

INSTRUMENTALIDADES E INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS DO SERVIÇO SOCIAL: DO ENTENDIMENTO À PRÁTICA PROFISSIONAL

INSTRUMENTALITIES AND TECHNICAL-OPERATIVE INSTRUMENTS OF SOCIAL WORK: FROM UNDERSTANDING TO PROFESSIONAL PRACTICE

CAPACIDADES TÉCNICAS E INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS DEL TRABAJO SOCIAL: DE SU COMPRENSIÓN A LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Daniele Sarabia Lima¹
Regina Célia de Oliveira Belo²

Resumo

O presente artigo relata a experiência da pesquisa de campo realizada no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. A partir de uma entrevista semiestruturada, com uma das profissionais atuantes nesse espaço sócio-ocupacional, foi possível dimensionar as percepções da assistente social sobre a articulação entre teoria e prática. O objetivo do estudo foi apresentar tais percepções quanto à instrumentalidade e os instrumentais técnico-operativos, utilizados pelo Serviço Social no equipamento; pretende-se, além disso, relacionar as perspectivas dessa profissional com a literatura. A questão a ser respondida nesse trabalho surgiu da premissa, por vezes, propagada no senso comum, a saber: na prática, a teoria é outra? Identifica-se, também, fatores que contribuem para uma profissionalização efetiva, pautada nos preceitos essenciais da categoria — o que justifica essa análise. Em relação à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória, bibliográfica e de campo. Os principais resultados indicam que o profissional da área tem o conhecimento teórico; no entanto, nem sempre esses saberes são aplicados ao cotidiano.

Palavras-chave: Serviço Social. Instrumentalidade. Instrumentais técnico-operativos.

Abstract

This article reports the experience of the field research carried out at the Specialized Social Assistance Reference Center - CREAS. From a semi-structured interview with one of the professionals working in this socio-occupational space, it was possible to measure the social worker's perceptions about the articulation between theory and practice. The aim of the study was to present these perceptions regarding the instrumentality and the technical-operative instruments used by the Social Service in the equipment; it is also intended to relate the perspectives of this professional with the literature. The question to be answered in this work arose from the premise, sometimes propagated in common sense, namely: in practice, is the theory different? It also identifies factors that contribute to an effective professionalization, based on the essential precepts of the category — which justifies this analysis. Regarding the methodology, it is an exploratory, bibliographic and field research. The main results indicate that the professional in the field has theoretical knowledge; however, this knowledge is not always applied to everyday life.

Keywords: Social Work. Instrumentality. Technical-operative instruments.

Resumen

El presente artículo relata la experiencia de investigación de campo realizada en el Centro de Referencia Especializado de Asistencia Social – CREAS. A partir de entrevista semiestruturada con una de las profesionales que trabajan en ese espacio socio-ocupacional, fue posible medir las percepciones de la trabajadora

¹ Graduanda no curso de Serviço Social pelo Centro Internacional Universitário - Uninter, Polo de Fazenda Rio Grande –PR, 2020. E-mail: danielesarabia@hotmail.com.

² Especialização em Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar pela Universidade Federal do Paraná - Litoral, Brasil (2013). Assistente Social da Prefeitura Municipal de Fazenda Rio Grande, Brasil. E-mail: regina.belo.tutora@gmail.com.

social sobre la articulación entre teoría y práctica. El objetivo del estudio fue presentar percepciones sobre las habilidades técnicas y los instrumentos técnico-operativos utilizados por el Trabajo Social en la unidad de atención; se pretende, además, establecer relación entre la opinión de esa profesional y la literatura especializada. La cuestión a ser contestada en este trabajo surge de la indagación, difundida por el sentido común, sobre si, en la práctica, la teoría es otra. Se identifican, también, factores que contribuyen para una efectiva profesionalización, pautada en los principios esenciales de la profesión — lo que justifica este análisis. Respecto a la metodología, se trata de una investigación exploratoria, bibliográfica y de campo. Los principales resultados indican que el profesional del área tiene conocimiento teórico; sin embargo, este no siempre se aplica en la práctica cotidiana.

Palabras-clave: Trabajo Social. Capacidades técnicas. Instrumentos técnico-operativos.

1 Introdução

Este estudo tem por objetivo apresentar o olhar da assistente social quanto à instrumentalidade e os instrumentais técnico-operativos utilizados pelo Serviço Social, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, além de relacionar suas apreensões com a literatura correlata à temática.

Na academia, os alunos de Serviço Social se apropriam do conhecimento de que a categoria profissional tem por base três dimensões: teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo, sendo essas dimensões indissociáveis. À vista disso, a problemática que se apresenta é: na prática, a teoria é outra?

Esse estudo se justifica a partir da intenção de identificar os fatores que contribuem, ou não, para uma intervenção pautada nos preceitos adotados pelo Serviço Social, haja vista que a intervenção cotidiana demanda o uso de instrumentos e essa utilização é imbuída da instrumentalidade — alicerçados pelas dimensões supracitadas.

Para tanto, foi necessário delinear as questões norteadoras que contribuiriam para o alcance do objetivo proposto, nesse sentido: quais são os instrumentais técnico-operativos utilizados no equipamento? A profissional explicitou a correlação entre os instrumentais com a instrumentalidade e suas implicações? As dimensões constitutivas do Serviço Social foram mencionadas enquanto fator elementar para a escolha de determinado instrumental? E por fim, qual a posição tomada pela profissional quando questionada a respeito de teoria e prática?

Com a apresentação da pesquisa de campo, bem como da pesquisa bibliográfica, intenciona-se que esse estudo contribua com a aquisição de conhecimento; entretanto, tem-se ciência, previamente, de que se trata de uma reflexão diante da experiência vivenciada, não sendo possível, portanto, cristalizar as apreensões que ora se apresentam.

2 Metodologia

A metodologia utilizada foi pautada na abordagem qualitativa, a qual Minayo (2002) aponta ser mais utilizada nas ciências sociais, justamente por considerar elementos que não podem ser quantificados, “ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações [...]” (MINAYO, 2002, p. 21-22).

A pesquisa exploratória, por sua vez, proporciona maior aproximação com o tema estudado, conforme sinaliza Antônio Carlos Gil (2008). Em relação aos procedimentos utilizados para a coleta de dados, destaca-se que tanto a pesquisa bibliográfica quanto a pesquisa de campo se inter-relacionam; enquanto a primeira é considerada fonte secundária de informações por apresentar estudos de outros autores, a segunda possibilita aprofundar o tema proposto (GIL, 2008).

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram informações extraídas de livros e artigos, bem como, da entrevista realizada com a profissional assistente social. Para tanto, elaborou-se, previamente, um questionário semiestruturado para delinear a entrevista.

3 Fundamentação teórica

De antemão, é importante apontar que, embora soem como algo similar, instrumento e instrumentalidade são conceitos distintos. Eles viabilizam não apenas o fazer profissional, mas a intenção imbuída nessa prática, o que possibilita o reconhecimento social da profissão, tornando, portanto, os elementos complementares.

Segundo Yolanda Guerra (2007), instrumentalidade é a habilidade, capacidade desenvolvida e aprimorada por determinada categoria, em especial as que atuam frente às relações sociais, dentro de um contexto sócio-histórico determinado.

Com isso podemos afirmar que a instrumentalidade no exercício profissional refere-se, 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 (GUERRA, 2007, p. 1).

Logo, a instrumentalidade está no campo da intencionalidade empregada pela profissão; ela é permeada pela postura teleológica as quais impactam na escolha dos instrumentos a serem utilizados, frente às demandas apresentadas diante da manifestação das expressões da questão social própria da sociedade capitalista.

Já os instrumentos técnico-operativo do Serviço Social são os meios pelos quais se operacionalizam o fazer profissional, “ou seja, a habilidade de colocar o conhecimento em

ação.” (SILVA, 2017, p. 53). Eles são, dentre outros: a observação; entrevistas; estudos sociais; pareceres e relatórios sociais; visitas domiciliares; sistematização das ações desenvolvidas; trabalhos com grupos; reuniões; estudo de caso; e mobilização de comunidades.

Segundo Guerra (2007, p. 2),

[...] 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.

Diante o exposto, é possível compreender que a instrumentalidade é identificada desde a intencionalidade da profissão até o uso dos instrumentos utilizados na efetividade do fazer profissional, contida em especial na dimensão técnico-operativo — sem dissociá-la das demais dimensões do serviço social.

A competência técnico- operativa é materializada em um planejamento que leva em consideração as demandas detectadas no atendimento à população usuária e requer do (a) profissional do serviço social a articulação com as dimensões ético-política e teórico-metodológica (SILVA, 2017, p. 35).

Em outras palavras, isso significa compreender que a aplicação da instrumentalidade e dos instrumentos se dá no âmbito da intervenção profissional. Em grande medida, vislumbra-se que é na interlocução entre a ação profissional e as políticas sociais que essas categorias são aplicadas; nesse sentido, elas podem ser compreendidas em três níveis, a depender da condição sócia histórica (GUERRA, 2007).

Os níveis, segundo a autora, são: 1) Da instrumentalidade do Serviço Social, face ao projeto burguês — manutenção da ordem e 2) Da instrumentalidade das respostas profissionais — que podem ser respaldadas nas funções que lhe são requisitadas, no horizonte do exercício profissional, nas modalidades de intervenção que lhe são exigidas pelas demandas das classes sociais, o que para Guerra (2007, p. 9-10) se tratam de:

[...] respostas manipulatórias, fragmentadas, imediatistas, isoladas, individuais, tratadas nas suas expressões/aparências (e não nas determinações fundantes), cujo critério é a promoção de uma alteração no contexto empírico, nos processos segmentados e superficiais da realidade social, cujo parâmetro de competência é a eficácia segundo a racionalidade burguesa. São operações realizadas por ações instrumentais, são respostas operativo-instrumentais, nas quais impera uma relação direta entre pensamento e ação e onde *os meios (valores) se subsumem aos fins*. Abstraídas de mediações subjetivas e universalizantes (referenciais teóricos, éticos, políticos, sócioprofissionais, tais como os valores coletivos) estas respostas tendem

a perceber as situações sociais como problemáticas individuais (por exemplo: o caso individual, a situação existencial problematizada, as problemáticas de ordem moral e/ou pessoal, as patologias individuais etc.

O último nível apresentado pela autora é o do nível: 3) A Mediação enquanto forma de superar a instrumentalidade enquanto meramente instrumental e o colocar no campo crítico e competente (GUERRA, 2007).

Essa breve contextualização é necessária para que seja possível identificar na entrevista realizada as aproximações, bem como os distanciamentos, da relação teoria e prática. O trabalho realizado no cotidiano pelos assistentes sociais surge a partir da demanda apresentada pelo usuário do serviço.

Na sequência, se localiza a pesquisa de campo, realizada via entrevista no espaço sócio-ocupacional da profissional assistente social.

A entrevista é conceituada por Gil (2008, p. 109) da seguinte forma:

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

A assistente social entrevistada compunha o quadro de servidores efetivos do equipamento CREAS do município de Fazenda Rio Grande-PR.

O CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos. Seu papel no SUAS define, igualmente, seu papel na rede de atendimento (MDS, 2011, p. 23).

Para tanto, a efetividade dos serviços se situa a partir dos eixos norteadores, sendo:

A atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social; e trabalho em rede – devem nortear, ainda, a concepção compartilhada pela equipe na atuação profissional para o desenvolvimento do trabalho social (MDS, 2011, p. 27).

O objetivo do serviço ofertado pela Proteção Social Especial (PSE) “é contribuir para a (re)construção e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários”, além da “identificação de potencialidades, assim como a proteção da família, para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.” (MDS, 2011, p. 17).

Segundo o relato da profissional, é nesse espaço que a dura realidade se apresenta, onde os reflexos das expressões da questão social se manifestam de forma agressiva. Isso requisita da profissional habilidade, capacidade, comprometimento, bom senso, criticidade, criatividade e perfil para atuar nessa área, pois, nesse equipamento, encontram-se as situações em que a sociedade e o Estado, por vezes, ignoram ou fazem vistas grossas.

Quando questionada a respeito dos instrumentais técnico-operativos utilizados no local, a profissional citou: o planejamento, a execução, o monitoramento e a avaliação, além de resposta ao judiciário, acompanhamento do usuário, busca ativa e encaminhamento para rede de proteção conforme a situação. Ela mencionou, também, que esses são instrumentos importantes para a realização da ação propriamente dita.

A profissional expôs que as atividades desenvolvidas no equipamento variam de acordo com as demandas apresentadas pelos usuários dos serviços; com respeito às suas particularidades, salientou que as denúncias ou suspeitas de violação de direitos chegam majoritariamente através do disque denúncia, promotoria pública, pelo Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, bem como através do Conselho Tutelar. Ela frisou, também, que esporadicamente a demanda é apresentada pelo próprio usuário.

Quando indagada de como entende a relação entre teoria e prática, a assistente social respondeu que existe uma necessidade de articular teoria e prática, justamente para que a atuação não seja pautada pelo senso comum; para tal, espera-se que a graduação qualifique adequadamente o profissional.

Diante da fala da profissional sobre os instrumentos utilizados no equipamento sem ter havido menção à sua relação com a instrumentalidade, foi provocada a explicar sobre como apreende essa propriedade da categoria; em resposta, a assistente social verbalizou que a instrumentalidade é a fundamentação que alicerça a direção escolhida e os avanços são percebidos ao obter êxito na garantia de direitos dos usuários. No entanto, por vezes, o processo burocrático retarda a eficácia da ação ou até por descuido por parte de alguns profissionais diante da gravidade e urgência que a demanda exige — o que acarreta uma possível complicação em alguns casos. Já demandas não acompanhadas devidamente no âmbito preventivo se agravam, às vezes, por falta de orientação ao usuário; contudo, essa orientação poderia ser explicitada na acolhida/entrevista inicial com o usuário do serviço.

Dentre os inúmeros instrumentais utilizados, a entrevista se apresenta como essencial para conhecer a realidade do usuário e, dessa forma, direcionar o processo de mediação para superação de determinada realidade. Ao referir-se à abordagem do profissional com o usuário, o professor Rafael Carmona sinaliza de que:

É preciso partir sempre do pressuposto da potencialidade das famílias para superarem situações de vulnerabilidades e riscos sociais, neste sentido, ao abordar as famílias é preciso construir mediações na perspectiva de apoiá-las e fortalecê-las através de atendimentos sociais (CARMONA, s.d., p. 06).

Em linhas gerais, verifica-se que a profissional detém conhecimentos teóricos em relação à articulação entre teoria e prática, bem como explicita, a contento, seu saber referente a inter-relação quanto à instrumentalidade e os instrumentos técnico-operativos do Serviço Social.

A profissional soube exemplificar com clareza suas atribuições no equipamento, bem como suas limitações; reconheceu que, por vezes, não é possível efetivar o trabalho de forma harmoniosa com os preceitos da categoria. Essa barreira acontece por questões interpessoais, pelo excesso do número de demandas atendidas e pelas não adesões dos usuários aos encaminhamentos realizados, segundo informou.

4 Considerações finais

Diante o exposto, infere-se que a instrumentalidade é constitutiva da profissão e dessa forma está intrínseca nos demais elementos utilizados pelo assistente social, desde a intencionalidade empregada no fazer profissional, perpassando pela escolha dos instrumentos com vista a contribuir para a efetivação no processo de trabalho.

Contudo, é importante destacar que, conforme expõe Guerra (2007), é necessário identificar qual nível está se aplicando a instrumentalidade no cotidiano, pois a depender desse fator, o profissional pode contribuir para a reprodução do *status quo*.

Em relação à pesquisa, observa-se conhecimento teórico da profissional com relação à instrumentalidade e instrumentos próprios do Serviço Social; no entanto, ao mencionar que se faz necessário uma boa formação de graduação para que o futuro assistente social não venha a acatar que na prática a teoria é outra, desconsidera a questão de correlações de forças que se apresentam no espaço institucional para a atuação profissional; da mesma forma, não cita a necessidade de constante capacitação profissional, pois atuam em uma sociedade dinâmica — o que implica em constantes mudanças, atribuindo assim apenas à formação profissional a capacidade de desconstruir essa premissa.

Não foi mencionado, em nenhum momento, a relação da instrumentalidade com as dimensões teórico-metodológico, ético-político e/ou técnico-operativo do Serviço Social — o que deixou uma questão em aberto.

Ao mencionar os instrumentos de planejamento, de monitoramento e de avaliação, embora não o tenha detalhado, ela levanta uma reflexão de que forma se torna possível aplicar esses instrumentos frente à mencionada demanda excessiva.

Ao reconhecer que nem sempre é possível efetivar o trabalho de acordo com os preceitos do Serviço Social, expõe que frequentemente a atuação do profissional assistente social pode ser mediática, pontual e sem a contextualização da totalidade de determinada realidade.

Logo, tanto o graduando quanto o profissional devem se apropriar das habilidades, conhecimento e técnicas, bem como de capacidades críticas e propositivas para realizar a leitura da realidade posta. Deve-se objetivar articular e criar mecanismos para que sua atuação seja pautada em valores e princípios adotados pela categoria, no sentido de superar a demanda apresentada bem como contribuir para a emancipação do usuário do serviço.

Referências

CARMONA, Rafael. **Instrumentalidade do Serviço Social**- Abordagem com famílias Rota de estudos. Aula 3, p.06. Disponível em: <https://univirtus.uninter.com/ava/web/>. Acesso em: 06 set. 2018.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. 2007.

Disponível em:

<http://canaldoassistentesocial.com.br/wpcontent/uploads/2018/04/instrumentalidade-e-ss.pdf>. Acesso em: 24 out. 2020.

LAVORATTI, C. A entrevista no Serviço Social: características, usos e significados. *In*: LAVORATTI, C.; COSTA, D. (org.). **Instrumentos técnico operativos no Serviço Social**: um debate necessário. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016. Disponível em:

<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>.

Acesso em: 08 set. 2018.

MDS- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília: MDS, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, Técnica e Arte: O Desafio da pesquisa Social. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**: Teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2002.

SILVA, Ângela Maria Pereira da. **Instrumentalidade e Instrumentais técnicos do serviço Social**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2017.