

O Estado da Arte sobre os Instrumentos e Técnicas na Intervenção Profissional do Assistente Social – uma Perspectiva Crítica

Cláudia Mônica dos Santos
Karine Noronha

Introdução

Este artigo apresenta um resultado parcial da pesquisa intitulada *Os instrumentos e técnicas na intervenção profissional do assistente social*, em desenvolvimento na Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora,¹ que tem por objetivo sistematizar o debate dos instrumentos e técnicas de intervenção do assistente social a partir de autores que se orientam por uma concepção crítico-dialética.

A pesquisa em tela vem-se desenvolvendo em dois eixos: 1- a leitura de documentos secundários – livros, artigos, anais de eventos, dissertações de mestrado e teses de doutorado produzidos de 1990 até 2008 –, cujo objeto central são os instrumentos e técnicas da intervenção profissional do assistente social, no sentido de indicar os elementos constitutivos desse debate nas produções do serviço social; 2- a entrevista e grupo focal com assistentes sociais de Juiz de Fora que, majoritariamente, atuam nas políticas de assistência voltadas para o público infanto-juvenil, no sentido de conhecer que instrumentos utilizam, a partir de qual concepção, e as habilidades e dificuldades no manuseio dos mesmos. Assim, este artigo tem a preocupação de, em um primeiro momento, marcar os elementos fundamentais na concepção de instrumentos e técnicas na produção bibliográfica contemporânea.

Em nossas reflexões, consideramos que os instrumentos estão intimamente relacionados com a profissão, com as condições objetivas e subjetivas de trabalho e com o tipo de demanda que chega aos profissionais, sua origem e a que ela [profissão] pretende responder. A utilização dos instrumentos, em

¹ A mesma recebe bolsa de iniciação científica da UFJF e é parte constitutiva da pesquisa “Análise das Condições Sociais, Políticas e Culturais e da Intervenção Profissional do Assistente Social na Implantação do SUAS em Juiz de Fora e Região”, recebendo apoio financeiro da FAPEMIG (Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais), pelo Edital Universal de 2008.

consequência, requer domínio sobre o que é o serviço social, sua natureza, seu objeto e seu âmbito de intervenção.

1. Concepção de instrumentos e técnicas

Dentro do limite cronológico definido para a pesquisa bibliográfica (1990-2008), encontramos pouca produção no serviço social brasileiro que oferece destaque ao tema dos instrumentos, apesar de sempre haver algum tipo de referência ao mesmo, ora na crítica ao tecnicismo de nossa herança intelectual e cultural, ora no alerta à sua condição de subordinação às demais dimensões da intervenção.

Na bibliografia em que esse tema é objeto central, os instrumentos e as técnicas aparecem inseridos na discussão sobre: instrumental técnico-operativo (MARTINELLI, 1994; PRÉDES, 2000), instrumental técnico (CAMPAGNOLLI, 1993), instrumentação técnica (GUERRA, 2007), instrumentos e técnicas (SARMENTO, 1994; SANTOS, 2006 e 2007). Entretanto, o instrumental se define por se constituir dos instrumentos e técnicas, e estes, por sua vez, são entendidos como elementos que contribuem para a efetivação profissional.

Nessa direção, o instrumental é percebido como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas, não podendo ser vistos isoladamente, por si sós, de maneira autonomizada, mas como uma unidade dialética (MARTINELLI, 1994). São elementos relacionais: o instrumento está sempre relacionado à técnica e vice-versa.

O instrumento é considerado um elemento potencializador da ação; ele consiste no conjunto de recursos ou meios que permitem a operacionalização da ação profissional. Os instrumentos são elementos "necessários à atuação técnica, através dos quais os assistentes sociais podem efetivamente objetivar suas finalidades" (GUERRA, 2008, p. 47). Já a técnica está associada à habilidade no uso do instrumento; é como uma qualidade atribuída aos instrumentos (PRÉDES, 1999). Ambos são imprescindíveis para a concretização do exercício profissional, desde que situados no próprio projeto profissional, na própria instrumentalidade da profissão. O instrumento e a técnica, portanto, constituem e são constitutivos do modo de ser da profissão, de uma determinada capacidade da profissão (GUERRA, 2008, p. 47).

Os instrumentos são concebidos, assim, como elementos dinâmicos, devendo ser criados em consonância com as finalidades da ação profissional, contribuindo com a passagem da finalidade ideal – *âmbito da teoria* – à finalidade real – *âmbito da prática*.

Pensar os instrumentos e técnicas, nessa proposta, requer responder à questão: a partir de qual referencial estamos tomando a questão da técnica e a questão dos instrumentos? Há um referencial teórico subjacente à escolha e à utilização dos mesmos. A forma como os profissionais utilizam os instrumentos e as técnicas expressa os entendimentos sobre as dimensões teórico-políticas. De acordo com Sarmento (1994, p. 245):

O instrumento é sempre orientado por um determinado conhecimento, uma teoria social, ou seja, é sempre utilizado intencionalmente. É através do instrumento que vamos experimentando a teoria social, na medida em que permite que se vá objetivando as categorias da realidade.

Sendo os instrumentos utilizados como meios de efetivar uma finalidade, a escolha dos instrumentos não é, de maneira alguma, "neutra", ou seja, não se trata apenas de um aspecto técnico, uma vez que ela visa a um fim que não é somente atingir uma eficiência e produtividade, mas determinada eficiência e produtividade: no caso, eficiência e produtividade nas condições da ordem capitalista (SANTOS, 2006). Isso significa que a escolha do instrumento cumpre, além de uma função técnica e operacional, uma função política e ideológica. A técnica

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

A compreensão de técnica é o que vai indicar o tipo de abordagem que se faz dela, uma vez que ela permite uma pauta de intervenção: pensar um "como?" a partir de um "para quê?" (conjunto das finalidades), articulando-o com um "quando?" e com um "onde?".

O conhecimento das técnicas é muito importante no uso dos instrumentos, mas a técnica, em si, não garante uma competência profissional. É nesse contexto que o projeto ético-político da profissão enfatiza alguns elementos que se referem aos instrumentos e técnicas da intervenção. O primeiro é situar os instrumentos e técnicas da intervenção profissional como um dos elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa do serviço social. O segundo é ressaltar a relação de unidade, na diversidade, entre as dimensões da intervenção profissional, quais sejam: a dimensão teórico-metodológica,

ético-política e técnico-operativa. O terceiro é negar a existência de neutralidade no uso das técnicas, o suposto caráter apolítico em seu uso.

A concepção defendida pelos autores pesquisados nos permite ainda destacar duas questões fundamentais: o seu caráter histórico e o caráter teleológico dos instrumentos.

Por formar um conjunto dialeticamente articulado com as técnicas, os instrumentos são constantemente aprimorados por elas, face à exigência de adequação diante das transformações da realidade e de atendimento das mais diversificadas necessidades sociais postas na sociedade capitalista. Conforme Trindade (1999, p. 81), "a criação e a utilização de instrumentos e técnicas configuram um processo histórico, que se coloca em determinadas condições econômicas e sociais, em diferentes momentos históricos".

Quanto ao caráter teleológico, o projeto ético-político da profissão configura-se atualmente de forma bastante distinta daquela predominante na historiografia até início dos anos de 1980.

Há certa unanimidade na concepção de que os instrumentos estão relacionados às diversas intencionalidades: à intencionalidade da profissão, do profissional, da instituição e da população que procura o serviço social. Tanto a escolha do instrumento a ser utilizado quanto o domínio do mesmo requerem que o profissional tenha consciência/conhecimento de suas finalidades, uma vez que os instrumentos fazem parte do processo de busca do alcance dessa finalidade (SANTOS, 2006). É uma instância que se constrói a partir das finalidades da ação. A existência de objetivos, porém, não é suficiente, é necessário que eles sejam perseguidos de maneira efetiva e que encontrem condições objetivas na realidade, que passem do âmbito do ideal para o do real, da possibilidade para a efetividade (SANTOS, 2006).

Sintetizando, na produção pesquisada, o debate sobre os instrumentos e técnicas parte da concepção de que os mesmos são: a) elementos da dimensão técnico-operativa da profissão e, portanto, parte constitutiva do instrumental de intervenção, constituindo uma relação de unidade na diversidade, sendo os instrumentos os potencializadores das intencionalidades teórico-políticas para a efetivação da ação; b) elementos direcionados ao alcance de finalidades; c) produto da ação humana, o que lhes confere um caráter histórico.

Com base nisso, o processo de escolha dos instrumentos não é neutro. Ao escolher os instrumentos de intervenção, o profissional deve levar em consideração as condições objetivas do trabalho, as finalidades da ação, as finalidades da profissão, as finalidades da instituição, bem como pensar sobre a demanda, sua funcionalidade frente à realidade em que a população está inserida, as habilidades necessárias ao seu manuseio e seu compromisso ético-político.

Tendo como fundamento essa concepção do instrumental de intervenção, trataremos de alguns instrumentos de nossa herança intelectual e cultural, indicando o debate em torno deles na bibliografia pesquisada.

2. Alguns elementos do debate acerca dos instrumentos na intervenção profissional

Como foi dito, é reduzido o número de fontes pesquisadas no período de 1990 a 2008 que abordam a questão dos instrumentos. Porém, mais reduzido ainda é o número daquelas que descrevem os tipos de instrumentos utilizados no serviço social. Dentre as poucas produções, a maioria é de artigos, alguns não publicados, e apenas dois livros. De acordo com essa parca bibliografia, os instrumentos privilegiados são: o parecer – o que se explica pelo grande número de assistentes sociais que atuam no Poder Judiciário, no Juizado da Infância e Juventude –, a entrevista, a reunião/o grupo e a visita domiciliar.

Essa constatação coincide com o resultado de nossa pesquisa de campo. As assistentes sociais afirmam utilizar, em ordem decrescente, os seguintes instrumentos:

- 1 entrevista/encaminhamento/visita domiciliar e institucional
- 2 reunião/grupo/sala de espera
- 3 relatório/parecer/evolução

Considerando esses resultados, priorizamos investigar o estado da arte da entrevista, da visita domiciliar, do grupo e do parecer técnico, buscando situar o debate sobre os mesmos, também, nos autores que se orientam por um referencial teórico crítico-dialético.

2.1. A Entrevista

Na literatura atual, esse instrumento é tido como um espaço que possibilita não só o conhecimento mútuo, a ampliação de consciência, tanto dos usuários quanto dos assistentes sociais, como também o contato com as questões do cotidiano trazidas pelos que buscam os serviços sociais.

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 à população uma reflexão sobre sua inserção na sociedade. Já o assistente social, ao se aproximar da realidade vivida pela população, tem melhores condições de com-

preender as demandas colocadas, possibilitando, assim, uma resposta profissional condizente com as reais necessidades da população.

A entrevista deve extrapolar a concepção, historicamente sustentada, de ser um procedimento que visa apenas ao encaminhamento, apoio, aconselhamento e catarse da população. É preciso ir além da conversa informal, na qual não há preocupação em definir os objetivos na utilização deste instrumento.

Nessa perspectiva, no manuseio da entrevista, alguns cuidados fundamentais são apontados, que vão ao encontro do projeto ético-político da profissão. O primeiro cuidado refere-se à própria concepção de instrumento, qual seja, se os instrumentos são meios para se efetivar uma finalidade, o profissional deve ter consciência de suas intencionalidades no processo de escolha da entrevista e explicitá-las para o usuário, esclarecendo o que é o serviço social, a natureza daquela instituição e o objetivo daquele procedimento.

O segundo cuidado refere-se ao fato de que o assistente social, no manuseio de todos os instrumentos, utiliza a linguagem. Assim sendo, o profissional deve ter habilidade para encaminhar procedimentos de rotina, formulando perguntas subjetivas, assegurando uma relação de empatia e de confiança com a população, inclusive, respeitando caso não haja respostas às suas indagações ou a perguntas consideradas constrangedoras. Nesse caso, o profissional deve tentar entender o silêncio ou, até mesmo, a mudança de assunto e a própria recusa em participar da entrevista.

Isso implica um terceiro cuidado. Os autores que ressaltam o projeto ético-político da profissão chamam a atenção para a necessidade de uma postura mais democrática no agir profissional. Perguntas desnecessárias e/ou constrangedoras ou que induzem a resposta do entrevistado, em nada colaboram com o trabalho em curso. O usuário deve refletir sobre o que o levou ali, e não responder àquilo que o profissional quer escutar, uma vez que ele reconhece o profissional como o agente que tem o poder de "atender" ou "negar" seus pedidos.

Os autores pesquisados também destacam a necessidade da interação não-verbal, por meio da observação. A observação é um instrumento que, no ato da entrevista, possibilita ao profissional manter um diálogo franco com a população, na medida em que ela contribui com uma relação de empatia entre população e profissional, ajuda a dar sentido ao silêncio do usuário (VASCONCELOS, 1997), que pode indicar uma resistência ao assunto, uma reflexão sobre o mesmo ou, até, uma incompreensão sobre o que está sendo questionado.

A garantia de privacidade e sigilo é outro destaque na bibliografia, fazendo parte do Código de Ética do Assistente Social e sendo matéria da Resolução

nº 493/2006 do CFESS, que trata da regulamentação das condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

A entrevista, vista como um momento de estímulo à reflexão, deve priorizar, ainda, uma escuta silenciosa da população, sucedida por uma sumarização pelo profissional do que ele compreendeu, dando assim a oportunidade à população de confirmar ou refazer a impressão do profissional e repensar sobre o que ela mesma disse. Enfim, deve-se deixar o usuário discorrer sobre questões conflituosas, cabendo ao profissional aprofundar as questões trazidas, trabalhando os diversos aspectos que perpassam aquela situação. Para isso, é necessário que o profissional conheça o assunto sobre o qual se discorre naquele momento, podendo aprofundar o diálogo e contribuir com nova forma de se pensar a questão.

Alguns autores, por exemplo, Mioto (2001), afirmam que a entrevista pode ser individual ou grupal; nesse caso, referindo-se a um grupo de pessoas envolvidas diretamente na situação apresentada pelo usuário, como familiares ou amigos.

Por último, podemos citar a preocupação em romper com o "populismo" no serviço social (VELOSO, 1995). É necessária uma postura de problematização, de crítica e reflexão em relação ao saber trazido pela população – e não mera supervalorização do mesmo –, oferecendo-se uma contribuição teórica às situações por ela trazidas.

2.2. Visita Domiciliar

Historicamente, a visita domiciliar vem sendo utilizada como instrumento de controle e inquérito social, com o objetivo de fiscalizar, comprovar relatos feitos pela população e ensinar os cuidados domésticos. Em vista dessa abordagem, é hoje o instrumento considerado mais polêmico, tendo em vista que o projeto ético-político da profissão estabelece princípios como: defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; defesa do aprofundamento da democracia, entendida como socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; posicionamento em favor da equidade e da justiça social; e empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade.

Nesse tópico, as fontes analisadas não convergem quanto à utilização da visita domiciliar. De um lado, seu uso será sempre, em qualquer situação ou com qualquer finalidade, uma invasão à privacidade da população, portanto, uma postura antidemocrática de fiscalização da vida do usuário, devendo ser usada com extrema cautela e, até mesmo, abolida. Por outro lado, considera-

se que, tendo como objetivo "conhecer as condições em que vivem os sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das relações desses sujeitos, que geralmente escapam ao profissional" (MIOTO, 2001, p. 148), o uso da visita domiciliar não necessariamente manifesta uma postura "policial" e "antiética" do profissional, dependendo para isso da finalidade do uso da mesma e das habilidades em seu trato.

Na perspectiva do segundo grupo de autores, a visita domiciliar pode se apresentar como recurso necessário em algumas situações. Com ela o profissional tem a oportunidade de recolher informações sobre determinada realidade que beneficie o usuário em questão ou contatar indivíduos do universo de relações do usuário, seja para o profissional aprofundar seu conhecimento sobre a população atendida, seja para propiciar o contato do usuário com demais pessoas de seu interesse.

Alguns autores destacam ainda o caráter educativo da visita domiciliar, uma vez que o saber técnico pode possibilitar uma reflexão sobre a qualidade de vida da população, no sentido de garantia de seus direitos, conforme salienta Sarmento (1996).

As visitas domiciliares são recomendadas, por exemplo, em situações hospitalares, quando o usuário deseja receber visita dos familiares e de amigos e/ou retornar ao seu convívio, ou em situações vivenciadas por população de rua que deseja retornar ao convívio familiar e não tem mais contato com ela. Nessas situações, a demanda ou a necessidade da visita parte do usuário, e não apenas do profissional. Outra situação que demanda visita domiciliar, citada por alguns autores, é quando é necessário avaliar as condições de vida e risco da população em suas relações familiares e de vizinhança, especialmente com crianças e mulheres vítimas de violência doméstica e abuso sexual. São situações que necessitam de controle e de reunir dados para a tomada de decisões. Vejam-se, também, os processos de adoção, de institucionalização de crianças e de busca de informações sobre a vida do usuário, quando este esteja impossibilitado de se comunicar.

Para minimizar uma possível postura autoritária e fiscalizadora, os autores indicam algumas habilidades fundamentais no manuseio desse instrumento: seu planejamento antes de ser realizada, com definição de objetivos e pontos a serem trabalhados a partir desses objetivos; marcação da visita com antecedência, com explicação do motivo da visita e solicitação do consentimento do usuário para o prosseguimento das ações do assistente social, quando ele chegar ao local; e na necessidade de fazer anotações, explicação ao usuário da importância do registro e o que se vai fazer com ele. Esses cuidados vão ao encontro dos princípios que perpassam o projeto de profissão hoje.

Assim, a escolha pelo uso da visita domiciliar é, enfim, uma decisão que deve ser tomada levando-se em consideração a natureza da instituição, sua finalidade, mas, principalmente, a finalidade do profissional, seu referencial teórico-metodológico e ético-político, articulados aos interesses da população.

2.3. Grupo

Na literatura sobre reuniões/grupos, observamos três abordagens, que se complementam e buscam respaldo em uma direção crítica. Em primeira abordagem, encontram-se os autores que partem do princípio que, para se trabalhar com grupos em serviço social, é condição imprescindível uma discussão teórica profunda sobre grupos e sobre as práticas grupais nas sociedades capitalistas. Eles buscam apoio na produção teórica francesa relacionada ao Movimento Institucionalista e Grupalista, com referências como Pinchon Rivière e Sartre, por considerarem que sua direção remete às práticas políticas gestadas na França, vinculadas aos movimentos populares, aos movimentos de massa, que se aproximam de uma análise crítico-dialética.

Eiras (2006), por exemplo, considera os grupos uma categoria por meio da qual é possível compreender as classes sociais em sua dinamicidade. O grupo é pensado em seu movimento, como espaço de tensões, atravessado pelos processos históricos de dominação e exploração. Para a autora, o trabalho do serviço social com grupos requer o conhecimento sobre grupos, das práticas grupais nas sociedades capitalistas e dos processos grupais que atravessam as ações coletivas e os espaços sócio-institucionais existentes, a fim de superar as referências teóricas vinculadas às disciplinas de psicologia social, psicossociologia e dinâmica de grupo.

Uma segunda abordagem presente na literatura é a que reflete o grupo no serviço social como propiciador de um trabalho socioeducativo, sendo entendido como um espaço potencial para expressão do projeto ético-político profissional.

Sua referência teórica principal é Martin-Baró, considerado um psicólogo marxista, que concebe o grupo como uma estrutura de vínculos e relações entre pessoas que canaliza, em cada circunstância, suas necessidades individuais e/ou interesses coletivos. Segundo Bruno (2007, p. 3), o grupo

deve ser enxergado em sua totalidade: a expressão subjetiva dos membros e a sua estrutura social; que está diretamente relacionada à estrutura maior de nossa sociedade. Possui dimensão histórica, que é a concretude de cada grupo que se constitui no território ao qual pertence, além de

uma dimensão ideológica objetiva, criada por uma realidade social e que tem peso na organização da vida das pessoas. O grupo é um espaço contraditório por estar inserido numa sociedade capitalista, que lança determinações econômicas, institucionais e ideológicas, e por ao mesmo tempo, ter possibilidades de construir estratégias de resistência a estes determinantes sociais, numa ação contra-hegemônica.

Segundo essa concepção, o grupo manifesta a realidade total na qual está inserido, nele se manifestam as expressões da questão social; portanto, é necessária ao assistente social não só uma leitura crítica da realidade, como também clareza sobre sua função de facilitador do grupo, sobre a intencionalidade de sua ação e os objetivos que tem com o grupo. Para a autora, se antes os grupos eram utilizados para fins disciplinadores, hoje a ação vem sendo encaminhada em outra direção, em direção aos princípios do projeto ético-político. Dá-se destaque, assim, ao trabalho interdisciplinar, em um processo de reflexão e discussão de todas as disciplinas que atuam com vistas à construção de um conhecimento novo que abarca diferentes "olhares". Os conteúdos que emergem do grupo são amplos e complexos e não podem ser compreendidos por apenas uma área do saber. A equipe deve pensar objetivos comuns, gerais e específicos, para o grupo socioeducativo.

Uma terceira abordagem, enfim, salienta que as atividades grupais devem priorizar a busca de universalização das questões, supostamente pessoais e individuais, postas pela população, além de trabalhar na direção de ampliação de direitos, explicitando, através de mediações, o caráter coletivo dessas questões. Nesse mesmo tempo, pode-se colaborar com condições afetivas, emocionais e materiais favoráveis para os participantes.

Segundo Vasconcelos (1997), os grupos são espaços que devem primar para a criação de experiências democráticas horizontais e solidárias, voltadas para a capacitação, organização e realização do controle social e para a ampliação e universalização dos direitos, extrapolando a realização de reuniões com fins de "catarse" dos sofrimentos da população e/ou de aconselhamento, deixando o profissional de ser um "mero ouvinte". Tornar esse espaço um exercício democrático depende da qualificação e coordenação dessas ações pelo assistente social.

Os sujeitos buscam a instituição por uma situação de sofrimento interno e social. Vasconcelos (*idem*) salienta que, no sofrimento interno, esperam-se a felicidade pessoal e mudanças internas, enquanto no sofrimento social, buscam-se relações que revelem o caráter coletivo da sociedade e que questionem as relações sociais hegemônicas. O objetivo são as mudanças coletivas e não

somente as pessoais, daí a necessidade de uma reflexão crítica sobre uma temática de interesse de todos os usuários. Para isso, é preciso que a população saiba como e o que reivindicar na busca de alternativas possíveis para seus sofrimentos sociais.

Um aspecto importante destacado é a inserção do assistente social em práticas de mobilização e organização em conselhos, grupos que possibilitam o contato do profissional com as organizações e movimentos sociais da classe trabalhadora.

O uso de grupo em serviço social deve levar em consideração a natureza, o objeto e o objetivo da profissão. Tendo como objeto as expressões da questão social, nosso objetivo é compreender a realidade social e agir sobre ela em uma concepção que expresse a existência como relações sociais de classes, com interesses divergentes, campos adversários e projetos societários alternativos. Nessa direção, Vasconcelos (2007) afirma que o trabalho do assistente social exige capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. É um trabalho centrado, prioritariamente, na análise e compreensão crítica da realidade social, e não na busca isolada de solução para problemas de ordem comportamental, psicológica, moral ou material.

2.4. Parecer técnico

Os pareceres técnicos constituem o terceiro grupo de instrumentos mais utilizados pelos assistentes sociais da área da assistência. Entretanto, o maior número de produções sobre esse instrumento provém de profissionais do serviço social que atuam na área judiciária. Os assistentes sociais que atuam na Defesa Civil, na Previdência Social e em penitenciárias também o utilizam em larga escala, e, em menor escala, na área da saúde.

Alguns autores, como Mioto (2001) e Fávero (2004), tratam tanto o estudo social quanto o laudo e o parecer técnico como etapas da perícia, isso porque a perícia se realiza por meio de um estudo social e implica a elaboração de um laudo e a emissão de um parecer. Ou seja, a perícia (quando solicitada a um assistente social é denominada de perícia social) é um processo que se inicia a partir da solicitação, por um profissional ou autoridade de diferentes áreas, de uma opinião técnica sobre determinada situação, visando a assessorá-los em suas decisões. Nesse sentido, um especialista é chamado a realizar o exame de situações sociais com a finalidade de emitir um "parecer" sobre ela. Em algumas instituições, como o Poder Judiciário, a apresentação do resultado oficial de um parecer se faz por meio do laudo social, o qual contém o pare-

cer social. Segundo Fávero (2004), este é um instrumento fundamental para aplicação de medidas judiciais dispostas no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e na Legislação Civil referente à família.

O exame detalhado da situação social e a análise da mesma compõem o estudo social. Ele se faz necessário para construir um conhecimento a respeito da população usuária dos serviços. A partir dele, pode-se emitir uma opinião técnica sobre a situação, contribuindo com a decisão final do processo. Precede à realização do estudo social uma postura indagativa sobre os motivos e os objetivos que se pretendem alcançar por meio dele.

Mioto (2001) chama a atenção para a qualidade do estudo social, salientando que ela dependerá da profundidade das informações obtidas, da competência técnica, que envolve uma competência teórico-metodológica em relação ao objeto de estudo, bem como do compromisso ético-político. Acresce-se, aqui, a necessidade de não tratar a situação trazida no processo, ou pelo usuário, de forma individualizada, mas como uma situação que é parte de um contexto maior, de uma realidade social e que os sujeitos envolvidos vivem em uma sociedade e que se relacionam com o mundo do trabalho. Ou seja, o fato que gerou o estudo social não pode ser compreendido de forma isolada e fragmentada, mas como parte de um contexto histórico (CESAR; SILVA, 2007).

O profissional, no caso, o assistente social, deve dispor de conhecimentos sólidos sobre a matéria sobre a qual foi chamado a opinar, para que possa emitir seu parecer de forma consistente e bem fundamentada. Assim, a realização do estudo social envolve outros instrumentos, tais como entrevista, observação, visitas domiciliares e documentação, que devem ser utilizados de acordo com a avaliação do profissional, com base nas necessidades de obtenção de dados, em conformidade com as diretrizes e princípios éticos da profissão, e não para comprovar informações fornecidas pelo usuário.

Chama-se a atenção para a importância de se garantir um compromisso com a população usuária, atendendo aos princípios e normas para o exercício profissional contidos no código de ética dos assistentes sociais, tais como, informar os objetivos de seu trabalho e garantir aos sujeitos informações sobre o ele e garantir a manutenção do sigilo.

O parecer social é elaborado a partir do estudo social e o formaliza, expressando a conclusão profissional sobre a circunstância analisada, tendo como parâmetro os objetivos que originaram a solicitação do estudo. O parecer deve subsidiar a concessão de diversos interesses dos usuários, dentre eles, benefícios sociais, decisões médicas, decisões judiciais e a inclusão dos mesmos em serviços e programas. Ele deve, portanto, garantir direitos, sustentando o compromisso ético-político do profissional com a população atendida.

Também aqui a literatura salienta a importância de que os assistentes sociais estejam atentos ao código de ética e à lei de regulamentação da profissão, principalmente no que se refere à eliminação de todas as formas de preconceito, ao respeito à diversidade e à democratização das ações, sendo indicado que o assistente social informe, aos sujeitos envolvidos no processo, os objetivos dos instrumentos utilizados e seus procedimentos e socialize a conclusão do estudo realizado.

Como pontuam alguns autores, esses são instrumentos de poder, portanto o assistente social deve, em coerência com o projeto ético-político, direcionar esse poder para a garantia e efetivação dos direitos humanos e sociais, articulados, sempre, com a luta coletiva, e não para o disciplinamento moral e ações coercitivas e individualizantes da questão social. Fávero (2004), inclusive, salienta que o assistente social não deve priorizar a existência de provas documentais para a concessão de benefício, a fim de não reforçar uma postura burocrática e legalista da instituição, ou seja, deve-se enxergar o parecer social como um instrumento de garantias de direito e não como fiscalizador da população. Para isso, o profissional deve trabalhar as particularidades das questões singulares que chegam por meio do processo, buscando as referências macroestruturais e conjunturais que atravessam essas particularidades, e, daí, retornar ao singular, visto, então, de outra perspectiva.

3. Considerações Finais

Os autores pesquisados, tomando como referência uma direção crítico-dialética, indicam alguns elementos comuns no manuseio de todos esses instrumentos que vão ao encontro das diretrizes e princípios contidos no código de ética e lei de regulamentação da profissão e também no projeto de formação profissional. Por meio deles, possibilita-se a materialização do projeto ético-político do serviço social.

Tanto a entrevista quanto o trabalho grupal e a visita domiciliar devem ser tratados como espaços que se constroem para propiciar o conhecimento mútuo entre assistente social e população; a ampliação e o aprofundamento crítico sobre as questões do cotidiano da população, em seus aspectos sociais, políticos, ideológicos e culturais; o recolhimento de informações que possam promover a aproximação com a realidade da população, e não o controle social ou uma situação de inquérito; a socialização de informações e a discussão de direitos; a mobilização e a organização da sociedade civil; e a articulação democrática com outros profissionais no sentido de buscar, coletivamente, ações que contribuam com a transformação da realidade.

Nessa direção, algumas habilidades são apontadas e, no nosso entendimento, podem se generalizar a todos os instrumentos destacados. São elas: escutar a população priorizando o uso de questões relacionadas ao material por ela comunicado, criando condições para reflexões e possibilitando a delimitação da real demanda; estimular e aprofundar o exercício de reflexão da população, acrescentando conhecimentos ao que já foi produzido a partir dos próprios integrantes do processo; observar as contradições presentes e ampliar as questões apresentadas, estabelecendo relações do particular para o geral, negando, assim, uma análise moralizante dessas contradições; informar e encaminhar os usuários para os movimentos sociais que tratam, coletivamente, das questões postas por eles. Daí a intrínseca relação dos instrumentos com uma dimensão teórico-metodológica.

As técnicas indicadas podem ser relacionadas com os nove temas que Vasconcelos (1997) destaca para a realização de uma prática reflexiva: 1. atenção ao contrato de trabalho, ou seja, no primeiro contato com a população atendida, o profissional deve ter o cuidado de se apresentar à população e apresentar a instituição; 2. elaboração de perguntas formuladas a partir do material comunicado pelos usuários; 3. devolução das perguntas que são dirigidas ao profissional; 4. repetição de comunicações para o grupo ou para a própria pessoa ouvir o que disse; 5. sumarização e devolução das diversas situações e questões; 6. uso de analogias entre diferentes situações e decomposição de uma questão em partes; 7. socialização de informações; 8. sinalização das contradições presentes e a partir delas estabelecer relações do particular para o geral; 9. compreensão do significado do silêncio que permeiam o processo. Esses temas podem ser traduzidos em planejar a atividade antes de ser realizada e definir claramente os objetivos da ação e da escolha do instrumento.

O manuseio de um determinado instrumento requer uma compreensão, ao mesmo tempo, do sentido social da ação e do seu significado no conjunto da problemática social; da sociedade brasileira e de suas determinações sócio-históricas; e da natureza e significado da profissão. Requer, ainda, um conhecimento do campo da intervenção, dos sujeitos da intervenção, das atribuições profissionais. Faz-se necessário um planejamento prévio, respondendo a algumas questões orientadoras: para que fazer? Para quem fazer? Onde e quando fazer? O que fazer? Como fazer?

As angústias dos profissionais, apontadas aqui, reforçam a necessidade de um amadurecimento na direção dessa posição crítica entre os profissionais, para que possam apreender o debate sobre os instrumentos a partir das contradições que permeiam a intervenção profissional do assistente social, dentre elas: 1- a resposta oferecida à população na maior parte das vezes não é a de

que ela necessita e/ou deseja. Muitas vezes, aquilo de que ela realmente necessita não é o que ela quer naquele momento. 2- A população, na verdade, não tem a opção de não participar de uma entrevista ou visita domiciliar ou grupo, uma vez que, na verdade, a procura pelo assistente social, em geral, não é uma escolha da população. O serviço social é procurado por uma condição imposta pela instituição para que a população receba algum benefício, ou seja, a população necessita de algum benefício e a condição para recebê-lo é ser atendido pelo assistente social. Este tem o poder de oferecer ou não tal benefício, portanto, a recusa da população em participar de uma entrevista/grupo/visita domiciliar pode significar o não atendimento às suas reais necessidades. Dificilmente, procura-se o serviço social pela vontade de participar dessas atividades. 3- Mesmo ao privilegiar o interesse do usuário, nas visitas domiciliares, há uma situação de imposição de constrangimento aos familiares, amigos e vizinhos dos usuários. Seja como for, a invasão a alguém existe, independentemente da necessidade.

É importante enfatizar que, para resguardar os direitos ou responder, satisfatoriamente, à população, o assistente social tem posturas contraditórias. Acreditamos que o referencial crítico-dialético é o único que pode nos ajudar a compreender estas e outras contradições para que, a partir desse conhecimento, encontremos a melhor forma de agir. É um referencial que pode contribuir com a crítica aos fins: "Nem todos os meios são justificáveis, mas apenas aqueles que estão de acordo com os fins da própria ação [...], fins éticos exigem meios éticos." (CHAUI, 1995, p. 339). Portanto, pensar os fins é condição para a busca de meios adequados para o alcance das finalidades reais.

Referências Bibliográficas

- BRUNO, D. T. F. O Grupo Socioeducativo como espaço de expressão do projeto ético-político profissional. In: *XII CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS*, Foz do Iguaçu, 2007.
- CAMPAGNOLLI, S. R. de A. P. *Desvendando uma Relação Complexa: O Serviço Social e seu Instrumental Técnico*. Dissertação de Mestrado. PUC/SP: 1993.
- CESAR, J. M.; SILVA, C. N. O instrumental do Serviço Social na Concessão da Pensão Previdenciária. In: *XII CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTE SOCIAL*, Foz do Iguaçu, 2007.
- CHAUI, M. de S. *Convite à Filosofia*. São Paulo: Editora Ática, 1995.

- EIRAS, Alexandra A. L. T. S. Grupos e Serviço Social: explorações teórico-operativas o caminho a percorrer. *Revista Libertas on-line*. <www.revista-libertas.ufrj.br>. Acesso em: dez. 2006.
- FÁVERO, E. T. O estudo social: fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. In: CFESS (Org.). *O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, penitenciário e previdência social*. São Paulo: Cortez, 2004.
- GUERRA, Y. A. D. A instrumentalidade do trabalho do assistente social. In: Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais – 6ª Região (Org.). *Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais*. 1 ed. Belo Horizonte: CRESS 6ª Região, 2008, v. 1, p. 50-51.
- MARTINELLI, M. L.; KOURMOWYON, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. *Revista Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, ano XV, n. 45, p. 137-141, ago. 1994.
- MIOTO, C. R. T. Perícia social: proposta de um percurso operativo. *Revista Serviço Social e Sociedade*, Ed. Especial, São Paulo, ano XV, n. 67, p. 145-158, 2001.
- PRATES, J. C. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa Perspectiva Dialético Crítica de Inspiração Marxiana. *Revista Virtual Textos e Contextos*, Rio Grande do Sul, ano II, n. 2, p. 1-8, dez. 2003.
- TRINDADE, R. L. P. Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo do Serviço Social. In: VII Encontro Nacional de pesquisadores em Serviço Social, 2000, Brasília. *Anais do VII ENPESS – O Serviço Social e a questão social: direitos e cidadania*. Brasília: Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS, 2000, v. 1, p. 391-398.
- _____. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. *Temporalis*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 4, p. 21-42, 2001.
- SANTOS, C. M. Os Instrumentos e técnicas na Proposta de Formação Profissional de 1996. In: *XII CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTE SOCIAL*, Foz do Iguaçu, 2007.
- _____. *Instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil*. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.
- SARMENTO, H. B. M. Instrumentos e técnicas em serviço social: elementos para uma rediscussão. In: *V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL*, 1996.
- _____. *Instrumentos e Técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão*. Dissertação (Mestrado) – PUC/SP, 1994.

- VASCONCELOS, A. M. Serviço Social e Prática Reflexiva. *Em Pauta*, Rio de Janeiro, v. 10, p. 131-181, 1997.
- _____. *A Prática do Serviço Social – Cotidiano, Formação e Alternativas na Área da Saúde*. São Paulo: Cortez, 2002.
- VELOSO, Lais Helena P. *A Prática Invisível do Serviço Social sobre o uso das técnicas*. Universidade Estadual do Rio de Janeiro- UERJ. Rio de Janeiro, Mimeo, 1995.