

Prefeitura Municipal do Cabo de Santo Agostinho do Estado de Pernambuco

# SANTO AGOSTINHO-PE

Assistente social

ST009-N9

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.  
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo [sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br).

## **OBRA**

Prefeitura Municipal do Cabo de Santo Agostinho do Estado de Pernambuco

Assistente social

CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 01/2019

## **AUTORES**

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Raciocínio Lógico - Profº Bruno Chierregatti e Joao de Sá Brasil

Conhecimentos Específicos - Profª Ana Maria B. Quiqueto; Bruna Pinotti e Ana Luisa

## **PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO**

Elaine Cristina

Christine Liber

Leandro Filho

## **DIAGRAMAÇÃO**

Thais Regis

Renato Vilela

## **CAPA**

Joel Ferreira dos Santos



[www.novaconcursos.com.br](http://www.novaconcursos.com.br)

[sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br)

# APRESENTAÇÃO

## PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%\*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

\*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

## CURSO ONLINE



### PASSO 1

Acesse:

[www.novaconcursos.com.br/passaporte](http://www.novaconcursos.com.br/passaporte)



### PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

\*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

**Ex: JN001-19**



### PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.



# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).....	01
Tipologia e gênero textual.....	11
Ortografia oficial.....	12
Acentuação gráfica.....	16
Classes de palavras (substantivo, adjetivo, verbo, advérbio, pronome, artigo, conjunção, preposição, numeral e interjeição): emprego e sentido que elas estabelecem em suas relações.....	18
Crase.....	58
Sintaxe da oração e do período.....	61
Pontuação.....	69
Concordância nominal e verbal.....	72
Regência nominal e verbal.....	79
Significação das palavras.....	84
Colocação Pronominal.....	88

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Noções de Lógica.....	01
Diagramas Lógicos: conjuntos e elementos.....	01
Lógica da argumentação.....	01
Tipos de Raciocínio.....	01
Conectivos Lógicos.....	01
Proposições lógicas Simples e compostas. ....	01
Elementos de teoria dos conjuntos, análise combinatória e probabilidade.....	39

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Instrumental de pesquisa em processos de investigação social: elaboração de projetos, métodos e técnicas qualitativas e quantitativas; Proposta de intervenção na área social: planejamento estratégico, planos, programas, projetos e atividade de trabalho; Avaliação de programas e políticas sociais; Estratégias, instrumentos e técnicas de intervenção: sindicância, abordagem individual, técnicas de entrevista, abordagem coletiva, trabalho com grupos, em redes e com famílias, atuação na equipe Inter profissional (relacionamento e competências).....	01
Diagnóstico.....	18
Instituição, Organizações Sociais; Trabalho Institucional e Estratégias de trabalho; Estrutura brasileira de recursos sociais: uso de recursos institucionais e comunitários; A prática profissional do Assistente Social na Instituição: possibilidades e limites; Análise e fundamentação das relações sociais no âmbito das Instituições; Prática Profissional, Prática Social e Prática Institucional.....	23
Metodologia do Serviço Social: métodos utilizados na ação direta com indivíduos, grupos e seguimentos populacionais, técnicas e entrevistas utilizadas na prática do Serviço Social.....	33

# SUMÁRIO

Redação e correspondências oficiais: laudo e parecer (social e psicossocial), estudo de caso, informação e avaliação social.....	33
Atuação em programas de prevenção e tratamento: uso do álcool, tabaco e outras drogas; 15. Aspectos cultural, social e psicológico.....	65
Doenças sexualmente transmissíveis (DSTs).....	72
Políticas Sociais e a relação Estado/Sociedade.....	82
Contexto atual e o neoliberalismo.....	85
Políticas de Seguridade e Previdência Social.....	87
Políticas da Assistência Brasileira.....	92
Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS).....	103
Políticas de Saúde Brasileira, Sistema Único de Saúde (SUS) e agências reguladoras.....	111
Política Nacional do Idoso.....	127
Legislação de Serviço Social: níveis, áreas e limites de atuação do profissional de Serviço Social; Ética profissional.....	146
Políticas, diretrizes, ações e desafios na área da família, da criança e do adolescente.....	166
Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Defesa de direitos da criança e do adolescente; Papéis do Conselho Tutelar, Centros de Defesa e Delegacias; Adoção e a guarda: normas, processo jurídico e psicossocial, adoção brasileira e adoção internacional.....	179
Novas modalidades de família: diagnóstico, abordagem sistêmica e estratégias de atendimento e acompanhamento.....	235
Alternativas para resolução de conflitos: conciliação e mediação.....	241
Balço Social.....	242
Pesquisa em Serviço Social do Trabalho: metodologias aplicadas e técnicas de pesquisas; Política Social e Planejamento: a questão social e a conjuntura brasileira; Política Social e Planejamento: a questão social e a conjuntura brasileira.....	249

## **INSTRUMENTAL DE PESQUISA EM PROCESSOS DE INVESTIGAÇÃO SOCIAL: ELABORAÇÃO DE PROJETOS, MÉTODOS E TÉCNICAS QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS; ESTRATÉGIAS, INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE INTERVENÇÃO: SINDICÂNCIA, ABORDAGEM INDIVIDUAL, TÉCNICAS DE ENTREVISTA, ABORDAGEM COLETIVA, TRABALHO COM GRUPOS, EM REDES E COM FAMÍLIAS, ATUAÇÃO NA EQUIPE INTER PROFISSIONAL (RELACIONAMENTO E COMPETÊNCIAS)**



### **FIQUE ATENTO!**

A primeira vista, o tema instrumentalidade no exercício profissional do assistente social parece ser algo referente ao uso daqueles instrumentos necessários ao agir profissional, através dos quais os assistentes sociais podem efetivamente objetivar suas finalidades em resultados profissionais propriamente ditos. Porém, uma reflexão mais apurada sobre o termo instrumentalidade nos faria perceber que o sufixo “idade” tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo. Com isso podemos afirmar que a instrumentalidade no exercício profissional se refere, não ao conjunto de instrumentos e técnicas (neste caso, a instrumentação técnica), mas a uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico.

O objetivo do texto é o de refletir sobre a instrumentalidade no exercício profissional do assistente social como uma propriedade ou um determinado modo de ser que a profissão adquire no interior das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional.

A instrumentalidade, como uma propriedade sócio-histórica da profissão, por possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão.

### **A instrumentalidade do trabalho e o Serviço Social**

Foi dito que a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. 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.

Por que dizer que a instrumentalidade é condição de reconhecimento social da profissão?

Todo trabalho social (e seus ramos de especialização — por ex. o Serviço Social) possui instrumentalidade, a qual é construída e reconstruída na trajetória das profissões pelos seus agentes. Esta condição inerente ao trabalho é dada pelos homens no processo de atendimento às necessidades materiais (comer, beber, dormir, procriar) e espirituais (relativas à mente, ao intelecto, ao espírito, à fantasia) suas e de outros homens. Pelo processo de trabalho os homens transformam a realidade, transformam-se a si mesmo e aos outros homens. Assim, os homens reproduzem material e socialmente a própria sociedade. A ação transformadora que é práxis (Lessa, 1999 e barroco, 1999), cujo modelo privilegiado é o trabalho, tem uma instrumentalidade. Detém a capacidade de manipulação, de conversão dos objetos em instrumentos que atendam às necessidades dos homens e de transformação da natureza em produtos úteis (e em decorrência, a transformação da sociedade). Mas a práxis necessita de muitas outras capacidades/propriedades além da própria instrumentalidade.

Neste âmbito, o processo de trabalho é compreendido como um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem da existência, da adequação e da criação dos meios e das condições objetivas e subjetivas. Os homens utilizam ou transformam os meios e as condições sob as quais o trabalho se realiza modificando-os, adaptando-os e utilizando-os em seu próprio benefício, para o alcance de suas finalidades. Este processo implica, pois, em manipulação, domínio e controle de uma matéria natural que resulte na sua transformação. Este

movimento de transformar a natureza é trabalho. Mas ao transformar a natureza, os homens transformam-se a si próprios. Produzem um mundo material e espiritual (a consciência, a linguagem, os hábitos, os costumes, os modos de operar, os valores morais, éticos, civilizatórios), necessários à realização da práxis.

Se trabalho é relação homem-natureza, e práxis é o conjunto das formas de objetivação dos homens (incluindo o próprio trabalho) num e noutro os homens realizam a sua teleologia. Toda postura teleológica encerra instrumentalidade, o que possibilita ao homem manipular e modificar as coisas a fim de atribuir-lhes propriedades verdadeiramente humanas, no intuito de converterem-nas em instrumentos/meios para o alcance de suas finalidades.

Converter os objetos naturais em coisas úteis, torná-los instrumentos é um processo teleológico, o qual necessita de um conhecimento correto das propriedades dos objetos. Nisso reside o caráter emancipatório do trabalho. Entretanto, tal conhecimento seria insuficiente se a ele não se acrescentasse a operatividade propriamente dita, a capacidade de os homens alterarem o estado atual de tais objetos (Guerra, 2000).

### **Qual a relação entre postura teleológica e instrumentalidade?**

No trabalho o homem desenvolve capacidades, que passam a mediar sua relação com outros homens. Desenvolve também mediações, tais como a consciência, a linguagem, o intercâmbio, o conhecimento, mediações estas em nível da reprodução do ser social como ser histórico, e, portanto, postas pela práxis. Isso porque, o desenvolvimento do trabalho exige o desenvolvimento das próprias relações sociais e o processo de reprodução social, como um todo, requer mediações de complexos sociais tais como: a ideologia, a teoria, a filosofia, a política, a arte, o direito, o Estado, a racionalidade, a ciência e a técnica (Lessa, 1999; Guerra, 2000). Tais complexos sociais (que Lukács chama de mediações de "segunda ordem", já que as de primeira ordem referem-se ao trabalho) tem como objetivo proporcionar uma dada organização das relações entre os homens e localiza-se no âmbito da reprodução social.

O que ocorre com a instrumentalidade com a qual os homens controlam a natureza e convertem os objetos naturais em meios para o alcance de suas finalidades, é que ela é transposta para as relações dos homens entre si, interferindo em nível da reprodução social. Mas isso só ocorre em condições sóciohistóricas determinadas. Nestas, os homens tornam-se meios/instrumentos de outros homens. O exemplo mais desenvolvido de conversão dos homens em meios para a realização de fins de outros homens é o da compra e venda da força de trabalho como mercadoria, de modo que a instrumentalidade, convertida em instrumentalização das pessoas, passa a ser condição de existência e permanência da própria ordem burguesa, via instituições e organizações sociais criadas com este objetivo.

Pelas suas características, o processo produtivo capitalista detém a propriedade de converter as instituições e práticas sociais em instrumentos/meios de reprodução

do capital. Isso se dá por meio de profundas e substantivas transformações societárias, as quais não poderão ser tratadas neste texto. Cabe-nos apenas sinalizar que num determinado tipo de sociedade, a do capital, "o trabalhador deixa de lado suas necessidades enquanto pessoa humana e se converte em instrumentos para a execução das necessidades de outrem" (Lessa, 1999). (Sobre a reificação das relações sociais no capitalismo maduro ver Netto, 1981).

Em que condições sóciohistóricas a instrumentalidade como condição necessária da relação homem-natureza se converte em instrumentalização das pessoas?

### **Serviço Social e instrumentalidade**

Como decorrência das formas lógicas de reprodução da ordem burguesa e como modalidade sóciohistóricas de tratamento da chamada questão social, o Estado passa a desenvolver um conjunto de medidas econômicas e sociais, demandando ramos de especialização e instituições que lhe sirvam de instrumento para o alcance dos fins econômicos e políticos que representa, em conjunturas sóciohistóricas diversas. A questão social está sendo entendida como "expressão do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e do seu ingresso no cenário da sociedade, exigindo seu reconhecimento enquanto classe por parte do empresariado e do Estado" (Iamamoto e Carvalho, 1982; ver também Netto, 1992 e, especialmente, 2001).

É no estágio monopolista do capitalismo, dadas às características que lhe são peculiares, que a questão social vai se tornando objeto de intervenção sistemática e contínua do Estado. Com isso, instaura-se um espaço determinado na divisão social e técnica do trabalho para o Serviço Social (bem como para outras profissões).

A utilidade social de uma profissão advém da necessidade social. Numa ordem social constituída de duas classes fundamentais (que se dividem em camadas ou segmentos) tais necessidades, vinculadas ao capital e/ou ao trabalho, são não apenas diferentes, mas antagônicas. A utilidade social da profissão está em responder às necessidades das classes sociais, que se transformam, por meio de muitas mediações, em demandas para a profissão. Estas são respostas qualificadas e institucionalizadas, para o que, além de uma formação social especializada, devem ter seu significado social reconhecido pelas classes sociais fundamentais (capitalistas e trabalhadores). Considerando que o espaço sócio-ocupacional de qualquer profissão, neste caso do Serviço Social, é criado pela existência de tais necessidade sociais e que historicamente a profissão adquire este espaço quando o Estado passa a interferir sistematicamente nas refrações da questão social, institucionalmente transformada em questões sociais (Netto, 1992), através de uma determinada modalidade histórica de enfrentamento das mesmas: as políticas sociais, pode-se conceber que as políticas e os serviços sociais constituem-se nos espaços sócio-ocupacionais para os assistentes sociais.

As políticas sociais, 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 téc-

nico-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.

Com a complexificação da questão social e seu tratamento por parte do Estado, fragmentando-a e recorrendo-a em questões sociais a serem atendidas pelas políticas sociais, instituiu-se um espaço na divisão sociotécnica do trabalho para um profissional que atuasse na fase terminal da ação executiva das políticas sociais, instância em que a população vulnerabilizada recebe e requisita direta e imediatamente respostas fragmentadas através das políticas sociais setoriais. É nesse sentido que as políticas sociais contribuem para a produção e reprodução material e ideológica da força de trabalho (melhor dizendo, da subjetividade do trabalhador como força de trabalho) e para a reprodução ampliada do capital.

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), 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.

Por isso é importante, na 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. A este respeito, considerando a natureza (compensatória e residual) e o modo de se expressar das políticas sociais (como questão de natureza técnica, fragmentada, focalista, abstraída de conteúdos econômico-políticos) estas obedecem e produzem uma dinâmica que se reflete no exercício profissional através de dois movimentos:

- 1) interditam aos profissionais a concreta apreensão das políticas sociais como totalidade, síntese da articulação de diversas esferas e determinações (econômica, cultural, social, política, psicológica), o que os limita a uma intervenção microscópica, nos fragmentos, nas refrações, nas singularidades;
- 2) exigem dos profissionais a adoção de procedimentos instrumentais, de manipulação de variáveis, de resolução pontual e imediata.

### **Quais os vínculos entre as políticas sociais e o Serviço Social?**

Neste contexto, assim entendida a utilidade social da profissão, vinculada às políticas sociais, a instrumentalidade do Serviço Social pode ser pensada como uma condição sócio-histórica da profissão em três níveis:

1. da instrumentalidade do Serviço Social face ao projeto burguês, o que significa a capacidade que a profissão porta (dado ao caráter reformista e integrador das políticas sociais) de ser convertida em instrumento, em meio de manutenção da ordem, a serviço do projeto reformista da burguesia. Neste caso, 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.
2. da instrumentalidade das respostas profissionais, no que se refere à sua peculiaridade operatória, ao aspecto instrumental-operativo das respostas profissionais frente às demandas das classes, aspecto este que permite o reconhecimento social da profissão, dado que, por meio dele o Serviço Social pode responder às necessidades sociais que se traduzem (por meio de muitas mediações) em demandas (antagônicas) advindas do capital e do trabalho. Isto porque as diversas modalidades de intervenção profissional tem um caráter instrumental, dado pelas requisições que tanto as classes hegemônicas quanto as classes populares lhe fazem. Nesta condição, no que se refere às respostas profissionais, a instrumentalidade do exercício profissional expressa-se:
  - 2.1. nas funções que lhe são requisitadas: executar, operacionalizar, implementar políticas sociais; a partir de pactos políticos em torno dos salários e dos empregos (do qual o fordismo é exemplar) melhor dizendo, no âmbito da reprodução da força de trabalho
  - 2.2. no horizonte do exercício profissional: no cotidiano das classes vulnerabilizadas, em termos de modificar empiricamente as variáveis do contexto social e de intervir nas condições objetivas e subjetivas de vida dos sujeitos (visando a mudança de valores, hábitos, atitudes, comportamento de indivíduos e grupos). É no cotidiano — tanto dos usuários dos serviços quanto dos profissionais — no qual o assistente social exerce sua instrumentalidade, o local em que imperam as demandas imediatas, e conseqüentemente, as respostas aos aspectos imediatos, 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.



2.3. nas modalidades de intervenção que lhe são exigidas pelas demandas das classes sociais. Estas intervenções, em geral, são em nível do imediato, de natureza manipulatória, segmentadas e desconectadas das suas determinações estruturais, apreendidas nas suas manifestações emergentes, de caráter microscópico.

Nestes três casos (2.1, 2.2, 2.3) são 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. Abstraidas de mediações subjetivas e universalizantes (referenciais teóricos, éticos, políticos, socioprofissionais, 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.).

#### **Quais os níveis em que tem se manifestado a instrumentalidade do Serviço Social?**

Se muitas das requisições da profissão são de ordem instrumental (em nível de responder às demandas — contraditórias — do capital e do trabalho e em nível de operar modificações imediatas no contexto empírico), exigindo respostas instrumentais, o exercício profissional não se restringe a elas. Com isso queremos afirmar que reconhecer e atender às requisições técnico-instrumentais da profissão não significa ser funcional à manutenção da ordem ou ao projeto burguês. Isto pode vir a ocorrer quando se reduz a intervenção profissional à sua dimensão instrumental. Esta é necessária para garantir a eficácia e eficiência operatória da profissão. Porém, reduzir o fazer profissional à sua dimensão técnico-instrumental significa tornar o Serviço Social meio para o alcance de qualquer finalidade. Significa também limitar as demandas profissionais às exigências do mercado de trabalho. É também equivocado pensar que para realizá-las o profissional possa prescindir de referências teóricas e ético-políticas.

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 éticopolítico.

Assim, na realização das requisições que lhe são postas, a profissão necessita da interlocução com conhecimentos oriundos de disciplinas especializadas. O acervo

teórico e metodológico que lhe serve de referencial é extraído das ciências humanas e sociais (conhecimentos extraídos das áreas de: Administração, Ciência Política, Sociologia, Psicologia, Economia etc.). Tais conhecimentos têm sido incorporados pela profissão e particularizados na análise dos seus objetos de intervenção. Mas a profissão também tem produzido, através da pesquisa e da sua intervenção, conhecimentos sobre as dimensões constitutivas da questão social, sobre as estratégias capazes de orientar e instrumentalizar a ação profissional (dentre outros temas) e os tem partilhado com profissionais de diversas áreas.

Foi dito linhas atrás que há dimensões da instrumentalidade do exercício profissional e falamos de duas delas. Mas a terceira condição da instrumentalidade é a de ser uma mediação. Se é verdade que a

Instrumentalidade insere-se no espaço do singular, do cotidiano, do imediato, também o é que ela, ao ser considerada como uma particularidade da profissão, dada por condições objetivas e subjetivas, e como tal sóciohistóricas, pode ser concebida como campo de mediação e instância de passagem. Diferente disso, seria tomar a instrumentalidade apenas como singularidade, e como tal, um fim em si mesma, de modo que estaríamos desconhecendo suas possibilidades como particularidade. No cotidiano, como o espaço da instrumentalidade, imperam demandas de natureza instrumental. Nele, a relação meios e fins rompe-se e o que importa é que os indivíduos acionem os elementos necessários para alcançarem seus fins. Mas pelas próprias características do cotidiano, os homens não se perguntam pelos fins: a quem servem? que forças reforça? qual o projeto de sociedade que está na sua base? Tampouco pelos valores que estão implicados nas ações desencadeadas para responder imediata e instrumentalmente ao cotidiano.

#### **Por que o cotidiano é o espaço para a realização das ações instrumentais?**

#### **A instrumentalidade do exercício profissional como mediação**

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

Reconhecer a 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. No primeiro caso a instrumentalidade articula as dimensões da profissão e é a síntese das mesmas. No segundo, ela possibilita a passagem dos referenciais técnicos, teóricos, valorativos e políticos e sua concretização, de modo que estes se traduzam em ações profissionais, em estratégias políticas, em instrumentos técnico-operativos. Em outros termos, ela permite que os sujeitos, face a sua intencionalidade, invistam na criação e articulação dos meios e instrumentos necessários à consecução das suas finalidades profissionais.

Afirmamos que como particularidade a instrumentalidade é campo de mediação, dentre elas, da cultura profissional. No exercício profissional o assistente social lança mão do acervo ideocultural disponível nas ciências sociais ou na tradição marxista e o adapta aos objetivos profissionais. Constrói um certo modo de fazer que lhe é próprio e pelo qual a profissão torna-se reconhecida socialmente. Produz elementos novos que passam a fazer parte de um acervo cultural (re) construído pelo profissional e que se compõe de objetos, objetivos, princípios, valores, finalidades, orientações políticas, referencial técnico, teórico-metodológico, ídeo-cultural e estratégico, perfis de profissional, modos de operar, tipos de respostas; projetos profissionais e societários, racionalidades que se confrontam e direção social hegemônica, etc. Deste modo, a cultura profissional, como construção coletiva e base na qual a categoria se referencia, é também ela uma mediação entre as matrizes clássicas do conhecimentos — suas programáticas de intervenção e os projetos societários que os norteiam — e as particularidades que a profissão adquire na divisão social e técnica do trabalho. Ela abarca forças, direções e projetos diferentes e/ou divergentes/antagônicos e condiciona o exercício profissional. Na definição das finalidades e na escolha dos meios e instrumentos mais adequados ao alcance das mesmas, os homens estão exercendo sua liberdade (concebida historicamente como escolha racional por alternativas concreta dentro dos limites possíveis). Tais finalidades (ainda que de caráter individual) estão inscritas num quadro valorativo e somente podem ser pensadas no interior deste quadro, entendido como acervo cultural do qual o profissional dispõe e lhe orienta as escolhas técnicas, teóricas e ético-políticas. Tais escolhas implicam projetar tanto os resultados e meios de realização quanto as conseqüências. Isso porque, no âmbito profissional, não existem ações pessoais, mas ações públicas e sociais de responsabilidade do indivíduo como profissional e da categoria profissional como um todo. Para tanto, há que se ter conhecimento dos objetos, dos meios/instrumentos e dos resultados possíveis.

Com isso pode-se perceber que a cultura profissional incorpora conteúdos teórico-críticos projetivos. Pela mediação da cultura profissional o assistente social pode negar a ação puramente instrumental, imediata, espontânea e reelaborá-la em nível de respostas socioprofissionais. Na elaboração de respostas mais qualificadas, na construção de novas legitimidades, a razão instrumental não dá conta. Há que se investir numa instrumentalidade inspirada pela razão dialética.

O que significa reconhecer a instrumentalidade do exercício profissional como mediação?

## Serviço Social e Razão dialética

Ainda que surgindo no universo das práticas reformistas integradoras que visam controlar e adaptar comportamentos, moldar subjetividades e formas de sociabilidade necessárias à reprodução da ordem burguesa, de um lado, e como decorrência da ampliação das funções democráticas do Estado, fruto das lutas de classes, de outro, o Serviço Social, entretido pelos interesses em confronto, vai ampliando as suas funções até colocar-se no âmbito da defesa da universalidade de acesso a bens e serviços, dos direitos sociais e humanos, das políticas públicas e da democracia. Pela instrumentalidade da profissão, pela condição e capacidade de o Serviço Social operar transformações, alterações nos objetos e nas condições (meios e instrumentos), visando alcançar seus objetivos, vão passando elementos progressistas, emancipatórios, próprios da razão dialética. Pressionando a profissão, tais forças progressistas (internas e externas) permitem que a profissão reveja seus fundamentos e suas legitimidades, questione sua funcionalidade e instrumentalidade, o que permite uma ampliação das bases sobre as quais sua instrumentalidade se desenvolve.

Ao desprender da base histórica pela qual a profissão surge, o Serviço Social pode qualificar-se para novas competências, buscar novas legitimidades, indo além da mera requisição instrumental-operativa do mercado de trabalho. Este enriquecimento da instrumentalidade do exercício profissional resulta num profissional que, sem prejuízo da sua instrumentalidade no atendimento das demandas possa antecipá-las, que habilitado no manejo do instrumental técnico saiba colocá-lo no seu devido lugar (qual seja, no interior do projeto profissional) e, ainda, que reconhecendo a dimensão política da profissão, inspirado pela razão dialética, invista na construção de alternativas que sejam instrumentais à superação da ordem social do capital.

### Referência:

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. CFESS/ABEPSS- UNB.

### Instrumentalidade e linguagem



#### FIQUE ATENTO!

É sabido que o estudo sobre linguagem é bastante amplo no âmbito das Ciências Sociais. Contudo, esse ainda é um tema pouco explorado na literatura do Serviço Social — clássica ou contemporânea. A título de referência, usaremos aqui os conceitos trabalhados por Magalhães. Para ela, segundo os linguistas, o homem se comunica através de signos, e estes são organizados através de códigos e linguagens. Pelo processo socializador, ele desenvolve e amplia suas aptidões de comunicação, utilizando os modos e usos de fala que estão configurados no contexto sociocultural dos diferentes grupos sociais dos quais faz parte.

Assim, os seres humanos dão significados às categorias que existem na realidade (ontológicas) através de códigos-palavras. Portanto, uma palavra só tem significado se compreendida no contexto social e político no qual ela é utilizada.

Indo mais além, a autora afirma que as linguagens construídas são produtos do processo de socialização dos seres humanos, o que remete a uma concepção social das diferentes linguagens existentes em uma mesma sociedade: elas (as linguagens) indicam modos de ser e de viver de classes e grupos sociais diferentes entre si. Em outras palavras, a linguagem possibilita a construção da identidade de um determinado grupo social.

Considera-se que a linguagem é o instrumento número um de todos os profissionais, pois ela possibilita a comunicação entre estes e aqueles com quem interagem. Ou, como afirma Lamamoto, no nosso caso: “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”. E é a partir das formas de comunicação que se estabelecem no espaço das instituições onde trabalha o Assistente Social que este profissional poderá construir e utilizar instrumentos e técnicas de intervenção social.

Segundo Martinelli & Koumrouyan, define-se por instrumental o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Nessa ideia, o instrumento é estratégia ou tática por meio da qual se realiza a ação; a técnica é a habilidade no uso do instrumento.

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.

Assim, para além da linguagem que é própria da matéria de Serviço Social, isto é, aquela que é utilizada quando a “questão social” está sendo refletida e trabalhada, nunca nos esqueçamos que o Assistente Social é um profissional de nível superior. Com tal grau de escolaridade, “é de esperar que sigam a norma culta da língua [portuguesa] e não adentrem seus escritos [e falas] para uma linguagem coloquial ou do senso comum”. Nesse sentido, é primordial que o Assistente social saiba falar e escrever corretamente, bem como comunicar-se articuladamente. Isto é criar uma identidade social de um profissional competente, que articula teoria e prática, e que detém uma forma coerente de pensar e de expressar o pensamento.

Definido isto, podemos identificar duas categorias de linguagens comumente utilizadas pelo Serviço Social: a linguagem oral ou direta e a linguagem escrita ou indireta, e com elas, estabelecer as interações. Desse modo,

podemos classificar os instrumentos de trabalho como instrumentos diretos (ou “face a face”) e instrumentos indiretos (ou “por escrito”).

Não é possível aqui esgotar todas as possibilidades de utilização dos instrumentos de trabalho, pois cada um deles possui características muito peculiares. O que será aqui desenvolvido é uma breve apresentação dos principais instrumentos utilizados pelo Serviço Social no cotidiano de sua prática – e nunca perdendo de vista que se trata de alguns instrumentos, uma vez que a definição dos mesmos depende do objetivo estabelecido pelo profissional.

### **Os instrumentos de trabalho diretos ou “face a face”**

Sobre a interação face a face, esta permite que a enunciação de um discurso se expresse não só pela palavra, mas também pelo olhar, pela linguagem gestual, pela entonação, que vão contextualizar e, possivelmente, identificar subjetividades de uma forma mais evidenciada. Sob esse enfoque, pode-se dizer que o discurso direto expressa uma interação dinâmica.

Assim, podemos identificar alguns instrumentos de trabalho “face a face” consagrados na história da profissão, e que abaixo apresentamos de forma bastante sucinta:

- *Observação participante*: Observar é muito mais do que ver ou olhar. Observar é estar atento, é direcionar o olhar, é saber para onde se olha.

Na definição clássica, a observação é o uso dos sentidos humanos (visão, audição, tato, olfato e paladar) para o conhecimento da realidade. Mas não um uso ingênuo dos sentidos, e sim, um uso que tem como objetivo produzir um conhecimento sobre a realidade – tem-se um objetivo a alcançar.

Porém, o Assistente Social, ao estabelecer uma interação face a face, estabelece uma relação social com outro(s) ser (es) humano(s), que possui (em) expectativas quanto às intervenções que serão realizadas pelo profissional. Assim, além de observador, o profissional também é observado.

E ainda: na medida em que o Assistente Social realiza intervenções, ele participa diretamente do processo de conhecimento acerca da realidade que está sendo investigada. Por isso, não se trata de uma observação fria, ou como querem alguns, “neutra”, em que o profissional pensa estar em uma posição de não-envolvimento com a situação. Por isso, trata-se de uma observação participante – o profissional, além de observar, interage com o outro, e participa ativamente do processo de observação.

- *Entrevista individual e grupal*. A entrevista nada mais é do que um diálogo, um processo de comunicação direta entre o Assistente Social e um usuário (entrevista individual), ou mais de um (entrevista grupal). Contudo, o que diferencia a entrevista de um diálogo comum é o fato de existir um entrevistador e um entrevistado, isto é, o Assistente Social ocupa um papel diferente – e, sob determinado ponto de vista, desigual – do papel do usuário.

O papel do profissional entrevistador é dado pela instituição que o contrata – no momento da interação com o usuário, o Assistente Social fala em nome da instituição.

Ambos os sujeitos (Assistente Social e usuário) possuem objetivos com a realização da entrevista – objetivos esses necessariamente diferentes. Mas o papel de entrevistador que cabe ao Assistente Social coloca-lhe a tarefa de conduzir o diálogo, de direcionar para os objetivos que se pretendem alcançar.

Nem sempre é possível conciliar os objetivos do usuário e os do Assistente Social (e alcançar essa conciliação não é uma regra). Entretanto, estabelece-se uma relação de poder entre esses dois sujeitos – relação essa em que o Assistente Social aparece em uma posição hierarquicamente superior. Mas se defendemos a democracia e o respeito à diversidade como valores éticos fundamentais da nossa profissão, o momento da entrevista é um espaço que o usuário pode exprimir suas ideias, vontades, necessidades, ou seja, que ele possa ser ouvido (em tempo: ser ouvido não é concordar com tudo o que usuário diz). Estabelecer essa relação é fundamental, pois se o usuário não é respeitado nesse direito básico, não apenas estaremos desrespeitando-o, como prejudicando o próprio processo de construção de um conhecimento sólido sobre a realidade social que ele está trazendo, comprometendo toda a intervenção.

Importante ressaltar que, por ser um observador participante, o Assistente Social também emite suas opiniões, valores, a partir dos conhecimentos que já possui. Desse modo, entrevistar é mais do que apenas “conversar”: requer um rigoroso conhecimento teórico-metodológico, a fim de possibilitar um planejamento sério da entrevista, bem como a busca por alcançar os objetivos estabelecidos para sua realização.

- *Dinâmica de Grupo*. Descendente da Psicologia Social, a dinâmica de grupo surgiu como um instrumento de pesquisa do comportamento humano em pequenos grupos. Em seguida, tornou-se um instrumento bastante utilizado na área social – em especial na saúde mental – e hoje é muito utilizada em empresas. A dinâmica de grupo foi amplamente usada como uma forma de garantir controles coletivos, manipular comportamentos, valendo-se das relações grupais.

*Contudo, a dinâmica de grupo é um recurso que pode ser utilizado pelo Assistente Social em diferentes momentos de sua intervenção. Para levantar um debate sobre determinado tema com um número maior de usuários, bem como atender um maior número de pessoas que estejam vivenciando situações parecidas. E nunca é demais lembrar que é o instrumento que se adapta aos objetivos profissionais – no caso, a dinâmica de grupo deve estar em consonância com as finalidades estabelecidas pelo profissional.*

Sucintamente, a dinâmica de grupo é uma técnica que utiliza jogos, brincadeiras, simulações de determinadas situações, com vistas a permitir que os membros do grupo produzam uma reflexão acerca de uma temática definida. No caso do Serviço Social, uma temática que tenha relação com o objeto de sua intervenção – as diferentes expressões da “questão social”. Para tanto, o Assistente Social age como um facilitador, um agente que provoca situações que levem à reflexão do grupo. Isso requer tanto habilidades teóricas (a escolha do tema e como ele será trabalhado), como uma postura política de-

mocrática (que deixa o grupo produzir), mas também uma necessidade de controle do processo de dinâmica – caso contrário, a dinâmica vira uma “brincadeira” e não alcança os objetivos principais: provocar a reflexão do grupo.

- *Reunião*. Assim como a dinâmica de grupo, as reuniões são espaços coletivos. São encontros grupais, que têm como objetivo estabelecer alguma espécie de reflexão sobre determinado tema. Mas, sobretudo, uma reunião tem como objetivo a tomada de uma decisão sobre algum assunto.

As reuniões podem ocorrer com diferentes sujeitos – podem ser realizadas junto à população usuária, junto à equipe de profissionais que trabalham na instituição. Enfim ela se realiza em todo espaço em que se pretende que uma determinada decisão não seja tomada individualmente, mas coletivamente. Essa postura já indica que, ao coletivizar a decisão, o coordenador de uma reunião se coloca em uma posição democrática.

Entretanto, colocar-se como um líder democrático não significa não ter firmeza quanto ao cumprimento dos objetivos da reunião. O espaço de tomada de decisões é um espaço essencialmente político, pois diferentes interesses estão em confronto. Saber reconhecê-los e como se relacionar com eles requer uma competência teórica e política, de modo que a reunião possa alcançar o objetivo de tomar uma decisão que envolva todos os seus participantes.

- *Mobilização de comunidades*. Muitos Assistentes Sociais desenvolvem trabalhos em comunidades de um modo geral. Contudo, faz-se necessário clarificar o que se entende por comunidade. Segundo a definição de Souza, comunidade é um conjunto de grupos e subgrupos de uma mesma classe social, que têm interesses e preocupações comuns sobre condições de vivência no espaço de moradia e que, dadas as suas condições fundamentais de existência, tendem a ampliar continuamente o âmbito de repercussão dos seus interesses, preocupações e enfrentamentos comuns.

Assim, temos algumas características que definem o que entendemos por comunidade: falamos de um território geograficamente definido, mas ao mesmo tempo, entendendo que a divisão geográfica do espaço territorial reflete as diferentes divisões da sociedade em classes sociais e segmentos de classes sociais. Assim, trabalhar em uma comunidade significa compreendê-la dentro de um contexto econômico, social, político e cultural de uma sociedade dividida em classes sociais – e que ela não está descolada da totalidade da realidade social.

Trabalhar em projetos comunitários na perspectiva ético-política defendida pelo Serviço Social, hoje, significa criar estratégias para mobilizar e envolver os membros de uma população situada historicamente no tempo e no espaço nas decisões das ações que serão desenvolvidas, uma vez que são eles o público-alvo do trabalho do Assistente Social. Assim, trata-se de um processo de mobilização comunitária.

Para tal, é necessário que o Assistente Social conheça a comunidade, os atores sociais que lá atuam: os agentes políticos, as instituições existentes, as organizações (religiosas, comerciais, políticas) e como se constroem as relações de poder dentro da comunidade trabalhando em

rede. Mas também é necessário conhecer quais são as principais demandas e necessidades da comunidade, de modo a propor principal objetivo conhecer as condições e modos de vida da população usuária em sua realidade cotidiana, ou seja, no local onde ela estabelece suas relações do dia a dia: em seu domicílio.

- *A visita domiciliar.* A visita domiciliar é um instrumento que, ao final, aproxima a instituição que está atendendo ao usuário de sua realidade, via Assistente Social. Assim as instituições devem garantir as condições para que a visita domiciliar seja realizada (transporte, por exemplo).

Como os demais instrumentos, a visita domiciliar não é exclusividade do Assistente Social: ela só é realizada quando o objetivo da mesma é analisar as condições sociais de vida e de existência de uma família ou de um usuário – pois é esse “olhar” que determina a inserção do Serviço Social na divisão social do trabalho.

Contudo, a visita domiciliar sempre foi um dos principais instrumentos de controle das classes populares que as instituições utilizavam. Uma vez que o usuário está sendo atendido na instituição, ele está acionando um espaço público: quando a instituição se propõe a ir até a casa do usuário, ela está adentrando no terreno do privado. A residência é o espaço privado da família que lá vive. Ter essa dimensão é fundamental para que o Assistente Social rompa com uma postura autoritária, controladora e fiscalizadora.

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

*Visita institucional.* Assim como a visita domiciliar, aqui se fala de quando o Assistente Social realiza visita a instituições de diversas naturezas – entidades públicas, empresas, ONGs etc.

Muitas podem ser as motivações para que o Assistente Social realize uma visita institucional. Enumeramos três delas:

1. Quando o Assistente Social está trabalhando em um determinada situação singular, e resolve visitar uma instituição com a qual o usuário mantém alguma espécie de vínculo;
2. Quando o Assistente Social quer conhecer um determinado trabalho desenvolvido por uma instituição;
3. Quando o Assistente Social precisa realizar uma avaliação da cobertura e da qualidade dos serviços prestados por uma instituição.

Em todos os casos, sobretudo nos 02 últimos, o que se quer fazer é conhecer e avaliar a qualidade da política social – o que requer do profissional um intenso conhecimento teórico e técnico sobre políticas sociais.

Pode-se perceber, a partir do elencado acima, que os instrumentos de trabalho não são atomizados ou estáticos: eles podem coexistir em um mesmo momento. A observação participante está presente em todos os de-

mais; em uma visita domiciliar a entrevista pode ser utilizada; no trabalho de mobilização comunitária, reuniões podem ocorrer, além de visitas institucionais, dentre outras situações. Várias combinações entre eles podem ser descritas, porque a realidade da prática profissional é muito mais dinâmica e rica do que qualquer tentativa de classificação dos instrumentos de trabalho.

- *Os instrumentos de trabalho indiretos ou “por escrito”.* Sobre os instrumentos de trabalho indiretos, eles necessariamente são utilizados após a utilização do instrumental face a face, que é caracterizado por uma forma de comunicação mais ativa. É o registro do trabalho direto realizado. Assim, no caso da interação por escrito, esta tende a ser mais passiva. A comunicação que se estabelece entre locutor e interlocutor, embora possibilite reações e interpretações, não conta com a presença física do seu autor que, nessa forma de diálogo, fica à mercê da unilateralidade de interpretação”.

Enquanto a comunicação direta, como o próprio nome diz, permite uma intervenção direta junto ao interlocutor, a comunicação escrita possibilita que outros agentes tenham acesso ao trabalho que foi desenvolvido pelo Assistente Social. Sendo assim, os instrumentos de trabalho por escrito, não raramente, implicam que outros profissionais e/ou outras instituições desenvolverão ações interventivas a partir da intervenção do Assistente Social. Por isso a necessidade do texto estar bem escrito, claro e coerente, para que não haja dúvidas quanto à mensagem que o Assistente Social quer emitir.

Contudo, a utilização dos instrumentos de trabalho por escrito também possui uma fundamental importância: é aqui que se torna possível ao Assistente Social sistematizar a prática. Todo processo de registro e avaliação de qualquer ação é um conhecimento prático que se produz, e que não se perde, garantindo visibilidade e importância à atividade desenvolvida. E mais: sistematizar a prática e arquivá-la, é dar uma história ao Serviço Social, uma história ao(s) usuário(s) atendido(s), uma história da inserção profissional do Assistente Social dentro da instituição – é essencial para qualquer proposta de construção de um conhecimento sobre a realidade social.

Assim, podemos identificar alguns instrumentos de trabalho “por escrito” consagrados na história da profissão, e que abaixo apresentamos de forma bastante sucinta.

- *Atas de reunião.* É o registro de todo o processo de uma reunião, das discussões realizadas, das opiniões emitidas, e, sobretudo, da decisão tomada – e da forma como o grupo chegou a ela (por votação, por consenso, ou outra forma).

Geralmente o relator de uma ata de reunião é designado para tal. Pode ser um membro do grupo ou um funcionário da instituição. Comumente, as atas de reuniões são lidas ao final da mesma, e, após sua aprovação, todos os participantes assinam – com garantia de que a discussão realizada assim como a decisão tomada é de ciência de todos.

- *Livros de Registro.* O Livro de Registro é um instrumento bastante utilizado, sobretudo em locais onde circula um grande número de profissionais. Trata-se de um livro onde são anotadas as ativida-

des realiza- das, telefonemas recebidos, questões pendentes, atendimentos realizados, dentre outras questões, de modo que toda a equipe tenha acesso ao que está sendo desenvolvido ações que visem ao atendimento das mesmas.

### **Uma interessante reflexão sobre o papel histórico que a visita**

- *Diário de Campo*. Como afirmamos anteriormente, o profissional está em constante transformação, em constante aprendizagem e aperfeiçoamento. Contudo, ele precisa se reconhecer no trabalho – identificar onde residem suas dificuldades, e localizar os limites e as possibilidades de trabalho.

O diário de campo é um instrumento que auxilia bastante o profissional nesse processo. Trata-se de anotações livres do profissional, individuais, em que o mesmo sistematiza suas atividades e suas reflexões sobre o cotidiano do seu trabalho. O diário de campo é importante porque o Assistente Social, na medida em que vai refletindo sobre o processo, pode perceber onde houve avanços, recuos, melhorias na qualidade dos serviços, aperfeiçoamento nas intervenções realizadas – além de ser um instrumento bastante interessante para a realização de futuras pesquisas. Ele é de extrema utilidade nos processos de análise institucional, o que é fundamental para localizar qualquer pro- posta de inserção interventiva do Serviço Social.

*Relatório Social*. Esse instrumento é uma exposição do trabalho realizado e das informações adquiridas durante a execução de determinada atividade. Semanticamente falando, é o relato dos dados coletados e das intervenções realizadas pelo Assistente Social.

O relatório social pode ser referente a qual- quer um dos instrumentos face a face, bem como pode descrever todas as atividades desenvolvidas pelo profissional (relatório de atividades). Desse modo, os diferentes relatórios sociais são os instrumentos privilegiados para a sistematização da prática do Assistente Social.

Os tipos de relatórios produzidos pelo Assistente Social são tão iguais à quantidade de possibilidades de realizar diferentes atividades no campo de trabalho. Assim, qualquer tentativa de classificação dos relatórios é tão-somente uma breve aproximação com essa gama de probabilidades.

Não é nosso objetivo aqui descrever detalhadamente como se produz um relatório. Isso de- pende do objetivo do trabalho, do tipo de atividade desenvolvida etc. Entretanto, retomando a discussão de Magalhães, um dado é fundamental para qualquer elaboração textual: o destinatário do texto – o agente interlocutor. É importante saber para quem se escreve (e, portanto, escrever bem). É outro Assistente Social, um gestor, um profissional da área jurídica, um profissional da área médica, um Psicólogo, um Administrador. Ou também o relatório pode ser produzido para o próprio Assistente Social – ou para a própria equipe de Serviço Social de onde o Assistente Social está desenvolvendo trabalho. Nesse sentido, cabe uma breve classificação entre relatórios internos (que serão de uso e manuseio do Assistente Social ou da equipe que ele compõe) e relatórios externos (que serão de uso e manuseio de agentes exteriores à equipe).

Outro dado também é fundamental nessa discussão sobre o relato do trabalho. Não se trata de qualquer relatório, e sim, de um relatório social. Isso repõe o debate sobre a inserção do Serviço Social na divisão do trabalho – um profissional que trabalha com as diferentes manifestações, na vida social, da “questão social”. Desse modo, os dados relatados são de natureza social, isto é, as informações que dizem respeito a essas características.

- *Laudo Social*. É mais um elemento de “prova”, com a finalidade de dar suporte à decisão judicial, a partir de uma determinada área de conhecimento. Ele, na maioria das vezes contribui para a formação de um juízo por parte do magistrado no sentido dele ter elementos que possibilitem o exercício da faculdade de julgar, a qual se traduz em “avaliar, escolher, decidir”. Esse laudo oferece elementos de base social para a formação de um juízo e tomada de decisão que envolve direitos fundamentais e sociais.

### **Ele possui a seguinte estrutura:**

- Introdução: que indica a demanda judicial e objetivos.
- Identificação breve dos sujeitos envolvidos.
- A metodologia
- Um relato analítico
- *Parecer Social*. Diz respeito a esclarecimentos e análises, com base em conhecimento específico, a uma questão ou questões relacionadas a decisões a serem tomadas. Trata-se de exposição e manifestação sucinta, enfocando-se objetivamente a questão ou situação social analisada, e os objetivos do trabalho solicitado e apresentado; a análise da situação, referenciada em fundamentos teóricos-éticos e técnicos e uma finalização, de caráter conclusivo ou indicativo. Ele pode ser emitido enquanto parte final ou conclusão de um laudo, bem como enquanto resposta à consulta ou a determinação da autoridade judiciária a respeito de alguma questão constante em processo já acompanhado pelo profissional.
- *O estudo social*. É um processo metodológico específico do Serviço Social, que tem por finalidade conhecer com profundidade, e de forma crítica, uma determinada situação ou expressão da questão social objeto da intervenção profissional – especialmente nos seus aspectos sócioeconômico, familiares e culturais. De sua fundamentação rigorosa, teórica, ética e técnica, com base no projeto da profissão, depende a sua devida utilização para a garantia e ampliação de direitos dos sujeitos usuários dos serviços sociais e do sistema de justiça. Consiste em coletar dados, a partir de um instrumento específico e definido pelo assistente social, para cada caso, e interpretar estes dados a partir de um referencial teórico, emitindo-se uma opinião profissional sobre a situação. Sua elaboração deve estar organizada dentro do teor solicitado pelo requerente, contendo os aspectos mais pertinentes da análise, facilitando a visualização dos dados que darão a sustentação básica do parecer.

## Famílias e redes

A noção de família remete a relacionamento entre pessoas, que não necessariamente compartilham o mesmo domicílio e os mesmos laços sanguíneos ou de parentesco. Essa ampliação da ideia clássica desse agrupamento humano parece claramente assumida na literatura, nos marcos legais e no discurso cotidiano das pessoas. Contudo, talvez ainda não esteja suficientemente incorporada nas ações institucionais. Nesse sentido, uma participante de recente pesquisa sobre famílias de crianças abrigadas, ao explicitar os motivos do acolhimento institucional de seus filhos, indicou como uma das causas a instabilidade de trabalho e de domicílio por ela vivida e as rupturas daí decorrentes. Esclareceu que, num dado momento, com o intuito de manter os filhos consigo, retornou à casa dos pais, em outro estado, porque estava separada do companheiro e, para continuar a trabalhar em São Paulo, precisava deixar suas crianças, durante o dia, com uma vizinha. Porém, foi alertada por outras mulheres que esse arranjo poderia resultar na perda de seus filhos. A fala dessa mãe parece ilustrativa de como a população não se sente segura quanto ao respeito, por parte dos “agentes” de um sistema cujo objetivo é ser protetivo, a suas estratégias de sobrevivência, que incluem, por exemplo, relações de obrigações mútuas com a vizinhança. Considerando esse exemplo é de se perguntar como é que os profissionais do sistema sociojurídico, da educação e da saúde, entre outros, traduzem no cotidiano de sua prática profissional a concepção proposta no Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária (PNCFC), a partir da qual a família pode ser pensada como:

*Um grupo de pessoas que são unidas por laços de consanguinidade, de aliança e de afinidade. Esses laços são constituídos de representações, práticas e relações de obrigações mútuas. Por sua vez, estas obrigações são organizadas de acordo com a faixa etária, as relações de geração e de gênero, que definem o ‘status’ da pessoa dentro do sistema de relações familiares.*

As famílias de camadas populares, que são organizadas em rede (participação de outros parentes e de pessoas da comunidade no convívio e em prol da sobrevivência) e que têm como foco o sistema de obrigações, diferenciam-se das de camadas médias, que se organizam em núcleos centrados no parentesco. Esse conhecimento é relativamente difundido. Além de constar em marcos legais, como no PNCFC, Sarti e Fonseca enfatizam essa perspectiva de análise e, de modo geral, pesquisadores que trabalham com famílias pobres ou abaixo da linha de pobreza assumem essa concepção. Diante disso, uma das questões que se impõe é a de compreender como essa organização da família em rede poderia ser oficialmente assumida pelas instituições – sem necessariamente passar pela legalização do vínculo ou da responsabilidade, como é geralmente exigido pelo sistema judiciário – com vistas a contribuir para o fortalecimento de certas estratégias de sobrevivência dessa população e da própria prevalência da convivência familiar e comunitária. Nessa perspectiva, podemos entender que pais, sobretudo mães, criam vínculos mais estáveis com algumas

pessoas de sua rede de relações primárias, com as quais estabelecem trocas recíprocas, para favorecer tanto o cuidado e a proteção de seus filhos quanto a possibilidade de inserção social, aspectos classicamente assumidos como funções básicas da família. Contudo, para se pensar a influência das redes de relações primárias no processo de inclusão social ou de reenraizamento social, necessário se faz examinar as particularidades de cada família em termos de tempo e espaço sociais, principalmente no que se refere à sua configuração e organização, ao seu percurso transgeracional e à sua localização territorial. A experiência tem mostrado que o grau de conexão, as direções, a quantidade e a qualidade das trocas presentes em uma rede social estão associados ao percurso da família e repercutem em suas relações internas e na interação com o meio social. De modo geral, entende-se que as redes sociais exercem um papel de suporte, e também de controle, ao indivíduo e ao seu núcleo social imediato. Todavia, podemos supor que nos segmentos populares o desemprego e a precarização dos vínculos de trabalho – que se configuram como expressões poderosas das transformações societárias e têm sido apontados como fatores preponderantes na esgarçada dos vínculos familiares e sociais – afetam o conjunto de indivíduos que compõe essa rede social.

Portanto, em que pese a solidariedade presente entre esses segmentos, a entajada é insuficiente para fazer frente a momentos de crise ou de acentuação da vulnerabilidade social em que vivem, em decorrência dos efeitos da colossal desigualdade social brasileira. Especialmente nessas circunstâncias, cabe ao profissional de Serviço Social direcionar sua ação para inserir as famílias nas redes sociais secundárias (organizações do poder público e da sociedade civil). Por meio da oferta de serviços de qualidade e de suficientes recursos sociais, que devem ter como princípios a universalidade e a integridade, essa rede de serviços tem a responsabilidade de assegurar condições protetivas às famílias, na perspectiva da efetivação de direitos e de fomentação de processos emancipatórios, com vistas a promover a justiça social.

A experiência profissional indicou a importância de o profissional reconhecer a família como sujeito de direitos e trabalhar na defesa da garantia de seus direitos sociais, inclusive por meio da promoção do acesso a políticas públicas – que tenham como objetivo final a inclusão produtiva. Isso implica assumir a família como uma referência social, concebendo-a em sua historicidade, em sua localização territorial e como mediadora entre seus membros e a coletividade. Compreender a pluralidade em suas formas de organização e as particularidades que emergem da condição de classe social e das relações de gênero e de geração, bem como da singularidade relativa a questões étnicas e culturais, são aspectos também preponderantes para o assistente social lidar com o trabalho social direcionado às famílias.

Já no campo da investigação social, as pesquisas relacionadas com processos de investigação social ocorrem nos mais variados campos científicos tendo como foco de seu trabalho a compreensão sobre fenômenos ou questões vinculadas à vida em sociedade em uma situação definida.