, se são complexas ou tangíveis e até mesmo o que aprofundar para os próximos atendimentos.

A entrevista social como um dos instrumentos de trabalho do assistente Social tem a finalidade de coletar informações para uma análise social da população atendida. Neste sentido, é interessante mencionar alguns tipos de entrevistas, posto que, a sua dinâmica resulta do conhecimento teórico e no âmbito do Serviço Social o objetivo a ser traçado se refere à problematização histórico social da vida das/os usuárias/os.

Portanto, no que concerne a entrevista estruturada, esta tem um roteiro previamente estabelecido, ou seja, possui perguntas fechadas. Não se tem a liberdade de adaptar as perguntas e nem as repostas. É de análise quantitativa e a finalidade é de coleta de dados, a partir dos conhecimentos da estatística, neste sentido, usa-se questionário. (MANZINI, 2012).

Na entrevista não-estruturada existe a autonomia para elaborar as perguntas de acordo com as situações manifestadas. Esta entrevista é organizada com as circunstâncias de cada demanda apresentada, obtendo as respostas abertas. Nessa direção, permite certa troca, orientação, informação, participação, conscientização.

A entrevista é difícil de ser conduzida e recomendada para pesquisadores e entrevistadores experientes. Com o objetivo da pesquisa em mente, o entrevistador irá conduzindo a entrevista tentando relacionar o objetivo pretendido com as informações que estão sendo apresentadas pelo participante. Geralmente a entrevista é mais longa e, na maioria das vezes, o pesquisador retorna para realizar outras entrevistas com o participante para aprofundar o nível de informação. É indicada para estudar particularidades de forma profunda. (MANZINI, 2012, p. 155).

Aquela que tem um roteiro previamente elaborado, com perguntas abertas, se trata da entrevista semiestruturada. Onde se tem a flexibilidade de realizar as perguntas e ainda fazer perguntas complementares para a melhor compreensão da questão apresentada.

O debate acerca da entrevista como instrumento de trabalho do assistente social, exige a reflexão sobre o atual cenário de pandemia da Covid-19⁹ no mundo, especificamente no contexto brasileiro, onde as expressões da questão social se acirram pelos impactos diretos nas relações de trabalho e na organização de vida como um todo da sociedade, decorrente do isolamento social para conter a disseminação do vírus, logo, acendendo as desigualdades sociais no país.

Em meio a essa crise pandêmica, que se trata de uma doença grave com altas taxas de mortalidade, no Brasil, o contexto torna-se ainda mais agravante, pois, a cada dia, o “(des)governo” federal assume o projeto neoliberal conservador que intensifica a exclusão dos grupos sociais ao acesso a bens, aos serviços públicos e direitos sociais, como a parcela da população historicamente excluída; pretas e pretos, os LGBTQIA+¹⁰, as/os jovens periféricas/os e as classes trabalhadoras subalternizadas, como também estimula a violência de classe. (YAZBEK; RAICHELIS; SANT’ANA, 2020).

A retórica da necessidade de aprovação, pelo Congresso Nacional, das contrarreformas como remédio para a calamidade pública que nos assola não se sustenta, pois, nas situações de crise profunda como a que estamos vivendo, as desigualdades sociais se tornam mais visíveis, atingindo diferencialmente burgueses e trabalhadores, ricos e pobres, centrais e periféricos. (YAZBEK; RAICHELIS; SANT’ANA, 2020, p. 208).

⁹ Consiste na doença causada pelo Coronavírus, iniciada a partir de um surto na cidade de Wuhan, na China, em dezembro de 2019. Alastrando-se pelo mundo e se confirmando no Brasil a partir de fevereiro de 2020. Donde, em março de 2020 fora decretado estado de calamidade pública.

¹⁰ Sigla utilizada para referenciar o movimento político e social acerca da diversidade e representatividade dos grupos de diferentes orientações sexuais. Onde cada letra significa Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexual, Queer, Intersexuais, Assexuais e demais.

Neste sentido, o exercício profissional do assistente social frente a essa conjuntura em tempos de Covid-19 e de desmonte das políticas públicas fragilizadas, exige que o compromisso profissional seja pautado na superação da exploração e opressão da classe trabalhadora, donde, buscar alternativas para esse novo cenário em que se multiplicam as expressões da questão social, é fundamental para que os direitos sociais das/os usuárias/os não sejam ainda mais inviabilizados.

Esse cenário o qual estamos atravessando, exigiu que as/os assistentes sociais (re)pensassem a sua prática profissional no que tange ao enfrentamento dessa nova realidade, buscando alternativas para viabilizar a continuidade do atendimento a população usuária, com uma intervenção e uso de instrumentos possíveis para a conjuntura, no sentido de não oferecer riscos de contaminação aos profissionais, visto que, são trabalhadoras/res em contato direto com as/os usuárias/os, e nem à população atendida.

Nesse sentido, gerou grandes desafios a profissão, pois, as suas ações profissionais baseiam-se na proteção social e no acesso aos direitos a partir das políticas sociais, estes, negligenciados pelo Estado, onde com o contexto de pandemia o seu processo de trabalho ficou mais sensível de ser explorado, o que rebate não somente no momento do atendimento, como também, incide até mesmo nos estudos de casos, nas avaliações sociais no intuito de realização e planejamento de políticas, nos serviços como um todo e na contemplação dos benefícios sociais pelas/os usuárias/os.

Nessa retórica, as/os profissionais em Serviço social foram postos a (re)pensar rapidamente acerca da sua atuação no âmbito do acesso aos direitos pelas/os usuárias/os frente a esse contexto de isolamento social, decorrente da pandemia.

Partindo da premissa que conforme a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/1993) não se pode negar atendimento à população, e, de acordo com o Código de Ética Profissional (1993), no artigo 3º, alínea d, constitui que é dever da/o assistente social, na relação com a população usuária, “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidade”. Todavia, isso não se interpreta na condição de colocar a vida das/os profissionais em risco, pelo contrário, deve-se ter o resguardo de todas as maneiras possíveis. Sendo assim, tendo maior rigor na higienização e na

utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI's) e equipamentos de proteção coletiva (EPC's). (CFESS, 1993).

Dessa maneira, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) não podem ditar sobre quais são os serviços essenciais ou acerca das ações que devem ser desenvolvidas pelas/os assistentes sociais, tais órgãos tem o papel de orientar e fiscalizar quanto as condições dignas para a intervenção profissional. (CFESS, 1993).

Correlacionando com a entrevista social, reiterando que é o instrumento de trabalho com grande presença na maioria dos espaços institucionais e consiste no objeto de estudo desse trabalho, é importante refletir sobre as condições éticas e técnicas para efetivá-la no processo de trabalho profissional, uma vez que, o ambiente fechado contribui para a propagação do vírus e a alternativa seria atender em lugares mais arejados e abertos. Nesse sentido, as/os profissionais passaram a intervir de acordo com as possibilidades possíveis nos diferentes espaços de atuação, onde, tomando como exemplo o Hospital Maternidade Fernando Magalhaes, foram estabelecidas algumas medidas, nas quais, as entrevistas estão sendo realizadas somente em situações de casos sociais das pacientes vinculadas a instituição, porém, ainda com suas limitações e cuidados, visto que, os atendimentos acontecem de portas abertas. Tal fato exprime a discussão acerca da garantia do sigilo profissional, onde é importante se manter vigilante para que determinadas questões individuais sejam resguardadas. E nesta instituição, tratando-se de um hospital com emergência, na equipe de Serviço Social não cabe o atendimento remoto (via internet), o qual o mundo se viu na necessidade de aderir para a continuidade das atividades essenciais no atual contexto.

Neste sentido, YAZBEK (2014) pondera de maneira atual e incisiva acerca da prática profissional que para além de vivenciar um cenário de pandemia, engloba a crise política brasileira e ainda as contrarreformas que rebatem diretamente na esfera das políticas sociais, uma vez que, falar do

[...] exercício profissional em sua contemporaneidade estamos tratando das disputas políticas no espaço das políticas sociais, mediações centrais no exercício da profissão. Estamos tratando das disputas políticas na esfera pública e nas lutas sociais em seus impactos sobre as relações sociais. Estamos tratando da questão de construção de hegemonia, na condução dos serviços sociais e das necessidades que atendem, bem como dos direitos que asseguram, não apenas como questão técnica, mas como questão

essencialmente política, lugar de contradições e resistência.[...]. (YAZBEK, 2014, p. 681).

As expressões da questão social no Brasil refletem o seu processo de formação, onde com a pandemia, estas, se intensificaram e evidenciaram ainda mais a discrepância entre as classes. Isso implica não só (re)pensar a prática profissional para o atual momento, como também, exige reordenar as ações na ampliação das esferas da assistência social para o contexto futuro pós pandemia.

Difícil conjuntura global, tempo de perdas e de mudanças em relação à ordem econômica e às referências políticas, culturais e simbólicas que tornavam o mundo reconhecível, hoje colocadas em questão. Tempo em que múltiplos processos interferem na reprodução social da vida, lugar de nosso trabalho cotidiano. Isso porque não se trata de um único processo, mas de um conjunto de processos integrados, porém assimétricos e desiguais, que atingem de forma absolutamente diversa os diferentes países, nações e regiões do planeta e mesmo dentro de cada país, cidades, classes sociais, gêneros e etnias. (YAZBEK, 2014, p. 682).

Contudo, o Serviço Social enquanto uma profissão regulamentada, o seu exercício profissional deve oferecer condições dignas de espaço suficiente para os atendimentos individuais ou coletivos, pois, de acordo com artigo 7º do Código de Ética, é direito da/do assistente social “dispor de condições de trabalho condignas, seja em entidade pública ou privada, de forma a garantir a qualidade do exercício profissional”. (CFESS, 1993).

Por conseguinte, o atual cenário trouxe mais uma problemática que fora acerca do preparo das/dos profissionais em relação ao manejo das tecnologias para a reinvenção das suas metodologias e técnicas. Onde, o fator imprescindível constitui no embasamento das três competências profissionais articuladas, sendo assim, a teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, caminhando para o desenvolvimento da instrumentalidade em propor reflexões que sejam capazes de efetivá-las na intervenção profissional, neste cenário tão desafiador.

IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões abordadas nas duas seções legitimam a relação entre a teoria e a prática enquanto base central, que sustenta o processo de intervenção profissional emancipatório da/o assistente social com as/os usuárias/os. Uma vez que, é a partir dessa articulação que a/o profissional apreende o contexto histórico social, o qual reflete nas demandas sociais apresentadas no cotidiano da profissão, e, que exigem a apreensão e a análise da realidade social para a mediação profissional.

Nesse sentido, analisamos que teoria e prática são indissociáveis no exercício profissional. O processo de sistematização constrói a articulação entre as três dimensões profissionais (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa), como também, possibilita o desenvolvimento da capacidade de instrumentalidade no exercício da profissão. A instrumentalidade torna o processo de intervenção profissional emancipatório em direção a perspectiva norteada pelo Projeto Ético Político.

A reflexão acerca do cotidiano como espaço possível de sistematização entre a teoria e a prática tem sua pertinência, pois, é a partir dele que se manifestam as múltiplas expressões da questão social, por vezes, “coisificadas” pela sua dinâmica imediata e espontânea do dia a dia. Nesse sentido, a busca em propor alternativas através de embasamento teórico, ético e político no fazer profissional, torna-se o caminho para o enfrentamento do imediatismo no âmbito da profissão.

O processo de trabalho da/o assistente social frente ao atual cenário de contrarreformas, de violação de direitos e de enfraquecimento das políticas sociais, rebate com grande força na autonomia profissional e limita a intervenção no sentido de emancipação das/os usuárias/os. Dessa maneira, o alinhamento ao Projeto Ético Político, a lei que regulamenta a profissão, o Código de Ética e os Conselhos Federal e Regional operam como um aparato para a criação de estratégias e possibilidades no fazer profissional.

A atual conjuntura de pandemia, trouxe muitos desafios aos assistentes sociais, pois, o cenário exigiu aos profissionais a reinvenção das suas metodologias para a continuação da prática, através da tecnologia digital. Visto que, alguns espaços sócio ocupacionais puderam realizar os atendimentos de maneira remota.

Pensar a entrevista nesse contexto, sem o contato presencial, que é fundamental para a observação e construção de um primeiro vínculo com as/os

usuárias/os, nos faz refletir sob até que ponto viabilizar direitos da população usuária, quando mais de 20% das/os brasileiras/os não possuem acesso à internet. (IBGE, 2020). Nessa perspectiva, a entrevista realizada virtualmente, caracteriza-se um instrumento seletivo e excludente, pois, a população sem recursos digitais, se encontra invisível às redes de assistência social. Portanto, as demandas sociais pós pandemia, tendem a um acirramento expressivo, exigindo novos posicionamentos e intervenções das/os assistentes sociais.

Todavia, o debate deve ser centralizado em como garantir o atendimento à população sem recursos nesse cenário de calamidade pública. Tal experiência ainda é recente para a profissão, porém, a temática deve ser discutida pela categoria do Serviço Social e pelo conjunto CFESS/CRESS, pois, o contexto de pandemia impacta expressivamente na estrutura social do país. Repensar as ações profissionais no sentido de conhecer o território e a sua população usuária, permite criar alternativas para dar continuidade ao acompanhamento das/os usuárias/os nesse cenário de pandemia, como também, realizar estudos e pesquisas sobre a temática, com intuito de preparar as/os profissionais para situações semelhantes que poderão ocorrer no futuro.

V - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social. **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**. 1997. Pp. 1-10.

ANDRADE, Maria Angela Rodrigues Alves de. O METODOLOGISMO E O DESENVOLVIMENTISMO NO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO – 1947 a 1961. **Serviço Social & Realidade**, Franca, v. 17, n. 1, pp. 268-299, 2008.

BEHRING, Elaine Rossetti. Política Social no contexto da crise capitalista. **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. In: CFESS, 2009. p.p 1-23.

BOSCHETTI, Ivanete. Trabalho, Direitos e Projeto Político Profissional. **Revista Inscrita**, Brasília, n. 11, CFESS, 2009.

CFESS. **CFESS MANIFESTA. Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social**. Brasília (DF), 23 de março de 2020. Disponível em <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2020.

CFESS. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**, 1993.

Coelho, Marilene Aparecida. **Imediaticidade na prática profissional do assistente social**/ Marilene Aparecida Coelho; orientador: Carlos Eduardo Montañó – Rio de Janeiro: UFRJ, Escola de Serviço Social, 2008.

FORTI, Valéria Lucília. Pluralismo, Serviço Social e um Projeto Ético-Político: um tema e muitos desafios. **Rev. katálysis** vol.20 nº 3, Florianópolis set./ dez. 2017. <Disponível em https://www.scielo.br/pdf/rk/v20n3/pt_1414-4980-rk-20-03-00382.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2020.

FORTI, Valéria. GUERRA, Yolanda. “Na prática a teoria é outra”? In: FORTI, Valéria. GUERRA, Yolanda (org). **Serviço Social: Temas, Textos e Contextos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

GOES, Alberta Emília Dolores de. REFLEXÕES SOBRE O COTIDIANO E A ÉTICA PROFISSIONAL NO SERVIÇO SOCIAL. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 18, n. 36, p. 14-27, jul./dez. 2018. ISSN 2238-1856. <Disponível em: file:///C:/Users/win7/Downloads/21282-Texto%20do%20artigo-66941-1-10-20190103.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2020.

GUERRA, Yolanda. A dimensão investigativa no exercício profissional. **Serviço social: Direitos sociais e competências profissionais**. 2009. p.p 1-20.

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais, **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. 2007.

GUERRA, Yolanda. Ensino da Prática no Serviço Social: elementos para reflexão. **Revista Temporalis**, Brasília, n. 2, ABEPSS, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na cena contemporânea. **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. In: CFESS, 2009. p.p 1-45.

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

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 19. Ed. São Paulo: Cortez, 2010.

IAMAMOTTO, Marilda V. **Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade**. In: CFESS. Atribuições privativas do (a) assistente social em questão. Brasília: CFESS, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo no Serviço social**. Ensaios críticos. 2ª edi. São Paulo, Cortez, 1994. p.p 86-113.

IAMAMOTO, Marilda Villela Iamamoto. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2005. 8ed.

IBGE, **Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**, 2018. Disponível em: <<https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>>. Acesso em: 06 jan. 2021.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social (The interview in the social workers's work process). **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre v. 6 n. 2 p. 233-251. jul./dez. 2007.

LEI n. 8.662/1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social.

MANZINI, Eduardo José. USO DA ENTREVISTA EM DISSERTAÇÕES E TESES PRODUZIDAS EM UM PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO. **Revista Percorso – NEMO**. Maringá, v. 4, n. 2 , pp. 149- 171, 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. Estudos Socioeconômicos. Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais. **GRESS/RN**, pp. 1-19, 2009.<Disponível em <http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/8B11wB4614LYr7zq15a4.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2020.

MIOTO, Regina Célia Tamaso; XAVIER, Arnaldo. Reflexões Sobre a Prática Profissional do Assistente Social: relação teoria-prática, historicidade e materialização cotidiana. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 13, n. 2, p.p 355 - 365, jul./dez. 2014.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1991.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**. Uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64. São Paulo, Cortez, 1991. (2017).

NETTO, José Paulo. **O Serviço Social e a tradição marxista**. N. 30, Cortez, 1989.

NETTO, José Paulo. "Transformações societárias e serviço social – Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil". In **Serviço Social e Sociedade**, n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**. 1999. pp. 1-22.

ORTIZ, Fátima da Silva Grave. **A Política Nacional de Estágio e a Supervisão direta: Avanços e Desafios**. Brasília (DF), ano 14, n. 27, p. 203-219, jan./jun. 2014.

PRATES, Jane Cruz. Reflexões críticas sobre pluralismo, ecletismo e Serviço Social. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 17, n. 2, p. 240 - 246, ago./dez. 2018.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexão Geraes**, nº 3, 2º semestre de 2013.

SANTOS, Claudia Monica dos; NORONHA, Karine. **O Estado da arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção profissional do assistente social – uma perspectiva crítica**. 2008. Pp. 47-63.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil**. Tese de doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

_____. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e ques tão social. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUSA, Charles Toniolo. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, 8(1): 119-132, 2008.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis**, nº 04, Ano II, julho a dezembro de 2001. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Brasília: ABEPSS, Grafile.

YAZBEK, Maria Carmelita. A dimensão política do trabalho do assistente social. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, n. 120, p. 677-693, out./dez. 2014. Disponível em <https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n120/05.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2020.

YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, n. 138, p. 207-213, maio/ago. 2020. ISSN 2317-6318. Disponível em <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282020000200207&tlng=pt>. Acesso em: 14 dez. 2020.