

# MEMORIAL DESCRITIVO E ANALÍTICO DO INSTRUMENTAL TÉCNICO- OPERATIVO UTILIZADO NO CAMPO DE ESTÁGIO

**Autor: Cristiane Szezinski Sodré**

**Professor Orientador: Leticia Rodrigues Souza**

Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI

Curso/Serviço Social (SES 0301) – Estágio III

23/08/12

## RESUMO

*Na atividade profissional do assistente social, o mesmo se utiliza de inúmeros instrumentos técnicos operativos, em que por intermédio deles desenvolvem seu fazer profissional. Assim, este memorial pretende apresentar a instrumentalidade desenvolvida durante o processo de interven o na Institui o que foi realizada o estágio, dentre elas estão: a visita domiciliar, a entrevista, a observa o, encaminhamentos, relatórios, diagnósticos, pareceres, diários, acompanhamento, reunião, entre muitos outros.*

**Palavras-chave:** instrumentos técnicos operativos; estágio em Serviço Social.

## 1 INTRODU O

“A vida   uma obra inacabada, é preciso que cada um construa e deixe construir”. (SPICA, 2002, p.167).

Este relatório tem por objetivo apresentar os instrumentos técnicos operativos utilizados durante o período de estágio. Os instrumentos são as ferramentas que os profissionais têm para realizar um trabalho com referencial teórico e técnicas adquiridas durante o período de estudo.

Neste relatório iremos expor cada um dos instrumentais, bem como também realizar uma releitura de todo trabalho realizado durante os estágios I e II. Para que possamos desenvolver esta releitura será necessário voltar a nossos estudos, anota es e teorias, bases para todo o desenvolvimento deste e de outros trabalhos acadêmicos e práticos

que desenvolvemos.

## 2 RELATO E ANÁLISE DOS INSTRUMENTAIS TÉCNICOS OPERATIVOS UTILIZADOS NO CAMPO DE ESTÁGIO

Os instrumentos que utilizamos durante o período de estágio foram a base que adquirimos durante o andamento do curso de Serviço Social, a utiliza o destes é preponderante para o profissional.

O profissional de Serviço Social está inserido na divisão social e técnica do trabalho e necessita de bases teóricas, metodológicas, técnicas e  tico-políticas necessárias para o seu exercício profissional. Os instrumentais técnico-operativos são como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionaliza o

da ação profissional (MARTINELLI, 1994, p. 137 apud ALMEIDA, 2010).

O uso dos instrumentais técnico-operativos pode ser visto como uma estratégia para a realização de uma ação na prática profissional, onde o instrumental e a técnica estão relacionados em uma unidade dialética, refletindo o uso criativo do instrumental com o uso da habilidade técnica, ou seja, este uso dos instrumentos nos leva a uma reflexão sobre a prática, fazendo com que sejamos criativos e ao mesmo tempo coerentes com nosso código de ética, que nos guia em nosso dia a dia de trabalho.

Durante o período de estágio utilizamos os instrumentais: visita domiciliar, entrevista, diagnóstico, parecer, relatório, encaminhamentos, acolhimento, diário de campo, acompanhamento familiar, escuta sensível, intervenção, entre tantos outros cujo uso nos foi oportunizado.

## 2.1 VISITA DOMICILIAR

Este instrumento é utilizado para melhor conhecer as famílias com as quais trabalhamos. Oportuniza conhecê-las em seu ambiente de inserção, na comunidade onde vivem, com quem e como vivem, quais as suas relações e oportunidades. É através de uma visita que entendemos a realidade da família, como nos mostram as literaturas usadas durante o período de estudo.

A Visita Domiciliar é uma prática profissional investigativa ou de atendimento, efetuada por profissionais junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar, os quais desenvolvem as técnicas de observação, de entrevista e de relato oral. (AMARO, 2003 apud TEIXEIRA, 2009, p. 167).

Este é o instrumento através do qual o profissional tem a oportunidade de estar no ambiente social do usuário, pois é somente neste ambiente que tem-se a chance de formar uma opinião com bases em conceitos verdadeiros.

Durante o primeiro estágio usamo-lo para conhecer as famílias e identificar as vulnerabilidades a serem trabalhadas, no segundo estágio visitamos as famílias com o objetivo de apresentar o projeto A Família Vai à Escola e propor a estas famílias que participassem de reuniões de orientação sobre educação e família. Neste segundo momento conseguimos conhecer melhor estas famílias, pois criamos um vínculo maior devido ao tempo que dispomos junto a elas.

## 2.2 ENTREVISTA

As entrevistas são utilizadas para que tenhamos informações a respeito de nossos usuários, "a entrevista é um ato do qual devem participar no mínimo duas pessoas ou mais, onde se busca compreender, identificar ou constatar uma determinada situação"(RUARO; LAZZARINE, 2009, p. 74).

Trabalhamos na maioria das vezes com entrevistas semiestruturadas, onde temos em mente as perguntas principais e através destas formulamos as demais com intuito sempre de colher o maior número de dados possíveis para o melhor desempenho no trabalho a ser realizado.

Durante o período em que trabalhamos com entrevistas, dispusemos de diversas formas para executá-las, visto que a cada situação precisávamos estudar e conhecer as famílias com quem iríamos conversar para elaborar melhor nossos questionamentos.

No segundo momento tivemos melhor êxito, pois com nossos encontros com as famílias criamos um vínculo com estas famílias e através deste obtivemos respostas mais coerentes e mais significativas para o nosso trabalho.

Aprendemos que, conforme já nos dizem as autoras, entrevistas são trocas de informações, mas precisamos nos utilizar de técnicas e objetivos claros para não

acabarmos expondo os nossos usuários a situações vexatórias e também não nos expormos exageradamente, visto que em alguns casos precisamos nos valer de comparações com nossas próprias experiências para conseguirmos respostas.

### 2.3 OBSERVAÇÃO

A observação traz a nós profissionais a chance de ter melhor compreensão do assunto, quando um usuário tem a chance de se expressar ele nos fornece uma riqueza de detalhes que com outro instrumento não teríamos, mas precisamos ter objetivo, foco e ser técnicos, pois mesmo com este instrumento tão abstrato precisamos ser profissionais e seguir nosso código de ética. Segundo Souza (1991, p.184 apud RUARO e LAZZARINE, 2009, p. 63), observar:

Consiste na ação de perceber, tomar conhecimento de um fato que ajude a explicar a compreensão da realidade do objeto do trabalho e, como tal, encontrar os caminhos necessários aos objetivos a serem alcançados. É um processo mental e, ao mesmo tempo, técnico.

Observar é mais do que ver, é ter conhecimento através de mínimos detalhes, por isso o profissional que consegue usar esta técnica tem a possibilidade de obter diversas informações que somente com a entrevista não seria possível.

Este observar para os acadêmicos durante o período de estágio se faz imprescindível, pois é a partir desse conhecimento que iremos adquirir sensibilidade para perceber os mínimos necessários. Durante o primeiro estágio é sempre mais difícil ser um bom observador, visto que temos muitas coisas a observar, mas no segundo momento, onde já conhecemos bem nosso campo de atuação, e a forma como nosso supervisor se porta é mais fácil conseguir fazer uma observação com mais precisão.

### 2.4 ENCAMINHAMENTOS

v.01, n.01, Jul./Dez.

Os encaminhamentos são peças fundamentais para que o trabalho do assistente social seja efetivado, por exemplo, se o programa está relacionado à inclusão no mercado de trabalho de pessoas com deficiência, é necessário articular vagas nas empresas privadas ou instituições governamentais e não governamentais. Além de incluir no mercado de trabalho, o assistente social deverá também proporcionar aos usuários outros meios de encaminhamentos como à rede de saúde, de educação, além de intersetorial, no trabalho de um profissional de Serviço Social a articulação através das redes se faz imprescindível. Para Ruaro e Lazzarine (2009, p. 65), encaminhamento é:

Uma ponte de ligação entre outras ações do serviço social. Pressupõe o conhecimento das políticas públicas da problematização para os devidos encaminhamentos, bem como um levantamento prévio das condições e características do contexto em estudo, com o detalhamento e a documentação dos fenômenos observados, a fim de buscar a sua resolução.

Segundo esta descrição este instrumento serve para que levemos até nosso usuário uma facilidade maior na busca de atendimento em determinados serviços, trabalhamos nesse caso intersetorialmente e contamos também com a rede de atendimento, pois realizamos encaminhamentos a setores de atendimento dentro da mesma instituição em que estávamos atuando e à rede de atendimento como no caso da saúde.

### 2.5 RELATÓRIOS

São documentos onde descrevemos e guardamos informações pertinentes ao nosso trabalho. São estes documentos que em alguns casos podem ser usados para que se tomem importantes decisões, como nos apresenta Lopes (2010):

É um documento de registro de

informações, observações, pesquisas, investigações, fatos, e que varia de acordo com o assunto e as finalidades. Os relatórios são bastante utilizados na prática profissional do assistente social porque serve como registro importante capaz de subsidiar decisões.

Estes são documentos que durante nossa vida de trabalho são necessários para que se tenha controle das famílias, usuários que estamos atendendo, através dos mesmos é possível saber quando, onde e quem devemos atender em qualquer momento de nosso trabalho.

Durante o processo de estágio estes relatórios nos serviram para anotar e relatar nosso período de trabalho obtendo assim subsídios para provar, por exemplo, que cumprimos com nossa carga horária exigida para o estágio.

## 2.6 DIAGNÓSTICO

Documento utilizado para identificação das necessidades e potencialidades de um usuário ou localidade para a partir deste temos base para fornecer informações a respeito de uma determinada comunidade, pessoas ou mesmo uma sociedade como nos mostra o autor.

O Diagnóstico Social é um instrumento dinâmico que permite uma compreensão da realidade social, inclui a identificação das necessidades e a detecção dos problemas prioritários e respectivas causalidades, bem como dos recursos e potencialidades locais, que constituem reais oportunidades de desenvolvimento. (CADAVAL; 2005, p. 4).

Segundo este conceito, diagnóstico é um estudo, onde identificamos uma realidade, no caso do estágio o diagnóstico nos foi apresentado como uma forma de analisar a instituição concedente por exemplo, pois através de um diagnóstico é que realizamos a análise institucional.

Durante o período de estágio, trabalhamos com diagnóstico constantemente, pois precisamos identificar as famílias e

suas condições sociais para oportunizar uma atividade que levasse a elas, além de conhecimento, também assuntos que fossem de seu interesse, isto somente foi possível com prévio diagnóstico.

## 2.7 PARECER

Este é um instrumento em que o profissional faz uma análise dos dados coletados para a partir desta fornecer sua opinião a respeito do assunto por ele estudado.

Um parecer social é uma avaliação teórica e técnica realizada pelo Assistente Social dos dados coletados. Mais do que uma simples organização de informações sob a forma de relatório, compete ao Assistente Social avaliar essas informações, emitir uma opinião sobre elas. Uma opinião que deve estar fundamentada, com base em uma perspectiva teórica de análise. (SOUSA, 2008, p.130).

Segundo este estudo, para que se faça um parecer é preciso antes estudar e organizar informações para somente então fazer uma avaliação, e esta deve estar sempre fundamentada por teorias e estudos comprovados.

Durante o período de estágio utilizamos este instrumento para informar ao governo a situação de usuários do Programa Bolsa Família, onde estes pareceres expuseram as razões pelas quais alguns destes usuários estavam em descumprimento das condicionalidades do programa.

## 2.8 DIÁRIOS

Os diários de campo ou folha diária de produção são parte dos instrumentos utilizados durante o trabalho, neles é registrado todo trabalho produzido durante o dia de trabalho.

O diário de campo é um instrumento que auxilia bastante o profissional nesse



processo. Trata-se de anotações livres do profissional, individuais, em que o mesmo sistematiza suas atividades e suas reflexões sobre o cotidiano do seu trabalho.

O diário de campo é importante porque o Assistente Social, na medida em que vai refletindo sobre o processo, pode perceber onde houve avanços, recuos, melhorias na qualidade dos serviços, aperfeiçoamento nas intervenções realizadas – além de ser um instrumento bastante interessante para a realização de futuras pesquisas. Ele é de extrema utilidade nos processos de análise institucional, o que é fundamental para localizar qualquer proposta de inserção interventiva do Serviço Social. (SOUZA, 2008, p. 130).

Durante o estágio utilizamos este instrumento para registrar nossas atividades realizadas, a fim de demonstrar o desempenho obtido com este trabalho. Também o utilizamos para refletir nosso trabalho, rever nossas ações, além de discutirmos em grupo as dúvidas que houvessem perseverado.

## 2.9 ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

Trabalhamos com acompanhamento familiar na perspectiva de acompanhar por determinado tempo usuários e/ou famílias em situação de vulnerabilidade que estejam com algum vínculo rompido, ou em situação que possa romper estes vínculos. O artigo de Lopes (2010, p. 24) nos diz que acompanhamento familiar é:

Procedimento técnico de caráter continuado, e por período de tempo determinado, no qual é necessário que haja vínculo entre o usuário e o profissional.

Finalidade: O acompanhamento sociofamiliar é feito quando detectada na entrevista a necessidade de se fazer encaminhamentos diversificados.

Utilizamos este instrumento durante o estágio II, pois acompanhamos um grupo de famílias que estavam em descumprimento de condicionais no Programa Bolsa Família. Neste período foi possível perceber

que este acompanhamento traz consigo, não somente um acompanhar, mas demanda que se tenha objetivo e principalmente uma base, uma teoria onde possamos oferecer algo que estas famílias realmente estejam buscando, por isso é necessário aliar a isso também escuta sensível e observação, para obtermos melhor desempenho.

## 2.10 REUNIÃO

Reuniões são uma forma de oportunizar espaço para que os usuários possam expressar suas ideias, opiniões, expor seus problemas e possibilitar uma dinâmica de reflexão conjunta.

Assim como a dinâmica de grupo, as reuniões são espaços coletivos. São encontros grupais, que têm como objetivo estabelecer alguma espécie de reflexão sobre determinado tema. Mas, sobretudo, uma reunião tem como objetivo a tomada de uma decisão sobre algum assunto. (SOUZA, 2008, p.127).

Durante o período de estágio oportunizamos estas reuniões, onde as famílias discutiram os mais diversos assuntos em relação à educação e família. Estes encontros foram carregados dos mais diversos assuntos e sentimentos, pois nosso objetivo era trazer à tona assuntos que estivessem em conflito para propor ideias de solução, o que conseguimos parcialmente, pois acreditamos que seria necessária uma continuidade em alguns casos.

## 2.11 REDE

Rede é um trabalho articulado e integrado que tem como objetivo oportunizar ações voltadas à defesa dos direitos dos usuários, ou seja, trabalhar em rede significa ter um trabalho unido, um trabalho que atenda de forma integrada e integral. Para se ter um atendimento em rede precisa-se de uma gestão ousada e inovadora que tenha como foco atender aos seus usuários de forma igualitária, que faça uma gestão social como

nos apresenta a literatura.

Gestão do social é, em realidade, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos. A política social, os programas sociais, os projetos são canais e respostas a estas necessidades e demandas. (CARVALHO, 1999, p. 19 apud BOURGUIGNON, 2001, p. 3).

Assim sendo entendemos que uma rede articulada depende de uma gestão com ideias políticas que beneficiem os cidadãos, com projetos que atuem como respostas frente às demandas apresentadas pela sociedade hoje tão fragilizada, onde todos possam contar com um atendimento humanizado e pensado para a sociedade.

Durante o período de estágio I e II utilizamos este instrumento para melhor atender nossos usuários do Programa Bolsa Família, trabalhamos muito esta rede com o setor da previdência no primeiro estágio, já no segundo contamos com o apoio dos setores de saúde, educação, Projovem, entre outros, para oportunizarmos a garantia de direitos a nossos usuários.

## 2.12 ESCUTA SENSÍVEL

Este é talvez o instrumento que o profissional de Serviço Social tem como maior arma para realizar seu trabalho, pois tem-se na sensibilidade a chance de ouvir com respeito, oportunizando ao usuário sentir-se digno de estar ali recebendo um acolhimento.

Os profissionais que hoje atuam nas áreas sociais devem, assim como nos mostra a autora, ter questionamentos a respeito da forma de ouvir seu usuário, pois existem condições para a construção da sensibilidade. Assman e Sung (2000 apud GRANJA, 2008, p.147) afirmam que:

[...] a primeira condição para a construção da sensibilidade social é epistemológica, porque é necessário dar sempre espaço

para as dúvidas sobre a ação, as decisões, os comportamentos, porque a ação humana diz sempre respeito a outrem, envolve outros e gera consequências sociais. E nunca é possível substituir o outro completamente ou identificarmos completamente com os outros.

A segunda condição depende da formação e valorização da sensibilidade como saber profissional a construir, o que exige não reduzir a aprendizagem ao desenvolvimento cognitivo, mas permitir experiência reflexiva da solidariedade, da interdependência, da cooperação, da interajuda, da aprendizagem cooperativa, do trabalho em equipe, de atividades associativas, do desenvolvimento do saber ético e estético.

A formação para a sensibilidade social deve assegurar a qualidade na relação intersubjetiva, como: o controle do etnocentrismo para reconhecer a diferença e reduzir e controlar preconceitos e juízos de valor; estabelecer laços com os problemas de outrem abrindo a possibilidade de uma verdadeira troca de experiências, saberes e da ajuda em situações de grande sofrimento.

A relação de ajuda a pessoas, base de toda a atividade e identidade profissional dos assistentes sociais quando é orientada pela sensibilidade social, tem princípios incontornáveis assentes no conhecimento concreto e personalizado das populações, das suas capacidades e experiências e não apenas dos seus problemas.

Como foi exposto, a base de um trabalho com sensibilidade não está nas literaturas, mas no conhecer a população com quem trabalhamos, suas condições e capacidades, mas isto somente é possível com um trabalho desprendido de preconceitos e juízos preconcebidos. Trabalhar com sensibilidade nos possibilita entrar no íntimo das famílias, pois estas quando bem atendidas e acolhidas se mostram confiantes em nosso trabalho e com isso abrem suas vidas a novas possibilidades, nos oportunizando conhecê-las em seu verdadeiro sentido.

## 2.13 GRUPO DE ORIENTAÇÃO

Trabalho que se realiza com famílias

ou indivíduos para juntos exporem suas vulnerabilidades, trabalhar em grupo é a oportunidade de entender estes seres humanos com quem trabalhamos todo dia e que na maioria das vezes não deixa explícito, e visível todo seu problema ou potencial, como nos expõe Siqueira (2008, p. 5).

O trabalho com grupos operativos consiste em buscar coerência entre o pensar, sentir e agir. É partir do que o grupo traz como manifesto explícito que se pode chegar ao manifesto implícito. A proposta é promover mudanças individuais e nas relações grupais.

Então assim sendo entendemos que é preciso encontrar coerência entre a maneira de trabalhar as relações grupais, pois as mesmas não estão prontas para nos apresentar tudo de que estão necessitando ou tem possibilidade de ofertar. É como terapia: ouvimos sensivelmente e procuramos perceber por trás desse ouvir o verdadeiro motivo para aquela fragilidade, que na maioria das vezes entendemos estar no todo e não apenas no sujeito em si, por isso precisamos sempre conhecer a família para tentar oportunizar mudanças num contexto geral.

## 2.14 INTERVENÇÃO

A intervenção é o ato de agir, é neste momento que estamos tendo a oportunidade de estar à frente de nosso usuário questionando, relacionando este indivíduo com o meio coletivo, é neste momento que aplicamos os instrumentos da ação profissional. Para Vieira (1985, p.125 apud RUARO; LAZZARINE, 2009, p. 64) intervenção é:

Ação de participação voluntária, de caráter mediador, fruto de uma vontade regida por valores que vão influenciar a ação e atuação de um agente externo para provocar mudanças psicológicas ou sociais desejáveis no indivíduo, no grupo ou na comunidade.

intervenção é a ação que o profissional faz na expectativa de mudar uma atitude, uma comunidade, um indivíduo ou apenas uma ideia. Esta intervenção pode ser a mudança em uma sociedade inteira e pode partir de apenas um indivíduo sim, apenas precisamos começar, pois este trabalho é mesmo de mínimos que se tornarão máximos, mas não hoje, amanhã, em um futuro que esperamos influenciar e mudar.

## 3 CONCLUSÃO

Para encerrar esta análise se faz antes necessário dizer que os instrumentais nela descritos foram utilizados nos possibilitando experiências diversas. Trabalhar com a realidade podendo refletir as teorias, entender e ouvir famílias que antes eram apenas estudos foi antes de tudo um aprendizado que se perpetuará pelo longo caminho que se mostra à nossa frente como novos profissionais.

Os instrumentais nos guiam neste período, assim como o farão em nosso trabalho diário, pois estes são a nossa base, é com este conhecimento que iremos possibilitar um atendimento de qualidade a nossos usuários.

A partir desta experiência foi possível perceber que quando trabalhamos com pessoas temos a oportunidade de criar novas relações, de nos fortalecermos como seres humanos. É a nós que cabe garantir direitos e cidadania a um determinado grupo de pessoas que estão contando com nossa ajuda. Cada uma das atividades aqui descritas e desenvolvidas durante o período de estágio foi estudada e pensada para que cada usuário tivesse sua demanda atendida, bem como que esta fosse solucionada, pois não basta encaminhar um usuário a um determinado serviço, é preciso se certificar de que este serviço está sendo oferecido de forma integral e sem exclusões.

Ao longo deste trabalho foi possível avaliar a relevância do uso dos instrumentais

Então entendemos que uma

para um trabalho baseado na qualidade dos serviços prestados à população, assim como a responsabilidade diante do usuário, para isto o agir profissional fundamentado teoricamente é o propulsor para um projeto ético-político.

## REFERÊNCIAS

- BOURGUIGNON, Jussara Ayres. Concepção de rede intersetorial, 2001. Disponível em: <<http://www.uepg.br/nupes/intersector.htm>>. Acesso em: 24 abr. 2012.
- CADAVAL. Conselho Local de Acção Social do Cadaval. **Diagnóstico social**. 2005. Disponível em: <[http://www.cm-cada-val.pt/\\_uploads/rede\\_social/diagnostico\\_social.pdf](http://www.cm-cada-val.pt/_uploads/rede_social/diagnostico_social.pdf)>. Acesso em: 24 abr. 2012.
- GRANJA, Berta Pereira. **Famílias uma experiência de trabalho em grupo**. Dissertação (doutorado em Ciências do Serviço Social) - Universidade do Porto, Porto, 2008.
- LOPES, Joilda. Os instrumentos técnicos operativos na prática profissional do serviço social. Disponível em: <[http://cadujoilda.blogspot.com.br/2010\\_10\\_01\\_archive.html](http://cadujoilda.blogspot.com.br/2010_10_01_archive.html)>. Acesso em: 24 abr. 2012.
- LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Carvalho. A entrevista no processo de trabalho do assistente social. **Revista Virtual Textos & Contextos**, n. 8, ano 6, dez. 2007. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/os-instrumentais-tecnico-operativos-na-pratica-profissional-do-servico-social/36921/>>. Acesso em: 24 abr. 2012.
- OS INSTRUMENTAIS técnicos operativos na prática profissional do serviço social. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/os-instrumentais-tecnico-operativos-na-pratica-profissional-do-servico-social/36921/#ixzz22WB3DLX>>. Acesso em: 24 jun. 2012.
- RUARO, Gisele de Cassia Galvão; LAZZARINE Juliana Maria. **Estratégias, técnicas e instrumentos da ação profissional I**. Indaial: Uniasselvi, 2009.
- SOUSA, Charles Teniolo. A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade intervenção profissional, 2008.
- SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2000. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/os-instrumentais-tecnico-operativos-na-pratica-profissional-do-servico-social/36921/>>. Acesso em: 24 jun. 2012.
- SIQUEIRA, Mônica Maria Trindade Nunes. Departamento de Serviço Social da Universidade de Taubaté, 2008.
- SPICA, Marciano. **Palavras de sabedoria**. Erechim: São Cristóvão, 2002.
- TEIXEIRA, Carla Pacheco. Visita domiciliar: um instrumento de intervenção. **Sociedade em Debate**, Pelotas n. 15, p. 165-178 jan./jun. 2009.