

A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional*

The social worker practice: knowledge, instrumentality and professional intervention

Charles Toniolo de SOUSA**

Resumo: Este artigo tem por finalidade apresentar uma reflexão sobre a prática profissional do Assistente Social, reconhecendo suas dimensões, com o objetivo de situar a instrumentalidade do Serviço Social bem como seu arsenal técnico-operativo. Em seguida, serão apresentados, de forma sucinta, alguns dos principais instrumentos de trabalho utilizados pelos Assistentes Sociais no exercício da prática profissional, bem como algumas considerações finais.

Palavras-chave: Serviço Social, Instrumentalidade, Instrumentos de trabalho do Assistente Social.

Abstract: This article has in view to introduce a reflection about the Social Worker professional practice, recognizing dimensions, in order to situate the Social Work instrumentality and the technical-operation that the professionals use. After, will be introduced, succinctly, some principal tools used for the Social Workers in their professional practice, and also some final considerations.

Keywords: Social Work, Instrumentality, Social Workers tools.

Recebido em: 07/04/2008. Aceito em: 30/04/2008.

* Este texto é fruto das reflexões e estudos realizados a partir das diferentes experiências adquiridas durante a vida profissional, e, sobretudo, da experiência com a disciplina de Técnicas de Intervenção Social, ministrada para as turmas do curso de Serviço Social da Universidade do Grande Rio. A produção deste artigo teve como objetivo nortear a Semana do Curso de Serviço Social da UNIGRANRIO, realizada em setembro de 2006, a fim de orientar estudantes do 1º ao 8º períodos letivos, culminando em atividade de avaliação conceitual requerida à totalidade dos alunos do curso.

** Assistente Social do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Mestrando em Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro e Professor da Escola de Serviço Social da Universidade do Grande Rio.

Na trajetória histórica do Serviço Social, podemos identificar várias correntes que discutem a questão da sua instrumentalidade, que trazem consigo um corpo conceitual específico que dá a esse tema um determinado significado. Entendemos por instrumentalidade a concepção desenvolvida por Guerra (2000) que, a partir de uma leitura lukacsiana da obra de Marx, constrói o debate sobre a instrumentalidade do Serviço Social, compreendendo-a em três níveis: no que diz respeito à sua funcionalidade ao projeto reformista da burguesia; no que se refere à sua peculiaridade operatória (aspecto instrumental-operativo); e como uma mediação que permite a passagem das análises universais às singularidades da intervenção profissional.

Desde o período em que o Serviço Social ainda fundava sua base de legitimidade na esfera religiosa, passando pela sua profissionalização e os momentos históricos que a constituíram, a dimensão técnica-instrumental sempre teve um lugar de destaque, seja do ponto de vista de afirmar deliberadamente a necessidade de consolidação de um instrumental técnico-operativo “específico” do Serviço Social (falamos aqui em especial da tradição norte-americana, que teve forte influência sobre o Serviço Social brasileiro, sobretudo entre os anos 40 e 60), seja no sentido de afirmar o Serviço Social como um conjunto de técnicas e instrumentais – em outras palavras, uma tecnologia social¹. Em outros momentos, no sentido de atribuir à instrumentalidade do Serviço Social um estatuto de subalternidade diante das demais dimensões que compõem a dimensão histórica da profissão².

Esse debate é apenas introdutório para localizarmos as razões que fazem da instrumentalidade do Serviço Social uma questão tão importante à profissão, digna de um real aprofundamento teórico. Não nos caberá neste artigo aprofundar, do ponto de vista teórico-filosófico, o debate sobre a

instrumentalidade. Porém, não é possível falar seriamente sobre a questão se não situamos o debate em alguns de seus fundamentos científicos mais elementares – caso contrário, caímos nas “teias” do senso comum.

Ora, o debate sobre a instrumentalidade do Serviço Social percorre a história da profissão em razão da própria natureza desta: o Serviço Social se constitui como profissão no momento histórico em que os setores dominantes da sociedade (Estado e empresariado) começam a intervir, de forma contínua e sistemática, nas conseqüências da “questão social”, através, sobretudo, das chamadas políticas sociais. Segundo Carvalho & Iamamoto (2005), o Serviço Social é requisitado pelas complexas estruturas do Estado e das empresas, de modo a promover o controle e a reprodução (material e ideológica) das classes subalternas, em um momento histórico em que os conflitos entre as classes sociais se intensificam, gerando diversos “problemas sociais” que tendem pôr a ordem capitalista em xeque (Netto, 2005).

Torna-se mister situar essa questão, pois ela revela um dado que é crucial para o debate sobre a instrumentalidade: o Serviço Social surge na história como uma profissão fundamentalmente *interventiva*, isto é, que visa produzir mudanças no cotidiano da vida social das populações atendidas – os usuários do Serviço Social. Assim, a dimensão prática (técnico-operativa) tende a ser objeto privilegiado de estudos no âmbito da profissão.

Mais ainda: no momento de sua emergência, o Serviço Social atua nas políticas sociais com funções meramente *executivas*, também chamadas de funções *terminais*. A concepção e o planejamento das políticas sociais ficavam ao cargo de outras categorias profissionais e dos agentes governamentais – ao Serviço Social cabia apenas executá-las, na relação direta com os “indivíduos, grupos e comunidades” que de algum modo eram atendidos pelos serviços sociais públicos. Temos aqui a clássica separação entre trabalho intelectual (quem pensa as políticas sociais) e trabalho manual (quem executa as políticas sociais)³. Nesta

¹ Essa visão pode ser identificada como uma componente da corrente denominada por Netto (2004) de “modernização conservadora”, hegemônica no cenário profissional brasileiro durante o período da ditadura militar e do movimento de renovação do Serviço Social no Brasil.

² Novamente nos reportamos ao chamado Movimento de Reconceituação do Serviço Social, em que algumas correntes tentavam atribuir ao Serviço Social o *status* de Ciência, questionando sua dimensão interventiva.

³ Guerra (2004), ao pensar o Serviço Social como uma profissão inscrita na divisão social do trabalho, apropria-se do debate marxiano sobre a divisão entre trabalho manual e intelectual para pensar a profissão.

analogia, ao Assistente Social caberia a tarefa do “trabalho manual”.

O Movimento de Reconceituação do Serviço Social, com toda a diversidade que lhe foi próprio, criticou duramente essa divisão, e proporcionou um aprofundamento teórico-metodológico (principalmente a partir do diálogo com a tradição marxista e, sobretudo, com a obra marxiana) que possibilitou à profissão romper com esse caráter meramente executivo e conquistar novas funções e atribuições no mercado de trabalho, sobretudo do ponto de vista do planejamento e administração das políticas sociais. Assim, essa dicotomia foi superada no âmbito profissional, e tal conquista encontra-se expressa no Art. 4º, Inciso II da Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8662 de 07/06/1993):

Art.4º.São competências do Assistente Social:
II. *elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil* (CFESS: 2002; p. 17).

Ambas as dimensões previstas no inciso citado – elaboração, coordenação e execução – e que são uma realidade do mercado de trabalho do Assistente Social na atualidade, requerem o domínio de um instrumental técnico-operativo que possibilite a viabilização da intervenção a que o Assistente Social foi designado (ou se designou) a realizar. Porém, ele não é o suficiente para garantir o objetivo final da intervenção profissional, conforme veremos a seguir.

1 As competências do Serviço Social na contemporaneidade: política, ética, investigação e intervenção

Se no momento da origem do Serviço Social como uma profissão inscrita na divisão do trabalho, era apenas a sua dimensão técnica que lhe garantia os estatutos de eficácia e competência profissional (isto é, era a forma e os resultados imediatos de sua ação que lhe garantiam legitimidade e reconhecimento da sociedade), o Movimento de Reconceituação buscou superar essa visão unilateral. No universo das diversas correntes que

atuaram nesse movimento⁴, a principal motivação era dar ao Serviço Social um estatuto científico. E mais propriamente, no âmbito da corrente que Netto (2004) denominou de “Intenção de Ruptura” (que para ele significa o rompimento com as visões conservadoras da profissão), foi levantada a necessidade de que a profissão se debruçasse sobre a produção de um conhecimento crítico da realidade social, para que o próprio Serviço Social pudesse construir os objetivos e (re)construir objetos de sua intervenção, bem como responder às demandas sociais colocadas pelo mercado de trabalho e pela realidade. Assim, pôde o Serviço Social aprofundar o diálogo crítico e construtivo com diversos ramos das chamadas Ciências Humanas e Sociais (Economia, Sociologia, Ciência Política, Antropologia, Psicologia).

A partir de então, entramos no período em que os autores contemporâneos da profissão chamam de “maturidade acadêmica e profissional do Serviço Social” (Netto, 1996), que procurou definir novos requisitos para o *status* de competência profissional. Iamamoto (2004), após realizar uma análise dos desafios colocados ao Serviço Social nos dias atuais, apontou 03 dimensões que devem ser do domínio do Assistente Social:

- *Competência ético-política* – o Assistente Social não é um profissional “neutro”. Sua prática se realiza no marco das relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista – relações essas que são contraditórias. Assim, é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática – valores esses que estão expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFAS nº 273/93)⁵, e que assumem claramente uma postura profissional de articular

4 Uma sintética análise desse movimento tão plural e complexo se encontra em Netto (2004).

5 O Código de Ética profissional vigente defende o reconhecimento e a defesa de 11 princípios fundamentais. São eles: *liberdade, direitos humanos, cidadania, democracia, equidade e justiça social, combate ao preconceito, pluralismo, construção de uma nova ordem social (sem dominação-exploração), articulação com movimentos de trabalhadores, qualidade dos serviços prestados e combate a toda espécie de discriminação.*

sua intervenção aos interesses dos setores majoritários da sociedade;

- *Competência teórico-metodológica* – o profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais;

- *Competência técnico-operativa* – o profissional deve conhecer, se apropriar, e sobretudo, criar um conjunto de habilidades técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, Organizações Não-governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelos objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social.

Essas três dimensões de competências nunca podem ser desenvolvidas separadamente – caso contrário, cairemos nas armadilhas da fragmentação e da despolitização, tão presentes no passado histórico do Serviço Social (Carvalho & Iamamoto, 2005).

Contudo, articular essas três dimensões coloca um desafio fundamental, e que vem sendo um tema de grande debate entre profissionais e estudantes de Serviço Social: a necessidade da articulação entre teoria e prática. Investigação e intervenção, pesquisa e ação, ciência e técnica não devem ser encaradas como dimensões separadas – pois isso pode gerar uma inserção desqualificada do Assistente Social no mercado de trabalho, bem como ferir os princípios éticos fundamentais que norteiam a ação profissional:

O que se reivindica, hoje, é que a pesquisa se afirme como uma dimensão integrante do exercício profissional, visto ser uma condição para se formular respostas capazes de impulsionar a formulação de propostas profissionais que tenham efetividade e permitam atribuir materialidade aos princípios ético-políticos norteia-

dores do projeto profissional. Ora, para isso é necessário um cuidadoso conhecimento das situações ou fenômenos sociais que são objeto de trabalho do assistente social (IAMAMOTO: 2004; p. 56).

Pensar sob esse ponto de vista significa colocar o Serviço Social em um lugar de destaque, tanto no plano da produção do conhecimento científico (rompendo com o discurso do senso comum) como no âmbito das instituições públicas e privadas que, de algum modo, atuam sobre a “questão social”.

O Assistente Social ocupa um lugar privilegiado no mercado de trabalho: na medida em que ele atua diretamente no cotidiano das classes e grupos sociais menos favorecidos, ele tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre essa mesma realidade. E esse conhecimento é, sem dúvida, o seu principal instrumento de trabalho, pois lhe permite ter a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção profissional.

Assim, o processo de qualificação contínua é fundamental para a sobrevivência no mercado de trabalho. Estudar, pesquisar, debater temas, reler livros e textos não podem ser atividades desenvolvidas apenas no período da graduação ou nos “muros” da universidade e suas salas de aula. Se no cotidiano da prática profissional o Assistente Social não se atualiza, não questiona as demandas institucionais, não acompanha o movimento e as mudanças da realidade social, estará certamente fadado ao fracasso e a uma reprodução mecânica de atividades, tornando-se um burocrata, e, sem dúvidas, não promovendo mudanças significativas seja no cotidiano da população usuária ou na própria inserção do Serviço Social no mercado de trabalho.

2 Teoria e prática, método e metodologias

Estudar a realidade social nunca foi tarefa fácil.

Desde a Antiguidade, filósofos, cientistas e pensadores, de um modo geral, se debruçam sobre as diferentes formas de organização social, de modo a conhecê-las. Mas, para além disso, o conhecimento é uma poderosa arma para quem

o detém, pois é ele que fornece as bases para qualquer proposta de mudança ou transformação dessa mesma realidade. Se atuar no e sobre o cotidiano das populações menos favorecidas é um componente fundamental do Serviço Social, é com vistas a transformações nesse cotidiano que a prática profissional deve se dirigir.

Contudo, o cotidiano cria armadilhas às quais o Assistente Social deve estar atento. O profissional trabalha com situações singulares, isto é, situações que, a princípio, podem parecer exclusivas daquele(s) sujeito(s) que está(ão) sendo o alvo da intervenção do Assistente Social. E nesse sentido, ele (o Assistente Social) até pode produzir um conhecimento prático dessa situação imediata que aparece no dia a dia do seu trabalho. Mas nem tudo que aparece é o que realmente é.

Os seres humanos são seres essencialmente sociais, ou seja, vivem em uma determinada sociedade. E essa sociedade é uma totalidade. Nenhuma situação pode ser considerada apenas em sua singularidade, pois senão corre-se o sério risco de se perder de vista a *dimensão social* da vida humana. Portanto, qualquer situação que chega ao Serviço Social deve ser analisada a partir de duas dimensões: a da singularidade e a da universalidade. Para tal, é necessário que o Assistente Social tenha um conhecimento teórico profundo sobre as relações sociais fundamentais de uma determinada sociedade (universalidade), e como elas se organizam naquele determinado momento histórico, para que possa superar essas “armadilhas” que o senso comum do cotidiano prega – e que muitas vezes mascaram as reais causas e determinações dos fenômenos sociais. É na relação entre a *universalidade* e a *singularidade* que se torna possível apreender as *particularidades* de uma determinada situação.

O que acabamos de afirmar nada mais é do que chamamos de *método de investigação* – e mais especificamente, de *método dialético*⁶. Existem várias formas de se pesquisar a realidade. Se acreditamos que os fenômenos sociais são fragmentados e ocorrem sem nenhuma relação com a totalidade

social (isto é, ele se explica em si mesmo), estaremos adotando uma determinada postura política e teórica, e utilizando uma determinada forma de conhecer a realidade. Porém, essa forma tende a empobrecer esse conhecimento, pois considera os indivíduos como seres atomizados, e não como seres sociais.

Todavia, o que se propõe hoje no âmbito do Serviço Social é justamente a produção de um conhecimento que rompa com a mera aparência e busque apreender o que está “por trás” dela, sua essência. Para isso, é fundamental que o profissional sempre mantenha uma postura crítica, questionadora, não se contentando com o que aparece a ele imediatamente.

De posse desse conhecimento, o profissional pode planejar a sua ação com muito mais propriedade, visando à mudança dessa mesma realidade. Assim, no momento da execução da ação profissional, o Assistente Social constrói suas *metodologias de ação*, utilizando-se de instrumentos e técnicas de intervenção social.

A diferença entre *método de investigação* e *metodologias de ação* põe uma reflexão fundamental para quem se propõe a construir uma prática profissional competente e qualificada: são os objetivos profissionais que definem que instrumentos e técnicas serão utilizados – e não o contrário. E esses objetivos, planejados e construídos no plano político e intelectual, só podem ser expressos se o Assistente Social conhece a realidade social sobre a qual sua ação vai se desenvolver⁷. Ou, como diz Guerra (2002):

Se é correto que o valor do trabalho do Assistente Social reside na sua utilidade social, que é medida em termos de respostas concretas que venham produzir uma alteração *imediata* na realidade empírica (...), o seu *resultado final*, o produto do seu trabalho passa a ser o fator determinante da *forma* de realizá-lo (GUERRA: 2002; p. 157).

⁶ Uma recomendável leitura sobre o método dialético na literatura do Serviço Social, incluindo a relação singularidade/universalidade/particularidade é encontrada em Pontes (2002), apropriando-se do debate metodológico desenvolvido por Lucáks (1968).

⁷ Guerra (2002) e Netto (1994) definem esse processo como a relação entre *causalidade* (descobrir as causas de determinado fenômeno), *teleologia* (capacidade racional e da consciência humana de antever/planejar o produto final da sua ação) e *práxis* (a capacidade do ser humano intervir na realidade a fim de transformá-la).

É apenas a partir dessa reflexão que se faz possível discutir a instrumentalidade do Serviço Social.

3 A instrumentalidade do Serviço Social

Expressar os objetivos que se quer alcançar não significa que eles necessariamente serão alcançados. Nunca podemos perder de vista que qualquer ação humana está condicionada ao momento histórico em que ela é desenvolvida. A realidade social é complexa, heterogênea e os impactos de qualquer intervenção dependem de fatores que são externos a quem quer que seja – inclusive ao Serviço Social. Como analisa Iamamoto (1995), reconhecer as possibilidades e limitações históricas, dadas pela própria realidade social, é fundamental para que o Serviço Social não adote, por um lado, uma postura fatalista (ou seja, acreditar que a realidade já está dada e não pode ser mudada), ou por outro lado, uma postura messiânica (achar que o Serviço Social é o “messias”, que é a profissão que vai transformar todas as relações sociais). É importante ter essa compreensão para localizarmos o lugar ocupado pelos instrumentos de trabalho utilizados pelo Assistente Social em sua prática.

Se são os objetivos profissionais (construídos a partir de uma reflexão teórica, ética e política e um método de investigação) que definem os instrumentos e técnicas de intervenção (as metodologias de ação), conclui-se que essas metodologias não estão prontas e acabadas. Elas são necessárias em qualquer processo racional de intervenção, mas elas são construídas a partir das finalidades estabelecidas no planejamento da ação realizado pelo Assistente Social. Primeiro, ele define “*para quê fazer*”, para depois se definir “*como fazer*”. Mais uma vez, podemos aqui identificar a estreita relação entre as competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Em outras palavras, os instrumentos e técnicas de intervenção não podem ser mais importantes que os objetivos da ação profissional. Se partirmos do pressuposto que cabe ao profissional apenas ter habilidade técnica de manusear um instrumento de trabalho, o Assistente Social perderá a dimensão do porquê ele está utilizando

do determinado instrumento. Sua prática se torna mecânica, repetitiva, burocrática. Mais do que meramente aplicar técnicas “prontas” – como se fossem “receitas de bolo”, o diferencial de um profissional é saber adaptar um determinado instrumento às necessidades que precisa responder no seu cotidiano. E como a realidade é dinâmica, faz-se necessário compreender quais mudanças são essas para que o instrumental utilizado seja o mais eficaz possível, e, de fato, possa produzir as mudanças desejadas pelo Assistente Social – ou chegar o mais próximo possível.

Ora, isso pressupõe que, mais do que copiar e seguir manuais de instruções, o que se coloca para o Assistente Social hoje é sua *capacidade criativa*, o que inclui o potencial de utilizar instrumentos consagrados da profissão, mas também de criar outros tantos que possam produzir mudanças na realidade social, tanto em curto quanto em médio e longo prazos.

Isso é primordial para que possamos desempenhar com competência as atribuições que foram definidas para o Assistente Social na Lei de Regulamentação Profissional – e que foi citado na Introdução desse texto. Vejamos: se o Serviço Social, em sua trajetória histórica, não tivesse *criado* novos instrumentos e novas técnicas de intervenção, teria conseguido sair da condição de mero executor das políticas sociais e hoje desempenhar funções de elaboração, planejamento e gerência das mesmas? Certamente não.

Assim, pensar a instrumentalidade do Serviço Social é pensar para além da “especificidade” da profissão: é pensar que são infinitas as possibilidades de intervenção profissional, e que isso requer, nas palavras de Iamamoto (2004), “*tomar um banho de realidade*”. Guerra (2004) resume, em poucas palavras, o sentido dessa reflexão:

A clara definição do ‘Para quê’ da profissão, possível desde que iluminada por uma racionalidade (como forma de ser e pensar) que seja dialética e crítica, conectada à capacidade de responder eficazmente às demandas sociais, se constituirão na condição necessária, talvez não suficiente, à manutenção da profissão. Aqui se coloca a *necessidade de dominar um repertório de técnicas*, legada do desenvolvimento das ciências sociais, fruto das pesquisas e do avanço tecnológico e *patrimônio das*

profissões sociais (e não exclusividade de uma categoria profissional), mas também um conjunto de estratégias e táticas desenvolvidas, criadas e recriadas no processo histórico, no movimento da realidade (GUERRA: 2004; p. 115-6).

4 Instrumentalidade e linguagem(ns)

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 contemporânea⁸. A título de referência, usaremos aqui os conceitos trabalhados por Magalhães (2003). Para ela, segundo os lingüistas,

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 (MAGALHÃES: 2003; p. 22).

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.

⁸ Algumas iniciativas estão sendo tomadas no sentido de levantar esse debate. A título de exemplo, o Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) do Rio de Janeiro realizou, no mês de julho de 2006, um evento com o título "Comunicação e Serviço Social", o que indica uma preocupação da categoria em aprofundar a discussão sobre a temática. Entretanto, é de nosso conhecimento que o debate sobre o tema é extremamente complexo, pois coloca no centro da polêmica a própria condição do ser social. Sobre esse debate, ver Lessa (1996).

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 Iamamoto, 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*" (IAMAMOTO: 1995; p. 101). 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 (1994), define-se por instrumental o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Nessa idéia, 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*" (MAGALHÃES: 2003; p. 32). 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 prá-

tica, 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 prática⁹ – e nunca perdendo de vista que se trata de alguns instrumentos, uma vez que a definição dos mesmos depende do objetivo estabelecido pelo profissional.

4.1 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 (MAGALHÃES: 2003; p. 29).

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

4.1.1 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 (Cruz Neto, 2004).

⁹ Cabe ressaltar que não se trata de instrumentos de uso exclusivo do Assistente Social – é o objetivo do trabalho, suas atribuições e competências que definem a forma como o Assistente Social deverá utilizá-los, a saber, a intervenção sobre as diferentes expressões da “questão social”, nas interações entre universalidade e singularidades.

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.

4.1.2 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 idéias, 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 (Silva, 1995), a fim de possibilitar um planejamento sério da entrevista, bem como a busca por alcançar os objetivos estabelecidos para sua realização.

4.1.3 Dinâmica de Grupo

Descendente da Psicologia Social, a dinâmica de grupo surgiu como um instrumento de pesquisa do comportamento humano em pequenos grupos (NESC/UFRJ, s/d). 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 democrática (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.

4.1.4 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.

4.1.5 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 (2004), 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 (SOUZA: 2004; p. 68).

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. Mas também é necessário conhecer quais são as principais demandas e necessidades da comunidade, de modo a propor ações que visem ao atendimento das mesmas.

4.1.6 Visita domiciliar

Trata-se de um instrumento que tem como

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 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 fiscalizadora¹⁰.

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.

4.1.7 Visita institucional

Assim como a visita domiciliar, aqui se fala de quando o Assistente Social realiza visita a institui-

¹⁰ Uma interessante reflexão sobre o papel histórico que a visita domiciliar cumpriu na história do Serviço Social, bem como o seu caráter controlista e autoritário pode ser encontrado em Verdès-Leroux (1986), bem como em Martinelli (2005).

ções 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 co-existir em um mesmo momento. A observação participante está presente em todos os demais; 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.

4.2 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 au-

tor que, nessa forma de diálogo, fica à mercê da unilateralidade de interpretação” (MAGALHÃES: 2003; p. 29).

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.

4.2.1 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 realiza-

da assim como a decisão tomada é de ciência de todos.

4.2.2 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 atividades realizadas, telefonemas recebidos, questões pendentes, atendimentos realizados, dentre outras questões, de modo que toda a equipe tenha acesso ao que está sendo desenvolvido.

4.2.3 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 proposta de inserção interventiva do Serviço Social.

4.2.4 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 qualquer 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 depende do objetivo do trabalho, do tipo de atividade desenvolvida etc. Entretanto, retomando a discussão de Magalhães (2003), 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 um outro Assistente Social, um gestor, um profissional da área jurídica, um profissional da área médica, um Psicólogo, um Administrador¹¹. 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).

Um 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.

4.2.5 Parecer Social

Um parecer social é uma avaliação teórica e técnica realizada pelo Assistente Social dos dados

¹¹ E nesse sentido, é de fundamental importância localizar a dimensão ética, regulamentada pelo Código de Ética Profissional do Assistente Social.

coletados. Mais do que uma simples organização de informações sob a forma de relatório, compete ao Assistente Social avaliar essas informações, emitir uma opinião sobre elas. Uma opinião que deve estar fundamentada, com base em uma perspectiva teórica de análise.

Assim, o parecer social é crucial, pois é ele que dá ao Assistente Social uma identidade profissional – a inexistência de um parecer reduz o relatório a uma simples descrição dos fatos, não permitindo nenhuma análise profunda sobre os mesmos. Ora, todo o processo de formação profissional do Assistente Social, bem como o seu lugar na divisão social do trabalho, demanda que esse profissional se posicione diante das situações verificadas na realidade social. Isso requer um posicionamento político claro do Assistente Social – que possui, no Código de Ética Profissional, os pilares básicos para tal posicionamento.

A emissão de um parecer social pressupõe a existência de um relatório social (interno ou externo). Por razões óbvias: um profissional só pode emitir uma opinião sobre um fato que foi dito, no caso, escrito. Assim, o parecer é a conclusão de determinado trabalho – seja de um atendimento individual, seja de um conjunto de instrumentos utilizados durante determinado processo de intervenção¹².

Apreender a realidade não é apenas descrevê-la. É um produzir um conhecimento sobre a mesma. E é no momento do parecer social que esse conhecimento é elaborado a partir da reflexão racional do profissional – um conhecimento prático, que visa compreender a singularidade da situação estudada pelo Assistente Social, à luz da universalidade dos fenômenos sociais (descobrimos então a particularidade dos fenômenos) e assim, criar alternativas visando sua transformação.

Mas para além de uma avaliação do passado, o parecer social também deve realizar uma

análise prospectiva, isto é, apontar que desdobramentos determinada situação podem tomar. Com o rigor teórico necessário, conhecendo profundamente a realidade social na qual determinada situação está sendo avaliada, o Assistente Social terá a capacidade de levantar hipóteses sobre possíveis conseqüências da situação. Assim, o parecer social deve também conter sugestões de novas ações que precisam ser desenvolvidas junto àquela situação – ações estas que serão desenvolvidas ou pelo próprio Assistente Social, ou por outros agentes profissionais (daí a necessidade de se pensar a produção da escrita tendo como parâmetro o destinatário do texto, isto é, para quem se escreve).

Considerações finais

Cada um desses instrumentos de trabalho, ou dos espaços e funções que ocupam e desempenham o Assistente Social nos espaços institucionais, poderiam ser objeto, individualmente, de um artigo próprio. Ou até mesmo de um livro, de um Trabalho de Conclusão de Curso, de uma monografia, de uma dissertação de Mestrado ou de uma tese de Doutorado. Nosso objetivo, aqui, foi apresentar, de forma bem sucinta, os principais instrumentos e técnicas de intervenção utilizados pelo Serviço Social no cotidiano de sua prática.

Contudo, voltamos a afirmar: não é possível pensar um instrumento de trabalho como se ele pudesse ser mais importante do que os objetivos do Assistente Social. O instrumental é o resultado da capacidade criativa e da compreensão da realidade social, para que alguma intervenção possa ser realizada com o mínimo de eficácia, responsabilidade e competência profissional.

Mas é importante ressaltar que, independente do instrumento que se utilize, a dimensão ético-política deve ser constantemente refletida e pensada. A instrumentalidade da nossa profissão, conforme toda a reflexão de Guerra, é a da manutenção e reprodução da ordem burguesa, com vistas ao controle e reprodução dos segmentos pertencentes à classe trabalhadora. Se o nosso *modus operandi* não estiver em plena sintonia com o projeto ético-político que, hoje, defende o Serviço Social, podemos cair nas teias do conservado-

¹² A literatura mais recente do Serviço Social tem se debruçado sobre essa questão, e algumas polêmicas já se colocam. Alguns autores afirmam que o conjunto relatório/parecer social, constitui um *laudo social* – o que remete a uma outra polêmica: o Assistente Social realiza *estudo social* ou *perícia social*? Não entraremos no mérito dessa discussão aqui. Somente fazemos tais apontamentos, deixando registrado que, independente das polêmicas, para todos os autores, os momentos do relatório e do parecer social devem existir em todo processo de sistematização da prática.

rismo e do tecnicismo, tão presentes na trajetória histórica da nossa profissão.

Certamente existem centenas, milhares de metodologias de ação sendo construídas e utilizadas por muitos Assistentes Sociais. – no Brasil ou em qualquer outro país. Isto porque, conforme explicitado, os instrumentos não são estáticos, estanques: eles respondem às necessidades dos profissionais a partir de diferentes contextos e realidades sociais. Cabe a nós, Assistentes Sociais, e sobretudo, pesquisadores, ter a capacidade de conhecer essa pluralidade de práticas – e isso só será possível quando todos nós entendermos a necessidade e a importância da sistematização de nossas práticas – porque é através disso que podemos sempre reconstruir a história da nossa profissão em nosso país e aperfeiçoar seus modos de intervenção social.

Referências

- CARVALHO, Raul de & IAMAMOTO, Marilda. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- CFESS. **Em questão**: atribuições privativas do assistente social. Brasília, Distrito Federal: CFESS, 2002.
- CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 23. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2004.
- GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. In **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 62, 2000.
- _____. **A instrumentalidade do serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- _____. A propósito da instrumentalidade do Serviço Social. In. **Debates Sociais**. Rio de Janeiro: n. 63 e 64, CBCISS & ICSW, 2004.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo no serviço social**: ensaios críticos. 3. ed. São Paulo, Cortez, 1995.
- _____. **O Serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.
- LESSA, Sérgio. A centralidade ontológica do trabalho em Lukács. In: **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n.52, 1996.
- LUKÁCS, Georgy. **Introdução a uma estética marxista**: sobre a categoria da particularidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1968.
- MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2003.
- MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço social**: identidade e alienação. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- _____. & KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnicos operativos em Serviço Social. In. **Revista Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 45, 1994.
- NESC/UFRJ. **O facilitador**. Rio de Janeiro: NESC/UFRJ/FIOCRUZ, s/d. (Manual)
- NETTO, José Paulo. Razão, ontologia e práxis. In: **Revista Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 44, 1994.
- _____. Transformações societárias e Serviço Social. In. **Revista Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 50, 1996.
- _____. **Ditadura e serviço social**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 7. ed. São Paulo, Cortez, 2004.
- _____. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- PONTES, Reinaldo. **Mediação e serviço social**. 3. ed. São Paulo, Cortez, 2002.
- SILVA, Jurema Alves Pereira da. O papel da entrevista na prática do serviço social. In: **Em Pauta**. Rio de Janeiro: Faculdade de Serviço Social da UERJ, n. 6, 1995.
- SOUZA, Maria Luíza de. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 8. ed. São Paulo: Editora Cortez, 2004.
- VERDÈS-LEROUX, Jeannine. **Trabalhador social**: prática, habitus, ethos, formas de intervenção. São Paulo: Cortez, 1986.