

Resenha: Instrumentalidade e instrumentais técnicos do Serviço Social

SILVA, Ângela Maria Pereira da. **Instrumentalidade e instrumentais técnicos do serviço social**. Curitiba: InterSaber, 2017. (Série Formação Profissional em Serviço Social).

Ângela Maria Pereira da Silva

Graduada em Serviço Social, pela Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), especialista em Gestão do Capital Humano pelas Faculdades Porto-Alegrenses e mestre em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio grande do Sul (PUCRS). Tem experiência no Serviço Social e atua na Prefeitura Municipal de São Leopoldo desde 2005. Entre 2008 e 2012, atuou na gestão e no planejamento do trabalho em um centro de atendimento e apoio à mulher em situação de violência (Centro Jacobina). Desde 2013, integra a equipe do Programa Saúde da Família na Secretaria Municipal de saúde da Prefeitura de São Leopoldo. É docente no curso Serviço Social da Ulbra (campus Canoas), desde 2010. Desde 2014, é tutora das residentes do Serviço Social na Residência Multiprofissional de Saúde Comunitária e compõe, desde 2015, o Corpo Docente do curso de Medicina, ambos da Ulbra.

A obra desenvolvida e apresentada pela autora aborda "significativo conhecimento para a construção do processo de trabalho do (a) assistente social no cotidiano"(SILVA, p. 13), além de possuir conteúdo de extrema importância para formação acadêmica. Isso permite que o discente conheça e se aproxime das questões que iram nortear a profissão. Visto que o profissional do Serviço Social atua em uma realidade que passa por constantes transformações — sociais, políticas, econômicas e culturais —, ele necessita ter um bom aporte teórico, possuir conhecimentos, habilidades e atitudes para atuar nessa realidade permeada por desigualdades sociais resultante da contradição capital *versus* trabalho, contradição fundante da questão social.

Ademais, é importante destacar que o reconhecimento do objeto de trabalho, a escolha dos instrumentais operativos a serem utilizados na efetivação do objetivo e o conhecimento teórico, permitem ao profissional planejar suas intervenções, compreender seus processos de trabalho, pensar e recriar sua ação profissional — norteadas pelas três competências do serviço social: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa; juntas, essas competências fazem relação e compõem a instrumentalidade do exercício profissional.

¹ Bacharelado em Serviço Social – EAD. Campus: Marília – SP. Centro Universitário Internacional UNINTER. E-mail: emilypolastro@outlook.com.

Portanto, para alcançar o objetivo proposto pela autora, o livro está dividido em oito capítulos e ao final de cada um, há indicações de filmes, livros e também uma síntese do capítulo. Há, também, questões para revisão e reflexão, o que permite uma retomada do conteúdo e maior fixação.

O primeiro capítulo aborda o *Trabalho e processos correlatos em que se inserem os (as) assistentes sociais*. Conhecer o objeto de estudo e intervenção, ou seja, a questão social, fundamentada no pensamento dialético crítico, compreender o indivíduo como sujeito histórico em uma realidade dinâmica que é influenciada por transformações societárias, políticas, econômicas, religiosas e sociocultural, estabelecer estratégias metodológicas na intervenção com os usuários, famílias e comunidades, necessita a compreensão das três competências do serviço social e um bom aporte teórico que permita analisar a realidade na totalidade. A conhecimento acerca da realidade social permite escolher os instrumentos a serem utilizados nos processos de trabalho.

O segundo capítulo trata *A dimensão técnico-operativa nos processos de trabalho do (a) assistente social*. Nessa dimensão, encontramos as estratégias, táticas, instrumentos técnicos, conhecimentos específicos, procedimentos, entre outras competências, ao qual o profissional do serviço social se debruça para a operacionalização do seu trabalho nos diversos campos de atuação, sendo eles no setor público (sistema prisional, Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, entre outros), setor privado (empresas), terceiro setor e ONGs e também na área sociojurídica, assessorias e consultorias. No exercício do processo interventivo, o (a) assistente social utiliza de instrumentos operativos que são suas ferramentas de trabalho, sendo os principais instrumentos: a observação; entrevista; visitas domiciliar e institucional; trabalho com grupos; mobilização de comunidades; rede socioassistencial; e documentação do cotidiano de trabalho. Esses instrumentos citados, diretos e indiretos, são os temas correlatos abordados nos capítulos seguintes.

A observação e a entrevista no cotidiano profissional do (a) assistente social, são os instrumentos tratados no terceiro capítulo. Através da observação, adquire-se aproximação com o usuário, família e a comunidade, permitindo coletar informações as quais, por vezes, não são obtidas através de perguntas e, assim, compreender suas demandas sociais.

Essa observação é efetivada por meio da entrevista, ferramenta utilizada pelo profissional que permite uma aproximação com o usuário, para assim conhecer sua história, coletar dados, criar elo de confiança, entre outros. Essa intervenção possibilita o planejamento de outras ações profissionais.

As visitas domiciliar e institucional nos processos de trabalho do (a) assistente social, recursos que a autora apresenta no quarto capítulo, são utilizados no cotidiano de trabalho nos diversos espaços sócio-ocupacionais. A ética profissional é essencial ao realizar uma visita domiciliar, para não haver constrangimento por parte do visitado. Essa técnica de visita foi usada com objetivos diferentes em alguns períodos da história, “antes com viés fiscalizatório por isso criticada pelo risco de caracterizar uma invasão de privacidade ora como uma opção metodológica que favorecia a aproximação com o cotidiano do (a) usuário e da família atendida”(SILVA, p. 102). Com os avanços da legislação brasileira e a transformação da história do serviço social, atualmente esse recurso está voltado à prevenção, à promoção e à proteção dos usuários.

No próximo capítulo aborda o *Trabalho com grupos*, instrumento de intervenção social que viabiliza a criação de alternativas conjuntas. Esse instrumento possibilita uma troca de experiências que abrange um número maior de usuários, o que fortalece os enfrentamentos comunitários e juntos são apresentadas respostas às demandas encontradas por eles.

O sexto capítulo aponta *Mobilização de comunidades*, onde a participação democrática da família e comunidade, acompanhados pelo (a) assistente social, nos conselhos de direito, nas conferências e em outros espaços voltados aos interesses sociais, permite reivindicar os interesses e objetivos em comuns; garante-se, assim, o direito às informações sobre os serviços socioassistenciais, programas, projetos e benefícios sociais.

A autora no sétimo capítulo debate as intervenções em *Rede socioassistencial: o acesso a serviços com vistas a garantia de direitos*, uma metodologia usada pelo (a) assistente social que se estende a um campo interdisciplinar, em uma perspectiva de desenvolver mecanismos para a superação das dificuldades e demandas sociais vivenciadas pelos usuários, "daí a importância das intervenções dos (as) diversos (as) profissionais envolvidos (as) com a garantia de direitos, com o intuito de articular ações para o acesso universal de direitos em um contexto de aprofundamento das desigualdades sociais." (SILVA, p. 156).

Por fim, no último capítulo, aborda-se a *Documentação do cotidiano de trabalho do assistente social*, sendo os principais: diário de campo, registro do relatório de atendimento, perícia social, estudo social, parecer social e laudo, relatório das visitas domiciliar e institucional, o relatório de trabalho com grupos. A documentação na prática do trabalho cotidiano do (a) assistente social é fundamental para a construção de seu processo de trabalho; entretanto, essa prática é um desafio, devido à escassez de recursos, como exemplo, a sobrecarga de serviço entre outros. A documentação também é uma ferramenta que os discentes do curso utilizam na formação acadêmica, principalmente em seu campo de estágio. Registrar

e documentar é necessário para melhor conhecer e planejar ações preventivas na realidade social de atuação.

Esta obra é de suma importância para a formação dos discentes do curso de serviço social, por abordar questões relacionadas ao instrumento de seu trabalho. Além da instrumentalidade que a profissão vai adquirindo em suas intervenções, o livro complementa as disciplinas ofertadas na grade curricular, permitindo situar a respeito dos conteúdos vistos nas videoaulas; as indicações, ao final de cada capítulo, ampliam o caminho e estende o assunto, os exercícios propostos contemplam uma leitura qualificada.

A obra deve ser aproveitada pelos acadêmicos como por profissionais da área, pois ela contribui positivamente na formação acadêmica e na prática do exercício profissional. Considerando que o serviço social é uma profissão histórica, que passa por transformações, é fundamental o acompanhamento das demandas sociais — norteado de aporte teórico e formação continuada. A autora fundamenta a obra baseada em conceitos referenciados de autores do serviço social, mediando e enriquecendo o conteúdo.