

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SETOR LITORAL
GABRIELLE JOSÉ CORDEIRO

**A VISITA DOMICILIAR ENQUANTO INSTRUMENTO NO PROCESSO DE
INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL**

MATINHOS
2017

GABRIELLE JOSÉ CORDEIRO

**A VISITA DOMICILIAR ENQUANTO INSTRUMENTO NO PROCESSO DE
INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Serviço Social da Universidade Federal do
Paraná - Setor Litoral como requisito à obtenção do
título de obtenção do grau de Assistente Social.

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Lucinda de Oliveira

MATINHOS

2017

TERMO DE APROVAÇÃO

GABRIELLE JOSÉ CORDEIRO

A VISITA DOMICILIAR ENQUANTO INSTRUMENTO NO PROCESSO DE INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Paraná setor Litoral como requisito à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, pela seguinte banca examinadora:

Profa. Dra. Adriana Lucinda de Oliveira
Orientadora – Câmara de Serviço Social da UFPR - Setor Litoral

Profa. Dra. Silvana Marta Tumelero
Câmara de Serviço Social da UFPR - Setor Litoral

Profa. Msc. Mirian Cristina Lopes
Câmara de Serviço Social da UFPR - Setor Litoral

Matinhos, 05 de setembro de 2017.

Dedico este trabalho aos meus pais Noli (in memorian) e Marli, com todo o meu amor e gratidão por tudo que fizeram por mim durante a minha vida e a minha formação, essa vitória não é só minha, é nossa!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela minha vida.

À minha irmã Mariana, minha prima Izabella e a toda minha família que me apoiou durante a graduação.

À minha avó que superou com toda força e coragem uma sequela deixada em uma cirurgia. A ela toda a minha gratidão. Você é um exemplo em minha vida.

Aos docentes de Serviço Social que passaram pela sala de aula durante esses quatro anos nos transmitindo todo conhecimento e sabedoria.

As minhas amigas e amigos que me consolaram e me deram forças para não desistir nos momentos em que o desânimo e o cansaço chegaram. Obrigada.

As minhas colegas de mediação, Alessandra e Millena, obrigada por estarem do meu lado, dando força e se preocupando. Vocês foram essenciais na reta final. Amizade pra vida toda.

Em especial à professora Dra. Adriana Lucinda de Oliveira que foi minha orientadora, que me incentivou e que pacientemente não desistiu de mim. Você me inspira.

A minha supervisora de estágio Tábata, gratidão por todo carinho e atenção que me deu dentro do estágio e fora dele também. Obrigada por ter me aceitado como sua estagiária e como sua amiga!

E a todas as Assistentes Sociais que prontamente aceitaram participar da entrevista e a todos que diretamente ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

“O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem. É preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos. Mais justos. Mais solidários.”

Marilda lamamoto

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão do Curso de Serviço Social tem como objeto de análise a Visita Domiciliar, enquanto instrumento que compõe a instrumentalidade do Serviço Social. Na história, o Serviço Social aparece como uma profissão extremamente interventiva. A instrumentalidade do Assistente Social se torna de grande relevância uma vez que estabelecem os objetivos da ação, a execução da prática profissional e envolve o instrumental teórico-operativo que deve ser estudado para a ação interventiva. A visita é um instrumental estratégico que possibilita o conhecimento da realidade de populações, especialmente das que vivenciam situações de risco e vulnerabilidade.

Palavras-chaves: Instrumento. Instrumentalidade. Visita domiciliar.

ABSTRACT

This Work of Completion of the Course of Social Service has as object of analysis the Home Visit, as instrument that composes the instrumentality of the Social Work. In history, Social Service appears as an extremely interventionist profession. The instrumentality of the Social Worker becomes of great relevance since they establish the objectives of the action, the execution of the professional practice and involves the theoretical-operative instrumental that must be studied for the action Intervention. The visit is a strategic tool that enables the knowledge of the reality of populations, especially those that experience situations of risk and vulnerability.

Keywords: Instrument. Instrumentality. Home visit.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1. Temática e Objeto de pesquisa	9
2. Metodologia	11
3. Estruturação do Trabalho.....	12
1 A INSTRUMENTALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL E A MEDIAÇÃO COMO CATEGORIA DE DEBATE	13
2 OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NAS COMPETÊNCIAS TEÓRICO METODOLÓGICOS, TÉCNICO-OPERATIVO E ÉTICO-POLÍTICO.	23
3 A VISITA DOMICILIAR, SEU HISTÓRICO E SUA COMPREENSÃO ALINHADA AO PROJETO ÉTICO POLÍTICO	27
4 A FALA DOS PROFISSIONAIS SOBRE A VISITA DOMICILIAR	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS	45
Anexos	48
1. Anexo - Questionário	48
2. Anexo – Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento	51

INTRODUÇÃO

1. Temática e Objeto de pesquisa

Crescem as profissões que vêm empregando visitas domiciliares em seus ofícios, porém, o assistente social é o profissional que historicamente utiliza esse recurso de execução no seu cotidiano de trabalho, dada sua especialidade e formação. Os assistentes sociais são os profissionais que por sua excelência intervêm no cotidiano das populações e desenvolvem por ofício e cultura profissional um conhecimento real da vida social.

“O assistente social pelo seu contato direto com múltiplas expressões cotidianas da vida dos setores populares dispõem de condições potencialmente privilegiadas para captá-las, recorrendo a uma bagagem teórica e instrumental que o qualifica para o exercício dessa tarefa.” (CELATS, 1991, P.62).

Há muitas abordagens e técnicas disponíveis para conhecer a realidade social. Neste sentido, a visita domiciliar é a principal, senão a única, abordagem profissional que, pelo fato de ser realizada in loco, potencia “um encharcamento de informações históricas sobre a sociedade brasileira” (Iamamoto, 1999, p.274). A escolha da visita como abordagem profissional não deve ser casual, geralmente a realização de visitas domiciliares acompanha um cenário social específico, em decorrência das manifestações da questão social, do crescimento da precariedade e da incerteza do emprego, bem como da insegurança social. Ou seja, a visita gira em torno da pobreza, da precariedade dos laços sociais, familiares e parentais, da incerteza de trabalho e renda, do medo da violência, da degradação moral e social, da exposição ao risco social e das condições que fragilizam a saúde das populações.

A visita como instrumento faz parte de um processo institucional, que geralmente tem origem na busca de informações para alcançar ou reavaliar o acesso a recursos, benefícios e/ou direitos. A visita domiciliar no Brasil tem seu marco inicial, em artigo publicado em 15 de outubro de 1919 pelo "O Jornal", por meio do qual o Dr. J. P. Fontelle aborda a educação sanitária e a real necessidade

de formação de enfermeiras visitadoras, sugerindo desta forma, a criação deste novo serviço. Na década de 40, a visita domiciliar continua a ser empregada com a finalidade de fiscalizar os domicílios e objetivando mudar o perfil epidemiológico, caracterizado pelas grandes epidemias de doenças infectocontagiosas. A visita domiciliar constitui-se com recurso fundamental para a prestação de assistência ao usuário/família, principalmente as ações educativas em saúde voltadas para as doenças crônico-degenerativas como a hipertensão arterial, que acomete um contingente considerável da população. Na história, o Serviço Social aparece como uma profissão extremamente interventiva, uma profissão que visa inserir mudanças no cotidiano da vida social das populações atendidas. A instrumentalidade do Assistente Social se torna de grande relevância uma vez que estabelecem os objetivos da ação, a execução da prática profissional e envolve o instrumental teórico-operativo que deve ser estudado para a ação interventiva. A instrumentalidade é o domínio ou habilidade que o profissional vai absorvendo ao longo da construção dos seus objetivos, de modo que ela viabiliza que os profissionais intensifiquem suas respostas e proposições.

A instrumentalidade é composta pelo desenvolvimento de três dimensões prático-formativa: a teórico-metodológico, ético-política e a dimensão técnico-operativo que fundamentam a prática do Assistente Social. Na concepção de Guerra (2000), entende-se a partir de uma leitura lukacsiana da obra de Marx que a instrumentalidade se compreende em três níveis: no que se 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.

Este trabalho tem como objetivos identificar em quais situações as/os profissionais de Serviço Social recorre à visita domiciliar como instrumento no processo de intervenção na política de assistência (CRAS e CREAS) e no âmbito jurídico (Fórum e Defensoria Pública), e mapear os procedimentos que acompanham o processo de visita domiciliar.

A motivação de pesquisar sobre esse tema advém da experiência no período de estágio realizado no CRAS Jesuína de Matos em Paranaguá no Litoral do Paraná.

2. Metodologia

Neste trabalho de conclusão de curso foi utilizada a revisão bibliográfica, a qual é a base que sustenta qualquer pesquisa científica. Para proporcionar o avanço em um campo do conhecimento é preciso primeiro conhecer o que já foi realizado por outros pesquisadores e quais são as fronteiras do conhecimento naquela (Vianna, 2001). Desta forma, a revisão bibliográfica é indispensável para a delimitação do problema em um projeto de pesquisa e para obter uma ideia precisa sobre o estado atual dos conhecimentos sobre um tema, sobre suas lacunas e sobre a contribuição da investigação para o desenvolvimento do conhecimento (Lakatos e Marconi, 2010). Além de auxiliar na definição dos objetivos da pesquisa científica, a revisão bibliográfica também contribui nas construções teóricas, nas comparações e na validação de resultados de trabalhos de conclusão de curso e de artigos científicos (Medeiros e Tomasi, 2008).

Foram utilizadas também as entrevistas semiestruturadas que é similar a uma conversa/diálogo com o entrevistado. Elas normalmente são feitas com um questionário semiaberto, ou seja, um roteiro para a entrevista. O número de questões pode variar, dependendo da análise que se pretende realizar. Os entrevistados têm grande liberdade para responder as questões. Ao mesmo tempo em que o pesquisador pode obter resultados mais aprofundados sobre as opiniões dos entrevistados, ele também pode direcionar as perguntas de modo que a pesquisa não vire uma divagação. As entrevistas semiestruturadas podem ser usadas para verificar a opinião das pessoas. Pode servir de base para pesquisas mais direcionadas, no formato estruturado. Nas entrevistas para este trabalho foram 14 (quatorze) questões em cada questionário e a escolha desta quantidade se deu com a intenção de manter a entrevista objetiva e também com a finalidade de comparar e analisar como cada profissional vê e entende a visita domiciliar bem como os enfrentamentos. Junto com os questionários foram entregues também os termos de consentimento. A princípio seriam 15 (quinze) entrevistas, porém houve uma grande dificuldade de conseguir agendar com as profissionais, a maioria

informou que não dispunham de tempo disponível para responder com calma todas as questões. Sendo assim, por falta de tempo das profissionais, foi entregue o roteiro da entrevista via e-mail e apenas 8 (oito) assistentes sociais tiveram a disponibilidade.

3. Estruturação do Trabalho

Este trabalho está estruturado em quatro capítulos. No primeiro capítulo foi abordada a instrumentalidade no Serviço Social e a mediação como categoria de análise. Foram apresentadas as definições e realizada uma correlação entre a instrumentalidade e a mediação. No segundo capítulo, foi tratado sobre os instrumentos e técnicas nas competências teórico-metodológicas, técnico-operativa e ético-política, mais especificamente sobre as suas definições e os principais instrumentos utilizados pelo Serviço Social. No terceiro capítulo, a visita domiciliar foi o destaque, seu histórico, sua definição, seus objetivos e o processo de construção para a realização deste instrumento, foram abordados também a sua compreensão alinhada ao projeto ético-político. No último capítulo, foram apresentadas 8 (oito) entrevistas com Assistentes Sociais que utilizam a visita domiciliar como instrumento de intervenção, assim como a correlação das respostas com os capítulos já discutidos anteriormente. Nas considerações finais foi exposta a experiência no campo de estágio no qual surgiu o interesse pela temática deste trabalho e foi reforçada a importância da visita domiciliar como instrumento de intervenção para o Assistente Social.

1 A INSTRUMENTALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL E A MEDIAÇÃO COMO CATEGORIA DE DEBATE

A instrumentalidade está ligada diretamente ao meio de trabalho do assistente social, pois é através dela que o profissional realiza suas ações e se conecta com a realidade, sujeitos e objetos de trabalho. É por meio da instrumentalidade que os profissionais modificam e transformam as condições e relações sociais. Adota-se nesse trabalho a concepção de instrumentalidade defendida por Guerra (2000) que a partir de uma leitura lukacsiana da obra de Marx, constrói o debate, 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. Guerra, afirma que na medida em que os profissionais utilizam, criam e adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade. Para Guerra a concepção de instrumentalidade se dá como mediação e a profissão deve ser reconhecida como uma construção das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

No primeiro caso, a instrumentalidade articula as dimensões da profissão e é a síntese das mesmas. No segundo, ela possibilita a passagem dos referenciais técnicos, teóricos, valorativos e políticos e sua concretização, de modo que estes se traduzam em ações profissionais, em estratégias políticas, em instrumentos técnico-operativos. Em outros termos, ela permite que os sujeitos, em face de sua intencionalidade, invistam na criação e articulação dos meios e instrumentos à consecução das suas finalidades profissionais (GUERRA, 2000, p.12-13).

As demandas dos assistentes sociais pedem que suas ações sejam imediatas, essas intervenções devem ser baseadas em valores éticos e morais e ligadas aos projetos profissionais que tenham referência teórica metodológica e princípios éticos.

A instrumentalidade dá suporte para o responsável realizar suas ações e práticas. Guerra afirma que instrumentalidade no exercício profissional refere-se não ao conjunto de instrumentos e técnicas (instrumentação técnica), mas a uma

determinada capacidade de propriedade constitutiva da profissão construída e reconstruída no processo sócio histórico. É através da instrumentalidade que o profissional vai colocando em prática suas intenções e tenha clareza nos seus objetivos.

(...) “a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, 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. 22)

O debate da instrumentalidade do Serviço Social na história da profissão se dá quando o Estado e o empresariado começam a intervir nas consequências da questão social através das políticas públicas. Segundo Carvalho e 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). O Serviço Social surge como uma profissão interventiva onde os assistentes sociais mudam o cotidiano dos usuários, assim a dimensão técnica-operativa vira objeto essencial para a profissão. Na década de 60, com a ditadura militar novas demandas aparecem para o assistente social, porém eles pouco podiam fazer por conta da realidade política. O profissional não podia contestar questões de políticas sociais e econômicas. Com isso surgiu o Movimento de Reconceituação o qual indagava e questionava os objetos, objetivos, métodos e procedimentos de intervenção do Serviço Social.

O Movimento de Reconceituação deu início a uma nova visão sobre a prática profissional voltada para um olhar mais crítico da realidade social pautado em bases teórico-metodológicas que visam substituir as antigas práticas profissionais. Netto (2005) apresenta três perspectivas deste processo de renovação do Serviço Social no Brasil, a primeira é a perspectiva modernizadora que teve o seu ápice através de três documentos fundamentais: os seminários de Araxá (1967), Teresópolis (1970) e Sumaré, organizados pelo Centro Brasileiro de Cooperação e

Intercâmbio de Serviço Social. A base do documento de Araxá é o transformismo, a conservação do Serviço Social tradicional sobre novas bases e o documento de Teresópolis se sobrepõe ao tradicional. A segunda perspectiva é a reatualização do conservadorismo que busca aperfeiçoar antigas práticas profissionais de acordo com novas exigências do perfil profissional, e a terceira perspectiva é a intenção de ruptura que almejava romper totalmente com o Serviço Social tradicional, essa perspectiva é caracterizada pela formação crítica de assistentes sociais que se puseram a procurar opções para a superação da prática tradicional. Essa perspectiva recorre ao pensamento Marxista, “a perspectiva de intenção de ruptura deveria construir-se sobre bases quase que inteiramente novas; esta era uma decorrência do seu projeto de romper substantivamente com o tradicionalismo e suas implicações teórico-metodológicas e prático-profissionais” (NETTO, 2005. p. 250). O Movimento de Reconceituação¹ segundo lamamoto (2010 p.205) “é dominado pela contestação ao tradicionalismo profissional, implicou um questionamento global da profissão: de seus fundamentos ídeo-teóricos, de suas raízes sociopolíticas, da direção social da prática profissional e de seu *modus operandi*”, é um processo que busca dar ao Serviço Social uma prática mais eficaz, que busque caminhos em novos fundamentos teórico-metodológicos.

lamamoto (2004) apontou três 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 que estão expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFAS nº 273/93), e que assumem claramente uma postura profissional de articular.

¹ Informações completas sobre o Movimento de Reconceituação disponível em <http://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_2_139.pdf>. Acesso em: 28 agosto 2017

- 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.

É importante saber articular essas dimensões e assim buscar constantemente a articulação entre prática e a teoria. Nem todos os objetivos podem ser alcançados, pois a realidade é complexa. São os objetivos profissionais que definem os instrumentos e técnicas de intervenção, mas esses instrumentos não podem ser mais importantes que os objetivos da ação. O profissional não deve ter apenas habilidade técnica em um instrumento de trabalho, pois isso transformaria a sua prática em algo sem motivo e burocrático. O profissional deve saber acionar diferentes instrumentais em diferentes necessidades. Para o profissional desempenhar suas competências ele deve se atentar as suas atribuições que estão descritas na Lei de Regulamentação Profissional. Iamamoto (2004) afirma que pensar na instrumentalidade do Serviço Social é pensar que são infinitas as possibilidades de intervenção profissional. O uso de instrumentais propõe ao profissional o uso da comunicação, é com diferentes formas de comunicação nos espaços institucionais que o assistente social constrói e utiliza os instrumentos e técnicas de intervenção, por isso que é importante que o Assistente Social saiba falar e escrever corretamente.

Segundo Yolanda Guerra (2007) a instrumentalidade do Serviço Social pode ser pensada como uma condição sócio histórica da profissão em três níveis:

1. Da instrumentalidade do Serviço Social face ao projeto burguês, o que significa a capacidade que a profissão porta (dado ao caráter reformista e integrador das políticas sociais) de ser convertida em instrumento, em meio de manutenção da ordem, a serviço do projeto reformista da burguesia. O Estado lança mão de uma estratégia histórica de controle da ordem social, qual sejam as políticas sociais, e requisita um profissional para atuar no âmbito da sua operacionalização: os assistentes sociais. Este aspecto está vinculado a uma das funções: reproduzir as relações capitalistas de produção.

2. Da instrumentalidade das respostas profissionais, no que se refere à sua peculiaridade operatória, ao aspecto instrumental-operativo das respostas profissionais frente às demandas das classes, por meio dele o Serviço Social pode responder às necessidades sociais que se traduzem (por meio de muitas mediações) em demandas (antagônicas) advindas do capital e do trabalho. Nesta condição, no que se refere às respostas profissionais, a instrumentalidade do exercício profissional se expressa:

2.1 Nas funções que lhe são requisitadas: executar, operacionalizar, implementar políticas sociais; a partir de pactos políticos em torno dos salários e dos empregos melhor dizendo, no âmbito da reprodução da força de trabalho

2.2 No horizonte do exercício profissional: no cotidiano das classes vulnerabilizadas, em termos de modificar empiricamente as variáveis do contexto social e de intervir nas condições objetivas e subjetivas de vida dos sujeitos (visando a mudança de valores, hábitos, atitudes, comportamento de indivíduos e grupos). É no cotidiano — tanto dos usuários dos serviços quanto dos profissionais — no qual o assistente social exerce sua instrumentalidade, o local em que imperam as demandas imediatas, e conseqüentemente, as respostas aos aspectos imediatos, que se referem à singularidade do eu, à repetição, à padronização. O cotidiano é o lugar onde a reprodução social se realiza através da reprodução dos indivíduos (Netto, 1987), por isso um espaço ineliminável e insuprimível. As singularidades, os imediatismos que caracterizam o cotidiano, que implicam na ausência de mediação, só podem ser enfrentados pela apreensão das mediações objetivas e subjetivas (tais

como valores éticos, morais e civilizatórios, princípios e referências teóricas, práticas e políticas) que se colocam na realidade da intervenção profissional.

2.3 Nas modalidades de intervenção que lhe são exigidas pelas demandas das classes sociais. Estas intervenções, em geral, são em nível do imediato, de natureza manipulatória, segmentadas e desconectadas das suas determinações estruturais, apreendidas nas suas manifestações emergentes, de caráter microscópico.

3. Da Instrumentalidade como mediação. A instrumentalidade insere-se no espaço do singular, do cotidiano, do imediato, também o é que ela, ao ser considerado como uma particularidade da profissão, dada por condições objetivas e subjetivas, e como tal sócio históricas, pode ser concebida como campo de mediação e instância de passagem. Diferente disso seria tomar a instrumentalidade apenas como singularidade, e como tal, um fim em si mesmo, de modo que estaríamos desconhecendo suas possibilidades como particularidade.

A instrumentalidade como mediação permite que ações instrumentais se transformem em uma prática profissional crítica, isto significa aceitar o Serviço Social como totalidade constituída pelas dimensões técnico-instrumental, teórico-intelectual, ético-política e formativa.

Para compreender a mediação no processo das demandas colocadas para o assistente social, primeiro é necessário entender os fundamentos ontológicos do ser social de Marx. Na perspectiva marxista, ontologia do ser social é identificar o homem e a mulher como um ser real, material, dinâmico e social inseridos nos contextos sociais e históricos e com a capacidade de antever suas ações, bem como planejá-las. Para Marx, homens e mulheres em suas diversas expressões apresentam características diferentes se diferenciando dos outros seres da natureza. O ser social é compreendido como um ser real concreto, histórico e dialeticamente constituído na vida, diferente da proposta idealista que compreende como uma sociedade dividida pela relação de classe e relações sociais capitalistas. O ser social se diferencia dos animais, pois tem a capacidade de transformar a própria natureza e assim se transformar.

A mediação é uma categoria central da dialética inserida na conjuntura da ontologia do ser social e possui duas dimensões a ontológica que é o real, presente em qualquer realidade e a reflexiva que é a razão, utilizada para transcender a imediaticidade e assim construir mediações para refazer o próprio movimento do objeto. A mediação é uma característica da ontologia do ser social e se respalda no próprio movimento das categorias da realidade e não em conceitos ideias lógicos. Ela se baseia na concepção da relação homem e natureza propondo reconstruir a forma de existência do ser social. O conhecimento do ser social só é possível porque ele é impulsionado pelo trabalho. Pontes (2002), afirma que a mediação do trabalho humano passa pelo centro ontológico da história humana. Pontes (2002) destaca ainda que o trabalho tributa a razão do seu ser social, porque este propicia o arrancar das potencialidades naturais a seu serviço e concomitantemente, conduz ao seu autodesenvolvimento como espécie.

A compreensão dos processos se aprofunda nas categorias sociais cada vez mais complexas. Historicamente essas duas categorias vão ganhando densidade e complexidade, Marx (1982:15) afirma que “o curso do pensamento abstrato que se eleva do mais simples ao complexo corresponde ao processo histórico efetivo”. Marx afirma que essas categorias se dividem em simples e complexas/concretas. A categoria concreta expressa às relações sociais e as simples são de baixa complexidade social:

A categoria mais simples pode exprimir relações dominantes de um todo menos desenvolvido, ou relações subordinadas de um todo mais desenvolvido [...] e são expressões de relações nas quais o concreto pouco desenvolvido pode ter-se realizado sem haver estabelecido ainda relação ou relacionamento mais complexo, que se acha expresso mentalmente na categoria mais concreta enquanto o concreto mais desenvolvido conserva a mesma categoria como uma relação subordinada (Marx, 1982:15).

A mediação assume a função de alcançar o conhecimento e é responsável por conexões por meio de algum intermediário e dá conta dos problemas do conhecimento imediato e mediato (CF. Bottomore, 1988:263; Rambaldi, 1988:143). Na concepção de Marx a mediação assume historicamente um sentido concreto, as mediações são expressões da relação do homem com a natureza e das relações sociais. Pontes (2002) afirma que a construção de mediações entre as instâncias do

existir humano conduziu essas relações para o progresso econômico-social-cultural-espiritual da espécie.

A mediação como categoria usada pelos assistentes sociais em suas intervenções dá aos profissionais a possibilidade de trabalhar na perspectiva de totalidade. Segundo Pontes (1996) a categoria de mediação pode ser ontológica e reflexiva, ela é ontológica, pois é objetiva e está presente em qualquer realidade. Pontes (1996) afirma que para compreender o processo da dinâmica da realidade social é necessário entender também a tríade singularidade-universalidade-particularidade. O plano da singularidade é o nível onde situações da vida em sociedade se mostram rotineiras, a singularidade corresponde à dimensão da imediatividade, no plano da universalidade são postas as determinações gerais de certa formação histórica, é onde se encontra a finalidade da profissão. Para ultrapassar a singularidade é necessário segundo Pontes (1996) “buscar a legalidade de cada processo social por meio de determinações ontogenéticas dos processos sociais”. Não se trata de uma busca ao objeto e sim de uma captação a partir dos próprios fatos e do seu auto movimento. As dimensões da singularidade e da universalidade em uma visão reflexiva podem ser discutidas separadamente já na visão ontológica essa separação não existe e Luckács (1978:88) afirma:

“A ciência autentica extrai da própria realidade as condições estruturais e suas transformações históricas e, se formula leis, estas abraçam a universalidade do processo, mas de um modo tal que deste conjunto de leis pode-se retornar – ainda que frequentemente através de muitas mediações – aos fatos singulares da vida. É precisamente esta dialética concretamente realizada de universal, particular e singular.” Luckács (1978:88).

A dimensão da particularidade é o espaço onde a legalidade universal se singulariza e a imediatividade do singular se universaliza, é o campo de mediações, segundo Pontes (1996) sem a compreensão da mediação, a dimensão do particular se esvazia entre o universal e o singular.

A busca de buscar conhecer um pouco mais a realidade dos usuários, na perspectiva de desvelar particularidades, conectando sempre com as diferenciadas determinações sociais, políticas, econômicas que incidem sobre a realidade dos usuários. Esse é o desafio constante do exercício profissional, por isso também a

premência do aporte teórico e ético-político como mediações necessárias no processo de aproximações sucessivas das condições objetivas a vida dos usuários.

Dialeticamente o movimento do ser social torna-se indispensável na busca das mediações enquanto categorias concretas e se movimentam dando sentido ao processo histórico. Essa busca significa metodologicamente a captura das articulações e passagens vivas que se processaram entre as tramas envolvidas historicamente, essa captura das mediações permite na profissão vê-la no seu significado histórico-concreta vendo o movimento metodológico que ascende do abstrato ao concreto. Para exercer a profissão o profissional de Serviço Social precisa ter o conhecimento teórico metodológico e também o conhecimento da realidade social onde vai atuar, uma particularidade desta profissão é entender que existem varias expressões da questão social, entendendo o espaço de intervenção como um campo de mediações, não esquecendo que a profissão é de natureza interventiva, onde o profissional tem o dever de contribuir para a defesa e construção de uma sociedade justa, digna e com direitos assegurados.

A demanda institucional que chega ao assistente social não chega com as mediações, ela aparece em forma de problemas isolados, de tipos individuais, familiares ou comunitários. As demandas são colocadas ao profissional pela sociedade, são objetos de trabalho, essas demandas podem ser desemprego, violência doméstica, abuso infantil, drogas.

A demanda institucional aparece ao intelecto do profissional despida de mediações, paramentada por objetivos técnicos operativos, metas e uma dada forma de inserção espacial (bairro, município etc.); programática (divisão por projetos, programas ou áreas de ação) ou populacional (criança, idoso, migrante etc.). Numa palavra, a demanda institucional aparece na imediaticidade como um fim em si mesma, despida de mediações que lhe deem um sentido mais totalizante. (PONTES, 2000, p.45.)

Martinelli (2006) ressalta que o Assistente Social necessita de uma base sólida de conhecimentos e de uma direção política consistente para desvendar às forças sociais presentes, as demandas institucionais. Para que surjam as mediações ontológicas destas demandas é imprescindível que a aparência seja dissolvida por meio de aproximações das determinações universais da realidade, da

legalidade social. Martinelli (1993, p. 138-140) lista quatro princípios fundamentais dentro da perspectiva materialista para a construção de mediações:

- Princípio do reconhecimento do ser social. O homem é um ser contraditório e complexo, é parte de uma totalidade social. Ele nunca é produto, e sim processo, nunca é dado, mas um dar-se é essencialmente um ser histórico. Conhecê-lo, portanto, implica em conhecer suas histórias, sua vida material. A forma como o homem produz sua vida material expressa sua inserção na rede de relações sociais, bem como o nível de sua consciência social.
- Princípio da atividade, diz respeito à prática social do homem, pois retrata seu mundo interior, expressa a unidade de sua consciência. O profissional precisa estar atento para a atividade vital do homem, como princípio explicativo da sua própria vivência.
- Princípio da sistematização. O fenômeno deve ser encarado como um dado real, existente e concreto, devendo ser revelado em sua condicionalidade material. É preciso definir com clareza a natureza do fenômeno, a sua relação com os outros fenômenos da vida social e as bases do seu surgimento.
- Princípio da totalidade. Visto que todo fenômeno é multidimensional e se estrutura em uma realidade complexa é preciso conhecer essa realidade e apreendê-la em sua concretude e em seu movimento. Faz-se essencial penetrar neste complexo que expressa à realidade para apreendê-la enquanto totalidade composta por determinantes políticos, sociais, econômicos, culturais e históricos.

Conclui-se então que a categoria mediação possibilita uma intervenção profissional reflexiva bem como possibilita aos assistentes sociais trabalhar em uma perspectiva de totalidade.

2 OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NAS COMPETÊNCIAS TEÓRICO METODOLÓGICOS, TÉCNICO-OPERATIVO E ÉTICO-POLÍTICO

Considerando o debate sobre instrumentalidade e mediação, foi recuperado na literatura a discussão sobre os instrumentos e técnicas. Os instrumentos são formas que o profissional tem para conseguir realizar seus objetivos e a escolha desses instrumentos deve ter como base a realidade dos sujeitos e dos espaços envolvidos. Os instrumentos tem que ter uma finalidade e são por meio deles que o profissional faz a intervenção, já as técnicas são conhecimentos e habilidades necessárias para utilizar os instrumentos. Trindade (2002, p. 23) afirma que:

“ (...) as técnicas se aprimoram a partir da utilização dos instrumentos, diante da necessidade de sua adequação às exigências de transformação dos objetos, visando o atendimento das mais variadas necessidades humanas. A técnica pode ser tomada, então, como uma qualidade atribuída ao instrumento para que ele se torne o mais utilizável possível, em sintonia com a realidade do objeto de trabalho.” Trindade (2002, p. 23).

Segundo as Diretrizes Curriculares (ABEPSS, 1996) a intervenção do profissional é composta por três dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

A competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permite ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho. Os fundamentos históricos, teóricos e metodológicos são necessários para apreender a formação cultural do trabalho profissional e, em particular, as formas de pensar dos assistentes sociais (ABEPSS, 1996, p.7).

É com base nessas dimensões que o profissional decidirá qual técnica e instrumento vai utilizar a partir de quatro questões: o que fazer, porque fazer, como fazer e para que fazer, perguntas que fundamentam a processualidade da instrumentalidade. Guerra (2011) afirma que a dimensão teórico-metodológica se refere à capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática. A dimensão ético-política se refere aos objetivos e finalidades das ações e seus princípios e valores. A dimensão técnico-operativa se refere à capacidade do

profissional articular meios e instrumentos para realizar os objetivos com base nos valores. Para Guerra (2011) essas dimensões evitam a ideia que alguns profissionais têm de que a teoria é diferente da prática. A dimensão teórico-metodológica é essencial para a formação profissional, sem ela a intervenção não acontece já que a ação precisa da teoria. A dimensão técnico-operativa vai além das técnicas e instrumentais ela inclui um conjunto de ações e procedimentos que o profissional utiliza para realizar os objetivos de sua ação. Nessa dimensão, se encontram as “estratégias, táticas, instrumentos, técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional e particularidades dos contextos organizacionais” (SANTOS ET al., 2012, P.20).

As estratégias e técnicas de operacionalização devem estar articuladas aos referenciais teórico-críticos, buscando trabalhar situações da realidade como fundamentos da intervenção. As situações são dinâmicas e dizem respeito à relação entre assistente social e usuário frente à questão social. As estratégias são, pois, mediações complexas que implicam articulações entre as trajetórias pessoais, os ciclos de vida, as condições sociais dos sujeitos envolvidos para fortalecê-los e contribuir para a solução de seus problemas/questões (ABEPSS, 1996, p.14).

A dimensão ético-política compõe fundamentos de valores e princípios do Código de Ética. Para Barroco (2008) a ética profissional deve ser entendida em um contexto amplo, pois os valores defendidos com base no código de ética são orientadores de opções, escolhas, posicionamentos e julgamentos realizados no cotidiano. Já Yamamoto (2001) afirma que a dimensão ética não pode ser isolada, desvinculada da política, na medida em que o trabalho do profissional e a construção dos sujeitos coletivos em uma sociedade livre e democrática tem o mesmo horizonte.

Tendo em vista que a definição de qual instrumentos o profissional vai usar vai se dar conforme os objetivos estabelecidos. MIOTO (2001, p.148) afirma que os instrumentos não devem ser vistos de maneira estática, eles são criados e recriados de acordo com os objetivos e com as exigências da ação profissional. Os principais instrumentos utilizados pelo Serviço Social são: entrevista, observação, diário de campo/livro de registro, visita domiciliar, estudo social, parecer social, perícia social, laudo social e relatório social.

- Entrevista: É utilizada pelos profissionais junto aos usuários com o objetivo de conhecer sua história de vida e necessidade. O momento da entrevista possibilita a definição de qual procedimento metodológico será utilizado na sequência. O profissional deve ter clareza da finalidade da entrevista e os objetivos que estão sendo realizados nela.
- Observação: A observação é ação de perceber e de conhecer fatos que contribuam para compreender melhor a realidade. SOUZA (2000) afirma que a observação serve para “encontrar os caminhos necessários aos objetivos a serem alcançados. É um processo mental e ao mesmo tempo técnico”.
- Diário de campo/ Folha de produção diária/ Livro de registro: É onde o profissional anota as demandas diárias, atividades desenvolvidas, atendimentos realizados, questões pendentes. É um instrumento de uso pessoal do profissional.
- Visita Domiciliar: A visita é um instrumental estratégico que possibilita o conhecimento da realidade de populações, especialmente das que vivenciam situações de risco e vulnerabilidade. Para Iamamoto a visita domiciliar é um recurso que o Assistente Social “aciona para exercer o seu trabalho, contribui para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam (...) é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado” (Iamamoto, 1999, p 63).
- Estudo Social: É o instrumento que tem por finalidade conhecer profundamente e criticamente uma situação ou expressão da questão social especialmente nos seus aspectos socioeconômicos e culturais. (CFESS, 2003, p.42). Segundo MIOTO (2001, p. 153) “o estudo social é um instrumento utilizado para conhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos ou grupos de sujeitos sociais, sobre o qual fomos chamados a opinar”. Para elaborar o estudo social o profissional precisa formular um plano de ação. Os elementos constitutivos implicam em basear-se no projeto ético-político da profissão, juntamente com uma fundamentação teórica e técnica rigorosa, a fim de garantir direitos aos usuários (CFESS, 2003).
- Parecer Social: Segundo o CFESS (2003, p.47) o parecer social diz respeito a esclarecimentos e análises, com base em conhecimentos

específicos do Serviço Social, a uma questão ou questões relacionadas a decisões a serem tomadas. Trata-se de exposição e manifestação sucinta, enfocando-se objetivamente a questão ou situação social analisada, e os objetivos de trabalho solicitado e apresentado: a análise da situação, referenciadas em fundamentos teóricos, éticos e técnicos, inerentes ao Serviço Social, portanto, com base em estudo rigoroso e fundamentado e uma finalização de caráter conclusivo ou indicativo.

- Perícia Social: É um instrumento elaborado por vários profissionais de várias áreas, designados a auxiliar uma autoridade judiciária no esclarecimento de alguma demanda (conflitos e disputas), possibilitando assim a correta aplicação de lei. Os profissionais convocados devem ter conhecimento técnico e ético sobre o assunto em questão. Para a construção da perícia social o assistente social deve utilizar dos instrumentos e técnicas como visita domiciliar, entrevistas, visitas, pesquisa documental, etc.,
- Laudo Social: é o documento resultado da perícia social. Neste documento são registrados os aspectos mais importantes do estudo e do parecer emitido (MIOTO, 2001, p.156). É um elemento de prova e tem como finalidade dar suporte a decisão judicial.
- Relatório Social: documento que contém as informações, observações, fatos e varia conforme o assunto e as finalidades. O relatório é utilizado como registro de caráter importante e capaz de auxiliar em decisões.
- Encaminhamentos: instrumento utilizado para encaminhar o usuário para algum serviço oferecido em outra instituição, complementando o atendimento, podendo ser na rede socioassistencial ou para outras políticas.
- Fichas de Cadastro: é um instrumento de registro de informações pessoais do usuário como endereço, documentação e contém também o acompanhamento do usuário junto à instituição.

Considerando a proposta de estudo, no próximo capítulo será aprofundada a discussão sobre visita domiciliar.

3 A VISITA DOMICILIAR, SEU HISTÓRICO E SUA COMPREENSÃO ALINHADA AO PROJETO ÉTICO POLITICO

A visita domiciliar ganhou destaque no Brasil a partir da década de 20, quando foi incorporada com os serviços sanitários, surgiu com o caráter de eliminar epidemias e doenças infectocontagiosas. Há relatos de que na Grécia antiga (433 a.c) a visita domiciliar já era utilizada quando os médicos percorriam casa em casa atendendo as famílias, orientando quanto ao controle e melhoria do ambiente, da alimentação e alívio do desamparo (LOPES; SAUPE; MASSAROLI, 2008). Por volta de 1854 e 1856 em Londres e antes mesmo das enfermeiras visitadoras a visita domiciliar era realizada por mulheres nas suas comunidades, elas não recebiam salário e realizavam ações educativas de cuidado e higiene, dando origem a criação do serviço de visitadoras sanitárias. De acordo com Giacomozzi; et. al. (2006) a visita domiciliar é um conjunto de ações que busca prevenção de um agravo à saúde e a sua manutenção por meio de elementos que fortaleçam os benefícios ao indivíduo e a recuperação da população já acometida por uma doença. Em 1903, Oswaldo Cruz deu início à campanha para combater a febre amarela, doença endêmica no Rio de Janeiro, as casas visitadas eram interditadas caso fosse constatado péssimas condições de higiene.

Nas casas visitadas o inspetor sanitário deixava um documento denominado Boletim de Visita Domiciliar, no qual indicava as condições higiênicas que foram encontradas e recomendações, por escrito, das medidas para melhoria sanitária. Essas visitas visavam principalmente às casas de cômodo e habitações coletivas ocupadas pelos pobres da cidade. (Costa, 1986: 57)

Segundo AMARO (2014), a visita domiciliar é uma técnica, qualitativa, onde o profissional se debruça sobre a realidade social com a intenção de conhecê-la, descrevê-la, compreendê-la ou explicá-la. O seu diferencial das técnicas é que tem por lócus o meio social, especialmente o lugar social mais privativo e que diz respeito ao território social do sujeito: a sua casa ou local de domicílio. A visita é um instrumental estratégico que possibilita o conhecimento da realidade de populações, especialmente das que vivenciam nas situações de risco e vulnerabilidade. Para lamamoto a visita domiciliar é um recurso que o assistente social

“aciona para exercer o seu trabalho, contribui para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam (...) é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado” (Iamamoto, 1999, p63).

A visita domiciliar precisa ser conduzida de maneira técnica e científica, alicerçada em procedimentos estruturados e internamente articulados. A compreensão da realidade social através do conhecimento do ambiente onde os sujeitos vivem e da observação das relações familiares é um dos motivos pelo qual a visita domiciliar é utilizada. É possível adicionar as informações relevantes da visita para a elaboração do estudo social, necessário à intervenção, pois é o estudo que fornecerá subsídios para o desencadeamento das ações. AMARO (2014) afirma que a visita como técnica se organiza mediante a diálogo entre visitador e visitado, no geral organizado em torno de relatos do indivíduo ou grupo visitado. Esse diálogo, metodologicamente é conhecido como entrevista, sendo uma entrevista profissional com uma finalidade específica, pode-se dizer que as visitas domiciliares são como entrevistas semiestruturadas, dado que são orientadas por um planejamento ou roteiro preliminar. A entrevista é uma conversa entre duas ou mais pessoas e tem como objetivo conhecer, compreender e/ou verificar uma determinada situação. É importante que o profissional escute os sujeitos. Durante as entrevistas na visita se coleta dados que são registrados nos cadastros institucionais, como as condições de moradia, composição familiar, renda, etc.

AMARO (2014) ressalta ainda que o encerramento da visita não é o seu fim e que geralmente a visita remete a uma nova visita ou outra abordagem complementar, sendo comum ser seguida de encaminhamentos a redes de serviços sociais, indicação /participação em grupos de apoio ou programas sociais e, além disso, as informações colhidas, quando organizadas e apresentadas no relatório de visitas se transformam em importante ferramenta, essencial à clarificação de fatos, situações e percursos sociais, bem como à fundamentação de decisões em pareceres sociais, perícias e processos judiciais. Além dos assistentes sociais, psicólogos, médicos, conselheiros tutelares e enfermeiros também realizam a visita domiciliar.

A visita domiciliar é utilizada quando o profissional tem certeza que é o instrumental mais adequado para atingir os objetivos. Amaro (2003) afirma que:

“antes de tudo, a visita domiciliar serve ao alcance de um objetivo. Desde o momento em que se projeta a visita até sua efetivação, estamos planejando uma melhor aproximação da realidade do sujeito ou grupo que se pretende observar ou atender.” (AMARO 2003 p.50).

Como a visita é realizada no espaço íntimo e privado do usuário algumas regras devem ser respeitadas, como avisar o usuário da visita, evitar levar muitos profissionais junto, manter sempre a educação e assim que chegar à residência se apresentar e apresentar o motivo da visita. Quando o profissional for realizar a visita, ele deve se atentar ao anotar o endereço para não ter que perguntar a vizinhos sobre a localização de certo usuário para não despertar a curiosidade. Amaro (2003, p. 60) afirma que “não é porque você vai visitar alguém, que o dia daquela pessoa deixará de cumprir seu itinerário próprio”, ou seja, a duração da visita não pode ser longa demais, ela deve durar o tempo necessário para coletar todos os dados a fim de que não seja necessário voltar novamente para conferir e/ou confirmar alguma informação.

A visita domiciliar é muito comum em ações dos programas sociais de redução de pobreza como o Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada (BPC). No caso do BPC o benefício é assegurado pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e deve ser revisados a cada dois anos, nesses casos o profissional realiza a visita com o objetivo de verificar dados sobre a composição familiar e a renda. A visita como técnica faz parte de um processo institucional, que tem origem na busca de informações para alcançar ou reavaliar o acesso a recursos, benefícios e/ou direitos. Segundo AMARO (2014) a visita como processo metodológico, desenvolve-se mediante a:

- Explicação/Detalhamento/Descrição da experiência ou momento de vida do sujeito observado/visitado, que pode partir do depoimento desse sujeito ou de outros sujeitos que partilham de sua situação ou realidade, bem como de registros e documentos considerados válidos;

- Análise situacional do fenômeno, dificuldade ou desafio que o refere no momento da visita, incluindo o apontamento das (in) coerências ou contradições verificadas nos depoimentos, discursos, relatos e registros considerados válidos;
- Reflexão sobre os significados e condicionantes (tendo em conta o que se inventariou nos tópicos anteriores) que tencionam e agudizam as dificuldades ou, ao contrário, que potenciam o caminho da superação dos obstáculos, e por fim.
- Proposição, baseada na experiência do profissional visitador acerca de seu ofício e da realidade observada, momento em que se apresentam considerações, recomendações e orientações para o encaminhamento, atendimento, apoio ou acompanhamento dos sujeitos visitados, tendo em vista a superação/melhorado quadro social em que se encontram. Nesse momento é muito comum que se efetue tanto a recomendação ou não, à inclusão em programas sociais, como a formulação de um plano de atenção, referenciando uma rede especializada de apoio ou promoção.

A ética e o respeito são fundamentais na realização da visita domiciliar, o profissional deve tomar todo o cuidado ao fazer alguma pergunta ou fazer algum comentário. O profissional tem que observar criticamente com cuidado e respeito. Cabe ressaltar aqui dois princípios éticos fundamentais do Assistente Social: Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física, ou seja, o profissional deve zelar pela qualidade do seu trabalho, sempre fazer o seu melhor e jamais tratar o usuário de maneira grosseira ou discriminatória.

Os principais motivos que levam para visita domiciliar é as análises das condições e necessidades dos usuários, e situações como a pobreza, marginalidade, discriminação e violência. A visita vem para desvelar essas demandas através da busca de acessibilidade a recursos e benefícios, assim como a inserção em programas sociais e encaminhamentos à rede de serviços sociais. É

de extrema importância que o profissional faça um planejamento antes de realizar a visita domiciliar, o profissional tem que organizar e analisar quem ele deve visitar o porquê da visita e quando ela deve ser feita, o profissional deve estudar a realidade do sujeito e ir com um roteiro que pretende seguir. Como já foi dito o Assistente Social deve evitar realizar visitas em feriados e em horários inapropriados e deve verificar com o sujeito a data e hora mais favoráveis para a visita. O profissional deve averiguar também em sua instituição a disponibilidade do transporte, isso faz parte do planejamento também. A elaboração do relatório da visita começa quando o profissional está realizando o seu planejamento, pois ele reúne os documentos e arquivos de atendimento. O profissional não pode esquecer também, de levar para visita um caderno/prancheta para ir anotando observações e relatos no momento da visita domiciliar.

AMARO (2014) descreve um roteiro básico para a realização de visitas domiciliares:

1. Planejar a visita dias antes, rever arquivos prontuários para conhecer preliminarmente a realidade e a história social do sujeito ou grupo que visitará.
2. Formular um roteiro mínimo de tópico, objetivos ou questões que orientem a visita.
3. Definir a data e a hora (início e duração da visita) com o sujeito a ser visitado, evitando realizar visitas surpresas, nefastas por seu caráter autoritário e fiscalizatórios.
4. No dia da visita, usar roupa apropriada, sem exposição exagerada do corpo (evitando transparências e vestes muito curtas ou decotadas) e sem uso de ornamentos como relógios caros, joias e bolsas que refiram status social, evitando constranger o visitado. Recomenda-se também levar alguma identificação institucional.
5. Chegar no horário combinado.
6. Apresentar-se ao visitado e pedir licença ao entrar no ambiente da casa ou instituição.
7. Caso seja acompanhado de outros profissionais eles deverão ser apresentados na sequência citando suas formações.

8. Após os cumprimentos iniciais, deve-se objetivamente, mas com cordialidade e atenção, esclarecer o objetivo da visita.
9. Deve-se explicar como pretende que a visita aconteça, ou seja, acordar com o visitado como será conduzida, neste momento é recomendável definir a duração da visita, sempre aberto à flexibilização e em respeito ao contexto e necessidade do sujeito visitado.
10. Dar continuidade à visita, desenvolvendo os pontos relacionados no seu roteiro ou programação. Seja flexível e não fique preso ao roteiro que é apenas um guia. Esteja também aberto e receptivo a perguntas do sujeito visitado, pois a visita pode servir de esclarecimento ou orientação.
11. Buscar verificar (confirmar, constatar, ver e compreender) com profundidade os fatos, os relatos, as situações, os contextos, à medida que forem sendo apresentados pelo sujeito visitado. Solicitar mais detalhes sempre que sentir necessidade.
12. Realizar anotações necessárias, bem como copiar dados de documentos ou mesmo receber documentos.
13. Não se recomenda o uso de gravadores ou máquinas fotográficas, tendo em vista que em casos extremamente necessário, antes do uso avisar o visitado que o utilizará a fim de evitar surpresas e mal entendidos.
14. Manter do início ao final da visita um clima agradável, colaborativo, com ética e respeito.

A visita domiciliar tem uma abordagem específica para a apreensão da realidade social. Segundo Perin, o profissional ao buscar intervir junto aos sujeitos deve considerar no seu processo de trabalho sua função interventiva, buscando os meios necessários a esse fim dar direcionamento ao seu agir profissional. Ao buscar o conhecimento da vida dos sujeitos deve também considerar que ao apreender os fenômenos da realidade social, estará intervindo naquelas realidades. O Serviço Social tem em seu processo de trabalho o eixo técnico/operativo que possui instrumentos que auxiliam a sua intervenção, a escolha desses instrumentos se dará conforme as situações abordadas. A visita domiciliar é um instrumento que dá ao profissional a capacidade de conhecer o cotidiano dos sujeitos em seu ambiente familiar, “têm como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que

vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam à entrevistas de gabinete” (MIOTO, 2001, p.148).

Granja (2008, p.258) destaca como propósito da visita domiciliar:

- Verificar as condições reais de vida das famílias, das crianças, dos idosos e dos doentes;
- Verificar condições, clima, ambiente e interações familiares quando se indicam problemas mal definidos, por exemplo, suspeitas ou negligência, maus-tratos, abuso e violência;
- Verificar narrativas ou eventuais contradições nas informações recolhidas com a família e com os diferentes agentes sociais que interagem com a família e
- Alargar contatos a outros núcleos da família alargada quando as medidas a tomar exigirem.

4 A FALA DOS PROFISSIONAIS SOBRE A VISITA DOMICILIAR

A pesquisa teve como objetivo conhecer como as profissionais de Serviço Social utilizam o instrumento da visita domiciliar. As seguintes questões norteadoras mediaram à investigação na perspectiva de identificar em quais situações os assistentes sociais recorrem à visita domiciliar como instrumento do processo de intervenção; Quais as dificuldades que eles/elas encontram para realizar a visita domiciliar; Quais os procedimentos que acompanham o processo de visita domiciliar e que medidas, procedimentos, encaminhamentos são realizados após a visita domiciliar entre outras. Tendo como base essas questões foram elaboradas as questões para a entrevista com as profissionais.

A tabela 1 apresenta informações gerais sobre as entrevistadas, local de trabalho, município, tempo de trabalho na área, média mensal de realização de visitas domiciliares, idade e sexo.

As sistente Social	Local de trabalho/ município	M édia de visitas por mês	T empo de atuação na área.	I dade	S exo
A	M edida socioeducativa Paranaguá	5 a 10	1 ano e 8 meses	3 9 anos	F eminino
B	C RAS Paranaguá	5 a 10	2 8 anos	5 1 anos	F eminino
C	C RAS Paranaguá	1 0 a 15	3 anos e 3 meses	2 7 anos	F eminino
D	C RAS Paranaguá	1 0 a 15	3 0 anos	5 6 anos	F eminino
E	C RAS Paranaguá	M ais de 15	3 0 anos	5 2 anos	F eminino
F	De fensoria Pública Matinhos	0 a 5	6 anos	3 3 anos	F eminino
G	C REAS Paranaguá	1 0 a 15	3 anos	3 5 anos	F eminino
H	F órum Pontal do PR	M ais de 15	3 anos	3 6 anos	F eminino

A tabela demonstra que a investigação contou com a participação de profissionais de diferentes áreas de atuação, como CRAS, CREAS, Medida Socioeducativa, Fórum e Defensoria Pública. Outra informação relevante trata-se do tempo de atuação na área, sendo que duas das entrevistadas já possuem uma carreira bastante consolidada. Ao serem questionadas sobre como avaliam a visita domiciliar, as profissionais afirmaram:

“De extrema importância para reconhecimento e mapeamento das famílias atendidas.” (Entrevistada A).

“A visita domiciliar é importantíssimo para o Serviço Social do CRAS, nela temos conhecimento da realidade social da família, suas dificuldades e seus anseios diante do contexto em que vivem além do fortalecimento de vínculo com os membros da família.” (Entrevistada B).

“A visita domiciliar é de suma importância para potencializar a atuação do assistente social. A realidade é complexa e está em constante movimento, neste sentido, nem sempre é possível compreender o contexto apenas através do relato do usuário. A visita domiciliar aproxima o técnico da realidade concreta do sujeito. Através deste instrumental metodológico nos deparamos com as vulnerabilidades e potencialidades do território onde a família está inserida. Compreendemos seu contexto de vida, suas relações, historicidade. Além do que, criamos ou mantemos um vínculo possivelmente mais fortalecido com os usuários do serviço.” (Entrevistada C).

“É um instrumento técnico- metodológico muito importante na atuação profissional, pois possibilita o conhecimento do cotidiano da família no seu ambiente familiar. Também possibilita uma visão mais ampliada do contexto sócio cultural em que a família está inserida. No domicílio da família percebe-se que a mesma se sente mais à vontade, facilitando a apreensão das suas vulnerabilidades e potencialidades.” (Entrevistada D).

“Instrumento de grande importância para coleta de dados e observação. Serve para confirmar e analisar informações relatadas e que ajuda na composição do planejamento de ação.” (Entrevistada E).

“Como um instrumento necessário para coleta de informações “in loco”, e, em conjunto com outros instrumentais, fornecer subsídios

para elaboração de pareceres técnicos mais completos.” (Entrevistada F).

“Um instrumento de trabalho em que o profissional tem um contato mais próximo da realidade do usuário, onde podemos ter uma intervenção mais concreta e acertada.” (Entrevistada G).

“A visita domiciliar é um instrumento de trabalho do serviço social, que considero fundamental para a construção do Estudo Social, que vai subsidiar uma análise do todo, em relação ao contexto familiar, tendo como objetivo principal avaliar as condições de vida do usuário, garantindo maior aproximação do assistente social com a realidade da família ou do usuário”. (Entrevistada H)

Todas as entrevistadas enalteceram a importância da utilização da visita domiciliar como instrumento que subsidia o conhecimento da realidade através de uma maior aproximação com a particularidade dos usuários, na perspectiva da identificação de possibilidades e de fortalecimento de vínculos.

No que se refere ao fortalecimento de vínculos, deve-se ressaltar a mediação que realizada na visita domiciliar busca expor aos indivíduos que os conflitos familiares são algo natural e necessário para o fortalecimento dos vínculos familiares, é através da mediação familiar² que os sujeitos envolvidos no conflito desenvolvem a escuta, ou seja, escutam o outro e não apenas expõe suas opiniões, dessa maneira o diálogo se desenvolve e se torna funcional. A mediação é capaz de proporcionar aos sujeitos uma reflexão a fim de evitar a ruptura dos vínculos familiares³.

A entrevistada F, abordou um assunto de outra questão da entrevista, a observação. Amaro (2014) afirma que a observação é ponto de partida quanto à questão mais fundamental para qualquer tentativa de entender a realidade. Segundo Souza a observação “consiste na ação de perceber, tomar conhecimento de um fato ou acontecimento que ajude a explicar a compreensão da realidade objeto do trabalho e, como tal, encontrar os caminhos necessários aos objetivos a serem alcançados”. As Assistentes Sociais foram questionadas sobre a importância da observação vinculada a visita domiciliar.

² Entende-se por família um conjunto de pessoas unidas por um grau de parentesco. Os laços podem ser: vínculos por afinidades ou consanguíneos.

³ Entende-se por vínculo familiar uma união, relação ou ligação entre mais de uma pessoa.

“A observação é parte fundamental em uma visita domiciliar. A observação permite uma leitura mais profunda da situação mesmo que o usuário não tenha apresentado tal demanda.” (Entrevistada A).

“Todo o seu agir durante a visita domiciliar vai repercutir na família, seja de maneira positiva ou negativa, todo o cuidado se faz necessário para o bom andamento do trabalho durante a visita. O importante é deixar claro para a família o porquê estamos ali e qual o objetivo do nosso trabalho.” (Entrevistada B).

“A observação lança luz ao que não foi relatado durante o atendimento com o usuário/família. Observamos as relações familiares, cotidiano.” (Entrevistada C).

“A observação junto com a entrevista faz parte dos instrumentos da visita domiciliar, portanto, é de suma importância.” A mobília da casa, assim como a fala e emoções manifestadas ou veladas, dizem mensagens que devem ser observadas e consideradas, na interpretação e análise que se desenvolverá a partir da visita (...). “Requer que os visitados orientem seus sentidos para ouvir não apenas as palavras ditas, como as não ditas” (Amaro 2003:29). Entretanto, a observação deve ser realizada de tal forma que colabore exclusivamente na obtenção de informações para o alcance dos objetivos da entrevista.” (Entrevistada D)

“A observação é o instrumento mais importante na visita domiciliar. É a partir dela que podemos analisar e avaliar o discurso falado e de não falado e averiguarmos a fidedignidade do relato.” (Entrevistada E).

“A observação é, na minha opinião, o instrumento mais importante na realização da visita, uma vez que coletamos dados não só objetivos, mas também relacionados à subjetividade dos sujeitos.” (Entrevistada F).

“É de suma importância, através dela é que podemos perceber se há algum indício da procedência de uma denúncia, ou de modo geral, no sentido de perceber o meio em que o usuário vive.” (Entrevistada G).

“É importante ressaltar que durante a visita domiciliar, dependendo da demanda que me levou até a residência, após a identificação e explicação sobre a motivação da visita, a entrevista e a observação é o que define o diagnostico da situação. A observação é fundamental para um parecer bem elaborado e justo. Observar o usuário na instituição, que se trata de um espaço publico, é uma coisa. Quando o assistente social vai ate a residência do usuário, espaço particular, o mesmo sente-se mais sensível e a tendência de expor e deixar mais transparente todos os seus anseios, é muito

maior. O assistente social ali presente, tem a sensibilidade de observar os detalhes, em conformidade como o código de ética profissional.” (Entrevistada H).

Apesar de não utilizarem esses termos, as entrevistadas abordaram as mediações a realidade dos usuários através da observação, na identificação de hábitos, valores, concepções, silêncios.

Como já foi dito, o profissional antes de realizar a visita domiciliar deve fazer um planejamento, que inclui a verificação a veículos e o agendamento da visita. O planejamento é, portanto, uma ação inerente e inegociável à realização da visita, e geralmente, define o sucesso de sua execução (Amaro, 2014, p.80). Amaro (2014) afirma que a visita domiciliar deve ser agendado e que os prováveis horários devem ser expostos ao visitado, evitando assim as visitas surpresas, Amaro ainda afirma que *“é fundamental que se defina com o sujeito a ser visitado se a data e o horário escolhido lhe são favoráveis”*. Ao serem questionadas se a visita domiciliar é agendado com o usuário anteriormente, as assistentes sociais informaram que nem sempre isso ocorre.

“Não, em alguns casos é apenas informado de uma possível visita, sem data pré-agendada.” (Entrevistada A).

“Dentro do cronograma de atividades do CRAS, temos dias específicos para fazer as visitas domiciliares, mas como surgem imprevistos como a falta de carro, não damos datas, conversamos com o beneficiário que a visita será realizada e uma previsão de quando.” (Entrevistada B).

“Às vezes. Enfrentamos a dificuldade de nem o próprio profissional saber quando terá o veículo. Mas, reconheço a importância do agendamento, pois isto demonstra respeito com o usuário. A visita domiciliar é um instrumental importantíssimo, contudo, podemos fazer uso de forma ofensiva. Não informar o usuário da visita pode soar como ameaça, investigação e fere nossos princípios éticos.” (Entrevistada C).

“Não. Acreditamos que observar e visitar o usuário dentro de sua rotina diária e sem prévia organização do mesmo, reflete o mais próximo da realidade vivida.” (Entrevistada E).

Amaro (2014) afirma que a visita é uma atividade técnica e profissional e que as organizações e regras devem se manter igual ao da instituição de trabalho.

O profissional deve se adaptar aos horários e dias disponíveis pelos usuários. Sendo assim, o planejamento é uma ferramenta para se contrapor ao imediatismo, buscando continuamente a correlação teórico-prática, trazendo para o contato com os usuários a materialização das competências (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa). Pode-se concluir a capacidade inerente dos seres humanos de antever o resultado de suas ações.

Das oito entrevistadas apenas uma afirmou que as visitas são realizadas com agendamento prévio, mesmo sabendo que não é correta, a visita não é agendada em sua maioria das vezes. Um questionamento abordado foi sobre quais as dificuldades encontradas para realizar este instrumento.

“Inúmeras. A maior parte delas é a carência de veículos junto à secretaria de assistência social do município. Atualmente realizo minhas visitas a cada quinze dias e tenho apenas 3 a 4 horas para a efetivação das mesmas. Para a demanda que possuímos isto se torna em acúmulo de trabalho, resultando em desgaste do técnico e violação de direitos à família. Inclusive fragiliza o vínculo entre usuário e profissional, pois a família nos aguarda durante dias em sua casa”. (Entrevistada C).

“Falta de veículo para realizar as visitas; família não se encontra em casa; endereço não compatível com o informado pela família; pouco tempo para realizar as visitas”. (Entrevistada D).

“As maiores dificuldades encontradas são o meio de transporte e localização das residências. Grande parte dos usuários são localizados por meio de informações secundárias como ex: pontos de referências”. (Entrevistada E)

“As barreiras institucionais, que, neste atual momento, se configura pela falta de veículos”. (Entrevistada F).

Em Pontal do Paraná, encontramos sempre a problemática da localização, visto que os endereços são contraditórios até entre os mapas do município. Os nomes de ruas e números das residências são alterados com frequência, onde é preciso o auxílio dos moradores para maiores informações sobre algumas famílias. Problemas como a locomoção também nos trás muita dificuldade, pois há locais de risco onde não se pode chegar sem auxílio, principalmente em dias de muita chuva. O meu trabalho é realizado em parceria entre, o poder Judiciário e a Prefeitura Municipal de Pontal do Paraná, o transporte que é disponibilizado para a realização de visitas domiciliares é cedido pela prefeitura, sendo assim todas as visitas domiciliares são agendadas para a sexta-feira, caso eu necessite para urgência e emergência, encontro

também dificuldade, tendo que aguardar até a sexta para dar andamento no trabalho. (Entrevistada H)

Todas as entrevistadas indicaram a falta de veículos como uma dificuldade para a realização da visita. Um resultado chocante tendo em vista que sem veículo é praticamente impossível realizar uma visita. Evidencia-se aqui a necessidade de condições objetivas para a realização do trabalho profissional.

Nos relatos a seguir constatamos outras dificuldades como a falta de tempo para a realização e a localização dos endereços dados.

Amaro (2014) afirma que a visita domiciliar é realizada para analisar condições sociais e necessidades dos “degradados pela pobreza, marginalidade, exclusão ou discriminação, no sentido de promover acessibilidades, direito a recursos e benefícios assim como articular a inscrição em programas sociais... a visita pode também ser conduzida com a finalidade contrária, ou seja, de averiguar situações ou denúncias de irregularidades”, Com base nessa afirmação de Amaro outra questão da entrevista era em quais as situações esse instrumento é relevante. Duas entrevistadas optaram em não responder essa questão às demais responderam:

“Em todos os atendimentos que se fazem necessário”. (Entrevistada B).

“Para acompanhamento familiar e fortalecimento de vínculo entre profissional e família, pois a visita carrega em si a confiança do usuário que abre suas portas para receber o técnico. Utilizamos a visita para levar aos usuários convites para serviços, como SCFV e grupo PAIF, assim como festividades que realizamos no cras (Festividades, Dia da Mulher, entre outros).” (Entrevistada C).

“Geralmente em todas as situações.” (Entrevistada D).

“A relevância se caracteriza quando da necessidade de concessão de benefícios e de acompanhamento das famílias inseridas no PAIF.” (Entrevistada E).

“Quando da necessidade de coleta de dados mais aproximadas da realidade e exposição mais detalhada da situação”. (Entrevistada F).

“Como assistente social do judiciário, utilizo da visita domiciliar para todos os processos, gosto de interagir e levar conhecimento para as famílias acredito que juntos planejamos melhor as ações, buscando

*melhor o relacionamento entre o profissional e o usuário/ família.”
(Entrevistada H)*

Conforme já foi dito anteriormente, Campagnoli (1993, p.86-87) expõe alguns procedimentos comuns às primeiras iniciativas de assistência, sendo eles: estudo das necessidades individuais, familiares e de localidades carentes; utilização dos recursos institucionais para encaminhamentos e incentivo à inserção no mercado de trabalho. Conhecer os procedimentos para a realização da visita domiciliar foi um dos objetivos deste trabalho e compôs uma das questões direcionadas às profissionais que nos responderam:

“Não há aviso prévio para a visita, se a família não se encontra, retorna-se em outro momento. Entendo que o agendamento pode dificultar a postura do usuário, que se prepara para receber o profissional.” (Entrevistada A).

“Usamos a observação, entrevista com os membros familiares, conversa informal, orientações.” (Entrevistada B).

“A visita domiciliar realizada pelo Assistente Social precisa ser técnica. Isto é, estabelecer o motivo e objetivo a ser alcançado através deste instrumental. Neste sentido, construo um roteiro de visitas e em cada, o motivo pelo qual estou me deslocando até o local e o que será realizado após a visita.” (Entrevistada C).

“Preparar antecipadamente para alcançar os objetivos específicos da visita domiciliar; Explicar ao usuário o motivo da visita; Apropriar-se dos instrumentos de observação e entrevistas; Realizar a escuta qualificada, estabelecendo um diálogo com o usuário.” (Entrevistada D).

“Checagem de dados para averiguação. Orientação, observação e avaliação conjunta no processo de evolução dentro do planejamento firmado.” (Entrevistada E).

*“Entrevista inicial, estudo dos autos, agendamento prévio e realização da visita, posteriormente elabora-se relatórios”.
(Entrevistada F).*

*“Preenchimento de uma ficha social de nosso equipamento; escuta qualificada; observação; encaminhamento para algum equipamento da rede; solicitação de comparecimento em nosso equipamento.”
(Entrevistada G).*

“Acredito que para realizar a visita domiciliar o profissional tem que ter em mente pelo menos três procedimentos: identificação do profissional ao chegar, dizendo o motivo da visita; Estar com o

objeto da visita em mãos ou estar ciente de todos os fatos que te levaram até o local, e principalmente, saber explicar as possibilidades de intervenção e anotar tudo que entender ser relevante para a construção de um bom estudo social.” (Entrevistada H).

As entrevistadas reiteraram a premência do planejamento e das informações no momento da visita. Também pode-se observar a presença do conservadorismo, com uma postura policialesca.

Os instrumentos citados nas entrevistas como observação e os encaminhamentos, fazem parte da instrumentalidade e é por ela que o profissional realiza suas ações, reconhecendo a instrumentalidade como mediação leva-se as dimensões teórico metodológico, técnico operativo e ético político à sua construção, sendo que a intervenção profissional é constitutiva dessas dimensões.

No capítulo 3 deste trabalho abordamos a fala de Amaro (2014) que afirma que quando a visita acaba ela não se encerra, sendo comum haver uma nova visita e encaminhamentos para a rede sócio assistencial e para outras políticas.⁴ A concepção de trabalho em rede é de articulação que contribui para o estabelecimento de outras formas para realização dos objetivos e finalidades em comum. O trabalho em rede complementa as ações propostas e executadas anteriormente, deve-se saber a quem solicitar e enviar as informações e a efetiva troca de dados deve ser realizado em tempo hábil. A questão posta as Assistentes Sociais em entrevista era: Quando identificada à necessidade, o usuário pode ser encaminhado para a rede sócio assistencial ou para outras políticas. Como você avalia o trabalho em rede. Das sete entrevistas a maioria avaliou o trabalho em rede negativamente. Esse resultado é preocupante tendo em vista que o trabalho em rede é de extrema importância para que se atinjam os objetivos que é buscar contribuir para o acesso dos beneficiários aos seus direitos. As entrevistadas responderam:

“Muito falha, hoje a rede não é uma realidade no município, sobrecarregando e muito à Assistência Social, em demanda a ela não pertencentes.” (Entrevistada A).

⁴ Durante o período de estágio foi observado algumas falhas no trabalho em rede, como por exemplo, encaminhamentos de demandas que não pertencem a aquela instituição.

“A rede esta fragilizada no município. E este fato é discutido frequentemente em reuniões técnicas, contudo, pouca solução proposta. O trabalho em rede é necessário. A política de Assistência Social necessita da contribuição das demais políticas intersetoriais: saúde, educação, cultura entre outras.” (Entrevistada C).

“O trabalho em rede possibilita as famílias o acesso aos seus direitos, uma vez que tem como objetivo articular políticas públicas de várias áreas, contribuindo para o fortalecimento da cidadania destas famílias. Entretanto, embora o trabalho em rede em nosso município vem acontecendo, o mesmo não tem se dado de forma satisfatória, necessitando ser melhor estruturado e planejado, a fim de que haja um maior comprometimento dos vários atores sociais envolvidos e conseqüentemente maiores resultados no atendimento das demandas dos usuários. O enfrentamento destas dificuldades tem ocasionado em limitações ao exercício profissional, pois a política da assistência social depende das demais políticas públicas intersetoriais para atender os usuários nas suas inúmeras necessidades.” (Entrevistada D).

“O trabalho em rede é essencial dentro do planejamento de intervenção. Porém todos os setores tem a necessidade de conversarem com a mesma sintonia e que haja sempre o feedback dos encaminhamentos.” (Entrevistada E).

“A rede se faz essencial para o alcance dos objetivos do trabalho com o usuário, entretanto, nem sempre a rede tem conseguido atender as demandas que se apresentam, pela falta de dialogo/conexão”. (Entrevistada F).

“O trabalho em rede acontece, mas ainda com a necessidade de alguns avanços, principalmente, no sentido de retorno dos encaminhamentos dados.” (Entrevistada G).

“O trabalho em rede é fundamental em qualquer política, visto que essa comunicação fortalece a proteção ao usuário, onde o mesmo sente-se acolhido pelo sistema. Quando há a necessidade, o usuário é sim encaminhado para a rede sócio assistencial, depende da demanda!” (Entrevistada H).

Muito se fala da rede de atendimento socioassistencial, entretanto a materialização de sua operacionalidade encontra vários entraves, entre eles a ausência de uma corresponsabilização dos diferentes equipamentos sociais nos atendimentos as demandas sociais apresentadas. Essa constatação expressa à fragmentação do atendimento, bem como do trato da questão social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o desenvolvimento deste trabalho afirma-se que a instrumentalidade como uma mediação, permite a passagem das ações instrumentais para o exercício profissional crítico. Mediação, como a instrumentalidade permite também o movimento contrário: que as referências teóricas, explicativas da lógica e da dinâmica da sociedade, possam ser remetidas à compreensão das particularidades do exercício profissional e das singularidades do cotidiano.

O questionário aplicado conseguiu identificar as principais dificuldades encontradas pelas profissionais e evidenciou duas problemáticas na execução deste instrumento: a falta de veículo e a falha no trabalho em rede. Foi evidenciada também a compreensão da importância da observação na realização das visitas domiciliares. Identificou-se os procedimentos que acompanham o planejamento da visita e em quais situações esse instrumento é relevante.

Diante das dimensões constitutivas do exercício profissional do assistente social, já explanadas neste trabalho e das respostas das entrevistadas pode-se concluir que as profissionais conseguem realizar a visita domiciliar em seu cotidiano, mesmo mediante as dificuldades postas, elas realizam a intervenção profissional (dimensão teórico metodológico), elas criam estratégias e um planejamento para essa intervenção (dimensão técnico operativo) e elas efetivam essa intervenção com embasamento no seu projeto profissional (dimensão ético político).

Conclui-se com este estudo que mesmo tendo conhecimento sobre o que é, porque realizar e como realizar a visita domiciliar os profissionais estão sobrecarregados, as instituições não estão dando suporte suficiente para que este instrumento tão importante seja realizado de maneira adequada. Falta mais profissionais para a equipe técnica, falta veículo, falta tempo, falta colaboração entre a rede. A visita domiciliar não deve cair no mecanicismo e o profissional deve estar em constante aprendizado, pois a realidade social, as demandas estão se modificando e o profissional deve estar atento para acompanhar essas mudanças.

REFERÊNCIAS

- AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar: Teoria e Prática**. Campinas, SP: Papel Social, 2014.
- AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar: Guia para uma Abordagem Complexa**. Porto Alegre: Editora AGE, 2003
- BARROCO, M. L. S. **Ética e Serviço Social: Fundamentos Ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2010
- CAMPAGNOLLI, Sandra R. A. P. **Desvendando uma Relação Complexa: O Serviço Social e seu Instrumental Técnico**. (Dissertação de mestrado). São Paulo, PUC, 1993
- CELATS, **Serviço Social Crítico: Problemas e Perspectivas**. Trad. José Paulo Netto. São Paulo: Cortez/CELATS, 3ª ed., 1991.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **O Estudo Social e, pericias, laudos e pareceres: Debates Atuais no Judiciário, no Penitenciário e na Previdência Social**. São Paulo: Cortez, 2003
- COELHO, Marilene. **Imediaticidade: Na prática profissional do Assistente Social**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.
- DOURADO, Alex Alves; LIMA, Marcela Pontes; SANTOS, Christiane Kelly dos; SILVA, Patrícia Franco Ortiz da; ANDRADE, Lillian Regina de Campos. **A Prática Profissional do Assistente Social no Brasil**.
- FÁVERO, Eunice Teresinha; MELÃO, Magda Jorge Ribeiro; JORGE, Maria Rachel Tolosa. **O Serviço Social e a Psicologia no Judiciário: Construindo Saberes, Conquistando Direitos**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- GARCIA, Ionara Ferreira da Silva; TEIXEIRA, Carla Pacheco. **Visita Domiciliar: Um Instrumento de Intervenção**. Pelotas, RS: Sociedade em Debate, 15(1): 165-178 Janeiro-Junho de 2009.
- GRANJA, Berta Pereira. **Assistente Social: Identidade e Saber**. Dissertação de Doutorado em Ciências do Serviço Social. Universidade do Porto, Janeiro, 2008.
- GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do Processo de Trabalho e Serviço Social**. Serviço Social e Sociedade. n.62, 20. p.5-34, 2000.
- GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009.
- GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade e Serviço Social**. 9ª Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

GUERRA, Yolanda. **O Projeto Profissional Crítico: Estratégia de Enfrentamento das Condições Contemporâneas da Prática Profissional**. In: Revista Serviço Social e Sociedade, nº91 ano XXVIII. SP: Cortez, 2007

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional**. São Paulo: Cortez, 2ª ed., 1999

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Questão social, família e juventude: Desafios do trabalho do Assistente Social na área Sociojurídica**. In: MIONE, A.S.; MAURÍLIO, C.M. e Maria C. L. (orgs.). **Política social, família e juventude: uma questão de direitos**. São Paulo: Cortez, 2004.

IAMAMOTO, M. V. e CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma Interpretação Histórico Metodológica**. São Paulo: Cortez, 2ª ed., 1986

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 19. Ed. São Paulo: Cortez, 2010.

LAVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival. **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: Um Debate Necessário**. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

LUKACS, Georg. **As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem**. São Paulo: In Revista Temas de Ciências Humanas, nº4. 1978

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Notas sobre mediações: Alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema**. In Revista Serviço Social e Sociedade nº 43. São Paulo, Cortez, 1993.

Martinelli, M. L. **Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional**. Revista Emancipação, 6, (nº 1). 2006

MARX, Karl. **Para a Crítica da Economia Política e outros escritos**. São Paulo: Abril, 1982

MATURANA, Humberto. **A ontologia da realidade**. Belo Horizonte: UFMG, 2001.

MIOTO, Regina C. T. **Perícia Social: Proposta de um percurso operativo**. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, nº67, 2001

NETTO, José Paulo. **O movimento de reconceituação 40 anos depois**. In. Revista Serviço Social e Sociedade nº. 84. São Paulo: Cortez, 2005.

PERIN, Silvana Dóris. **A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social**. In: Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público – ENSSMP, 2, Brasília. Anais eletrônicos... Brasília, 2008. Disponível em: [http://mpdfp.gov.br/senss/anexos/Anexo_7.6 - Silvana Doris.pdf](http://mpdfp.gov.br/senss/anexos/Anexo_7.6_-_Silvana_Doris.pdf)

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e serviço social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação: Categoria Fundamental para o Trabalho de Assistente Social**. IN: **O Trabalho do Assistente Social e as Políticas Públicas** – Módulo 04. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. CFESSABEPSS-CEAD/NED- UnB, 2000.

PONTES, Reinaldo Nobre. **A categoria mediação em face do processo de intervenção do Serviço Social**. Cadernos Técnicos do SESI, CNI, Brasília, 1996

SAVASSI, Leonardo C M; DIAS, Marcelo de Freitas. **Visita Domiciliar**.

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**. Revista Emancipação, Ponta Grossa, 8(1): 119-132 2008.

SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de Comunidade e Participação**. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. **Desvendando as determinações sócio históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais**. Brasília, DF: Revista Temporais nº04, Ano II. Julho-Dezembro de 2001.

Diretrizes Curriculares ABEPSS Disponível em:
<<http://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>>

Anexos



1. Anexo

UFPR LITORAL - Trabalho de Conclusão de Curso – Serviço Social
Questionário para Assistentes Sociais sobre Visita Domiciliar

1. Nome da Instituição: _____
2. Nome do Assistente Social: _____
3. Tempo Atuando: _____
4. Quantas visitas domiciliares são realizadas mensalmente:
 0 – 5 5 – 10 10 – 15 Mais de 15

5. Como você avalia a Visita Domiciliar?

6. Como você avalia a recepção dos usuários na visita domiciliar?

7. Qual/quais dificuldades encontradas para realizar este instrumento?

8. A busca ativa tem como objetivo identificar situações de risco e vulnerabilidade, mas também é realizada para reestabelecer vínculos com usuários que se afastaram de programas e serviços. Como você avalia o resultado final das suas buscas ativa?

9. A observação é um instrumento muito útil na visita domiciliar, a observação permite ampliar a compreensão da realidade social dos sujeitos. O modo de agir, o tom de voz, a postura corporal e o silêncio possuem significado. Avalie a importância da observação vinculada na visita domiciliar.

10. Quando identificado à necessidade, o usuário pode ser encaminhado para a rede sócio assistencial ou para outras políticas. Como você avalia o trabalho em rede?

11. Qual o referencial utilizado para a realização da visita domiciliar?

12. Em quais situações esse instrumento é relevante?

13. Qual é o seu procedimento para a realização da visita domiciliar?

14. A visita domiciliar é agendada com usuário anteriormente?

2. Anexo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - SETOR LITORAL

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que está sendo realizada. Sua colaboração neste estudo é muito importante, mas a decisão em participar deve ser sua. Para tanto, leia atentamente as informações abaixo e não se apresse em decidir. Se você não concordar em participar ou quiser desistir em qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você. Se você concordar em participar basta preencher os seus dados e assinar a declaração concordando com a pesquisa. Se você tiver alguma dúvida pode esclarecê-la com o responsável pela pesquisa.

Obrigado (a) pela atenção, compreensão e apoio.

A pesquisa será realizada pela estudante Gabrielle José Cordeiro acadêmica do curso de Serviço Social, em virtude da elaboração de trabalho de conclusão de do curso. A pesquisa tem como objetivo identificar em quais situações as/os profissionais de Serviço Social recorrem a visita domiciliar como instrumento no processo de intervenção na política de assistência em Paranaguá e mapear os procedimentos que acompanham o processo de visita domiciliar.

O procedimento para realização da pesquisa será uma entrevista semiestruturada, gravada e posteriormente transcrita. Após o recebimento das respostas das entrevistas, os dados coletados serão organizados, tratados e analisados.

O participante tem liberdade para retirar seu consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo.

As informações obtidas serão analisadas sob a orientação da professora Dra. Adriana Lucinda de Oliveira do departamento de Serviço Social da UFPR – Setor Litoral, com a livre escolha de divulgar sua identificação ou não.

() Concordo com a publicação de minha identificação no referido trabalho.

() Não concordo com a publicação de minha identificação no referido trabalho.

Não há despesas pessoais para o participante em qualquer fase do estudo. Também não há compensação financeira relacionada à sua participação.

A pesquisadora assume o compromisso de utilizar os dados e o material coletado somente para pesquisa.

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li acerca do estudo “A visita domiciliar enquanto instrumento no processo de intervenção do profissional de Serviço Social”. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo e os procedimentos a serem realizados, Ficou claro também que minha participação é isenta de despesas e de compensação financeira. Concordo voluntariamente em participar deste estudo.

Eu, _____, residente e domiciliado (a) _____ portador (a) da Carteira de Identidade, _____ nascido (a) em ____/____/____, concordo de livre e espontânea vontade *em* participar da pesquisa. Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

Assinatura do participante	Data ____/____/____
----------------------------	---------------------

Assinatura do responsável pelo estudo	Data ____/____/____
---------------------------------------	---------------------