

**GUERRA, YOLANDA; BACKX, SHEILA;
SANTOS, CLÁUDIA M. (ORGS.). A DIMENSÃO
TÉCNICO OPERATIVA NO SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS. 3ED.SÃO
PAULO: CORTEZ, 2017..**

A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO SERVIÇO SOCIAL

Questões para reflexão

Sinopse

É com prazer que apresentamos a terceira edição deste livro, agora sob a responsabilidade da Cortez Editora — tradicional e reconhecido veículo de divulgação da produção acadêmica e profissional da área [...] A primeira edição foi lançada em novembro de 2012 e a segunda data de julho de 2013, demonstrando — como já comentado em apresentações anteriores — a quase ausência de produção sobre a temática, a necessidade da profissão em investir na sua operacionalização, bem como a importância de publicações sobre esse tema tendo como referência o projeto ético-político do Serviço Social.

Capítulo I

*Cláudia Mônica dos Santos
Rodrigo de Souza Filho
Sheila Backx*

O presente artigo tem por objetivo apresentar o conjunto de questões que o texto elaborado pelos convidados suscitou nos participantes do simpósio “A Dimensão técnico-operativa ao Serviço Social: Desafios Contemporâneos na Formação Profissional do Assistente Social Frente aos Novos Padrões de Proteção Social”. Desta forma, buscou-se apresentar o debate a partir dos eixos estruturantes do próprio evento, sinalizando-se consensos, dissensos e questões que ainda requerem maior amadurecimento, conforme elucidado na apresentação desta coletânea.

A metodologia do simpósio coloca uma dificuldade adicional para a elaboração deste texto, que diz respeito à forma em que os temas foram abordados: de modo dinâmico e articulado, dificultando, portanto, sua reordenação pelos temas dos eixos. A apresentação da discussão não reflete a cronologia em que ela se deu, na medida em que as questões reapareceram em todos os momentos do evento.

Considerando-se a oportunidade de revisão dos textos originariamente apresentados para o simpósio, algumas discussões aqui sinalizadas receberam um tratamento diferenciado no texto final de cada autor. De qualquer modo, esse foi mais um risco conscientemente assumido pelos organizadores desta síntese, na medida em que fica o registro do processo de discussão sobre a dimensão técnico-operativa do trabalho profissional — que, entende-se, ainda está

longe de ser esgotada na perspectiva aberta pelo Projeto de Formação Profissional e Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social aprovados em 1996, em assembleia geral da ABESS (Associação Brasileira de Ensino e pesquisa em Serviço Social).

A partir dessas considerações e seguindo os eixos de simpósio, este artigo está assim constituído: uma primeira seção, que trata da dimensão técnico-operativa: concepção, elementos constitutivos, relação com as demais dimensões. Uma segunda seção, que trata dos instrumentos e técnicas como um dos elementos da dimensão técnico-operativa: seu significado, os principais instrumentos utilizados, o ensino dos instrumentos. E, por fim, um terceiro item, que problematiza a dimensão técnico-operativa e os instrumentos da intervenção a partir da inserção profissional na área da assistência social.

1. A dimensão técnico-operativa e o exercício profissional: estudos teórico

A organização do evento propôs como aspectos a serem detalhados os elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, bem como a sua relação com as demais dimensões e mediações necessárias entre as dimensões.

A dinâmica da discussão inverteu essa ordem e o debate sobre a relação da dimensão técnico-operativa com as demais dimensões do exercício profissional foi o aspecto privilegiado no início do simpósio. É nesta sequência, portanto, que serão apresentadas as principais questões colocadas.

1.1 A relação da dimensão técnico-operativa com as demais dimensões do exercício profissional

Uma premissa comum diz respeito à concepção de que o exercício profissional se constitui em uma totalidade, formada pelas três dimensões, a saber: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que mantém uma relação de unidade, apesar de suas particularidades. Particularidades essas que permitem que a dimensão técnico-operativa se constitua na “forma de aparecer” da profissão, na dimensão “pela qual a profissão é conhecida e reconhecida”. Ela é o “modo de ser” da profissão, o modo como aparece no movimento das três dimensões.

Tal característica permitiria reconhecê-la até mesmo como uma “síntese” do exercício profissional, pois é composta também pelo conhecimento da categoria, pelas qualidades subjetivas dos agentes, pelas condições objetivas do trabalho, pelo projeto profissional, pela ética, pelos valores. Portanto, discutir tanto instrumental técnico-operativo em particular como a dimensão técnico-operativa como um todo, implica discutir o trabalho profissional como resultado daquela totalidade.

O debate do trabalho profissional enquanto uma totalidade que envolve as dimensões teórico-metodológicas, ético-política e técnico-operativa foi pautado, também, pela necessidade de definir de forma mais precisa as dimensões que constituem tal trabalho. Esta questão se explicitou na

medida em que alguns autores, por vezes incluíam outros elementos como constitutivos das dimensões do exercício profissional. Além das dimensões assinaladas acima, são acrescentadas as dimensões investigativas, interventiva e formativa.

Neste sentido, houve uma proposição para entender que o exercício profissional se expressa através de ações interventivas, formativas e investigativas e que a efetivação de cada uma dessas expressões do exercício profissional é constituída pelas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Dessa forma, não se confundiriam registros distintos: as expressões do exercício profissional – interventiva, investigativa e formativa – com as suas dimensões constitutivas – teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva e investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma, permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminho, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado. Implica, portanto, pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva.

Neste sentido, das observações foram destacadas. A primeira é a necessidade de qualificação da intervenção para além de simples manejo dos instrumentos e técnicas que usualmente o assistente social emprega em seu trabalho, bem como do domínio dos instrumentos e normas que hoje determinados setores da política social estão a exigir dos vários profissionais que a operacionalizam nos mais diferentes serviços. A segunda é a necessidade de se pensar e, preferencialmente, discutir, com o conjunto dos profissionais da organização, o trabalho sistematicamente realizado, pois pensar o trabalho faz parte da busca de superação do instituído no cotidiano profissional.

Outra questão levantada diz respeito à tensão existente acerca do Projeto Ético Político (PEP) do Serviço Social. O campo do exercício profissional é o campo dos direitos/da emancipação política, a qual possui como determinação central a racionalidade burguesa. O PEP tem como diretriz a emancipação humana, o campo da liberdade, no qual a determinação central encontra-se em uma perspectiva de sociedade sem exploração, em que o “livre desenvolvimento de cada um é a condição para o livre desenvolvimento de todos” (Marx, 1995, p. 31).

Para enfrentar a tensão explicitada, necessariamente, duas questões precisam ser aprofundadas. A primeira delas refere-se à necessidade de compreender teoricamente, de forma mais aprofundada, o significado, a partir de Marx (2010), de emancipação política e emancipação humana. Decorrente desta reflexão, torna-se necessário enfrentar a polêmica sobre a relação existente entre emancipação política emancipação humana (Coutinho, 1997; Lessa, 2007), como forma de estabelecer a relação entre o exercício profissional e o PEP, para que se possam identificar as ações, finalidades e objetivos possíveis da ação do assistente social.

1.2 Elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa

A rigor, esta perspectiva esteve presente em todas os eixos de estruturação do simpósio, posto ser impossível separá-la dos outros eixos. Neste sentido, para fins de clareza textual, várias questões discutidas ao longo do simpósio se fazem aqui presentes, também.

Como premissa comum aos participantes do simpósio estava o entendimento de que a dimensão técnico-operativa não pode ser reduzida à questão dos instrumentos e técnicas. Ela mobiliza as dimensões teórico-metodológicas – para analisar o real e investigar novas demandas – e ético-políticas – permitindo avaliar prioridades, as alternativas viáveis para a realização da ação, bem como projetar a ação em função dos valores e finalidades e avaliar as consequências da ação –, além das condições objetivas do trabalho e as condições subjetivas dos agentes profissionais. Acioná-la de modo consequente implica, também, considerar as demandas colocadas pela população.

Com essa concepção sobre a dimensão técnico-operativa, vale ressaltar que até mesmo o que se denomina de instrumental técnico-operativo ultrapassa as técnicas e os instrumentos; ele incluiria o conjunto das ações e procedimentos adotados pelo profissional, visando à consecução de uma determinada finalidade, bem como a avaliação sistemática sobre o alcance dessas finalidades e dos objetivos da ação. Aí se encontram, portanto, estratégias, táticas, instrumentos e técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais. Reduzir a dimensão técnico-operativa ao instrumental técnico-operativo significa, portanto, reduzi-la a um estatuto meramente formal, compatível com os ditames da racionalidade burguesa.

Como questão para se continuar o debate está a necessidade de definir com maior precisão os elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa. Neste sentido, indicou-se como um possível caminho aprofundar a relação entre ações profissionais – procedimentos – instrumentos. As ações profissionais teriam uma abrangência maior e expressaria o fazer profissional: orientar, encaminhar, avaliar, estudar, planejar e outras ações previstas como competências e atribuições na legislação profissional, que é desenvolvido em um serviço prestado pela instituição que pode ter variadas formas (como o plantão, por exemplo).

Para desenvolver essas ações, o profissional lança mão de ferramentas que são os instrumentos. Os procedimentos são os conjuntos de atividades que o profissional realiza, mobilizando esses instrumentos. Neste sentido, os procedimentos podem ser de caráter individual, coletivo e administrativo organizacional e não se confundem com as ações desenvolvidas pelos profissionais e nem, necessariamente, com a intervenção profissional.

No entanto, tendo como perspectiva a concepção apresentada, poderíamos arriscar como ponto de partida para o aprofundamento exigido, a partir dos debates realizados, que a dimensão técnico-operativa é constituída

dos seguintes elementos: as estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operacionais, bem como a orientação teórico-metodológica e ético-política dos agentes profissionais.

Outro tema que merece destaque refere-se à questão da demanda. Este tópico teve sua discussão ancorada pela concepção do cotidiano de Agnes Heller (1989). O cotidiano, compreendido como o espaço em que se realiza a intervenção, nos permite pensar na forma como as demandas chegam às instituições e aprecem para o assistente social: imediatizadas, fragmentadas e heterogêneas. Se a perspectiva do profissional não ultrapassar essa forma, ou seja, não refletir sobre como essa forma se apresenta, sem refletir sobre suas determinações e conexões, implicará uma utilização do instrumental técnico-operativo de modo conservador, sobretudo em função do significado e das características contraditórias das organizações/serviços nos quais os assistentes sociais exercem suas atividades profissionais com uma lógica de intervenção (pública) sobre as expressões da questão social, interferindo sobre o cotidiano especialmente dos trabalhadores pobres (âmbito privado).

Uma chave da questão, portanto, diz respeito ao modo como os profissionais lidam com essas demandas. É necessário entender o espaço onde o exercício profissional se realiza, como as demandas chegam ao serviço, as necessidades apresentadas pelos usuários e como a política social se operacionaliza na organização. Portanto, lançar mão do instrumental técnico-operativo sem entender o conjunto de mediações necessárias faz com que a “resposta” profissional fique aquém das possibilidades de uma ação consciente, crítica e competente.

2. Os instrumentos e técnicas como um dos elementos da dimensão técnico-operativa

Neste eixo foram identificados como subitens necessários: o significado dos instrumentos e técnicas; os principais instrumentos de intervenção profissional; o ensaio da dimensão técnico-operativa, em especial dos instrumentos e técnicas utilizados pelos assistentes sociais.

A primeira grande observação em relação a este item diz respeito ao grande “incômodo” que existe no trato da dimensão técnico-operativa e, principalmente, aos instrumentos e técnicas. Defende-se que essa dimensão do exercício profissional merece atenção, tanto a que se confere às outras dimensões e outras questões relacionadas ao trabalho profissional – até mesmo para evitar os equívocos de nossa herança intelectual, no trato desta questão.

2.1 Significado dos instrumentos e técnicas

Apesar do reconhecimento da necessidade de se discutir, também, a dimensão técnico-operativa, o instrumental técnico-operativo e os instrumentos e técnicas, isso não significa uma hipervaloração destes últimos, ao contrário, reconhece-se a importância de situá-los em sua condição fundamental: são elementos que efetivam tanto as finalidades como a direção social das ações predefinidas pelos profissionais. Não se constituem, portanto, nas respostas profissionais em si.

É através de uso competente e crítico dos instrumentos – portanto, conscientemente parametrado nas demais dimensões do exercício profissional – que as respostas são dadas; mas eles não se confundem nem podem ser confundidos, com as respostas profissionais. Neste sentido, os instrumentos e o conjunto do instrumental técnico-operativo colocam em movimento as demais dimensões do exercício profissional.

Em relação a este item foi também destacada a relativa autonomia dos meios em relação aos fins. Usar um instrumento que tenha surgido em determinado contexto histórico, com uma determinada finalidade e direção social, não necessariamente o inviabiliza de ser empregado em outro contexto histórico, com outra finalidade e direção. Isso é o que permite recorrer a determinados meios que têm uma origem tradicional conservadora e identificar desses meios e fins que podem ser incorporados em outra direção teórica social.

Durante o debate, não houve consenso sobre a possibilidade de se considerar os instrumentos e técnicas como mediações. A tendência foi a de entendê-los como elementos da dimensão técnico-operativa que viabilizam, materializam, objetivam projetos, efetivando as ações profissionais no conjunto das relações sociais. Assim, os instrumentos, enquanto elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, estão vinculados a uma fundamentação teórica e a uma determinada direção ético-política, configurando-se como ferramentas para o desenvolvimento dos procedimentos exigidos no exercício profissional.

2.2 Os principais instrumentos de intervenção profissional

Este ponto do simpósio mereceu destaque especial em função do que pode ser considerado como instrumento. Como consenso, entendeu-se que os instrumentos utilizados pelo Serviço Social não foram por ele criados, há uma discussão acumulada no âmbito da profissão, ainda que situada em outro contexto histórico e ancorada nas Ciências Sociais e Humanas. Tal reconhecimento aponta para a necessidade de apropriação da discussão até então produzida, para avançar no sentido definido no Projeto de Formação Profissional em vigor.

Neste tópico do simpósio, o debate foi iniciado pelo consenso de que a intencionalidade teórica dos instrumentos oferece uma direção que pode contribuir com a ruptura de práticas conservadoras. Para fins didáticos, serão recuperados também, nesta seção, consensos e dissensos a partir da definição de cada instrumento, porém na ordem que apareceram no debate.

O primeiro instrumento a ser comentado foi a *observação*. Não houve dissenso em relação ao entendimento da observação como um instrumento que o profissional, efetivamente, emprega no exercício profissional, implicando um conjunto de reflexões que permite compreender o mundo no qual se está inserido; assim, permite uma compreensão diferenciada com a finalidade de superar a fragmentação, com vista a reconstruir a totalidade.

No que diz respeito ao *relacionamento*, há polêmica em considera-lo ou não como um instrumento. No debate, a justificativa a favor dele como instrumento foi o argumento de que o relacionamento tem uma intencionalidade e dele se vale sistematicamente o assistente social no exercício profissional. Além de sempre presente em qualquer forma de atendimento à população usuária, a partir dele é possível se estabelecer (ou não) relações mais ou menos democráticas, mais ou menos autoritárias, de dependência ou autonomia, ou seja, é através do relacionamento que se estabelece ou não essas relações.

No campo do dissenso, o ponto comum foi a aceitação do relacionamento a partir das seguintes compreensões como resultado dos procedimentos profissionais, como algo que se almeja alcançar no processo de atendimento e ainda cinda como componente do exercício profissional.

A *abordagem* também foi problematizada e polemizada na mesma direção que o relacionamento. Ela é vista como um canal de comunicação com a população, como um primeiro contato, no sentido de se criar uma possibilidade de ligação dentre os diferentes espaços. Essa proposta também implicou aquilo que denominamos de dissensos, posto que, apesar de não haver discordância em relação à definição apresentada, não houve consenso no que diz respeito ao fato de a abordagem poder ser considerada um instrumento. Ela tendeu a ser entendida como um componente do trabalho do profissional, que faz parte dos procedimentos, mas não se caracterizando como um instrumento específico.

Já a *entrevista*, consensualmente entendida como um instrumento, é empregada quando se faz necessário entender um pouco mais sobre o usuário, seus questionamentos, queixas, manifestações, objetivando o alcance de determinadas finalidades, com dada direção. A entrevista, assim, também poderia mobilizar outras ações profissionais e outros procedimentos.

Na sequência, foram discutidos o *grupo* e a *reunião* – polêmicos tanto no que diz respeito à busca de seu entendimento, quanto à forma de compreendê-los no conjunto do exercício profissional, bem como na sua utilização.

Há a tendência de se tratar a reunião como instrumento e o grupo como “prática” – no sentido de corresponder à ideia de procedimentos coletivos. Advogou-se que o grupo implica num conjunto de atividades, sendo a reunião um dos instrumentos do grupo. Considera-se instrumento porque socializa interesses que estão em jogo, as relações entre os seus membros, sendo empregado para dar visibilidade e para trabalhar com estas relações de poder, bem como a socialização de determinadas informações. Alertou-se, ainda, para o fato de que na bibliografia o grupo é referenciado como instrumento, como prática, como abordagem e até mesmo, de modo restrito, como dinâmica de grupo.

Houve consenso no que diz respeito ao entendimento da reunião como instrumento. Mas, em relação ao grupo, várias questões foram levantadas. Uma delas diz respeito à compreensão do trabalho com grupos como uma estratégia, em função de assumir no Serviço Social um caráter sócio-educativo. Assim, o trabalho com grupos pode ser realizado de diferentes modos, utilizando diferentes técnicas, diferentes instrumentos, que serão escolhidos de acordo com a intencionalidade do profissional, que não é dada, apenas, pelo referencial teórico, mas, também, pela demanda, pela instituição, pelas necessidades reais do usuário.

Foram ainda lembradas as restrições que tradicionalmente são feitas em relação às denominadas dinâmicas de grupos, pois podem coibir o que, efetivamente, e o grupo tem necessidade de dizer e que precisa ser trabalhado.

Outra observação diz respeito ao fato de que pesquisas em andamento apontam uma baixa incidência no uso dos procedimentos e instrumentos de caráter coletivo. No debate, foram levantadas algumas hipóteses para essa diminuição, tais como a insegurança para realizá-lo, sob a alegação da dimensão política que envolve. No entanto, foi lembrado que, mesmo quando se realiza uma entrevista, a dimensão política também está presente. Foi comentado ainda que, quando o assistente social se furta ao trabalho com grupos ou reuniões, outros profissionais assumem o espaço, conferindo outra direção ao trabalho.

Em síntese, a discussão que envolveu a questão de grupo coloca a necessidade de elenca-lo como um tema para amadurecimento entre os participantes do simpósio.

Na sequência, foi discutida a questão da *informação*. O uso do termo informação foi justificado tendo em vista a dificuldade em precisar o momento no qual se utiliza a comunicação e a linguagem, optando assim por defini-la como informação que tradicionalmente era tratado como

documentação. Defende-se que a ideia de informação é mais abrangente que a de documentação, pois não se trata somente de documentar e registrar. A informação levaria em conta tanto a parte da linguagem verbal, não verbal e escrita, necessitando garantir um fluxo de socialização de conhecimentos. Neste quesito, também não houve consenso e se apresentou a ideia de entendê-la como componente da ação profissional.

A seguir, foi apresentada a concepção de *visita domiciliar*. A discussão sobre esse instrumento – consensualmente assim reconhecida – girou em torno dos cuidados que devem ser adotados quando da sua utilização. Recomenda-se que seja utilizado como uma afirmação de direitos e com muito cuidado, pois significa adentrar no espaço privado das pessoas, das famílias. Não se pode esquecer o contexto de sua criação e das técnicas que historicamente o acompanharam. Portanto, a utilização da visita domiciliar, além de cercada de cuidados relativos à realização em si, também deve ser muito bem justificada e contextualizada.

Vale registrar que, no contexto do debate, foi também mencionado o *encaminhamento* – entendido consensualmente não como um instrumento, mas, para muitos, como uma ação. Tal entendimento justifica-se, por um lado, pelo fato de que o encaminhamento mobilizaria vários instrumentos, não é uma ferramenta e também por constar do rol de atribuições profissionais; por outro lado, pelo seu real significado de colocar o usuário na rede de serviços.

Esta seção foi finalizada com um consenso sobre a necessidade de se repensar o conjunto de questões debatidas, sendo sugerido que o eixo de reflexão seja a relação entre ação, procedimento e instrumentos, tido como um caminho promissor para uma posição a ser tomada *a posteriori*, aí incluídos os instrumentos de pesquisa e dos diferentes níveis de administração.

2.3 O ensino da dimensão técnico operativa, em especial dos instrumentos e técnicas utilizados pelos assistentes sociais

Este tópico do programa não recebeu discussão específica, pois, a rigor, esteve presente desde o primeiro momento do simpósio. Desde o início, já era referida a preocupação de docentes de instituições diferentes (UFRJ e UFJF) com a forma de encaminhar componentes curriculares análogos, mas concebidos no conjunto de cada currículo, com formatos (disciplina e oficina), justificativas e ementas diferentes.

No decorrer do debate, essa preocupação mostrou-se comum aos docentes presentes, que comentaram, como base comum, a necessidade de se fugir dos formalismos, bem como de não tratar o instrumental separado do contexto geral de seu uso, evitando-se assim a perspectiva de um “metodologismo”.

Reconheceu-se, portanto, a necessidade de se avançar na perspectiva de totalidade ao abordar os instrumentos, sem abrir mão de que os alunos se apropriem das tecnologias individuais e coletivas do exercício profissional. A premissa é de que a técnica é uma construção histórica que implica aprimoramento do instrumento; aprimoramento este que aciona o conjunto das dimensões que integram

o exercício profissional. Assim, entendeu-se que se torna central tanto explicitar o que genericamente seria acervo, quando explicar o processo de estruturação da intervenção profissional.

Também foi consenso que o acervo historicamente utilizado pela profissão deve ser concebido como um ganho e não como um problema – ele integra a cultura profissional, e negar o formalismo não significa negar o papel que os instrumentos têm em relação à forma de organização do trabalho profissional. Para romper com o instituído, ir além das demandas institucionais, há necessidade de se pensar técnicas e instrumentos a partir do contexto no qual se dá o exercício profissional, sendo, portanto, fundamental pensá-los a partir da análise, da leitura de realidade, dentro dos valores e daquilo que necessita ser mobilizado.

Foi comentada a experiência docente na residência multiprofissional em saúde na UFSC, cujos alunos – especialmente os de outras áreas, - demandaram uma discussão sobre visita domiciliar. Discutiu-se a concepção de visita, cuidados para a sua realização, a necessidade de situar bem o bairro e o perfil dos usuários, no contexto do Programa Saúde da Família. Instrumentos e as técnicas que os (re) criam não podem ser ensinados como receitas de bolo ou manuais, em função da necessidade da mediação entre teoria e prática.

Evidentemente, alunos e profissionais podem apresentar dificuldades, principalmente em função de certos setores da política social que criaram instrumentos que estão normatizando a área, exigindo dos profissionais a utilização de outros instrumentos que não os da herança profissional. Ratificou-se que essas exigências institucionais não se confundem com a qualificação profissional que se espera em nível de formação profissional: conhecer a política não é somente conhecer as regras e normas que orientam a intervenção profissional em determinado setor. O exercício profissional tem que estar acima desses elementos que compõem o cotidiano da intervenção.

Foi ainda mencionada a necessidade de, no âmbito das instituições de ensino, se dedicar mais tempo às discussões pedagógicas visando à integração curricular horizontal e vertical, pois o não enfrentamento dessa questão pode resultar em orientações díspares, e, também, na fragmentação de aspectos da totalidade que dificultam a percepção do todo por parte do estudante. A não discussão das três dimensões de modo articulado foi considerada como um problema a ser, ainda, resolvido.

Outra questão abordada foi a necessidade de discutir, no âmbito da formação profissional, os temas que compõem os eixos dos fundamentos da vida social, da formação sócio-histórica do Brasil e dos fundamentos do trabalho profissional, como indissociáveis entre si, em uma relação de horizontalidade, ao mesmo tempo em que expressam “níveis diferenciados de apreensão da realidade social e profissional, subsidiando a intervenção do Serviço Social” (ABESS/ CE-DEPSS, 1997, p. 64) Portanto, o ensino da prática ocorre nos três eixos, os conteúdos devem ter a preocupação de mostrar a vinculação entre teoria, realidade e as possibilidades de intervenção profissional em diferentes contextos e momentos históricos (Ferreira, 2004, p. 29).

É consensual que a incorporação da teoria social crítica trouxe enormes avanços para o Serviço Social como orientação teórico-metodológica, mas a teoria não se expressa de forma direta no exercício profissional, ainda mais se tratarmos, especificamente, da dimensão técnico-operativa. Afinal, são dimensões diferentes que conformam uma unidade, como afirmado anteriormente.

3. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social na Política de Assistência Social

O objetivo deste item foi marcar as implicações que as mudanças recentes no contexto da política social brasileira mais especificamente na Assistência Social têm colocado, enquanto novos desafios e novas requisições para os profissionais que nela atuam.

Evidentemente, essas mudanças conferiram alterações nas organizações, nos serviços, criando situações de trabalho novas para o assistente social, seja do ponto de vista das demandas, seja pela precarização das condições de trabalho profissional. Neste sentido, foi chamada atenção para o fato de se ter a presença de assistentes sociais em praticamente todas as organizações, mas não necessariamente em quantidade suficiente nos postos de trabalhos.

Dentre as novas requisições, a discussão voltou-se mais para o que foi genericamente denominado de “função gerencial” ou gestão.

Houve consenso em relação ao fato de que a gestão hoje se coloca fortemente na atuação profissional, nos mais diferentes níveis: planejamento, controle, organização, direção (Tenório, 2008); mas também se reconheceu a necessidade de pensá-la de modo mais sistemático e coerente com os princípios do Serviço Social, no contexto da reforma e contrarreforma do Estado, bem como seu significado na gestão pública brasileira. Tal preocupação se justifica pela forma como a gestão é tratada no campo das ciências econômicas e como tem sido trazida para o Serviço Social.

Nesse sentido, foi destacada a necessidade de se pensar os procedimentos administrativo-organizacionais incorporando as questões relativas à gestão, ou seja, para além daqueles procedimentos que usualmente os assistentes sociais mobilizam quando, por exemplo, mobilizam procedimentos individuais, independentemente da natureza da ação desenvolvida. Também foi ressaltada a importância desses procedimentos administrativo-organizacionais.

Outra questão levantada é a identidade profissional do assistente social que exerce atividade em nível central ou em funções não específicas de Serviço Social, como o caso, por exemplo, dos assistentes sociais que exercem a função de sanitaristas. Entende-se como importante pensar as interseções, intermediações que estão presentes nessas situações, principalmente em um quadro de mudanças no qual as competências privativas profissionais são praticamente inexistentes.

3.1 Problematizando os resultados parciais da pesquisa

Este item do simpósio teve como referência os textos elaborados por Alexandra Eiras — que integra esta coletânea — e Cláudia Mônica dos Santos. Como este último não integra a presente coletânea, pois já foi recentemente publicado, aqui se fará um breve sumário não do texto, mas da forma como ele foi apresentado pela autora no debate “.

O texto — resultado parcial da pesquisa intitulada “Os instrumentos e técnicas na intervenção profissional do Assistente Social” — tem por base material coletado em dois momentos distintos: por um lado, através de pesquisa bibliográfica sobre o debate dos instrumentos e técnicas de intervenção do assistente social entre autores que se orientam por uma concepção crítica. Dessa forma, procedeu-se à leitura de documentos secundários (livros, artigos, anais de eventos, dissertações de mestrado e teses de doutorado) produzidos no período compreendido entre 1990 e 2008.

Por outro lado, através do contato com assistentes sociais da área da assistência social, majoritariamente as que atuam na 1ª política voltadas para o público infantojuvenil, com o objetivo de conhecer como vêm utilizando esses instrumentos: concepção a partir da qual se vem trabalhando instrumentos, habilidades e dificuldades no manuseio deles.

Na exposição, foi chamada a atenção para o fato de existirem poucos livros sobre a temática, sendo mais recorrentes os artigos e as comunicações em anais dos eventos da categoria. Foi informado pela autora, ainda, o que foi priorizado na leitura desse material encontrado: concepção de instrumentos e instrumentos mais utilizados.

Foi destacada a concepção de instrumental técnico-operativo como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas e do aspecto relacional que se estabelece entre os dois. Instrumentos são concebidos como conjunto de meios que permitem a operacionalização da ação; a técnica aparece como a habilidade no uso destes instrumentos, como uma qualidade atribuída aos instrumentos. Possuem caráter histórico e teleológico.

Como ponto comum da literatura analisada destaca o tema do caráter de não neutralidade dos instrumentos, ou seja, instrumentos e técnicas visam a um determinado fim, implicando, portanto, o alcance de determinada eficácia e determinada eficiência — a da ordem capitalista. Desta forma, não podem ser considerados neutros.

Em relação aos instrumentos mais utilizados, foram indicados, tanto na bibliografia analisada como nas entrevistas realizadas com assistentes sociais: entrevista, visita domiciliar e pareceres. Na literatura estão presentes: o estudo social, laudos e pareceres (muito em função da produção dos profissionais do Judiciário) motivo pelo qual o texto (bem como o debate) abordou esses instrumentos.

Como questão a ser ressaltada, foi comentada a existência de diferenças — mas não divergências — no trato do uso dos instrumentos, bem como uma base comum de recomendações sobre o cuidado no uso dos instrumentos; ou seja, recomendações comuns tanto para entrevistas, reuniões, visitas, posto que são recomendações vinculadas ao projeto ético-político profissional.

ERRATA

Durante a discussão, novamente foi apontada a necessidade de se pensar a relação entre meios e fins, como uma chave para o tratamento dos instrumentos e das técnicas de nossa herança profissional sob a lógica de uma nova direção teórica e social.

Outra questão levantada sobre essa apresentação diz respeito às diferentes denominações que surgem na produção em relação ao que se denominou no debate como instrumental técnico-operativo. Foi ratificada a necessidade de se precisar as diferenças e o significado dessas expressões. Ressaltou-se também a necessidade de trabalhar melhor os cuidados que são referenciados no uso de determinados instrumentos, pois retomá-los, considerando-se os contextos históricos, políticos e teóricos pode levar a identificar um conhecimento especificamente construído pela profissão.

O segundo texto-base também considerou, para fins de sua elaboração, a discussão desenvolvida durante a realização do grupo focal com assistentes sociais do município de Juiz de Fora. A intenção declarada era entender o trabalho socioeducativo a partir de uma primeira análise das demandas que se apresentam aos profissionais que atuam nos diferentes Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do município. Sua discussão remeteu também para as dificuldades encontradas pelos profissionais presentes no simpósio para a realização de um trabalho que rompa com o instituído. Sua apresentação trouxe, novamente, questões relativas ao grupo e à reunião, bem como remeteu os participantes para a relação entre as dimensões do exercício profissional.

Na apresentação do texto, a autora defendeu que o grupo se refere a um modo de inserção e de construção social de práticas grupais já dadas na vida social e que implica identidades. Por esse motivo, considera não ser possível entendê-lo como instrumento pois este deve ser pensado em um contexto de relativa autonomia, mas referido à dimensão teórico-metodológica, principalmente quando se pensa na questão das finalidades, da teleologia da intervenção profissional. Já o trabalho profissional com grupos seria uma possibilidade que se constroi no âmbito das profissões para trabalhar com determinados conteúdos e com o coletivo.

No debate, a ênfase recaiu sobre o exercício profissional no âmbito da Política de Assistência Social no Município de Juiz de Fora. Foram comentadas as particularidades desse setor da política social no município, bem como seu passado recente e os avanços a partir do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), da implantação do Programa de Ações Integradas para a Cidadania (PAIC) e do atendimento descentralizado, bem como as dificuldades ainda encontradas.

Do conjunto de dificuldades foram destacadas: a particularidade do município, no que diz respeito ao encaminhamento da política de assistência social; as limitações institucionais; as contradições institucionais e da própria política de assistência social; a falta de autonomia dos profissionais em questões consideradas cruciais; as dificuldades na utilização de determinados instrumentos, bem

como a dificuldade de desenvolver um trabalho em rede, fazendo com que o usuário participe de várias atividades muitas vezes com conteúdos semelhantes em diferentes organizações.

Por outro lado, foi sinalizada a importância do estabelecimento de reuniões sistemáticas e periódicas das equipes que atuam no PAIC, marcando o esforço e compromisso de todos os profissionais envolvidos com o desenvolvimento de um trabalho de melhor qualidade, embora condicionado por diferentes direções sociais.

Uma primeira observação em relação às dificuldades foi a necessidade de se rever a forma de compreender as contradições institucionais e da política social. Não se trata de eliminá-las, para que se tenham as condições ideais de exercício profissional, pois isto é impossível; trata-se, portanto, de conhecê-las efetivamente, entender suas determinações para verificar a melhor forma de enfrentá-las. Só é possível vislumbrar possibilidades quando se conhece a realidade.

Ainda na discussão sobre as dificuldades, foi retomada a questão do cotidiano que pode levar a uma prática reiterativa, burocratizada, marcada pelo senso comum, tendo como consequência um exercício profissional que não é o que se pretendia realizar. Mais do que nunca, é necessário pensar as três dimensões de modo articulado, buscando um exercício profissional mais qualificado e investindo na reflexão sistemática.

Novamente foi retomada a questão da dimensão política da intervenção profissional, mesmo em atendimentos individuais. Lembrou-se também que os instrumentos não podem ser considerados como respostas às demandas colocadas pela população, eles são portadores de conteúdo definidos pelas finalidades, pela direção social que se quer imprimir à ação profissional que deve atender à demanda da população usuária do serviço.

Foi também lembrada a relação entre teoria e prática, posto que a intervenção mobiliza a teoria. Do mesmo modo, os docentes, ao discutirem a intervenção, mobilizam a prática. Evidentemente, o discurso do assistente social cuja carga horária de trabalho é majoritariamente ocupada pela intervenção — pode não ler um tom de síntese, de sistematização, como, por exemplo, deve ter a fala de um docente pesquisador da universidade. Mas isso não elimina a relação teoria e prática presente no discurso dos profissionais.

Finalizando este bloco de discussão, foi comentada a necessidade de se ter clareza de que o projeto ético-político aponta para a construção de outra sociedade; sem esse entendimento haverá tensão entre o projeto profissional e o espaço organizacional no qual se exerce o trabalho profissional. A prática transformadora da sociedade não pode ser resumida à prática profissional — entendimento gerador de frustrações e desencantos.

Considerações finais

Como pode ser percebido ao longo do texto, várias questões foram pontuadas, mas não consensuadas; outras foram levantadas e sequer foram debatidas, perguntas ficaram sem respostas.

ERRATA

Contudo, o simpósio foi considerado um momento importante pelos participantes, tanto pela sua forma como pelo seu conteúdo — são raros os momentos em que se pode discutir o exercício profissional, em especial a dimensão técnico-operativa, e com a participação de docentes e profissionais; e, ainda, principalmente, com a possibilidade de colocar dúvidas, dificuldades e questões em condições de diálogo franco e aberto.

Do ponto de vista dos profissionais, foi comentado também que o simpósio foi importante como forma de sistematizar e levantar questões sobre a ação profissional, propiciando mais elementos para a reflexão que é desenvolvida nas reuniões de equipe, com o conjunto dos profissionais.

Como compromisso, vale destacar o aprofundamento das questões não consensuadas e as não discutidas, mas sempre ressaltando a discussão dos instrumentos e técnicas vinculada à dimensão técnico-operativa no conjunto das dimensões do exercício profissional — um caminho que pode levar à ampliação do conjunto de interlocutores.

Bibliografia utilizada

GUERRA, Yolanda; BACKX, Sheila; Santos, Cláudia M. (orgs.). A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2017. Cap. 1.