

OS INSTRUMENTOS DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL ENQUANTO EXPRESSÃO DA DIMENSÃO POLÍTICA DA PROFISSÃO

Cibelly Michalane Oliveira dos Santos Costa¹

¹Universidade Federal da Paraíba/ Departamento de Serviço Social. . ENDEREÇO: Bloco V/ CCHLA-UFPB, Cidade Universitária, Conjunto Castelo Branco, João Pessoa/PB. cimichalane@ig.com.br

Resumo: O texto resultou de uma pesquisa realizada na área de saúde como atividade de pós-graduação, junto ao mestrado da UFPB. Trata sobre a instrumentalidade do Serviço Social enquanto uma categoria pertinente à prática profissional do Serviço Social, enfatizando a dimensão política existente na profissão. Consiste em uma temática que inquieta os (as) assistentes sociais, tendo em vista a sua vinculação direta com a operacionalidade da prática desenvolvida no contexto institucional. Historicamente, a instrumentalidade tem sido alvo de amplos debates teórico-metodológicos no seio da profissão, sobretudo, a partir do momento no qual a categoria de assistentes sociais, organizada, desencadeia um movimento de ruptura com o pensamento conservador presente no interior da profissão e a direção social daí decorrente. Destarte, o artigo em pauta parte de uma análise do processo histórico de construção e reconstrução da instrumentalidade, e prossegue tratando dos instrumentos de intervenção adotados com maior frequência no exercício profissional. Os dados aqui apresentados foram coletados através de pesquisa de campo realizada junto aos assistentes sociais, através da realização de entrevistas semi-estruturadas.

Palavras-chave: Serviço Social; Prática profissional; Instrumentalidade; Dimensão política.

Introdução

A necessidade de entender a conotação política dada à instrumentalidade no Serviço Social aqui enfatizada, centra-se na perspectiva de discernir as relações políticas que perpassam todo o contexto institucional, verificando de que forma são utilizados os recursos que servem de mediação à prática profissional nas respostas do Serviço Social às demandas apresentadas por seus usuários.

Ressalta-se que o termo política aqui utilizado não deve ser diretamente identificado a posicionamento partidário, mas se refere à condição de inserção da prática em uma sociedade polarizada por interesses de classe e à maneira hábil de agir, tratar e compreender as relações que se processam no âmbito desta, entre os sujeitos que se diferenciam pela posição de classe que ocupam na sociedade.

Acreditamos que é mediante a compreensão da dimensão política da profissão que as (os) Assistentes Sociais desenvolvem e utilizam os seus instrumentos de trabalho de modo mais crítico, sendo capaz de fazer as devidas mediações, consciente das limitações profissionais e das possibilidades de se realizar conquistas e construir novas ações no cotidiano.

Nesse viés, pode-se denotar que é a partir da forma como os instrumentais são utilizados, na prática cotidiana das (dos) Assistentes Sociais, que se expressa, ainda que de forma implícita, o

conhecimento e discernimento deste profissional a respeito da dimensão política de sua prática no sentido de compreender as correlações de forças existentes e presentes no contexto institucional, e a partir daí, traçar as estratégias mediadoras de intervenção na perspectiva de buscar atender as demandas apresentadas pelos usuários.

Merece ser destacado que a abordagem sobre a instrumentalidade na profissão, passou a ser discutida com maior ênfase a partir do Movimento de Intenção de Ruptura no Serviço Social, que a nível de América Latina foi denominado Movimento de Reconceituação.

O Movimento de Reconceituação é considerado um marco para a história da profissão na América Latina, por ter aberto espaço para a reflexão, o debate e a crítica, e por ter sinalizado a transição do estado de apatia política da categoria para a busca de conhecimento da realidade em suas múltiplas determinações, sendo considerado como um movimento de contestação e negação aos caminhos seguidos até então pela profissão. Enfim, como um marco histórico propulsor do reconhecimento da dimensão política existente e latente no Serviço Social.

Então, é a partir do movimento de Reconceituação¹ que emergem novas concepções

¹ De acordo com Iamamoto (2003, p.205), o Movimento de Reconceituação, tal como se expressou em sua tônica dominante na América Latina, representou um marco decisivo no desencadeamento do processo de revisão crítica do Serviço Social no continente [...]. Dominado pela contestação ao tradicionalismo profissional, implicou um questionamento global da profissão: de seus fundamentos ideológico-teóricos, de

de instrumentalidade, respaldadas no pensamento marxista, atribuindo à categoria da instrumentalidade uma perspectiva mais crítica e teoricamente fundamentada.

O instrumental teórico passa a ser pensado ao nível da ação concreta, e do processo de formação, superando a perspectiva formal e puramente técnica, do instrumento como elemento de controle [...] (Nogueira, 2002, p.09).

Assim, os instrumentos já não eram mais considerados como artifícios meramente burocráticos, passou-se a assumir o caráter de mediação que lhe é peculiar, buscando-se compreender a dimensão política existente na sociedade e na profissão.

Portanto, pode-se afirmar que a evolução no debate e uso da instrumentalidade insere-se no contexto de construção e reconstrução da profissão, e acompanhou o próprio processo histórico do seu desenvolvimento.

É preciso compreender que há uma distinção entre instrumento e instrumentalidade, entretanto são elementos que existem em intrínseca relação e enquanto categorias que se pertencem entre si. Os instrumentos consistem em um conjunto de procedimentos operativos e de caráter técnicos, adotados na realização das ações profissionais, ao mesmo tempo em que está contido na categoria da instrumentalidade. São meios através dos quais os sujeitos profissionais interagem com seus objetos de intervenção. Eles são definidos teoricamente e assumem a perspectiva ética e teórico-política, inerente a instrumentalidade. A instrumentalidade envolve a razão, entendida enquanto a expressão do pensamento social, teoricamente expresso e empiricamente pensado, ou que a este se contrapõe. Ela discute, justifica, define e ilumina a compreensão e o caráter mediador dos instrumentos.

Metodologia

A coleta de dados foi realizada através de pesquisa de campo com doze Assistentes Sociais inseridos em instituições públicas, privadas e filantrópicas da área de saúde na cidade de João Pessoa - PB, através de entrevistas semi-estruturadas, no período de janeiro a agosto de 2005.

Para a análise e interpretação dos dados foram utilizadas referências bibliográficas que pudessem

suas raízes sócio-políticas, da direção social da prática profissional e de seu *modus operandi*.

fornecer uma maior compreensão sobre a temática abordada.

Resultados

A partir da breve contextualização realizada sobre a instrumentalidade do Serviço Social, passaremos a abordar o universo das falas dos entrevistados, buscando enfatizar a compreensão dos mesmos acerca dos instrumentos de trabalho utilizados no desenvolvimento do seu exercício profissional cotidiano.

De um modo geral, os Assistentes Sociais, no cumprimento das suas atribuições, trabalham com uma série de instrumentos para desenvolver a sua prática, os quais se diversificam conforme a natureza da política social executada nas instituições em que atuam.

Mediante os dados coletados nas entrevistas, evidenciou-se que os instrumentos utilizados pelas Assistentes Sociais nas instituições pesquisadas apesar das diferentes esferas, pública, privada e filantrópica, são basicamente os mesmos: linguagem, palestras, visitas domiciliares, entrevistas, livro de registro, observação. Todavia, o uso e percepção sobre a importância dos instrumentos utilizados diferenciam-se de acordo com a compreensão que têm os profissionais sobre a conjuntura e a correlação de forças existente tanto nas instituições em que trabalham, quanto na sociedade de um modo geral, ou seja, da dimensão política inerente a todas as relações existentes no âmbito da sociedade.

A qualificação profissional também foi identificada como um fator importante no tocante ao uso desses instrumentos, ou seja, aqueles profissionais que demonstraram buscar se capacitar com uma maior frequência para compreender e procurar atender de forma mais respaldada as demandas profissionais apresentaram um maior domínio na utilização dos instrumentos, utilizando-os como uma estratégia para viabilizar as demandas apresentadas pelos usuários, conforme expressa o depoimento a seguir:

A partir dos instrumentos utilizados no meu cotidiano profissional, procuro entender qual a necessidade apresentada pelo usuário, e a partir daí vejo de que forma o Serviço Social pode atender aquela demanda, e assim procuro acionar os mecanismos necessários sejam quais forem (ENTREVISTADA 06).

No entanto, aqueles Assistentes Sociais que demonstraram não buscar se capacitar de forma contínua, consideraram os instrumentos

utilizados como eminentemente burocráticos e desnecessários.

Os instrumentos utilizados na nossa prática são muito burocráticos, pois a gente trabalha com muitos papéis, muitas fichas, livros de registro, e isso poderia ser retirado, porque dá muito trabalho e tem pouca utilidade (ENTREVISTADA 10).

A concepção da entrevistada acima demonstra um certo desconhecimento sobre a necessidade de se registrar os atendimentos realizados, para assim ser possível fazer os encaminhamentos necessários, bem como realizar um estudo mais detalhado sobre a situação identificada. Sem contar, que através dos registros realizados, pesquisas e trabalhos podem ser desenvolvidos.

Merece ser ressaltado que na área de saúde, onde se registra grande procura dos usuários pelo Serviço Social, o livro de registro, ou ocorrências, é usado como fonte de registro, que além de funcionar como meio de comunicação entre os profissionais, se configura como uma das formas de comprovar as atividades desenvolvidas.

O livro de ocorrências é muito importante porque permite registrar toda a rotina diária do plantão, possibilitando fornecer informações tanto às outras Assistentes Sociais dos plantões posteriores, quanto aos usuários (ENTREVISTADA 02).

Todavia, a maioria dos profissionais entrevistados não demonstrou a mesma compreensão acima, considerando o registro realmente como um excesso de burocracia.

Diante disso, alguns profissionais relataram que em vez de se dispensar muito tempo no preenchimento de fichas, anotações em livros de ocorrências, deveria se dedicar com mais precisão ao desenvolvimento do exercício da prática cotidiana, traçando e executando novas diretrizes de atuação.

Compreendemos que esses fatores realmente angustiam a maioria dos Assistentes Sociais, na medida em que a burocracia, por se fazer necessária e extremamente presente na prática do Assistente Social, muitas vezes dificulta o desenvolvimento de uma prática mais dinâmica, onde realmente possa se executar um trabalho mais efetivo com os usuários. Mas, ao mesmo tempo, compreendemos também que não se pode conceber nenhuma profissão que não necessite de algum aparato documental, seja através da informatização, que seria o ideal para se evitar o excessivo acúmulo de fichas e outros papéis, ou

através de arquivos, como fontes informativas de onde podem ser extraídos muitos estudos. Pelo fato de não se compreender essas questões, é comum observar que os dados obtidos na prática passam despercebidos, ao mesmo tempo em que se tornam instrumentos de lamúrias por parte dos Assistentes Sociais, justamente por, de acordo com a concepção dos mesmos, representar um entrave em sua prática.

Um outro instrumento bastante enfatizado pelos entrevistados foi a palestra, porém uma parcela considerável, cerca de setenta por cento do universo dos profissionais, expôs que:

As palestras na instituição são meios que nem sempre dão certo, porque é muita gente no momento da visita, então os familiares estão muito apreensivos e ansiosos para ver o paciente, e a gente não tem uma outra forma de realizar essas palestras sem que seja minutos antes do horário da visita. Nesse sentido, eu não sei se é desinteresse ou omissão dos familiares, só sei que a palestra se torna muito falha, porque acaba não atingindo a todos (ENTREVISTADA 03).

Todavia, os profissionais reconheceram a importância de tal instrumento para repassar para os familiares dos usuários direitos relativos ao paciente, bem como algumas “normas” a serem cumpridas durante o período de permanência do usuário na instituição, como horário de visita, direito a acompanhante, objetos que podem permanecer na instituição, alimentação que pode ser levada para o paciente, etc. Entretanto, apesar das dificuldades existentes no momento da realização das palestras, sobretudo pela falta de atenção dos usuários, como também por falta de ambiente apropriado para o desenvolvimento destas, os Assistentes Sociais relataram que as informações repassadas durante as palestras, atingem, apesar de forma ainda pouco expressiva, alguns usuários os quais posteriormente procuram o Serviço Social em busca de maiores esclarecimentos sobre a informação repassada, e isso segundo alguns profissionais, *“É importante porque sabemos que pelo menos atingiu alguém”* (ENTREVISTADA 08).

Tal preocupação identificada em alguns profissionais durante a realização da pesquisa demonstra o compromisso dos mesmos com o seu trabalho e, ao mesmo tempo, o reconhecimento da dimensão política, embora de forma implícita, existente não apenas no contexto institucional, mas na própria dinâmica da sociedade, tendo em vista que se existe uma veemente preocupação em buscar assegurar direitos, significa que há

determinados segmentos existentes na sociedade que podem sonegá-los.

Diante dessa situação, e a partir dos resultados obtidos na pesquisa, pode-se considerar que os instrumentos de trabalho utilizados pelos Assistentes Sociais no desenvolvimento de sua prática expressam indubitavelmente a dimensão política existente na prática profissional, seja essa dimensão perpassada pelo compromisso de assegurar os direitos dos usuários, com respaldo nos pressupostos do projeto ético-político do Serviço Social, e dos próprios direitos de cidadania defendidos por esse projeto, seja pelo compromisso de assegurar veementemente os interesses da instituição.

Discussão

Os instrumentos de trabalho do Assistente Social se configuram como de grande importância para o desenvolvimento da prática profissional, sobretudo, quando os profissionais conseguem compreender a dimensão política existente em todas as relações seja no âmbito institucional ou na sociedade de um modo geral.

Desse modo, pode-se inferir que,

[...]a instrumentalidade possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio da instrumentalidade 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 (Guerra, 2000, p.54).

Conforme essa realidade, constata-se que a instrumentalidade é um processo intrínseco e imprescindível ao labor do Assistente Social na construção e no desenvolvimento de uma prática concreta e respaldada, e que a compreensão da dimensão política inerente a todas as relações que envolvem o seu exercício profissional possibilitam um a percepção mais crítica da realidade em que atua.

Conclusão

Considerando-se a diferenciada percepção da realidade dos profissionais inseridos nos espaços de intervenção pesquisados, depreende-se que a forma de execução e os resultados alcançados com o uso desses instrumentos também se diferenciam consideravelmente. Tal aspecto foi comprovado durante a pesquisa na medida em que alguns profissionais não

demonstraram perceber a finalidade dos instrumentos, definindo-os como algo meramente burocrático, sem utilidade alguma para a prática deixando assim de perceber o importante papel que têm esses instrumentos para a prática profissional.

Referências

- CAMPAGNOLLI, Sandra Regina de Abreu. **O Instrumento técnico a partir da década de 70: Desvendando a relação complexa.** O Serviço Social e seu instrumental técnico. Dissertação de Mestrado. PUC - São Paulo, 1995.
- COSTA, Cibelly Michalane Oliveira dos Santos. **A prática profissional do Assistente Social: à luz da sua dimensão política.** João Pessoa-PB, UFPB/CCHLA/DSS/PPGSS, 2007 (Dissertação de Mestrado).
- GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade no trabalho do Assistente Social.** IN: Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo 4: O trabalho do Assistente Social e as políticas sociais- Brasília: UnB, Centro de Educação Aberta Continuada à distância, 2000.
- _____, **A instrumentalidade do Serviço Social.** 2ª ed. Revista - São Paulo Cortez, 1999.
- IAMAMOTO, Marilda Villela, **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- NOGUEIRA, Cleonice Lopes. **O debate da instrumentalidade teórico-prática do Serviço Social.** UFPB/DSS-joão Pessoa-PB, 2002.
- SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **Instrumentos e técnicas em Serviço Social: elementos para uma discussão.** Tese de mestrado. PUC-são Paulo, 1994.