



Universidade de Brasília-UnB
Instituto de Ciências Humanas-IH
Departamento de Serviço Social-SER
Curso de Graduação em Serviço Social

**VISITA DOMICILIAR E O SERVIÇO SOCIAL:
POSSIBILIDADES E LIMITES DENTRO DE QUATRO PAREDES**

ANA GABRIELE SOUZA MOTA

BRASÍLIA
2013



Universidade de Brasília-UnB
Instituto de Ciências Humanas-IH
Departamento de Serviço Social-SER
Curso de Graduação em Serviço Social

ANA GABRIELE SOUZA MOTA

**VISITA DOMICILIAR E O SERVIÇO SOCIAL:
POSSIBILIDADES E LIMITES DENTRO DE QUATRO PAREDES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de bacharelado em Serviço Social, sob orientação da Prof^ª. Dra. Karen Santana de Almeida Vieira.

BRASÍLIA
2013

Monografia submetida ao corpo docente do departamento de Serviço Social (SER) da Universidade de Brasília (UnB), como parte dos requisitos necessários para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Karen Santana de Almeida Vieira (SER/UnB)
(Orientadora)

Prof.^a Dra. Rafaela Cyrino Peralva Dias
(Membro do SER/UnB)

Ms. Thiago Bazi Brandão (doutorando)
(Membro externo ao SER/UnB)

BRASÍLIA, 2013

AGRADECIMENTOS

Antes de escrever a minha gratidão às pessoas que fizeram e fazem parte dessa caminhada, quero destacar que a Universidade de Brasília proporcionou os momentos mais incríveis que antes eram impensáveis por mim. Desde o dia do resultado do vestibular à tão sonhada conclusão dessa graduação, sei que essa fase é e será uma das melhores da minha vida.

Primeiramente, quero expressar minha gratidão a Deus. Sei que todas as coisas ocorrem conforme Sua vontade e sei que foi Sua permissão a minha entrada nessa Universidade, portanto, muito obrigada por me dá forças, saúde, fé e não me deixar desistir no meio do caminho.

Agradeço à minha família, aos meus pais, Cícero e Adriana, e ao meu irmão Gabriel, por celebrarem cada vitória e me apoiarem durante esse tempo de UnB. Agradeço por investirem no meu sonho de todas as formas que puderam. Pai, obrigada por cada cédula investida nos meus estudos, sei que acredita em mim e por isso não mede esforços em apoiar os meus sonhos, por isso, te agradeço por cada dinheiro investido em xerox, em passagens, em livros, em combustível, almoço no R.U, em lanchinhos, enfim, em tudo. Mãe, obrigada por acordar todas as manhãs para preparar a minha vitamina e o meu almoço, e me levar até o ponto de ônibus para que eu pudesse ir sentada no coletivo até à Universidade.

À minha avó, Maria das Mercês, pelo carinho e amor em tudo que faz por mim e pela nossa família. Sempre você me diz que um dos seus sonhos é me ver formar, então, vó, tô chegando lá! Obrigada por ouvir os meus segredos e encorajar –me a enfrentar os meus medos! Eu te amo, vovó!

Aos meus tios André, Ana Paula, Tatiana, Alex e Sandra por transformarem os momentos em família em momentos divertidos, musicais, doces e os mais engraçados que uma família pode ter. Obrigada por celebrarem cada conquista e pela amizade que temos que vai além dos laços sanguíneos. Em especial, quero agradecer à tia Tati e à tia Paulinha, por me ouvirem, acalmar a minha alma em momentos de extrema ansiedade e por serem umas das minhas melhores amigas.

Aos meus primos, Khalil, Amanda, Andréia, por toda alegria que sinto quando nos encontramos. Khalil, você, além de primo é meu irmão, e está vivendo uma das fases mais fantásticas da sua vida, então, viva a UnB da melhor forma. Obrigada pela parceria fechada (L.L e M.C) mesmo de longe. Ah, agradeço à você e à sua mãe, tia

Aramita, por me acolherem em sua casa (rs) quando estava em algumas das minhas missões.

Esse parágrafo vai para às eternas amigas que a vida me presenteou durante a graduação: Laiane Carolina, Bárbara Xavier, Maria Paula e Rayanne Cristina. Com vocês, o cansaço, o sono, o estresse, a TPM, se transformam em risos, conversas, desabafos e muitas histórias para contar. Tantas coisas, tantos trabalhos, tantas gargalhadas, tantos segredos, tantos sonhos foram compartilhados e ainda sim, não vivemos tudo o que queríamos viver juntas. Vou sentir falta da gente assistindo vídeos na internet, vendo fotos no facebook, filosofando sobre a vida, rindo de nós mesmas e dos outros, dos nossos trabalhos... Obrigada por fazerem os dias de UnB serem os mais lindos, assim como vocês! Quero que o grupo das “Caculé”, das “Rabiosas”, do “Bonde”, das “Misses”, seja eternizado em nossas vidas, para sempre. Amo vocês!

Ao melhor amigo, Felipe Azevedo, que invadiu a minha vida para sempre. Obrigada por tudo, pelos conselhos, por celebrar as minhas conquistas e torcer pela minha felicidade. Você faz parte dessa caminhada, meu irmão!

Ao Airton Tibana, que entrou na minha vida, nessa reta final da graduação, e acompanha as minhas alegrias e aflições, mostrando que a vida é mais que isso. Obrigada pelo apoio, compreensão, carinho, paciência, atenção que tem por nós. Esse sentimento bom que nos une foi uma das inspirações para a construção desse trabalho.

Muito Obrigada!

À minha orientadora mais dedicada e atenciosa que existe, Dra. Karen Santana de Almeida Vieira, muito obrigada por se empenhar nesse trabalho, com o seu conhecimento, tempo, atenção, conversas e ligações. E, também, por transmitir paz e serenidade, que tranquilizou os meus “altos e baixos” durante essa caminhada.

Aos meus pastores, Hermes e Thayse, por estarem presentes desde sempre, compartilhando e celebrando cada sonho da nossa família. Obrigada pela torcida!

Às amigas, Raissa, Vanessa, Alana, Amanda, Rafaela, Ana Carolina, pelas boas risadas e aprendizados que compartilhamos juntas.

À minha psicóloga, Francislene, pelo apoio e encorajamento que me motivou no início desse trabalho.

Às assistentes sociais entrevistadas que se dispuseram a colaborar com essa pesquisa por meio do seu tempo, conhecimento e experiência profissional.

E, por fim, a todos que passaram pela minha vida e contribuíram de alguma forma para eu chegasse aqui. Muito obrigada a todos!

RESUMO

A pesquisa, cujo tema se refere a Visita Domiciliar (enquanto um instrumental técnico-operativo) realizada por Assistentes Sociais, resultou nesse Trabalho de Conclusão de Curso de Serviço Social da Universidade de Brasília. A problemática dessa pesquisa considerou que os instrumentais técnico-operativos são partes constituintes da intervenção profissional e possibilita compreender, conhecer e opinar sobre uma determinada situação social. Nesse sentido, o objetivo geral que motivou a escolha dessa temática analisa os limites e as possibilidades que perpassam o uso do instrumental técnico-operativo da Visita Domiciliar em algumas das áreas de intervenção do assistente social, quais sejam: a Assistência Social, a Sócio-Jurídica e a Empresarial; e, também as questões éticas postas pelos profissionais ao realizarem às Visitas Domiciliares na sua relação com o usuário. O presente trabalho busca enriquecer o debate sobre a temática do instrumental Visita Domiciliar, uma vez que, vem sendo observada a existência de pouca produção bibliográfica no acervo teórico da profissão acerca do tema. A metodologia utilizada nessa pesquisa contou com a revisão bibliográfica dos modelos de intervenção do Serviço Social ao longo da história, leitura de textos sobre os instrumentais técnico-operativos e das discussões sobre a Visita Domiciliar. Para isso, foi realizada uma extensa busca bibliográfica nas principais bases de dados hoje disponíveis, tais como do SciELO, CAPES e Biblioteca Central da Universidade de Brasília-BCE/UnB. Além disso, foram realizadas entrevistas (com roteiro semiestruturado) com três assistentes sociais que atuam no Centro de Referência em Proteção Social Básica – CRAS/Estrutural, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios- MPDFT/Promotoria de Justiça da Samambaia e na empresa Terracap, no período de setembro de 2013 a outubro de 2013, com vistas a entender a processualidade da utilização da Visita Domiciliar a partir da percepção dessas profissionais. Toda a metodologia dessa pesquisa contou com o respaldo da Pesquisa Qualitativa tanto para a coleta dos dados quanto para a análise dos dados. De modo geral, os dados da pesquisa demonstraram questões como: 1) no levantamento bibliográfico, que ainda existem lacunas sobre o tema de instrumentais técnico-operativos, e sobretudo sobre a Visita Domiciliar; 2) a análise das entrevistas revelou que a Visita Domiciliar tem uma significativa especificidade em cada campo analisado, e que, não é possível fazer considerações acerca do uso desse instrumental que possam ser generalizadas enquanto modelos de intervenção e, também, revelam limites e possibilidades na utilização da Visita Domiciliar que merecem ser considerados; e, 3) observou-se que a Visita Domiciliar não é um instrumental com uso tão controverso para as profissionais, como, às vezes, é visto em algumas discussões acadêmicas. Por fim, espera-se com esse estudo que o debate acerca desse tema apenas tenha sido iniciado e que outros estudos possam ser realizados, sendo utilizado cotidianamente na intervenção de alguns profissionais com vistas a aprimorar sua intervenção profissional junto ao usuário.

Palavras-chaves: Instrumentais Técnico-Operativos; Visita Domiciliar; Serviço Social.

ABSTRACT

The survey , whose theme relates to Home Visit (while a technical-operative instrumental) performed by social workers , resulted in Labor Course Completion of Social Work at the University of Brasilia . The problem of this research found that the technical-operative instruments are constituent parts of professional intervention and enables understand, know and say in a given social situation. Accordingly, the general objective that motivated the choice of this theme examines the limits and possibilities that underlie the use of technical- instrumental operating in the Home Visit some of the areas of intervention of the social worker, namely: Social Assistance, Socio - legal and Business, and also the ethical issues raised by professionals to conduct home visits in their relationship with the user. This paper aims to enrich the debate on the subject of Home Visit instrumental, since, it has been observed that there is little literature on the theoretical production assets of the profession on the subject. The methodology used in this research included a literature review of models of Social Services intervention throughout history, reading texts on technical-operative and discussions about the Home Visit instrumental. For this, an extensive literature search was performed on the major databases available today, such as the SciElo, CAPES and Central University Library Brasília-BCE/UnB. In addition, interviews were conducted (with semi-structured) with three social workers who work in the Reference Center on Basic Social Protection - CRAS / Structural, Prosecutor of the Federal District and Territories - MPDFT / District Attorney of Fern and company Terracap, from September 2013 to October 2013, with a view to understanding the use of processuality Home Visit from the perception of these professionals. The whole methodology of this research was backed by the Qualitative Research for both data collection and for data analysis. Overall, the survey data showed that : 1) reviewing the literature , there are still gaps on the subject of technical and operating instruments , and especially on the home visit , 2) analysis showed that home visits have a significant specificity in each analyzed field , and that it is not possible to make assumptions about the use of these tools that can be generalized as models of intervention and also reveal the limits and possibilities in the use of the Home Visit deserve to be considered , and , 3) it was observed that the home visit is not as controversial instrument for professionals , as is sometimes seen in some academic discussions . Finally, it is hoped with this study that the debate on this topic has just been started and that further studies can be performed, being used daily in some professional intervention in order to enhance their professional intervention by the user.

Keywords: Technical-Operative Instrumental, Home Visit, Social Service.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
CAPÍTULO 1. MODELOS DE AÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL E OS INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS: UMA APROXIMAÇÃO HISTÓRICA E ÉTICA.	18
1.1.Histórico e Modelos de Ação Profissional do Serviço Social	19
1.2. Os Instrumentais Técnico-Operativos e a Intervenção Profissional do Assistente Social.....	28
1.3. Os Instrumentais Técnico-Operativos e a Ética Profissional do Assistente Social	33
CAPÍTULO 2. A VISITA DOMICILIAR E O SERVIÇO SOCIAL: UM RECORTE CONCEITUAL, BIBLIOGRÁFICO E O AGIR PROFISSIONAL ...	37
2.1 A Visita Domiciliar e o Serviço Social.....	38
2.2.A Visita Domiciliar nos Parâmetros de Atuação do Assistente social.....	42
2.3.Análise Bibliográfica Sobre a Visita Domiciliar	44
CAPÍTULO 3. O QUE OS DADOS REVELAM?UMA APROXIMAÇÃO ACERCA DOS LIMITES E DAS POSSIBILIDADES NO USO DO INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO DA VISITA DOMICILIAR.....	51
3.1.O Processo de Pesquisa com as Assistentes Sociais Entrevistadas	52
3.2. Perfil das Assistentes Sociais Entrevistadas no CRAS/Estrutural, MPDFT/Promotoria de Justiça de Samambaia e Terracap.....	56
3.3. Natureza do trabalho e especificidades da Visita domiciliar nas áreas pesquisadas	57
4.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
APÊNDICES.....	86
APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE	
APÊNDICE B - Roteiro para Entrevista Semiestruturada com profissionais do Serviço Social	

INTRODUÇÃO

Os instrumentais técnico-operativos são recursos que permitem a operacionalização da ação profissional, organizam e produzem informações e conhecimento. São dotados de valores e de dimensões que direcionam a intervenção nos diversos espaços ocupacionais, constituídos de dinamicidade, articulados com as finalidades da atuação profissional. Nesse trabalho, será considerado especialmente a Visita Domiciliar, como um dos instrumentais imprescindível para realizar os estudos sociais. Nesses estudos sociais há uma articulação de vários instrumentos com a finalidade de melhor conhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos/usuários e como instrumento que fornece elementos para subsidiar o acesso dos diferentes sujeitos/usuários aos seus direitos assegurados em leis e implementados em políticas públicas.

A discussão sobre os instrumentais técnico-operativos do Serviço Social, de forma mais ampla, percorre historicamente a trajetória da profissão, pois a partir do momento em que se insere no universo do trabalho, em determinado contexto, onde os setores dominantes começam a intervir nas expressões da Questão Social¹, surge com caráter meramente interventivo, que visa alterar o cotidiano dos usuários. Dessa forma, a dimensão técnico-operativa se torna objeto de estudos no âmbito da profissão.

Posteriormente, o Movimento de Reconceituação do Serviço Social² possibilitou o rompimento com esse caráter fundamentalmente executivo e a conquista de novas funções e atribuições no mercado de trabalho do Assistente Social. Esse processo não só

¹ As expressões da Questão Social dizem respeito ao conjunto multifacetado das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura. (Iamamoto, 2006).

² Esse foi o movimento de ruptura com as origens conservadoras da profissão, houve a necessidade de produzir um conhecimento crítico da realidade social para responder às demandas colocadas pela instituição e pelos usuários. Segundo Netto (1991), esse movimento de renovação do Serviço Social no Brasil, teve três direções: perspectiva uma visão modernizadora, reatualização do conservadorismo e intenção de ruptura. A primeira, *perspectiva modernizadora*, comporta a adequação do Serviço Social às estratégias de desenvolvimento capitalista, postas pelos processos sociopolíticos emergentes no pós-64. A profissão se reporta os seus valores e concepções mais “tradicionais”, não com o sentido de superá-los, mas no sentido de inseri-los em uma linhagem moderna. A segunda direção, *reatualização do conservadorismo*, recupera componentes conservadores da profissão e os repõe sobre uma base teórico-metodológica dita nova. Essa perspectiva retoma o traço microscópico da sua intervenção e a subordina a uma visão derivada do pensamento católico tradicional, mas com um viés moderno, e também destaca as dimensões da subjetividade, atendendo às requisições psicologistas. A terceira direção, a *intenção de ruptura*, é uma crítica sistemática ao trabalho “tradicional”, aos fundamentos teóricos, metodológicos e ideológicos. Ela apresenta a pretensão de romper com a herança teórico-metodológica e com os paradigmas de intervenção social, de cunho conservador. NETTO, José Paulo. “Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64”. São Paulo. Cortez, 1991

trabalha com a dimensão técnico-operativa³, que diz respeito ao conjunto de técnicas e habilidades que desenvolvem ações profissionais, como também com a dimensão teórico-metodológica, que se refere ao acervo teórico e metodológico que permite conhecer a dinâmica da sociedade; mas, também, com a dimensão ético-política, que trata de um posicionamento político diante das questões postas na realidade social, estabelecendo a direção e os valores éticos que norteiam a ação profissional (Sousa, 2008).

Segundo Sousa (2008), o assistente social ao atuar diretamente no cotidiano dos sujeitos tem a possibilidade de construir um conhecimento sobre essa realidade, e algumas das formas de construir esse conhecimento são os instrumentos técnico-operativos.

A aproximação dessa pesquisadora à temática dos instrumentais técnico-operativos do Serviço Social se deu pelo interesse acerca dos conteúdos ministrados nas disciplinas de Processos de Trabalho e Serviço Social 2 e Estágio Supervisionado em Serviço Social 2, nos momentos finais de supervisão acadêmica de estágio, onde foram apresentados os diversos instrumentais que perpassavam o campo de atuação em que essa aluna estava inserida. Contudo, como o tema dos instrumentais técnicos operativos é muito amplo (envolve entrevista, visita domiciliar, observação participante, dinâmica de grupo, relatório social, parecer social), optou-se como recorte do objeto de estudo pesquisar apenas a Visita Domiciliar. Assim, buscou-se analisar desafios, possibilidades, dilemas das questões éticas e profissionais, que são recorrentemente apresentados quando esse instrumental é discutido

Partindo dessa compreensão, o presente trabalho tem como objetivo geral: analisar os limites e as possibilidades dos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, no que se refere às intervenções com Visita Domiciliar sob a perspectiva das assistentes sociais das áreas da Assistência Social, Sócio-Jurídica e de Empresa⁴. E tem como objetivos específicos: 1) analisar os fatores que demandam às assistentes sociais dessas áreas, a necessidade de realizar a Visita Domiciliar; e, 2) analisar como a dimensão ético-política se apresenta na intervenção profissional do assistente social na realização da Visita Domiciliar.

³ Sobre as dimensões profissionais, ver item 1.2.

⁴ O porquê da escolha dessas áreas pode ser visto nas páginas 13-14.

De acordo com Trindade (2001), apreender o significado da dimensão técnico-operativa do Serviço Social requer articulação com a dimensão teórico-metodológica e com a dimensão ético-política da profissão. A utilização do instrumental está definida pelas configurações dos processos de reprodução material e de reprodução ideológica dos homens. Nos primórdios da profissão, o componente técnico-operativo é constituído pela incorporação de instrumentos próprios das tradicionais formas de assistência, apoiadas nas orientações técnicas e doutrinárias da igreja católica. A referida autora explica que a partir daí, a dimensão técnica-instrumental se torna fundamental, pois o instrumental coloca-se como um conjunto articulado historicamente, atendendo necessidades reais, permeada nas relações sociais. (Trindade, 2001)

A problemática e questões problemáticas dessa pesquisa tenta romper com a definição de uso de Visitas Domiciliares construída historicamente como instrumento de controle e inquérito social, que visa fiscalizar, comprovar relatos e ensinar cuidados éticos (Santos; Noronha, 2010). Parte-se do princípio de que é um desafio para os profissionais que a utilizam como parte do estudo social, principalmente no desempenho profissional das áreas em que a Visita Domiciliar é um dos principais elementos que colaboram para responder às demandas postas. E, é importante esclarecer que o estudo social, por sua vez, é também um instrumento que visa conhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos ou grupo de sujeitos sociais, sobre a qual os profissionais foram chamados a opinar (Miotto, 2001).

Sendas as manifestações da Questão Social, o objeto de trabalho do assistente social, os instrumentais técnico-operativos são umas das ferramentas com as quais o profissional vai intervir para enfrentá-las. Por esse motivo, cabe definir o que é Questão Social, pois essa categoria está presente nas discussões a seguir.

A Questão Social é o conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade madura, impensáveis sem a intervenção do Estado (Iamamoto, 2001). Essa categoria tem origem no caráter coletivo da produção, que se contrapõe à apropriação privada da própria atividade humana, ao trabalho, às condições necessárias à sua realização e às suas mercadorias. É intrínseco ao trabalhador que vende sua força de trabalho como meio de satisfazer suas necessidades vitais.

Então, a Questão Social representa as diferenças econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais. Yamamoto (2001) afirma que desde os anos 80, a Questão Social é entendida como basilar no que se refere à profissionalização do Serviço Social

e tem sido analisada como elemento fundante do exercício profissional na sociedade, cujas suas diversas expressões são o foco da intervenção profissional, que interfere no enfrentamento pelos sujeitos sociais no âmbito da viabilização do acesso a direitos sociais e do exercício da cidadania.

A Visita Domiciliar é um dos instrumentais técnico-operativos do assistente social. Contudo, alguns autores discutem que a Visita Domiciliar é um dos instrumentos de uso profissional considerado bastante polêmico em relação aos princípios contidos no projeto ético-político da profissão (Santos; Noronha, 2010). Pois, o uso da Visita Domiciliar perpassa questões como, invasão de privacidade do usuário, se tornando uma postura antidemocrática de fiscalização da vida do usuário; porém, por outro lado deve ser considerado o seu objetivo que é conhecer as condições em que vivem os sujeitos e apreender elementos do cotidiano, que muitas vezes não podem ser apreendidos no momento do atendimento (Santos; Noronha, 2010). Ademais, a citação abaixo preconiza quais valores, de fato, o assistente social deve estar focado:

[...] defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; defesa do aprofundamento da democracia, entendida como a socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; posicionamento em favor da equidade e da justiça social; e empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade. (Santos; Noronha, 2010:53)

O Serviço Social busca desconstruir, desde o Movimento de Reconceitualização profissional, que surge na passagem dos anos 70 para os 80, os traços que culpabilizam e moralizam o sujeito, ao recorrer a um conhecimento que, segundo Trindade (2001), se faz desvelador das contradições da realidade social e que viabiliza uma postura profissional que está voltada aos setores subalternos da sociedade:

Nas propostas do novo projeto profissional, as ‘ problemáticas sociais’ são relacionadas às desigualdades produzidas pelo capitalismo, rejeitado-se a sua compreensão como disfunções individuais que precisem de ‘tratamento social’. (Trindade, 2001:18)

Visto que na literatura da profissão existem lacunas sobre a perspectiva apresentada nessa monografia, a proposta é trazer elementos que enriqueçam o debate sobre a dimensão técnico-operativa e a dimensão ético-política presentes na ação profissional do assistente social, acerca da Visita Domiciliar.

No que se refere à perspectiva teórica acerca do tema, esse trabalho se torna relevante, ao buscar identificar, compreender e analisar as problemáticas que permeiam a utilização desse instrumental e como os profissionais as enfrentam, tendo em vista o

Código de Ética Profissional (1993) e o Projeto Ético-Político, que balizam a atuação profissional, a partir de princípios contrastantes com a lógica conservadora e moralizante que a profissão carregou historicamente, conforme uma das tipologias de Ação Profissional desenvolvidos por Brandão (2007): Ação Profissional orientada por valores tradicionais. As tipologias de Ação Profissional trazidas por esse autor serão trabalhadas no capítulo I, dessa monografia.

Essa pesquisa tem com base metodológica a pesquisa qualitativa. Dessa forma, cabe caracteriza-la como “*um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano*” (Creswell, 2010:26). Essa pesquisa procura estabelecer o significado de seu objeto (Visita Domiciliar) a partir da análise do material documental e bibliográfico e da percepção das profissionais entrevistadas que participaram da pesquisa. Assim, esse trabalho se realizou a partir das seguintes etapas: 1) revisão bibliográfica, construída desde o projeto e desenvolvida a partir da literatura que trata da temática; e 2) entrevistas que buscaram captar as percepções das profissionais assistentes sociais acerca do instrumental Visita Domiciliar.

A primeira etapa de revisão bibliográfica compreendeu a análise histórica do objeto, as suas categorias, as suas definições sobre a intervenção profissional do assistente social, os seus instrumentais e a ética profissional sempre cercando o objeto.

A segunda etapa consistiu na realização das entrevistas com assistentes sociais, a partir de um roteiro de perguntas semiestruturado, que compreenderam questões norteadoras da entrevista com o foco no objetivo dessa pesquisa, mas que também abrangeram outros elementos que enriqueceram consideravelmente a discussão sobre o tema dessa monografia. Ademais, convém destacar que foi realizado um pré-teste para verificar a adequação e a eficácia do roteiro de entrevista.

A pesquisa qualitativa é realizada em um ambiente onde os participantes vivenciam a questão ou o problema que está sendo apreendido. Esse ambiente natural permite interações entre pesquisador e participante no decorrer do tempo. A coleta de dados foi realizada pessoalmente com as assistentes sociais. A natureza qualitativa da pesquisa é uma forma de investigação interpretativa, isto é, o pesquisador faz uma interpretação do que enxerga, ouve e entende. As interpretações não são descoladas de um contexto baseado em referências teóricas, políticas e técnicas. (Creswell, 2010)

Para ter acesso aos dados, a técnica escolhida foi a entrevista, pois “através dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não significa

um conversa despreziosa e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta dos fatos relatados pelos atores [...]”(Minayo, 2010:57). Então, a entrevista é uma comunicação verbal que serve como um meio de coleta de informações sobre um tema específico.

O instrumento utilizado para a realização das entrevistas foi um roteiro de perguntas semiestruturado, que combinou perguntas fechadas e abertas, previamente elaborado, permitindo ao entrevistado uma maior compreensão das questões abordadas, pois possibilitou não só a realização de perguntas pertinentes à pesquisa, mas também a liberdade do assistente social apresentar novos questionamentos que enriqueceram a compreensão do objeto analisado, além de suscitar concepções e opiniões dos participantes. A aplicação deste tipo de questionário viabiliza uma abordagem mais flexível, pois a temática desse trabalho é tratada com amplitude devido às questões mais abertas a partir do conhecimento do participante, das circunstâncias e da qualidade das respostas. (Minayo, 2010) É importante destacar que o pré-teste foi realizado com sucesso.

Quanto à escolha das áreas de intervenção profissionais pesquisadas (Assistência Social, Sócio-Jurídica e Empresa), convém destacar que a proposta inicial do projeto dessa pesquisa era a realização de entrevistas com as profissionais assistentes sociais apenas do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, se justificando por ser uma das instituições do Poder Judiciário que demanda a perícia social: que é um estudo social que permite conhecer, analisar e emitir parecer sobre as situações conflituosas, visando assessorar os juristas em suas decisões e, que por sua vez, utilizam recorrentemente a Visita Domiciliar para obter dados para esse estudo jurídico.

Todavia, na fase de contatar com as profissionais da instituição foram encontrados alguns obstáculos que inviabilizaram a realização das entrevistas, conforme o formato inicial do projeto que privilegiava apenas essa área de atuação do judiciário.

Esses obstáculos se materializaram em toda uma “velada” resistência (mais a frente explicar-se-á o porquê de se utilizar “velada” aqui) dos/as profissionais que foram contatados/as para serem entrevistados/as.

Resistência essa que, acabou resultando em inviabilizar a pesquisa com os/as mesmos/as, uma vez que, eles/as saíram do seu papel de entrevistados/as e se julgaram avaliadores do projeto de pesquisa (a partir de critérios não acadêmicos e pessoais) impossibilitando a realização das entrevistas com os/as mesmos/as.

Tal postura, além de desnecessária, uma vez que, dentre os cuidados éticos, cabe ao entrevistado tanto ter acesso *a priori* apenas ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, onde constam os dados do projeto relativos ao seu objeto e seus objetivos, e explicações acerca da importância da pesquisa; quanto lhe caber, também, aceitar ou não, se submeter a tal entrevista. Posto que, quando o entrevistado tem acesso a mais dados do projeto, tais como a hipóteses, referencial teórico e/ou questões problemas e/ou percurso metodológicos, corre-se o risco das respostas desses entrevistados se tornarem tendenciosas ou direcionadas.

Assim, embora todos os demais cuidados éticos já tivessem sido garantidos e assegurados às/aos mesmos/as; eles/elas desconsiderado todo o respaldo e a seriedade da instituição de ensino na qual essa pesquisadora faz parte e se colocaram no papel de avaliadores do projeto de pesquisa, o que impossibilitou a realização das entrevistas com as mesmas, sob risco de se perder significativamente, em qualidade, nas respostas diante dessa confusão de papéis dos/as entrevistados/as.

Quanto à uma “velada” resistência à sua participação da referida instituição explica-se porque embora, por fim, as referidas profissionais tenham se disponibilizado a participar da pesquisa, houve uma espera muito longa por essa resposta e somente após entrarmos em contato novamente por e-mails e telefones, depois de todos esses transtornos de acesso ao projeto de pesquisa e de assumirem esse papel de avaliadoras do projeto, é que nos foi dada uma resposta de aceite à participação. Contudo, ressalta-se aqui, que os referidos transtornos a essa pesquisa provavelmente trataram-se de um caso isolado, decorrente da postura de alguns pouquíssimos servidores que lá trabalham e que podem ser compreendidos muito mais como excesso de zelo profissional do que uma negativa propriamente dita à participação em pesquisa, uma vez que, por fim, eles/elas nem se negaram a participar propriamente da entrevista; e que temos notícias de outras experiências em que o referido órgão, no geral, foi muito aberto a esse tipo de participação acadêmica.

Mas, por todos esses transtornos e em concordância com a professora orientadora desse projeto, optou-se por não proceder com essas entrevistas sob pena de se colocar em risco a qualidade dos dados, por ventura coletados ali.

Nesses termos, e considerando o calendário acadêmico e o cronograma previsto para a execução desse trabalho, optou-se, com urgência, por modificar a realização da pesquisa no seu formato original (entrevistas somente no judiciário) e ampliou-se o campo de pesquisa para profissionais de outras áreas de intervenção, qual seja: a de

Assistência Social e a de Empresa. Essas duas áreas tiveram sua escolha justificada por, também, utilizarem o recurso da Visita Domiciliar cotidianamente e diretamente em suas intervenções profissionais, e pela possibilidade de uma ampliação significativa do leque de opções de entrevistas, o que permitiria dar conta de concluir esse estudo no prazo estipulado no calendário acadêmico.

Durante a processualidade da coleta dos dados, percebeu-se que, em verdade, houve um grande ganho para a pesquisa com essa ampliação da análise da percepção do profissional assistente social acerca da Visita Domiciliar para além da área jurídica. Pois, como será visto no capítulo III, sobre a análise dos dados, os/as diferentes profissionais em suas diferentes áreas de intervenção pesquisadas, se utilizam desse mesmo instrumental técnico-operativo (Visita Domiciliar), ora de forma coincidente, ora de forma bastante diversa, enquanto recurso técnico e instrumental, contudo, sempre com objetivos e finalidades que, muitas vezes, não são nem um pouco coincidentes no seu uso.

Além disso, convém destacar também que a entrevistada que consta aqui da área jurídica, não esteve entre as primeiras profissionais contatadas e que se colocaram no papel de avaliadoras do projeto. Tratou-se de outra profissional, que inclusive trabalha em outra localidade do MPDFT situada não no Plano Piloto, mas em outra cidade satélite, qual seja, Samambaia.

Após a realização de todas as entrevistas, os dados foram submetidos a análises e reflexões que permitiram responder aos objetivos propostos nesse trabalho. Na interpretação dos dados coletados buscou identificar: 1) quais os fatores que impulsionavam a realização da Visita Domiciliar e 2) como a dimensão ético-política se apresentou no uso desse instrumental.

Creswell (2010) explica que a análise de dados é um processo permanente de reflexão contínua sobre os dados, ou seja, ela acontece concomitantemente com a coleta dos dados, a realização de interpretações e a escrita de todo esse estudo. (Creswell, 2010)

Quanto aos cuidados éticos, esses se materializaram com a garantia da autonomia dos sujeitos da pesquisa, sendo livre a participação ou não nesse estudo, utilizando um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). De acordo, com a Resolução nº196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, a eticidade em pesquisa envolve consentimento livre e esclarecido dos indivíduos-alvo; ponderação entre riscos

e benefícios; garantia de que danos previsíveis serão evitados; relevância social da pesquisa. Ainda conforme a Resolução nº196/96, a pesquisa deve contar com procedimentos que assegurem a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem; ser desenvolvida preferencialmente em indivíduos com autonomia plena; garantir o retorno dos benefícios obtidos por meio das pesquisas para os sujeitos envolvidos; entre outros. E todos esses cuidados foram tomados.

Por fim, este estudo é composto por três capítulos, a saber:

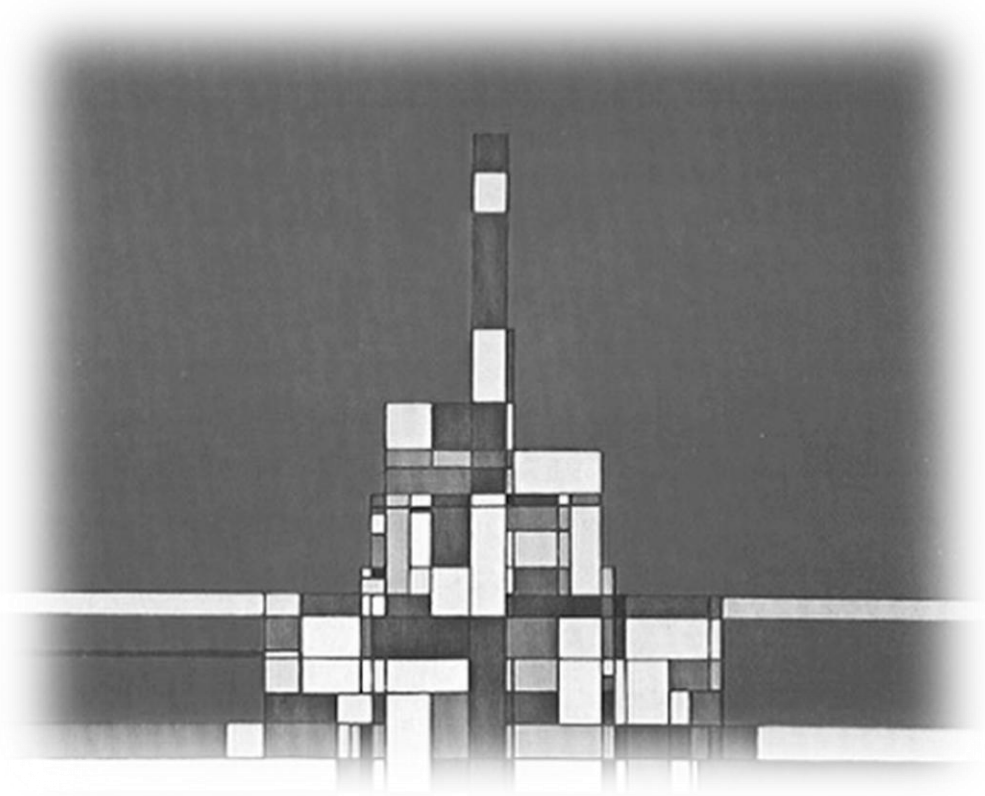
No primeiro capítulo, intitulado “Modelos de Ação Profissional do Assistente Social e os Instrumentais Técnico-Operativos: uma aproximação histórica e ética” são discutidas as tipologias de ação profissional do Serviço Social historicamente; os instrumentais técnico-operativos, que são as ferramentas do assistente social no momento da intervenção; e, sua relação com a ética profissional do assistente social.

No segundo capítulo, intitulado “A Visita Domiciliar e o Serviço Social: um recorte conceitual, bibliográfico e o agir profissional” são apresentados elementos do instrumental, Visita Domiciliar, discutidos por alguns autores; como a Visita Domiciliar é tratada nos documentos legais que respaldam a intervenção profissional do assistente social, tais como os Parâmetros para a Atuação do Assistente Social, produzidos pelo Conselho Federal de Assistentes Sociais-CFESS, na área de Saúde e Assistência social; e os dados do extenso mapeamento da análise bibliográfica sobre Visita Domiciliar, realizada nas bases de dados do SciELO, CAPES, periódicos, e da Biblioteca Central do Estudante da Universidade de Brasília.

O terceiro capítulo, denominado “O Que os Dados Revelam? Uma aproximação acerca dos limites e das possibilidades no uso do instrumental técnico-operativo da Visita Domiciliar”, apresenta o caminho percorrido para a realização das entrevistas com as assistentes sociais das áreas: Assistência Social, Sócio-Jurídica e Empresarial; um breve perfil das profissionais entrevistadas e a análise dos dados obtidos por meio das entrevistas, com as referidas assistentes sociais, sobre a Visita Domiciliar e os aspectos éticos que perpassam toda ação interventiva.

E, por último, as considerações finais que resgatam elementos pertinentes às discussões propostas no decorrer desse trabalho e apontamentos sobre os dados obtidos, juntamente com sugestões para dar continuidade a esse estudo.

CAPÍTULO 1.
MODELOS DE AÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL
E OS INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS: UMA
APROXIMAÇÃO HISTÓRICA E ÉTICA.



CAPÍTULO 1. MODELOS DE AÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL E OS INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS: UMA APROXIMAÇÃO HISTÓRICA E ÉTICA.

O presente capítulo comporta a discussão sobre os modos de ação do Serviço Social, apresentando as principais perspectivas de intervenção profissional desenvolvidas e os valores subjacentes a essas. Em seção seguinte, os instrumentais técnico-operativos serão abordados em sua relação com a intervenção profissional do assistente social. E por fim, os instrumentais técnico-operativos serão abordados novamente, mas em sua relação com a ética profissional do assistente social.

1.1. Histórico e Modelos de Ação Profissional do Serviço Social

Essa seção apresenta as ações profissionais desenvolvidas pelo Serviço Social juntamente com os valores ético-políticos subjacentes a elas tanto no período anterior à Reconceituação quanto no Pós-Reconceituação.

Essa contextualização se torna importante, pois busca situar a relação profissional com os instrumentais técnico-operativos nos diferentes períodos da trajetória da profissão e seus desdobramentos nos dias atuais.

Para tanto serão apresentadas as tipologias de ação profissional do Serviço Social desenvolvidas por Thiago Bazi Brandão (2007) a partir de sua dissertação de mestrado. O referido autor apresenta três tipologias numa perspectiva weberiana que resumem de forma bastante fidedigna com os pressupostos profissionais nos diferentes períodos os valores que orientam o agir profissional quais sejam: a Ação Profissional orientada por valores tradicionais; a Ação Profissional orientada pela racionalidade técnica e instrumental; e a Ação Profissional orientada por uma racionalidade ético-política. Contudo, além das análises utilizadas aqui serem majoritariamente desse autor, vamos desenvolver um diálogo complementar com outros autores como, Trindade (2001) e Santos (2006).

Brandão (2007) afirma que os modelos de ação profissional é apenas uma forma de recortar a realidade teoricamente, adequada ao estudo a que se propôs, pois podem existir diversas formas de compor uma tipologia da ação profissional do assistente social conduzida por outra opção teórico-metodológica e outro enfoque. Esses modelos não têm a finalidade de enquadrar os profissionais em determinado tipo, pois o objetivo da construção desses modelos é compará-los com as características de intervenção do

assistente social na esfera pública, campo trabalhado pelo autor em sua dissertação. Compartilhamos com o autor, que esses modelos são arriscados por realidade, mas que ampliam as possibilidades de análise e comparações das intervenções do assistente social.

O *Serviço Social Tradicional*, identificado por Brandão (2007) como **Ação Profissional orientada por valores tradicionais**, é pautado em princípios morais e cristãos da Igreja católica. Os referenciais de formação profissional e acadêmica se apresentam pela via do pensamento social da Igreja, baseados na filosofia neotomista⁵, nas Encíclicas Papais, conjugados com o método de estudo de caso trazido por Mary Richmond⁶. A Questão Social, nesse momento, é entendida como problema social, referindo-se a “perturbações” que desequilibram o funcionamento social.

Santos (2006) traz um panorama histórico e político em que é possível apreender o que foi o Serviço Social Tradicional. Devido a transformações no mundo do capital, a Questão Social se agrava na passagem do capitalismo concorrencial para o capitalismo monopolista⁷. A intensificação da Questão Social é vista a partir da organização e luta dos trabalhadores, visando melhores condições de vida. A ordem burguesa se vê ameaçada pelas sequelas da exploração do trabalho e busca medidas para conter as contradições geradas por ela mesma, por meio da intervenção do Estado na esfera econômica e política. O Estado legitima-se politicamente por meio de consensos e articulações com segmentos dominantes. Uma das principais alianças é feita com a Igreja Católica (anos 1930 e 1940) e com o empresariado. A intervenção estatal se dá por meio do atendimento de algumas das reivindicações dos trabalhadores e a Igreja Católica, nesse período, tenta retomar sua forte influência no país, após ser ameaçada

⁵ Brandão (2007) aponta que os postulados neotomistas estiveram presentes no Documento de Araxá (CBCISS, 1996 *apud* Brandão, 2007). O referido autor utiliza Aguiar (1995:128) para sinalizar os aspectos neotomistas:

- a) o homem como um ser composto de matéria e espírito;
- b) o corpo e a alma constituindo uma unidade substancial;
- c) o homem dotado de razão. Sua racionalidade é que nos mostra sua perfectibilidade e, conseqüentemente, sua dignidade. Esta sua capacidade o coloca no centro da criação;
- d) A tarefa do homem é lutar contra todos os desajustamentos que impeçam a ordem querida por Deus. (Aguiar, 1995:128 *apud* Brandão, 2007:101)

⁶ Mary Richmond, autora norte-americana, desenvolveu a abordagem do Serviço Social de Caso. Maiores considerações sobre esse método serão apresentadas no decorrer dessa seção.

⁷ O capitalismo concorrencial é a concorrência entre capitalistas que produzem o mesmo produto. A passagem para o capitalismo monopolista é a concorrência entre grandes grupos, não mais como no estágio anterior. Segundo Netto (1992), as funções políticas do Estado no capitalismo monopolista imbricam-se com as econômicas, visando à garantia de superlucros dos monopólios.

pelo comunismo, liberalismo, positivismo⁸ e o redimensionamento do Estado. (Santos, 2006)

Segundo Santos (2006), a Igreja Católica se preocupa com a Questão Social intervindo na vida social e se consolida na sociedade civil ao mesmo tempo em que busca o apoio do Estado. É feito um acordo entre Estado e Igreja com “o objetivo comum de “resguardar e consolidar a ordem e a disciplina social” (Iamamoto, 1985:159 apud Santos, 2006:31).

O Serviço Social era visto como evolução das formas de ajuda, e a causa do surgimento da profissão desconsideravam os aspectos históricos, culturais e políticos intervenientes nesse processo. A ação profissional objetivava eliminar os desajustes sociais por meio de uma intervenção moralizadora de caráter individualizado e psicologizante; os problemas sociais são como um conjunto de disfunções sociais, julgadas segundo uma concepção de normalidade dada pelos valores cristãos. Como o objeto da intervenção profissional era o indivíduo, utilizando o método do Serviço Social de Caso (abordagem desenvolvida por Mary Richmond, nos Estados Unidos, é predominante nesse início de institucionalização do Serviço Social no Brasil) e seus problemas de ordem moral e social, ao assistente social cabia inculcar normas para habilitá-lo a superar sua situação de carência por meio da instrução quanto a hábitos e condutas de higiene, por exemplo. Assim, o indivíduo se adequaria ao desempenho dos papéis sociais delegados institucionalmente.

Consideram-se como problemas, os resultantes das incapacidades do indivíduo em enfrentar as pressões internas e externas, e como objetivo da ação profissional o aumento dessas capacidades pelo seu fortalecimento, via adoção de preceitos morais e religiosos. Caracteriza-se pelo uso da relação profissional, como elemento terapêutico, sendo que o Assistente Social dirige o processo e tem como responsabilidade a avaliação das capacidades e fraquezas do usuário, utilizando medidas de apoio. (Brandão, 2007:109)

Para entender as causas sociais, foram criadas Escolas de Serviço Social em 1936, com influências da doutrina social da Igreja aliada ao Estado e do Serviço Social

⁸ Comunismo, segundo a concepção marxista ,tem como fundamento a organização industrial do mundo moderno. Na sociedade comunista, o direito burguês será superado e cada um contribuirá segundo as próprias capacidades e receberá segundo suas necessidades. Esse objetivo será atingido quando as forças produtivas atingirem o máximo de desenvolvimento e as fontes de riqueza social serem produzidas em sua plenitude. Liberalismo sustenta que o Estado tem o direito de limitar a Liberdade de alguém somente quando for necessário proteger os direitos fundamentais do outro. Uma sociedade pode ser considerada livre quando se fundamenta nos princípios do *laissez faire*. Positivismo, corrente filosófica que surgiu na França, no século XIX. Defende o conhecimento científico como única forma de conhecimento verdadeiro. (Dicionário de Política, Brasília: Editora UnB, 2010)

europeu, calcada na filosofia aristotélico-tomista⁹. Há uma tendência psicologizante trazida da sociologia norte-americana, que converte as expressões da Questão Social em problemas individuais, descolados das relações sociais em sua totalidade (Trindade, 2001). O Serviço Social de Grupos, também, tem espaço e é utilizado para solucionar problemas pessoais de relacionamento e socialização (Trindade, 2001). A família era a unidade básica do social, é entendida como o núcleo do contexto social, porque é por meio dela que todos os problemas sociais são expressos, implicando desajustamentos, conflitos e outros problemas comportamentais. (Brandão, 2007)

Então, nesse primeiro momento do Serviço Social, o objetivo da ação profissional, pautada em valores tradicionais baseada na religião, é a garantia de recursos indispensáveis ao desenvolvimento e melhoria das condições de vida do ser humano, sempre ligados aos valores instituídos socialmente e à moral cristã. A finalidade da intervenção é inculcar valores tradicionais religiosos por meio de programas e ações para que o usuário desempenhe papéis delegados institucionalmente e reestabelecer a normalidade social.

A segunda tipologia apresentada por Brandão (2007) se refere à **Ação Profissional orientada pela racionalidade técnica e instrumental**. Há um crescimento do proletariado urbano-industrial no Brasil, na década de 40, e no final da mesma década, a profissão já detinha um caráter mais técnico-científico, pois o novo contexto sócio-político que se inicia nos anos 30, exige maior qualificação nos procedimentos interventivos. O objetivo da ação profissional do assistente social, nesse momento, é *“construir insumos teóricos e metodológicos que permitam uma intervenção cirurgicamente elaborada, gestada e executada”* (Brandão, 2007:110). O Serviço Social é concebido como uma tecnologia social, porque na sistematização da intervenção profissional estão centradas as preocupações teóricas e as explicações sobre a realidade; além disso, a profissão é considerada como uma técnica social, pois influencia o comportamento humano e o meio, nos seus inter-relacionamentos.

Em razão desse fenômeno de mudanças na Questão Social, o Estado cria instituições de assistência, atendendo às reivindicações da classe trabalhadora por meio

⁹ A filosofia aristotélico-tomista busca conciliar o aristotelismo com o cristianismo. Segundo essa filosofia, todo conhecimento começa pelos sentidos, o que faz referência ao axioma de Aristóteles, Tabula rasa, onde a alma é como uma folha em branco que será escrita por meio das impressões sensíveis e das ideias, que compõem o conhecimento humano. O tomismo defende que a alma é responsável por dar vida ao corpo e que o homem tende naturalmente para Deus. Dessa forma, essa filosofia arranja harmonicamente a filosofia racional de Aristóteles e o pensamento teológico de São Tomas de Aquino. (Site InfoEscola)

de políticas sociais assistenciais que demandam assistentes sociais para executá-las. Surge o mercado de trabalho do assistente social, demandado pelo Estado e por setores empresariais, deflagrando um distanciamento na formação profissional com suas origens católicas, que se concretiza na década de 60. Esse processo legitimou a profissão na “divisão social e técnica do trabalho¹⁰” (Santos, 2006). Nesse momento, a profissão atua no âmbito do desenvolvimento de comunidade, passando de uma abordagem centrada no indivíduo para uma abordagem mais coletiva. Segundo Trindade (2001:12), na década de 50 e com “*maior vigor na década seguinte, amplia-se o campo de atuação do Serviço Social brasileiro, quando os profissionais passam a se envolver em trabalhos sociais de caráter ‘comunitário’*”. O Serviço Social incorpora elementos do Serviço Social norte-americano, em meados da década de 40 e consolida nas décadas de 50 e 60, os métodos de trabalho com Grupos¹¹ e Comunidades. A abordagem grupal ganha espaço depois que é reconhecida pelos assistentes sociais norte-americanos, na segunda metade dos anos 40. Essa abordagem se expande devido à apropriação das ideias de Sigmund Freud pelas Ciências Sociais, as quais são utilizadas pelo Serviço Social nas práticas informais e de recreação, e posteriormente em processos terapêuticos e tratamento. Esse método profissional é divulgado especialmente por meio de Gisela Konopka, assistente social e psicanalista norte-americana, cujas ideias chegam ao Brasil na década de 50, sendo consolidado efetivamente na década de 60 quando é articulado à perspectiva de comunidade. (Trindade, 2001).

Nos anos 50 e 60, os trabalhos comunitários ganham solidez. Nesses são desenvolvidos processos de mobilização e organização da população, que buscam promover o desenvolvimento econômico-social de pequenos locais. O Serviço Social passa a atuar nas práticas de Desenvolvimento de Comunidade, resultante da política de intercâmbio econômico-político-cultural estabelecido entre os Estados Unidos e os países da América Latina, que possibilita o treinamento de profissionais (entre eles os assistentes sociais) para participar de programas de desenvolvimento. Ao atuar nos processos de desenvolvimento de comunidade, a profissão tem o objetivo de promover a

¹⁰ Esse conceito é desenvolvido por Yamamoto (Yamamoto e Carvalho, 1982), enquanto uma especialização do trabalho coletivo. A autora tem como preocupação central a análise do significado social da profissão no processo de reprodução das relações sociais. O eixo de análise de Yamamoto (2001) salienta o caráter contraditório do Serviço Social, derivado do caráter das relações sociais, enquanto relações de classes presentes na sociedade capitalista.

¹¹ Métodos de trabalho com Grupos ou Serviço Social de grupos: processo de ajuda, divulgado nos Estados Unidos em 1949.

harmonia social na relação Estado/Sociedade, utilizando uma abordagem de cunho coletivo. A intervenção na perspectiva de comunidade pretende melhorar o meio, as condições imediatas, exercendo um trabalho voltado a contingentes maiores da população. As ações voltadas às comunidades proporcionam um estreitamento de relações com outros profissionais, atividades de caráter educativo e mobilizador, envolvimento de diferentes instituições e profissionais num mesmo projeto. (Trindade, 2001)

A influência norte-americana trazida à profissão estabelece um caráter mais técnico-científico ao Serviço Social, a partir da teoria funcionalista¹², sem romper com a herança católica, e da interação com as Ciências Sociais - Sociologia, Filosofia, Antropologia e Psicologia Social (Santos, 2006). Os ‘métodos profissionais’ de Caso, Grupo e Comunidade trouxeram um embasamento técnico mais consolidado para a ação profissional.

O caráter racional instrumental da profissão é representado pelo planejamento, eficiência, racionalidade, diagnóstico, previsão, avaliação, enquadrando a realidade no plano de ação, despertando nos usuários um comportamento racional. Os problemas sociais são analisados a partir da inserção do indivíduo no sistema social, da sua integração na organização social e em que medida é engajado para adequar o meio às suas necessidades. A ação profissional é voltada para funcionamento social e integração social, pautada nos valores da eficiência e eficácia dos meios de agir para atingir os fins almejados, ou seja, nos valores da racionalidade instrumental. O Serviço Social tem como especificidade, nesse momento, o saber técnico na operacionalização das demandas organizacionais.

Nesse período, o mercado de trabalho dos assistentes sociais, amplia-se, exigindo um maior controle da força de trabalho, devido ao agravamento da Questão Social, advindo do crescimento industrial que vivenciava o país. O Estado amplia o escopo de suas ações para atender às necessidades sociais da população. O assistente social, nesse contexto, torna-se constituinte das políticas sociais, desempenhando tarefas executivas e administrativas, apolíticas, neutras, eficientes e embasadas no conhecimento científico.

¹² A teoria funcionalista tem como pressuposto o de que as sociedades são como totalidades formadas por um conjunto articulado de sistemas particulares (político, econômico, familiar).Essa perspectiva defende um equilíbrio interno pelo qual o sistema social se manteria por meio do desempenho de seus papéis vitais na sociedade.(Site *Infopedia*)

[...] o assistente social agora também é reconhecido como um planejador, um administrador. Ampliam-se as funções atribuídas aos assistentes sociais, nas diversas instituições criadas para atender às manifestações da Questão Social, e os profissionais passam a ser contratados como técnicos sociais. (Trindade, 2001:14)

Essa tendência modernizadora da profissão ainda é marcada pelo conservadorismo e pela racionalidade técnica. O objetivo da ação profissional era integrar indivíduos, grupos e comunidades ao processo de desenvolvimento do país. (Trindade, 2001). Os objetivos da ação do assistente social são os objetivos prescritos pelas organizações prestadoras de serviços. A relação entre assistente social e usuário é entendida como uma relação entre sujeito e objeto. O assistente social é o técnico com saber especializado e o usuário é o “cliente”, objeto passivo da intervenção profissional, que executa ações para a superação da situação social problema.

O Serviço Social, nesse contexto, está sintonizado com o padrão técnico-burocrático oriundo do projeto modernizador do capitalismo monopolista que expressa uma ideologia a partir do intervencionismo estatal. Os profissionais, durante esse período, reconhecem as limitações do Serviço Social tradicional e buscam renovar a profissão conforme as exigências e propostas “desenvolvimentistas¹³” dos governos ditatoriais. O princípio da racionalidade instrumental tem como imperativo nesse momento, o funcionamento social e a integração social que são resolvidos pela ação profissional, que tem como valores fundamentais a eficiência e eficácia dos seus meios de agir para alcançar os fins almejados.

Então, nesse período o Serviço Social é definido

[...] como uma atividade técnico-científica que tem como objeto de ação os problemas de funcionamento social, decorrentes da inobservância das exigências funcionais e de eficácia das organizações, visando levar os usuários à aceitação e ao desempenho de papéis em conformidade com estas exigências. (Brandão, 2007:123)

Ainda nesse contexto, a profissão se apropria de referenciais teórico-metodológicos que incorporam a fenomenologia¹⁴. O indivíduo é percebido como

¹³ Conforme Trindade (2001), essas propostas “desenvolvimentistas” dizem respeito ao padrão técnico-burocrático de gestão do desenvolvimento capitalista do período. Aspas da autora (2001).

¹⁴ Para uma maior aproximação acerca do que seja a Fenomenologia são indicadas as seguintes obras: DARTIGUES, André. O que é a fenomenologia? Tradução de Maria José J.G. de Almeida. 8.ed. São Paulo: Centauro, 2002. Esse livro trata da fenomenologia tal como Husserl idealizou; e, SOUZA, Ricardo Timm de; OLIVEIRA, Nythamar Fernandes de. (Orgs.) Fenomenologia hoje: existência, ser e sentido no limiar do século XXI. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001. Essa obra reúne conferências e comunicações apresentadas no Simpósio Internacional de Fenomenologia e Hermenêutica, realizado na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre.

detentor de problemas psicossociais e deve converter-se em sujeito de sua transformação. A fenomenologia é um método de ajuda psicossocial fundado no diálogo e no relacionamento, uma perspectiva psicologizante que trabalha com três conceitos: diálogo, pessoa e transformação social. Assim, a profissão retoma os valores humanistas cristãos, a centralidade do indivíduo e a prática profissional baseada na ajuda psicossocial.

Nos anos 70, a profissão se moderniza e a hegemonia do projeto profissional modernizador passa a ser questionada pelos setores profissionais da sociedade. De um lado, o segmento tradicional da profissão, ligados à Igreja Católica, e de outro, os setores que não compartilham dos ideais conservadores. Essas duas vertentes, ao final da década de 70, são as direções de renovação do Serviço Social que foram conhecidas como: a vertente de reatualização conservadora e a vertente de intenção de ruptura. (Netto, 1991 *apud* Trindade, 2001). A intenção de ruptura diz respeito a um novo projeto profissional, na passagem dos anos 70 para os 80, quando aos poucos a categoria profissional reconhece a necessidade de um conhecimento aprofundado das contradições da realidade social, o que possibilita o compromisso com os setores subalternos da sociedade.

A última tipologia construída por Brandão (2007) faz referência à **Ação Profissional orientada por uma racionalidade ético-política**, na qual o valor central é o favorecimento dos interesses da classe trabalhadora, fortalecendo a democracia e a justiça social. Essa proposta emerge a partir do Movimento de Reconceituação do Serviço Social¹⁵, que propôs a revisão dos pressupostos epistemológicos, científicos e políticos da profissão. Nesse Movimento, critica-se a intervenção do assistente social desenvolvida até então, com caráter burocrático, pragmático, assistencial. A aproximação com as obras marxistas constrói uma base teórico-metodológica que compreende a realidade, associada à ideia de transformação social. A realidade é compreendida como uma totalidade, em sua historicidade, apreendendo ontologicamente a sua matriz econômica e social, analisando o modo de produção capitalista e as relações sociais por ele engendradas. Esse contexto permite entender o que é Questão Social, pois é a partir da contradição entre capital e trabalho que o

¹⁵ Esse foi o movimento de ruptura com as origens conservadoras da profissão, houve a necessidade de produzir um conhecimento crítico da realidade social para responder às demandas colocadas pela instituição e pelos usuários.

Estado, a burguesia e trabalhadores respondem a esse fenômeno. Assim, o objeto de trabalho do assistente social é a Questão Social em suas múltiplas expressões.

Em relação à Política Social, analisada pela ótica marxista, os assistentes sociais a compreendem suas contradições, os atores envolvidos, a correlação de forças, os recursos disponíveis, para situar a posição profissional e histórica que ocupam. É conquistado o direito de elaboração das Políticas Sociais e de formulação de programas sociais, assim como a participação pela defesa dos direitos da categoria e dos interesses da classe trabalhadora.

Os objetivos da ação profissional na instituição tentam fazer com que a organização seja submetida aos interesses dos usuários. Para tanto, é necessário conhecer a lógica de poder, os sistemas normativos, os recursos e dar respostas que se transformam em demandas coletivas. O assistente social objetiva construir uma nova identidade profissional visando a melhoria da qualidade de vida e a garantia de direitos dos usuários.(Brandão, 2007)

Nesse momento, os balizadores legais da profissão - o Código de Ética e Lei de Regulamentação - possuem importância jurídica e política que orientam o Serviço Social e legitima a prática profissional. Os princípios da ação profissional contidos no Código de Ética de 1993 dizem respeito à defesa, ampliação e garantia de direitos, da democracia, da equidade, da justiça, combatendo a violação de direitos, violência institucional e social, com o objetivo de realizar um trabalho de qualidade e comprometido. Esse Código expressa a nova direção ético-política da profissão.

A Lei de Regulamentação da Profissão nº 8. 662/1993 especifica que o exercício profissional só pode ser realizado por aquele que concluiu a graduação em Serviço Social e apresenta o âmbito de atuação, competências e atribuições privativas do assistente social.

Os Conselhos Regionais e Federal de Serviço Social, entidades representativas da categoria profissional, buscam aprimorar o papel social da profissão a partir de atividades de sindicato, associações e conselho dirigidos pelo projeto profissional de caráter ético-político fundado na perspectiva emancipatória. Nesses espaços são promovidas discussões a respeito da intervenção profissional e questões gerais que envolvem a sociedade brasileira.

As Diretrizes Curriculares de 2002 para o Curso de Serviço Social revestem a formação profissional de um conhecimento crítico da realidade, subjacente a um compromisso político e reflexão sobre a realidade social e profissional.

A ação profissional, nesse contexto, é orientada pelo compromisso ético-político, e está baseada na dimensão acadêmica, identificada como a produção científica e o desenvolvimento de um novo projeto de formação profissional comprometido com a transformação da realidade investigada; na dimensão da intervenção profissional, no âmbito das organizações, operacionalizando os direitos previstos nas políticas sociais e nos movimentos sociais, por meio do conhecimento e técnicas utilizados para os interesses dos usuários; e na dimensão político-organizativa, representada pela articulação das entidades da categoria do Serviço Social com a realidade social, o ensino, a pesquisa e a prática profissional. (Netto, 1999 *apud* Brandão, 2007).

1.2. Os Instrumentais Técnico-Operativos e a Intervenção Profissional do Assistente Social

Neste trabalho, os Instrumentais Técnico-Operativos são uma das categorias centrais para relacionar os fundamentos, as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-instrumental na intervenção profissional. Por esse motivo, nos deteremos nesse tópico a apresentar algumas discussões teóricas que envolvem o tema em questão.

Instrumental, conforme Santos & Noronha (2010), se constitui de instrumentos e técnicas, que por sua vez, são elementos que contribuem para a efetivação profissional. É um conjunto articulado desses elementos, é uma unidade dialética. Assim, o instrumento, aquele que potencializa a ação, consiste em recursos necessários que operacionalizam a ação profissional. A técnica se relaciona com a habilidade no uso desses instrumentos. Ambos são fundamentais para concretizar o exercício profissional, situados no projeto profissional, na instrumentalidade da profissão.

Sobre a instrumentalidade, categoria essencial nesse debate sobre instrumentais, Guerra (2000), a define como uma determinada capacidade ou propriedade da profissão que altera o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam sua intervenção, alterando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os transformando em elementos que visam alcançar os objetivos profissionais.

“Na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam as condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações passam a ser portadoras de instrumentalidade.” (Guerra, 2000:53)

Todo trabalho possui instrumentalidade, pelo processo de trabalho os homens transformam a realidade, a si mesmo e aos outros homens. Essa ação que transforma é

chamada de *práxis*, que tem a capacidade de manipular, de converter os objetos em instrumentos que atendam às necessidades humanas, compreende uma atividade prático-reflexiva que busca alcançar finalidades, as quais dependem da articulação dos meios e das condições objetivas e subjetivas. O movimento de transformação da natureza é chamado trabalho. Esse processo teleológico é imbuído de instrumentalidade. A instrumentalidade presente na conversão de objetos naturais em meios para o alcance de fins perpassa as relações dos homens entre si, interferindo na reprodução social. (Guerra, 2000)

O Estado passa a tratar da Questão Social desenvolvendo um conjunto de práticas, ramos de especialização e instituições capazes de alcançar os fins econômicos, políticos em conjunturas diversas. O Serviço Social, nesse processo, se instaura como profissão na divisão social e técnica do trabalho, por ter utilidade social frente às necessidades sociais, pois respondem de forma qualificada e institucionalizada e tem seu significado social reconhecido pelas classes sociais. A instrumentalidade do Serviço Social pode ser pensada em níveis, conforme Guerra (2000): *Da instrumentalidade do Serviço Social frente ao projeto burguês*: capacidade que profissão possui de ser convertida em instrumento de manutenção da ordem, a serviço da burguesia. A função principal é reproduzir as relações capitalistas de produção; *Da instrumentalidade das respostas profissionais*: referente ao aspecto instrumental-operativo das respostas profissionais perante as demandas das classes sociais. As respostas profissionais são condicionadas pela requisição tanto das classes dominantes quanto das classes trabalhadoras e se expressam das seguintes formas: por meio das funções de executar, operacionalizar, implementar políticas sociais (fragmentadas, setorizadas, segmentadas); no cotidiano do exercício profissional: é nele que o assistente social exerce instrumentalidade, o momento em que são postas as demandas imediatas e suas respostas. Para enfrentar o imediatismo é necessário apreender mediações objetivas e subjetivas para ir além do aparente; e pelo modo de intervenção exigido pelas demandas das classes sociais, que geralmente ocorrem no imediato, desconectadas das determinações estruturais.

As respostas apresentadas acima são manipulatórias, fragmentadas, isoladas, cujo parâmetro é a racionalidade burguesa. São operações meramente conduzidas por ações instrumentais, onde são abstraídas de mediações subjetivas e universalizantes (referenciais teóricos, éticos, políticos, valores coletivos) (Guerra, 2000). Para que a ação profissional não seja reduzida apenas à dimensão instrumental, é imperativo

entender que as demandas são totalidades carregadas de determinações, que implicam intervenções escolhidas, pensadas por meio da razão crítica e da vontade dos sujeitos, inseridas em valores universais.

Guerra (2000) traz também a instrumentalidade como mediação, que permite “*a passagem das ações meramente instrumentais para o exercício profissional crítico e competente.*” (p.60). Tratar a instrumentalidade como mediação significa entendê-la como campo de articulações das dimensões técnico-instrumental, teórico-metodológicas e ético-política, e como essas dimensões se traduzem em respostas profissionais. “*Ela permite que sujeitos, em face da sua intencionalidade, invistam na criação e articulação dos meios e instrumentos necessários à consecução das suas finalidades profissionais.*” (Guerra, 2000:60). Ao definir as finalidades, a escolha dos meios e instrumentos mais adequados para atingi-las, os homens exercem sua liberdade. As finalidades, por sua vez, estão inseridas num campo de valor, compreendido como o acervo cultural do qual o profissional dispõe e fornece as escolhas técnicas, teóricas e políticas. Essas escolhas projetam tanto os resultados e meios de execução quanto as consequências da ação profissional. Por essa mediação da cultura profissional, o assistente social pode negar as ações instrumentais e elaborar respostas inspiradas pela razão dialética, que passa pelos elementos progressistas, emancipatórios, próprios dessa razão.

Segundo Santos (2006), a teleologia, que é inerente a *práxis* humana e que distingue os homens dos animais por atingir seus objetivos por meio da ação racional, da prévia ideação, requer a definição dos fins-implicando uma dimensão ético-política, a escolha dos meios-subjacente a uma dimensão técnico-operativa-, e a dimensão teórica que se apresenta nas opções finalísticas e na escolha dos instrumentos operativos envolvidos nesse processo de objetivação humana. Para alcançar uma finalidade, ou seja, fazer com que ela se torne ato é preciso buscar, criar, modificar os meios para tornar a finalidade em realidade. A necessidade põe finalidades que, por sua vez, põe a necessidade de buscar meios para a concretização daquelas. A busca dos meios para realizar as necessidades postas faz com que os homens busquem objetos que concretizem a finalidade dada. A autora (2006) ainda afirma que os instrumentos são meios de trabalho que alcançam finalidades reais, que é a passagem da possibilidade para a efetividade. Assim, escolher um instrumento requer um caráter teórico, ético e político e também, um conhecimento de como utilizá-lo e das habilidades de seu uso.

Pensar em instrumentos e técnicas implica pensar um referencial teórico subjacente à realização dos mesmos. A escolha dos instrumentos não é neutra, pois ao atingir uma finalidade, é expressa a função técnica e operacional, uma função política e ideológica. Santos & Noronha (2010) dizem que o projeto ético-político da profissão enfatiza alguns elementos referentes aos instrumentos e técnicas da intervenção:

O primeiro é situar os instrumentos e técnicas da intervenção profissional como um dos elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa do Serviço Social. O segundo é ressaltar a relação de unidade, da diversidade, entre as dimensões da intervenção profissional, quais sejam: a dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. O terceiro é negar a existência de neutralidade no uso das técnicas, o suposto caráter apolítico em seu uso. (Santos; Noronha, 2010:50)

Sobre as dimensões, vale ressaltar *dimensão teórico-metodológica* refere-se ao rigor teórico e metodológico, que permite uma visão dinâmica da sociedade para além da aparência, apreendendo sua essência e possibilidades de construção de novas possibilidades profissional; a *dimensão ético-política* diz respeito ao posicionamento político perante as problemáticas da realidade social, qual a direção política da prática profissional que implica valores ético-morais expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e que articula seu posicionamento profissional ao lado dos interesses da classe trabalhadora; a *dimensão técnico-operativa* é composta pelo conjunto de habilidades técnicas que permitem o desenvolvimento de ações profissionais junto à população usuária e às instituições, respondendo às demandas e aos objetivos propostos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade. (Sousa, 2008)

Os instrumentos e técnicas são permeados por relações sociais e de poder, o que traduz seu caráter político. São constituídos de contradições presentes nessas relações, ampliando suas possibilidades. Em relação à escolha e uso desses instrumentos, Santos (2006) diz que dependem da natureza dos fins a que se quer alcançar e das condições reais presentes. “*A escolha e o manuseio dos instrumentos e técnicas estão intimamente relacionados aos princípios, métodos, natureza, condições objetivas e objetivos da profissão, do profissional e da instituição.*”(Santos, 2006:222). Todos esses elementos estão articulados aos interesses de classe, podendo ser voltados para a classe trabalhadora ou para a classe dominante.

É fundamental que o profissional domine o manuseio dos instrumentos, pois a relação entre usuário e profissional deve ser conhecida e trabalhada adequadamente. O conhecimento prévio dos processos, das determinações e das conexões sociais em que o

objeto da intervenção se encontra é imprescindível na escolha dos instrumentos e técnicas. A prática do assistente social deve possibilitar ao usuário uma análise e compreensão da realidade social, compreendida em sua dimensão universal, identificando os fenômenos como uma totalidade complexa inserida na sociedade capitalista. (Sousa, 2008)

Face às exigências das transformações da realidade e dos atendimentos diversificados das necessidades sociais, o conjunto articulado de técnicas e instrumentos é constantemente aprimorado. Um fator importante é a intencionalidade: a intencionalidade da profissão, do profissional, da instituição e da população (Santos; Noronha, 2010). O processo de escolha e domínio do instrumental requer que o profissional seja consciente de suas finalidades. A escolha dos instrumentais “*deve considerar as condições objetivas do trabalho, as finalidades da instituição, bem como pensar sobre a demanda, sua funcionalidade frente à realidade em que a população está inserida, as habilidades necessárias ao seu manuseio e seu compromisso ético-político.*” (Santos; Noronha, 2010:50).

Desde o início da profissão, a dimensão técnico-operativa sempre teve um lugar de destaque. O Serviço Social se instaura como profissão, no momento histórico em que a face dominante da sociedade intervém contínua e sistematicamente, nas expressões da Questão Social, por meio das Políticas Sociais. Carvalho & Iamamoto (2004, *apud* Santos, 2008) dizem que o Serviço Social é requisitado pelas estruturas do Estado e das empresas, para promover o controle e assegurar a reprodução (material e ideológica) das classes subalternas, num período intenso de conflitos entre as classes sociais, gerando tensões que colocariam a ordem capitalista em xeque. Ao Serviço Social cabia apenas executar as Políticas Sociais, na relação direta com indivíduos, grupos e comunidades, que eram atendidos pelos serviços sociais públicos.

O Movimento de Reconceituação da profissão traz uma reflexão que possibilita romper com esse caráter meramente executivo e ampliar as funções e atribuições no mercado de trabalho do assistente social, principalmente em relação ao planejamento e administração das políticas sociais. As competências do assistente social pressupõe o domínio de um instrumental técnico-operativo que promova a intervenção a que o profissional foi comprometido a realizar. (Sousa, 2008)

O assistente social atua diretamente no cotidiano, por isso produz um conhecimento sobre essa mesma realidade. Esse conhecimento é seu principal instrumento de trabalho, pois permite enxergar as diversas possibilidades de intervir na

realidade. Essa realidade deve ser apreendida como uma totalidade, analisar para além da aparência, buscando sua essência para além de suas partes, no particular e desarticuladas do todo. Dessa forma, o profissional propõe sua ação com mais propriedade, visando à transformação da realidade, construindo metodologias de ação, por meio de instrumentos e técnicas de intervenção social. (Sousa, 2008)

1.3. Os Instrumentais Técnico-Operativos e a Ética Profissional do Assistente Social

Esse item busca analisar no Código de Ética do/a Assistente Social, os princípios e diretrizes que se relacionam diretamente à relação do assistente social com o usuário e que podem ser aplicados a partir da intervenção com os instrumentais técnico-operativos, quais sejam: entrevista (na própria visita) e Visita Domiciliar.

O atual Código de Ética do/a assistente social foi desenvolvido quando a profissão constrói uma nova identidade profissional pautada na qualificação teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política para o rompimento com o conservadorismo, estabelecendo uma relação política com a sua ação profissional.

Por meio da aproximação com a teoria social crítica de Marx, que considera como sujeito fundamental, a classe social, compreendendo a realidade vinculada à ideia de transformação social. Nesse contexto, a Questão Social é entendida como a contradição capital *versus* trabalho, sendo o objeto de trabalho do assistente social. Esse momento da profissão é desenvolvido por Brandão (2007) como **Ação Profissional orientada por uma racionalidade ético-política**, no qual, a aproximação e favorecimento dos interesses da classe trabalhadora, o fortalecimento da justiça e da democracia e justiça social, são os princípios que marcam a nova fase da profissão.

Esse novo modelo emerge do Movimento de Reconceituação do Serviço Social que estava centrado na revisão dos pressupostos epistemológicos, científicos e políticos da profissão. Houve críticas em relação à atuação do assistente social ligada a valores humanistas, cristãos, burocráticos, que se traduzem no Serviço Social Tradicional. Assim, a proposta de romper com a postura, dita neutra, de bases positivistas e funcionalistas, perde espaço para a construção de vínculos com as necessidades e demandas da classe trabalhadora.

A análise da realidade social é concebida por meio da discussão sobre o modo de produção capitalista e as relações sociais por ele produzidas. O estudo da Política Social torna-se uma ação profissional que se empenha em analisar a política pública, os atores

envolvidos, a correlação de forças, os recursos disponíveis, que situam o profissional histórico e politicamente. O conhecimento da realidade é determinante, nesse novo contexto, pois agora são utilizadas categorias que analisam o contexto histórico, social, político e econômico em que o objeto de trabalho está inserido. (Brandão, 2007)

O assistente social conquista lugar na elaboração de Políticas Sociais, formulações de programas sociais, participação em manifestações que defendem os direitos da categoria e os interesses da classe trabalhadora. Esses direitos conquistados trazem, também, deveres a esse profissional: democratizar informações relacionadas ao contexto institucional, como forma de promover a participação dos usuários; aperfeiçoar o conhecimento profissional, de forma a estar disponível ao fortalecimento da classe trabalhadora. (CFESS, 1997 *apud* Brandão, 2007).

O assistente social na relação com os usuários, prima pela defesa e ampliação dos direitos, bem como pela participação social e política da população. Esse profissional, criticamente, enxerga a conjuntura, a estrutura, as contradições de classes, questões institucionais, contribuindo para o fortalecimento do usuário, que é visto como sujeito crítico e histórico.

Essa conjuntura favoreceu a construção de um novo Código de Ética do/a assistente social de 1993.

Dessa forma, os princípios que norteiam a profissão estão presentes no Código de Ética formulado 1993, pela resolução 273/93 do CFESS. Os Princípios Fundamentais são: Reconhecimento da liberdade como valor ético central; Defesa intransigente dos direitos humanos; Ampliação e consolidação da cidadania; Defesa do aprofundamento da democracia; Posicionamento em favor da equidade e justiça social; Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito; Garantia de pluralismo teórico; Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária; Articulação com movimentos de outras categorias profissionais; Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população; Exercício do Serviço Social sem ser discriminado.

Para fins desse trabalho, serão destacados como o referido Código apresenta a questão da autonomia dos sujeitos, respeito com o usuário, sigilo profissional, que estão presentes no processo interventivo, na escolha dos instrumentais, e permeiam a postura ética de um modo geral.

O Código de Ética de 1993 traz no Art.3º, os deveres do assistente social, entre eles está:

“c)abster-se, no exercício da Profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes;”(CFESS,1993)

Esse item do artigo alerta sobre as práticas que ainda são permeadas por valores policiaescos, fiscalizadores e moralizadores. É dever do assistente social não basear a sua prática nesses valores, e sim, nos princípios emancipadores que o projeto ético-político da categoria defende: liberdade, equidade, justiça social, autonomia dos sujeitos. Evitar práticas que censuram, policiam comportamentos é promover a autonomia dos sujeitos a partir da liberdade de escolha, de respeitar o silêncio, de respeitar as suas vivências.

Segundo Ribeiro (2010), a coerção das famílias no momento da Visita Domiciliar pode se dá por meio da valoração moral, que encerra possibilidades de transformação, construídas coletivamente, ou seja, é produzido um perfil moldado pela sociedade. Essa forma de intervenção deve dar lugar a ações que ampliem as possibilidades de escolha dos usuários.

No Título III, Capítulo I- Das relações com os usuários, são listados os deveres dos assistentes sociais para com os usuários. Relacionados ao nosso tema e especificamente, o uso da Visita Domiciliar, alguns itens desse artigo (Art.5º) são destacados:

- b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código;
- f- fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional;
- h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional.(CFESS,1993)

Os itens acima reafirmam o que foi dito antes e o que será desenvolvido nos capítulos seguintes, principalmente no capítulo 3. O assistente social, em qualquer ação interventiva, deve estabelecer uma relação que possibilite esclarecer qual o seu trabalho, o porquê do uso de determinados instrumentais, e não perder de vista o objetivo de sua ação.

Concorda-se aqui que em relação à Visita Domiciliar, é fundamental que o usuário saiba o motivo pelo qual o profissional está em sua residência. Ao profissional, cabe respeitar a autorização ou não da sua entrada no local da visita, e respeitar os

modos de vida e costumes do usuário sem impor juízos de valor ou condutas a serem seguidas. Ouvir o que o usuário tem a dizer sobre sua vida e os questionamentos que podem surgir na intervenção, fazem parte do trabalho do assistente social, e por isso, cabe o devido respeito a essas falas.

Segundo o Código de Ética, é direito do assistente social manter o sigilo profissional. (Art.15º) Esse artigo resguarda a vida do usuário, na relação com o referido profissional. Os arts.16º, 17º,18º resguardam o usuário:

Art.16º- O sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o Assistente Social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.

§ único – Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário.

Art.17º- É vedado ao Assistente Social revelar sigilo profissional.

Art.18º- A quebra de sigilo só é admissível, quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade.

§ único- A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento. (CFESS, 1993)

O cuidado que o assistente social tem que ter ao guardar as informações da vida do usuário extrapolam o limite institucional. É uma linha tênue saber o que é relevante para a situação na qual está trabalhando e o que tem relação ou não com isso. A forma como o profissional vai dispor as falas no relatório, no parecer, nos encaminhamentos, também, devem ser avaliadas, visando expor somente o necessário para objetivo da ação.

Os instrumentais utilizados na intervenção têm pesos significantes em decisões judiciais, concessão de benefícios, encaminhamentos, avaliações. Por isso, o assistente social deve ser imbuído de habilidades e técnicas no uso dos instrumentais, além de estar embasado teoricamente. De forma alguma, a escolha dos instrumentais não é neutra, pois ao atingir uma finalidade, são expressos a postura teórica e política subjacente à intencionalidade do profissional.

CAPÍTULO 2.
A VISITA DOMICILIAR E O SERVIÇO SOCIAL: UM
RECORTE CONCEITUAL, BIBLIOGRÁFICO E O AGIR
PROFISSIONAL



CAPÍTULO 2: A VISITA DOMICILIAR E O SERVIÇO SOCIAL: UM RECORTE CONCEITUAL, BIBLIOGRÁFICO E O AGIR PROFISSIONAL

Esse capítulo aborda especificamente a Visita Domiciliar e sua relação com agir profissional do assistente social, juntamente com algumas das discussões que problematizam esse instrumental. Em seguida, na seção A Visita Domiciliar nos Parâmetros de Atuação do Assistente social, é apresentado os documentos elaborados pelo Conselho Federal de Serviço Social que trazem direcionamentos do agir profissional do assistente social na área da política de Saúde ao utilizar Visita Domiciliar, e também da política de Assistência Social ao utilizar esse instrumento, além de outras atribuições profissionais. Por fim, na seção de Análise bibliográfica sobre a Visita Domiciliar é exposta uma análise de pesquisa realizada nas bases de dados do SciELO, CAPES.periódicos, Banco de Monografias do Departamento de Serviço Social (SER) da UnB, Banco de Teses e Dissertações do programa de Pós-Graduação em Política Social do Departamento de Serviço Social(SER) da UnB.

2.1 A Visita Domiciliar e o Serviço Social

Nesta seção será explorado o instrumental Visita Domiciliar, seus limites e suas possibilidades enquanto uma das ferramentas do assistente social para realizar estudos sociais demandados para compreender determinadas situações com a finalidade de possibilitar o acesso a determinado serviço ou benefício, conhecer a realidade em que se encontra o sujeito para a efetivação de direitos e auxiliar outros estudos e pesquisas.

É importante ressaltar a diferença entre Visita Institucional e Domiciliar. Aquela é realizada quando o assistente social realiza visita à instituições de diversas naturezas. Podem ter várias motivações: quando o usuário mantém alguma espécie de vínculo com a instituição; quando o assistente social quer conhecer determinado trabalho desenvolvido; quando é preciso realizar uma avaliação da cobertura e da qualidade dos serviços prestados pela instituição; entre outros (Sousa, 2008). A Visita Domiciliar será explorada a seguir.

Para entender a realidade social, compreender sua complexidade, o assistente social por meio de uma ação investigativa se aproxima da vida social dos sujeitos. As relações estabelecidas entre o sujeito e sua realidade nem sempre serão identificadas verbalmente, sendo necessária a atenção ao que não está visível, ao que não é dito, nem

se encontra aparente. Dessa forma, a realidade é apreendida em sua essência¹⁶ tornando possível seu desvelamento. (Perin, 2008)

O profissional que intervém junto aos sujeitos, deve considerar sua função interventiva e alcançar os meios necessários a esse fim e no que se refere à dimensão ético-política do Serviço social, tem que direcionar o seu agir profissional. O assistente social ao responder às demandas sociais, expressões da Questão Social, deve as identificar como um processo sócio-histórico que se produz e reproduz socialmente. (Perin, 2008)

No século XIX, o instrumento Visita Domiciliar começou a ser utilizado por meio da atuação do Estado e com o surgimento de profissionais como assistente social e educadores. As ações eram voltadas para a higienização e a imposição de padrões morais nas famílias a serviço do capitalismo, como estratégia disciplinadora para apreensão dos valores burgueses. A utilização da Visita Domiciliar se resumia à normalização social, as famílias eram alvos de vigilância e sua organização era regulada pelo Estado com o apoio de entidades religiosas e filantrópicas para exercer esse trabalho. A Igreja católica se apropriou dessa prática como forma de fortalecer a influência cristã sobre a rotina de seus fiéis, o que significava controlar suas vidas e hábitos (Cardoso, 2008). Essa concepção de Visita Domiciliar tem sido redimensionada, considerando os diversos determinantes históricos que construíram a identidade do Serviço Social no Brasil. (Perin, 2008).

A Visita Domiciliar potencializa as condições de conhecimento do cotidiano dos sujeitos, no seu ambiente familiar e comunitário. Tem como objetivo conhecer as condições em que vivem os sujeitos e apreender os aspectos do cotidiano das relações, aspectos esses que não são possíveis de captar numa entrevista em ambiente profissional. (Mito, 2001). Ela só será realizada quando for cabível em uma situação social, o que requer disponibilidade e habilidades específicas do profissional. As habilidades dizem respeito à operacionalização da Visita Domiciliar, concebida de forma mais flexível e descontraídas do que as ações praticadas no campo institucional. (Perin, 2008)

Esse instrumental, assim como qualquer outro, se depara com limites e possibilidade em sua utilização. Os limites se referem ao fato do profissional não

¹⁶ A palavra essência foi utilizada pela autora Perin, segundo nossa interpretação, como sendo aquilo que vai além do imediato, do aparente, compreendendo sua complexidade e contradições. Entende-se que essa terminologia é mais utilizada no referencial teórico da Fenomenologia, contudo, o referido autor não se enquadra em tal perspectiva e traz uma análise muito mais na perspectiva marxista.

conseguir identificar rotinas da família que possam interferir na realização da Visita Domiciliar. O profissional precisa estar atento aos imprevistos e a realizar sua intervenção em conformidade com os preceitos éticos da categoria. As possibilidades mostram que o contato direto com a vida dos sujeitos permite conhecer de forma mais apurada as suas dificuldades, angústias, relações intra-familiares, seu modo de vida em sua casa e sua rotina. (Perin, 2008)

O profissional que utilizar a Visita Domiciliar como seu instrumento de trabalho, deve primeiramente acordar com o sujeito a entrada na sua casa, explicando os motivos que o levam a realizar a visita. Faz-se importante que o profissional aceite as condições postas pelos que o estão recebendo.

Identificar a realidade tal como se apresenta é levar em consideração as condições sociais e culturais, sem interpretações que venham ao encontro de seus conceitos morais e culturais. É importante ressaltar que o local onde se desenvolve a Visita Domiciliar é privativo dos sujeitos, onde a realidade social é diferente daquela vivenciada pelo profissional e analisar a realidade social exige compreender seus elementos difíceis, intrigantes e conflitantes. (Amaro, 2003 *apud* Perin, 2008).

É imprescindível que o assistente social informe claramente o objetivo da Visita Domiciliar, se limitando a conhecer o que é de fato importante para obter elementos necessários à análise da situação. O respeito aos sujeitos no momento da Visita Domiciliar e o sigilo sobre a história de vida é fundamental nesse processo.

Segundo Perin (2008), a Visita Domiciliar por si só não é uma técnica. Para a utilização dessa ferramenta se faz necessário o uso de entrevista e de observação. A entrevista pode ser feita com perguntas abertas ou semiestruturadas, direcionadas à situação social que indicou a necessidade da visita. Juntamente com a entrevista, deve ser utilizada a observação que apreende o que está a volta, o que não é falado e às relações entre os sujeitos envolvidos.

Esse instrumento é envolvido por uma problemática bastante importante que diz respeito ao dilema se os sujeitos devem ser avisados previamente da ocorrência da visita ou não. Cabe ao profissional avaliar a necessidade de agendamento ou não da Visita Domiciliar, considerando que a postura ética deve ser a base da intervenção. O agendamento prévio pode ter interferência na realidade dos sujeitos, pois o ideal é conhecer de modo espontâneo tal realidade. Os usuários têm o direito de não aceitar a entrada do profissional em sua casa, essa postura deve ser respeitada, é o que defende Perin (2008).

A Visita Domiciliar é um dos instrumentos mais relevantes e necessários à efetivação da *práxis*¹⁷ profissional do assistente social. Esse profissional é um dos poucos preparados para se aproximar da vida social dos sujeitos, por meio de habilidades e competências que são subjacentes a sua formação profissional, indo além da investigação. A posição ética e política que direciona o agir, contribui para a garantia dos direitos e a melhoria das condições de vida dos usuários. (Perin, 2008)

A aproximação do espaço de convivência das famílias, por meio da Visita Domiciliar, gera o risco de impor um modelo de vida que desconsidera os arranjos familiares, as histórias, os estilos de vida, que ultrapassam os padrões estabelecidos socialmente. Portanto, a Visita Domiciliar enquanto instrumento profissional deve ser analisada a partir de uma política estabelecida institucionalmente e de suas práticas instituídas. (Ribeiro, 2010)

Historicamente, a Visita Domiciliar carrega o discurso higienista¹⁸ sobre os costumes da população por meio de uma prática policialesca. O caráter punitivo se apresenta em determinados momentos na reprodução de discursos como: “pegar de surpresa o usuário”. Essa postura supõe que a população atendida tem algo escondido. O Serviço Social se esbarra em um atendimento frágil quando torna a prática profissional uma prática punitiva, permeada por dogmas morais acompanhada de inquérito que tem por objetivo intimidar, inspecionar e fiscalizar os modos de viver dos usuários. (Ribeiro, 2010)

A reprodução dos preconceitos raciais, os estigmas que marcam escolhas sexuais, o controle sobre as escolhas dos modos de viver frente aos diferentes arranjos familiares, a legitimação da subalternização do pobre, a institucionalização, os cárceres sutis, articulados a partir das armadilhas maquinadas pelo próprio sistema capitalista, ainda podem ser reproduzidos nos dias de hoje. (Ribeiro, 2010:211)

A coerção das famílias por intermédio da Visita Domiciliar pode se apresentar por meio da valoração moral, que enclausura as possibilidades de transformação que são construídas coletivamente, ou seja, é produzido um perfil desejado dentro dos moldes da sociedade, então se afirma na Visita Domiciliar o que a “família é” e a capacidade da

¹⁷ Sobre *práxis*, ver o item 1.2: Instrumentais Técnico-Operativos e a Intervenção profissional do Assistente Social, página 31.

¹⁸ A população torna-se objeto de investigação, vigilância e intervenção. Sobre a infância e a família, a polícia médica intervém com ferramentas de controle social, principalmente as da higiene do corpo. (Barros, 2007 *apud* Ribeiro, 2010:211). Controle Social, nesse contexto, diz respeito ao controle do Estado sobre a sociedade.

família em “não ser” se torna inviável. A visita proporciona a ampliação do olhar profissional, um olhar ético-político que reconhece o potencial dos usuários. (Ribeiro, 2010)

O profissional tem que interpretar a realidade sem criar mitos e símbolos constituídos e caracterizados pelas práticas preconceituosas. Ainda é pertinente afirmar que o assistente social não deve reproduzir suas concepções sobre como “deve-se agir”, e sim, construir possibilidades de ação.

O social transforma-se num movimento do vir a ser, escapando dos modelos, dos perfis e dos roteiros profissionais pré-estabelecidos, pois os significados constituídos pela linguagem do senso comum, existente, inclusive na linguagem acadêmica são desconstruídos no encontro com as diferentes histórias de vida. (Ribeiro, 2010:215)

O instrumento Visita Domiciliar tem como contribuição a desconstrução de rótulos a respeito da vida da população, pois a aproximação com histórias e olhares diferentes permitem outro modo de viver, antes não percebidos aos campos institucionalizados. Aceitar o diferente implica resistir aos padrões sociais reproduzidos juntos às famílias atendidas pelo Serviço Social. Sendo assim, os novos “arranjos familiares” e seus direitos serão reconhecidos, fazendo *jus* aos princípios e aos valores defendidos pelo projeto ético-político da profissão. (Ribeiro, 2010)

Dessa forma, a Visita Domiciliar é reinventada, perdendo seu propósito vigiador e se transforma num instrumento que considera as singularidades presentes em cada situação, desconstruindo práticas profissionais que tenham o objetivo de fiscalizar a vida dos sujeitos.

2.2. A Visita Domiciliar nos Parâmetros de Atuação do Assistente Social

O objetivo desse tópico é mapear e analisar como a Visita Domiciliar aparece na legislação específica de intervenção profissional do assistente social.

Primeiramente, foi consultado o material produzido pelo CFESS (2012): *As atribuições privativas do/a assistente social em questão*, onde a Visita Domiciliar aparece como uma das atividades não caracterizadas no art. 5º da Lei nº8662/1993 que dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.

Em relação aos Parâmetros de Atuação Profissional elaborado pelo Conselho Federal de Serviço Social – CFESS foi encontrado nos Parâmetros para a Atuação dos

Assistentes sociais na Política de Saúde, um parágrafo referente às Visitas Domiciliares nessa área:

As visitas domiciliares são importantes instrumentos a serem utilizados por assistentes sociais porque favorece uma melhor compreensão acerca das condições de vida dos usuários, que envolvem a situação de moradia (residência e bairro) e as relações familiares e comunitárias. Portanto, faz com que o profissional, a partir do conhecimento da realidade do usuário, tenha mais elementos para buscar o alargamento dos direitos sociais que podem ser acessados por esse usuário. Nesse sentido, não pode ser utilizada como meio de verificação de dados fornecidos pelo usuário. Deve-se superar qualquer perspectiva de fiscalização dos modos de vida da população, que também envolvem sua cultura e suas rotinas. (CFESS, 2010:44)

Nesse sentido, essa concepção de Visita Domiciliar se aplica às demais áreas de atuação do assistente social, pois esse instrumental fornece elementos que permitem uma maior compreensão da realidade social em que os usuários estão inseridos. Também, consta nesse material, que entre as principais ações desenvolvidas pelos assistentes sociais na área da saúde está a de conhecer a realidade do usuário por meio da realização da Visita Domiciliar, quando verificar a necessidade, não invadindo a privacidade dos usuários e esclarecer o objetivo da ação realizada. (CFESS, 2010)

Nos Parâmetros para a Atuação dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, as Visitas Domiciliares são citadas em referência ao trabalho interdisciplinar. Essa referência é breve e diz respeito às particularidades da intervenção profissional em relação às atividades compartilhadas com outras profissões. O profissional deve ter clareza do que é próprio e do que é específico da sua área na realização de estudos socioeconômicos, Visita Domiciliar, abordagens individuais, coletivas e grupais.

Balizados pelos seus Códigos de Ética, Leis de Regulamentação e Diretrizes Curriculares de formação profissional, os (as) profissionais podem instituir parâmetros de intervenção que se pautem pelo compartilhamento das atividades, convivência não conflituosa das diferentes abordagens teórico- metodológicas que estabelecimento do que é próprio e específico a cada profissional na realização de estudos socioeconômicos, visitas domiciliares, abordagens individuais, grupais e coletivas.(CFESS,2009:28)

Seja onde for, a Visita Domiciliar permite aprofundar o conhecimento da realidade para o desenvolvimento de análise dos impactos sociais que determinadas políticas sociais podem produzir. (Cardoso, 2008).

Esse olhar acerca do que a legislação específica do Serviço Social trata sobre a Visita Domiciliar possibilitou perceber que os documentos produzidos pelo CFESS mostram que esse instrumental é pouco problematizado e discutido no âmbito profissional. Ela aparece de forma mais expressiva nos Parâmetros para a Atuação de Assistente Social na Política de Saúde, mas deveria ser abordada de forma mais emblemática em todas as áreas que a utilizam. A Visita Domiciliar é um instrumento que faz parte do estudo da realidade social, que de acordo com o novo projeto profissional, comprometido com a transformação da realidade investigada, operacionaliza direitos previstos nas políticas sociais por meio do conhecimento e técnicas que são utilizados a favor dos interesses dos usuários, conforme Brandão (2007) apresenta no modelo de Ação Profissional orientada racionalidade ético-política.

2.3. Análise Bibliográfica Sobre a Visita Domiciliar

Primeiramente, é necessário situar que se optou por utilizar a categoria Visita Domiciliar no singular e no plural como descritor de busca de dados nas bases do SciELO e da CAPES, uma vez que, essa é a palavra-chave central da monografia. Contudo, como esse descritor ainda é amplo por abranger trabalhos em várias áreas do conhecimento: Enfermagem, Medicina, Jurídica, etc., foram utilizados outros descritores para restringir o número de artigos pesquisados ao escopo desse trabalho, qual seja, o Serviço Social.

Assim, os outros descritores escolhidos para realizar a pesquisa de dados foram: “Serviço Social”: uma vez que é a área disciplinar de pesquisa desse trabalho; “Instrumentalidade”: categoria desenvolvida por Yolanda Guerra e utilizada pelo Serviço Social no que se refere às dimensões teórico- metodológica, técnico-operativa e ético-política; “Instrumentos”: termo mais comum e cotidiano para se referir ao tema desse trabalho; e, “Visita Domiciliar”: como explicado anteriormente.

O percurso para a pesquisa dos artigos iniciou no *site* da Biblioteca Central do Estudante, passando pelo *link* de Bases de Dados que contém as principais bases acadêmicas para a busca de artigos, revistas, periódicos e outros. A partir daí, foi escolhido realizar esta pesquisa na base de dados do SciELO e da CAPES. No SciELO, o caminho percorrido se iniciou na barra de pesquisa, sessão *procurar artigos*. Na

CAPES. periódicos, a pesquisa se iniciou em *Buscar assunto*. As pesquisas nas bases de dados foram realizadas entre os dias 20 e 30 de setembro de 2013.

A pesquisa no Banco de Monografias da UnB se deu pela Biblioteca Digital de Monografias no *site* da Biblioteca Central do Estudante (www.bce.unb.br), no período de 20 de setembro de 2013 a 30 de setembro de 2013. A busca se iniciou pelo *link* Monografias de Graduação-Departamento de Serviço Social (SER). Como esse processo foi direcionado para a área disciplinar de pesquisa desse trabalho, os descritores foram os mesmos citados anteriormente: “Visitas domiciliares”; “Visita domiciliar”; “Instrumentais”; “Instrumentos”; “Instrumentalidade”. Processo semelhante se desenvolveu na busca de Teses e Dissertações.

A busca de Teses e Dissertações do Departamento de Serviço Social (SER) da Universidade de Brasília se iniciou pelo *link* Repositório Institucional, em seguida foram selecionados os *links* na respectiva ordem: Instituto de Ciências Humanas>Departamento de Serviço Social>Programa de Pós-Graduação>Mestrado em Política Social (Dissertações) /Doutorado em Política Social (Teses). O programa de pós - graduação em Política Social foi o escolhido por ser a única área ofertada pelo departamento de Serviço Social-SER/UnB.

A seguir, segue a tabela com a plataforma, os descritores e as observações referentes à pesquisa realizada:

Tabela 01 – Pesquisa bibliográfica nas bases de dados

Plataforma	Descritor	Total de registros	Observações
SciELO	Visitas Domiciliares; (plural)	202	Dados muito genéricos e diversos. Difícil catalogar.
	Visita Domiciliar; (singular)	123	Os artigos perpassam os seguintes campos: visitas médicas, psiquiatria, fisioterapia, enfermagem, saúde mental, habitação, odontologia, educação física e outros.
	Visitas Domiciliares e Serviço Social	7	Os artigos perpassam os temas de saúde mental; saúde da família, alimentação, violência urbana. Nenhum dos artigos foi encontrado a categoria Visita Domiciliar, no singular ou plural, em seus títulos.
	Visita Domiciliar e Serviço Social	2	Os dois artigos não tratam do Serviço Social. Um faz referência ao trabalho da enfermagem com

SciElo			crianças com necessidades especiais e o outro trata da visita domiciliar na formação de médicos.
	Visita Domiciliar e instrumentos	2	Um dos artigos problematiza a visita domiciliar como um dos instrumentos fundamentais para entender os condicionantes relacionados à saúde dos sujeitos.
	Visita Domiciliar e instrumentais	2	Os dois artigos fazem da visita domiciliar um instrumento para a obtenção de dados para suas pesquisas que envolvem o tema de adolescentes privados de liberdade e o acompanhamento domiciliar de idosos .
	Visitas Domiciliares e instrumentos	2	Os artigos trabalham com pesquisas envolvendo a saúde de crianças.
	Visitas Domiciliares; instrumentais.	1	O artigo é uma Pesquisa participante na intervenção da transmissão de helmintoses intestinais.
	Visitas Domiciliares; instrumentais; Serviço Social.	0	–
	Visitas Domiciliares; Instrumentos; Serviço Social	0	–
	Visita Domiciliar; Instrumentos; Serviço Social	0	–
	Visita Domiciliar; Instrumental, Serviço Social	0	
CAPES	Visita Domiciliar (singular);	272	Áreas relacionadas à fisioterapia, visita domiciliar como instrumento educativo (saúde bucal), saúde mental, enfermagem.
	Visitas Domiciliares (plural);	402	Áreas de saúde, fonoaudiologia. Concepção de visita domiciliar pela equipe de saúde.
	Visitas Domiciliares; Serviço Social.	105	Um artigo relacionado com a atuação do assistente social no trabalho com famílias.
	Visita Domiciliar; Serviço Social.	72	Muitos artigos relacionados à área de fisioterapia
	Visita Domiciliar; instrumentos.	43	A visita domiciliar é um dos instrumentos para coletar dados das pesquisas realizadas.
	Visita Domiciliar; instrumentais	18	A visita domiciliar é um dos instrumentos para coletar dados das pesquisas realizadas.
	Visitas Domiciliares; instrumentos	62	As visitas domiciliares estão relacionadas com temas de pesquisa em saúde.

CAPES	Visitas Domiciliares; instrumentais	28	As visitas domiciliares estão relacionadas com temas de pesquisa em saúde.
	Visita Domiciliar; instrumentos; Serviço Social	25	As visitas domiciliares estão relacionadas com temas de pesquisa em saúde.
	Visita Domiciliar; instrumentais; Serviço Social	4	Os artigos não têm relação com o Serviço Social.
	Visitas Domiciliares; instrumentos; Serviço Social	42	As visitas domiciliares estão relacionadas com temas de pesquisa em saúde.
	Visitas Domiciliares; instrumentais; Serviço Social	9	Os artigos são da área da saúde, psicologia e odontologia.
Banco de Monografias de Graduação em Serviço social UnB	“Visita Domiciliar” + “instrumentalidade”	16	O descritor “instrumentalidade” aparece no título de apenas uma monografia.
	“Visita Domiciliar” + “instrumentos”	35	Os dois trabalhos monográficos que mais se aproximam do tema se referem ao estudo social como viabilizador de direitos e ao parecer social .
	“Visita Domiciliar” + “instrumentais”	35	Aparecem os mesmos trabalhos dos descritores: “Visita domiciliar” + “instrumentos”
	“Visitas Domiciliares” + “instrumentos”	35	Aparecem os mesmos trabalhos dos descritores: “Visita domiciliar” + “ instrumentos”
	“Visitas Domiciliares” + “instrumentais”	35	Aparecem os mesmos trabalhos dos descritores: “Visita domiciliar” + “ instrumentos
	“Visitas Domiciliares” + “instrumentalidade”	16	O mesmo resultado dos descritores “Visita domiciliar” + “instrumentalidade”: O descritor “instrumentalidade” aparece no título de uma monografia.
Banco de Teses (Doutorado em Política social) UnB	“Visita Domiciliar” (singular) + “instrumentalidade”	6	Nenhum dos descritores aparece nos títulos.
	“Visita Domiciliar” + “instrumentos”	7	Nenhum dos descritores aparece nos títulos.
	“Visita Domiciliar” + “instrumentais”	7	O mesmo resultado dos descritores acima.
	“Visitas Domiciliares”(plural) + “instrumentalidade”	6	O mesmo resultado dos descritores: “Visita domiciliar” + “instrumentalidade”
	“Visitas Domiciliares” + “instrumentos”	7	O mesmo resultado dos descritores: “Visita domiciliar” + “instrumentos”
	“Visitas Domiciliares” + “instrumentais”	7	O mesmo resultado dos descritores “Visita domiciliar” + “instrumentais”
	“Visita Domiciliar” + “instrumentalidade”	6	Entre as dissertações esteve presente o trabalho de Thiago

Banco de Dissertações (Mestrado em Política social) UnB			Brandão, utilizado nessa monografia. Não apareceu nenhum dos descritores nos títulos.
	“Visita Domiciliar” + “instrumentos”	11	Entre as dissertações esteve presente o trabalho de Thiago Brandão, utilizado nessa monografia. Não apareceu nenhum dos descritores nos títulos.
	“Visita Domiciliar” + “instrumentais”	11	O mesmo resultado dos descritores acima
	“Visitas Domiciliares” (plural) + “instrumentalidade”	6	O mesmo resultado dos descritores “Visita domiciliar” e “instrumentalidade”
	“Visitas Domiciliares” + “instrumentos”	11	O mesmo resultado dos descritores “Visita domiciliar” e “instrumentos”.
“Visitas Domiciliares” + “instrumentais”	11	“O mesmo resultado dos descritores “Visita domiciliar” e “instrumentais”	

Fonte: Dados retirados do *site* da Biblioteca da UnB: www.bce.unb.br, Acesso em: set.- out. de 2013.

Conforme a tabela acima foi possível observar que o tema, **Visita Domiciliar**, referente ao Serviço Social, que é objeto central desse trabalho, **não possui suficiente literatura que o discute e analisa**. A pesquisa realizada na base de dados do SciELO mostra que os artigos referentes à Visita Domiciliar estão ligados a outras áreas profissionais como a medicina, fisioterapia, enfermagem. A Visita Domiciliar, nesses artigos, aparece como um método de pesquisa para a produção de informações, estudos de caso. Os descritores foram conjugados de diversas formas para que a pesquisa fosse específica sobre o tema. Os resultados da combinação dos descritores no SciELO afirmam que sobre o objeto desse trabalho existe pouca produção acadêmica, o que nos revela que o tema de instrumentais e especialmente, a Visita Domiciliar, não são suficientemente problematizados e discutidos para contribuir teoricamente nas ações desenvolvidas pelos assistentes sociais.

Semelhante resultado foi encontrado na CAPES. periódicos, onde os artigos pesquisados seguiram o mesmo processo de pesquisa na base de dados do SciELO. Porém nessa pesquisa foi encontrado apenas um artigo em que tem relação com os descritores: “Visitas Domiciliares; Serviço Social”. Esse artigo, cujo título é *Metodologias de atendimento à família: o fazer do assistente social*, se propõe a identificar as metodologias de atenção às famílias, desenvolvidas pelo Serviço Social, e dentre os instrumentais técnico-operativos para a realização dessas intervenções está a

Visita Domiciliar, que permite a aproximação do assistente social com o cotidiano do usuário, superando a entrevista feita na instituição. (Jesus; Rosa; Prazeres, 2001). O valor da Visita Domiciliar é mostrado na fala de uma das assistente sociais entrevistadas para a produção do artigo :

Quando a gente vai atender à família, iniciamos com uma entrevista, com a visita domiciliar. É quando a gente informa à família que vamos iniciar o atendimento, verificar a situação da família, fazer um diagnóstico dessa situação[...] Na visita, a gente vai definindo com a família um planejamento e a intervenção – quais os recursos que a família apresenta, onde a gente pode intervir, qual apoio que ela precisa... (Assistente social identificada como Serviço 5- Jesus; Rosa; Prazeres, 2001:65).

A partir dessa pesquisa, verificou-se que o instrumento Visita Domiciliar ainda **precisa ser objeto de discussão**, pois aparece na literatura brevemente como um dos meios de obter dados para pesquisas e não como o objeto central de debate e análises. Essa lacuna precisa ser preenchida para que possa contribuir com o agir profissional nas diversas áreas do Serviço Social, que utilizam a Visita Domiciliar em seu arsenal técnico-operativo.

Sobre a busca de monografias, teses e dissertações, o processo foi mais direcionado, já que nossa área disciplinar é o Serviço Social. Foram encontrados diversos trabalhos, porém o nosso tema não foi contemplado. Foi encontrada uma monografia com o descritor “instrumentalidade” no título: “*Instrumentalidade e Serviço Social: o estudo social como um viabilizador de acesso a direitos para crianças e adolescentes institucionalizados?* (2011)”. Essa monografia, também, tem em seu título “estudo social” o que nos chama atenção, pois o estudo social é uma ferramenta que compartilha o uso de diversos instrumentais, podendo ser incluída a Visita Domiciliar; posteriormente, foi encontrada outra monografia com proximidade em relação ao nosso tema por fazer referência a um instrumental, parecer social: “*O parecer social como instrumento de poder do assistente social no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios*” (2007). Então, observa-se que no banco de monografias foram encontrados apenas dois trabalhos que tem proximidade com o tema de nossa pesquisa, no que se refere aos instrumentais técnico-operativos, todavia não discutem especificamente o instrumental Visita Domiciliar.

A pesquisa no banco de teses do programa de pós-graduação em Política Social nos mostrou a lacuna existente referente ao tema do nosso trabalho. Nenhum dos descritores utilizados aparece nos títulos das teses encontradas. Sobre o banco de

dissertações do programa de Pós-Graduação em Política Social, entre os trabalhos encontrados, foi localizada a dissertação de Thiago Brandão (2007): “*Burocracia e Serviço Social: Uma ameaça ao projeto ético-político da profissão?*”. Esse trabalho é uma das referências bibliográficas para a elaboração deste trabalho monográfico, pois o autor traz uma abordagem sobre a trajetória de ação do Serviço Social que contempla a proposta de apresentar os modos de intervenção da profissão, do seu início até os dias atuais.

CAPÍTULO 3.
O QUE OS DADOS REVELAM? UMA APROXIMAÇÃO
ACERCA DOS LIMITES E DAS POSSIBILIDADES NO
USO DO INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO DA
VISITA DOMICILIAR.



CAPÍTULO 3. O QUE OS DADOS REVELAM? UMA APROXIMAÇÃO ACERCA DOS LIMITES E DAS POSSIBILIDADES NO USO DO INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO DA VISITA DOMICILIAR

O último capítulo desse trabalho apresenta a parte da pesquisa qualitativa por meio de entrevista com assistentes sociais que trabalham na área da Assistência social, na área Sócio-Jurídica e na área Empresarial. A primeira parte dessa seção mostra as alterações na proposta inicial da pesquisa e os campos profissionais em que as entrevistas foram realizadas. Em seguida, no segundo momento do capítulo, é traçado um breve perfil das assistentes sociais entrevistadas. Por fim e não menos importante, se encontram os dados e análise das entrevistas realizadas no CRAS/Estrutural, no MPDFT/Promotoria de Justiça de Samambaia e na Terracap.

3.1. O Processo de Pesquisa com as Assistentes Sociais Entrevistadas

A proposta inicial dessa pesquisa era fazer entrevistas com assistentes sociais do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, pelo fato de ser uma das instituições do Poder Judiciário que realiza o estudo social, e um dos instrumentais utilizados para tal estudo é a Visita Domiciliar; e ademais pela facilidade de locomoção e o aproveitamento máximo do tempo reservado para esta pesquisa, que compreende o segundo semestre de 2013, de acordo com o calendário acadêmico da Universidade de Brasília. Porém, na etapa de coleta de dados foi verificada resistência por parte de alguns profissionais em colaborar com este trabalho, isso foi notável nos *e-mails* e telefonemas realizados e outros problemas conforme descrito na introdução dessa monografia.

Assim, optamos por mudar a estratégia de pesquisa: foi decidido ampliar o campo de pesquisa, abrangendo não só o MPDFT, mas outras instituições em que assistentes sociais também se utilizam da Visita Domiciliar. Assim, ao contemplar áreas diversas de atuação do assistente social, é possível verificar como a Visita Domiciliar é percebida, qual o objetivo desse instrumental nesses espaços sócio-ocupacionais e quais os dilemas éticos postos aos profissionais.

Esse processo foi precedido de pesquisa e contatos que nos permitiram saber se o Serviço Social estava inserido nos campos ocupacionais escolhidos e se trabalhava com o instrumental que é objeto central desse trabalho, a Visita Domiciliar. Após realizado esse processo, foram agendadas as entrevistas com profissionais assistentes sociais, que compreendeu o período de setembro de 2013 à outubro de 2013.

Ademais, é importante destacar que a apresentação dos dados foi desenvolvida, caracterizando a análise em blocos demonstrando ao mesmo tempo semelhanças e diferenças do enfoque das questões a partir das áreas pesquisadas; mas sem necessariamente ter a pretensão de proceder com um uma metodologia de análise comparada dos dados, uma vez que, esse método não foi nosso objetivo inicial, que implicaria em uma coleta de dados diferenciada. Contudo, essa apresentação dos dados em blocos de análise aqui, ajuda a aproximar semelhanças e perceber disparidades, por isso opta-se por esse modelo.

A disposição das falas das assistentes sociais entrevistadas foram transcritas para esse trabalho sendo fiel à forma como foram reproduzidas no áudio, por isso às citações referentes às entrevistas apresentam algumas palavras informais e abreviadas.

A primeira entrevista realizada foi no CRAS/Estrutural- Centro de Referência de Assistência Social, localizado na cidade Estrutural. O CRAS, segundo a Lei nº 8742¹⁹ de 07 de Dezembro de 1993, no art. 6º C§1º é:

A unidade pública municipal, de base territorial, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à articulação dos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e a prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica²⁰ às famílias. (Art.6§1º)

O local da entrevista foi no próprio CRAS, no período da tarde, conforme a disponibilidade da assistente social entrevistada (AS 1, Assistência Social). A entrevista durou em média 30 minutos.

A segunda entrevista foi realizada na Promotoria de Justiça de Samambaia do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios-MPDFT. Ocorreu no período da tarde com duração de mais ou menos uma hora.

O MPDFT é uma instituição pública responsável pela defesa dos direitos dos cidadãos e dos interesses da sociedade. A Constituição Federal de 1988 traz a importância do Ministério Público, pois a ele cabe proteger o cumprimento da lei, da democracia e dos interesses sociais e individuais. Assim, os integrantes da instituição atuam como advogados da sociedade, defendendo o cidadão e o patrimônio público. O

¹⁹ Lei Orgânica da Assistência Social;

²⁰ A Lei nº 8742 de 07 de Dezembro de 1993 organiza a assistência social em tipos de proteção, um deles é a proteção social básica: Art 6º A: I- proteção social básica: conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social que visa a prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

MPDFT integra o Ministério Público da União, porém possui competências das Justiças Estaduais.

A assistente social (AS 2) entrevistada explicou de forma esclarecedora o que faz o MPDFT e qual a diferença entre a atuação do MP e do TJ (Tribunal de Justiça):

“O trabalho do MP não é o mesmo que o TJ, embora os dois caminhem junto. A ideia é que o MP defenda direitos coletivos. O que isso significa? Os litígios individuais [...] vão ser resolvidos no Tribunal de Justiça, não no MP. O MP não tem nada a ver com isso, isso é um problema entre duas pessoas. Quando isso se torna um problema ministerial do MP nessa perspectiva? [...] quando o direito coletivo que está sendo violado. O MP está preocupado nisso, quando os direitos coletivos são violados. Então, um crime contra a vida é um crime por quê? Uma pessoa matou outra pessoa, mas isso atinge diretamente toda uma sociedade inclusive na criação de medos e receios de viver em sociedade. Então não é questão litigiosa entre duas pessoas, é uma questão de coletividade, sendo protegida de uma pessoa ou um grupo de pessoas. Então, o MP vai atuar com esse foco, nesses crimes ou nessas violações de direito que não necessariamente são crimes né?! Então (o MP) sempre tem um foco na coletividade.”
(AS 2, Sócio-jurídico).

A terceira entrevista foi realizada na Terracap, pelo período da tarde e durou em torno de uma hora. A Terracap - Companhia Imobiliária de Brasília/Agência de Desenvolvimento do Distrito Federal foi criada pela Lei nº 5.861 de 12 de dezembro de 1972, como empresa pública integrante do Complexo Administrativo do Distrito Federal. A empresa está vinculada ao Governo do Distrito Federal. Tem por finalidade gerir o patrimônio do DF mediante utilização, aquisição, administração, disposição, incorporação, oneração ou alienação de bens. A instituição, também, pode realizar obras e serviços de infraestrutura e obras viárias do DF, direta ou indiretamente, conforme seu Regimento Interno:

Artº2: A Terracap tem por objeto executar, mediante remuneração, as atividades imobiliárias de interesse do Distrito Federal, por meio da utilização, aquisição, administração, alugueis, concessão de direito real de uso, disposição, incorporação, oneração ou alienação de bens, assim como realizar, direta ou indiretamente obras e serviços de infraestrutura e obras viárias no Distrito Federal.

A assistente social entrevistada (AS 3, Empresarial), em sua trajetória construiu alguns projetos e instrumentais que fazem parte de um processo iniciado há três anos, período no qual a profissional assumiu o seu cargo.

As atribuições privativas do cargo de assistente social estão previstas no Plano de Cargos e Salários-PCS. Porém, a assistente social entrevistada pediu revisão desse

PCS, pois enxerga que intervenção profissional pode ser ampliada, abrangendo não só a saúde do trabalhador, mas outras áreas de atuação do Serviço Social.

“[...] Pelo nosso PCS, nosso Plano de Cargos e Salários tem a descrição dos cargos. Como nós somos celetistas, tem que ter o PCS e tal, [...] então lá no PCS tem as atribuições do assistente social daqui. Essas atribuições estão em processo de revisão. Eu já pedi essa revisão há dois anos, ela ainda não foi aprovada, mas lá no PCS é bem focada na área da saúde do trabalhador. Então, assim é... as atribuições são todas focadas na área de saúde do trabalhador, embora eu enxergue que existam outras possibilidades de atuação do Serviço Social aqui na empresa [...]” (AS 3, Empresas)

A profissional entrevistada se encontra no Núcleo de Benefícios - NUBEN, que é uma unidade subordinada à Gerência de Recursos Humanos. A esse Núcleo compete:

- I- administrar, controlar e avaliar a prestação dos serviços e dos planos de benefícios contratados pela Terracap;
- II- administrar os contratos e/ou convênios relativos às atividades da área;
- III- gerir a concessão de Licença Administrativa Remunerada;
- IV- promover a realização de exames periódicos, de admissão, de demissão e outros exigidos por lei;
- V- inspecionar os equipamentos de proteção e segurança do trabalho, orientando sobre sua utilização, reciclagem e reposição;
- VI- atender os casos de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e de readaptação profissional;
- VII- propor e acompanhar medidas de prevenção de doenças e outras relativas à segurança dos empregados, inclusive promovendo campanhas educativas extensivas à família, visando à melhoria da qualidade de vida;
- VIII- identificar agentes e condições insalubres e inseguras, patrocinando, quando necessário, a emissão de laudos técnicos para a melhoria das condições de trabalho e concessão de adicionais de insalubridade ou periculosidade;
- IX- executar programas e projetos de melhoria da qualidade de vida dos empregados, fomentando a participação e a integração;
- X- orientar e assessorar a Terracap quanto ao cumprimento da legislação trabalhista e previdenciária quanto à segurança e saúde do trabalhador; e
- XI - propor e elaborar normas administrativas e regulamentos na sua área de atuação. (Artº35, Regimento Interno. Site da Terracap)

Nestes termos, pode-se perceber que as diferentes áreas da pesquisa possibilitará um olhar mais amplo dos limites e possibilidades de uso da Visita Domiciliar.

3.2. Perfil das Assistentes Sociais Entrevistadas no CRAS/Estrutural, MPDFT/Promotoria de Justiça de Samambaia e Terracap

Não era requisito desta pesquisa, mas para nossa surpresa as três profissionais entrevistadas fizeram sua graduação em Serviço Social na Universidade de Brasília. Uma delas possui especialização na área da Assistência Social. Duas entrevistadas possuem Mestrado e apenas uma profissional possui Doutorado.

Tabela 02 - Perfil das assistentes sociais entrevistadas

Sexo	Idade	Ano de Conclusão da Graduação em Serviço Social/Instituição	Especialização	Há quanto tempo trabalha na instituição?
Feminino	41	2000/UnB	Possui especialização.	CRAS Estrutural/4 anos
Feminino	31	2005/UnB	Possui pós-graduação.	MPDFT (Promotoria de Justiça-Setor de Análise Psicossocial)/4 anos
Feminino	27	2007/UnB	Possui pós-graduação.	Terracap/3 anos

3.3. Natureza do trabalho e especificidades da Visita domiciliar nas áreas pesquisadas

Tabela 03 - Características das áreas de Assistência Social, Sócio-Jurídico e Empresas.

Área de atuação	Natureza do trabalho	Especificidade da Visita Domiciliar	Público-alvo
Assistência Social - <i>CRAS/Estrutural</i>	Ação Paif- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.	Concessão de auxílio. Auxílio vulnerabilidade. ²¹	Usuários da Região Administrativa Estrutural que buscam os serviços.
Sócio-jurídico - <i>MPDFT/ Promotoria de Justiça de Samambaia/ Setor de Análise Psicossocial</i>	Unidade de assessoria aos promotores de justiça.	Falta de contatos telefônicos/contatos inexistentes/contatos não atualizados. Negligência/Abandono de crianças e adolescentes. Cárcere privado. Dificuldade de deslocamento/mobilidade.	Duplo público alvo: promotor de justiça que está atuando no processo e o outro é a pessoa (vítima ou autor) que esteja nesse processo judicial.
Empresarial - <i>Terracap Gerência de Recursos Humanos/ Núcleo de Benefícios na Área de Segurança do Trabalho</i>	Saúde do trabalhador.	Programa de Acompanhamento do Empregado Afastado por Motivo de doença.	Empregados e família dos empregados (caso de dependência química).

²¹ Segundo a profissional entrevistada, esse auxílio demanda a realização de Visita Domiciliar. O auxílio vulnerabilidade é uma das modalidades dos benefícios eventuais. A vulnerabilidade temporária pode decorrer pela falta de acesso a condições e meios para suprir a reprodução social cotidiana do solicitante e de sua família, principalmente a de alimentação; Falta de documentação; Falta de domicílio; Situação de abandono ou da impossibilidade de garantir abrigo a seus filhos; Perda circunstancial decorrente da ruptura de vínculos familiares, da presença de violência física ou psicológica na família ou de situações de ameaça à vida; Desastres e de calamidade pública; e outras situações sociais que comprometam a sobrevivência. O auxílio é concedido para enfrentar situações de riscos, perdas e danos à integridade da pessoa e/ou de sua família. (*Site do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome*).

As entrevistas foram conduzidas por um roteiro de perguntas semiestruturado. Como previsto na metodologia desse trabalho, os nomes das profissionais entrevistadas serão mantidos em sigilo. Na análise das entrevistas, a seguir, as profissionais entrevistadas são identificadas como descrito no tópico anterior:

- **01** assistente social do CRAS/Estrutural: **AS 1 (Assistência Social)**
- **01** assistente social do MPDFT/Promotoria de Justiça de Samambaia: **AS 2 (Sócio-Jurídico)**
- **01** assistente social da TERRACAP: **AS 3 (Empresarial)**

A entrevista inicia com o questionamento sobre o **que consiste o trabalho do assistente social na instituição e quais os instrumentais mais utilizados na intervenção profissional**, a **AS 1 (Assistência Social)** diz que sua intervenção é baseada na ação PAIF- Proteção e Atendimento Integral à Família. Conforme a Lei nº 8742 de 07 de Dezembro de 1993, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) “integra a proteção social básica e consiste na oferta de serviços socioassistenciais de prestação continuada, nos CRAS, por meio do trabalho social com famílias em situação de vulnerabilidade social, com o objetivo de prevenir o rompimento dos vínculos familiares e a violência no âmbito de suas relações, garantindo o direito à convivência familiar e comunitária”. (Art. 24 – A).

A **AS 1** destaca as acolhidas em grupo da ação PAIF : reunião coletiva com todos os usuários agendados. Nessa acolhida são repassadas as informações a respeito das ações desenvolvidas pelo CRAS. Se os usuários apresentam demandas que estão de acordo com as informações apresentadas na reunião, então é marcado um atendimento particularizado com a assistente social.

E, sobre os instrumentais mais utilizados, ela cita o SIDSUAS, que é um sistema informacional que reúne todos os instrumentais utilizados até então.

“[...] mas basicamente, o quê que a gente faz nesse SIDSUAS? A gente evolui os atendimentos particularizados que a gente realiza: visita domiciliar, também encaminhamentos, desenvolvimento dos auxílios natalidade, vulnerabilidade, por morte, todos esses são benefícios eventuais.” (AS 1, Assistência Social).

A entrevistada diz que ainda utilizam instrumentais antigos, pelo fato do SIDSUAS não incluí-los no sistema digital. Ela afirma que a tecnologia existe para auxiliar o trabalho, mas que, às vezes, acaba atrapalhando por estar em constante processo de aperfeiçoamento e o sistema informacional com que trabalha não

acompanha esse advento por falta de investimento. A profissional diz que falta investimento na área da assistência no que diz respeito à tecnologia, pelo fato do trabalho ser realizado com a população menos favorecida:

“[...] porque a tecnologia veio pra tentar auxiliar a gente e às vezes ela acaba atrapalhando porque o sistema está em constante processo de aperfeiçoamento e se a gente tivesse um parque tecnológico que investisse nisso, a gente não teria esses problemas e com isso a gente sofre né?! .As pessoas ainda têm uma visão muito nublada da nossa profissão, da execução das nossas práticas, então, porque você vai investir na assistência, né?! Não é lá que vai os pobres lá da estrutural, [...] com chinela havaiana de cor diferente?! Então, é isso mesmo não tem problema. Mas a gente precisa de investimento, porque meu trabalho é como qualquer outro, né?! Então, você tem que alimentar toda uma conjuntura para que você possa fazer um trabalho da melhor forma possível, sem isso fica difícil.” (AS 1, Assistência Social)

Sobre o mesmo questionamento, a **AS 2 (Sócio-Jurídico)** apresenta primeiramente o setor em que trabalha e qual a sua intervenção no MPDFT. A **AS 2** trabalha no Setor de Análise Psicossocial, mas existem outros setores que atuam as assistentes sociais. Ela faz essa demarcação, pois se tratando de Visita Domiciliar, por exemplo, cada setor tem um objetivo diferente no que se refere a esse instrumental.

“No MPDFT não existe só esse setor que tem assistentes sociais. Existem assistentes sociais na saúde, que é a saúde do servidor, no plano de saúde, e existem assistentes sociais na Promotoria da infância, que é um trabalho muito parecido com o do Setor de Análise Psicossocial, que é especificamente sobre este trabalho que eu vou te falar. Porque que eu tô fazendo essa marcação? Porque uma visita domiciliar, por exemplo, na saúde pode ser utilizada com um propósito e com outro olhar. É importante que você saiba de qual lugar a pessoa tá falando dentro dessa instituição. Então, o setor que eu trabalho hoje chama-se Setor de Análise Psicossocial.” (AS 2, Sócio-Jurídico)

A profissional diz que Setor de Análise Psicossocial subsidia os promotores de justiça que trabalham na parte jurídica e legislativa. O trabalho desenvolvido nesse Setor busca ampliar o olhar sobre a situação posta, mostrar e explicar os conteúdos social, cultural e econômico que são subjacentes a esses processos de natureza coletiva que chegam ao MPDFT. Esse trabalho consiste em analisar processos judiciais que podem ser mais individualizados, ou de natureza coletiva.

“Então, qual que é a nossa vinculação aqui? É tentar nesses Setores de Análise, trazer para os promotores de justiça que trabalham com a parte jurídica e legislativa, tentar ampliar um pouco os olhares e mostrar um pouco de conteúdo sociocultural e econômico nesses processos que chegam até o MP, que são de natureza coletiva, que

ajuda a explicá-los. Então, a gente tá aqui pra isso, pra fazer essa interface: como é que os sujeitos vivem historicamente, socialmente, e produzem suas objetividades específicas.” (AS 2 , Sócio-jurídico)

Então, o seu trabalho consiste em assessorar os promotores de justiça por meio de estudo social que é parte de um estudo psicossocial.

“Então, nós somos uma unidade de assessoria ta?! Não é a mesma coisa dos outros setores, nas outras áreas... A gente, basicamente, assessora promotores de justiça. [...] a gente faz estudos psicossociais, eu faço estudo social... A gente faz estudos para subsidiar a ação de promotores em processos judiciais.” (AS 2,Sócio-Jurídico).

Após delimitar seu campo de atuação é possível pensar no instrumental a ser utilizado no processo judicial no qual está trabalhando. A **AS 2** diz que a equipe atende não só as demandas jurídicas normalmente, mas outras que o usuário pode trazer e é por isso que essas demandas estão localizadas nesse Setor. A escolha pelos instrumentais se relaciona com a necessidade do processo judicial. A profissional lista os instrumentais comumente utilizados que são as entrevistas, Visita Domiciliar, e os contatos com a rede de atendimento. Ela destaca que as entrevistas são os instrumentais mais utilizados pelo fato de ter um espaço reservado na instituição para isso, por ser um local fechado que garante o sigilo profissional, e por outras questões que fazem com que se priorize uma entrevista. Sobre o contato com rede, a **AS 2** constata que algumas informações dos usuários podem ser encontradas em outras instituições que o acompanharam. Esse contato faz com que algumas perguntas não sejam repetidas no momento da intervenção, evitando constrangimentos desnecessários e respeitando o trabalho de outros profissionais envolvidos nesse processo de estudo.

A **AS 3 (Empresarial)**, responde a nossa pergunta, destacando que as suas atribuições estão todas focadas na saúde do trabalhador, embora existam outras possibilidades de atuação na empresa. Assim, os instrumentais utilizados para ler e intervir na realidade, foram criados por ela. Uma das demandas postas era a dependência química, então, foi construído roteiro de entrevista, roteiro de acolhimento, roteiro de avaliação dos casos e outros. Esse processo de construção dos instrumentais se desenvolveu após pesquisas de testes e outros roteiros. Os instrumentais utilizados, nesse sentido, buscam apreender a realidade do sujeito do ponto de vista do Serviço Social e avaliar o caso, conforme o padrão de uso certificado em nível internacional.

“[...] Mas, eu não queria só aplicar os testes, eu queria ter a noção dos testes padronizados para padrão de uso e ter a noção da realidade daquele sujeito, então eu fiz os instrumentais tentando unir

as duas coisas: os instrumentais avaliados e certificados em nível internacional e a realidade que eu queria apreender do ponto de vista do serviço social. Então eu fiz dessa forma.” (AS 3, Empresarial).

Outros instrumentais foram construídos, o roteiro de entrevista domiciliar e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE para realizar a Visita Domiciliar, formulários de avaliação dos empregados de dependência química. Algumas ações desenvolvidas são: Programa de Acompanhamento do Empregado Afastado por Motivo de doença; Ações de Qualidade de Vida; Trabalho com grupos específicos: diabéticos, obesos, fumantes.

Os referidos instrumentais são anexos dos projetos que a **AS 3** fez para embasamento da sua intervenção. A profissional se encontra no Núcleo de Benefícios na Área de Segurança do Trabalho, juntamente com o médico do trabalho, técnico de segurança do trabalho e a enfermagem do trabalho.

Os instrumentais a serem utilizados na ação profissional implica saber quais as finalidades que se pretende. Essas finalidades estão inseridas em campos de valor nos quais o profissional possui e estão articulados técnico, teórico e politicamente com as escolhas desse profissional (Guerra, 2000). Os instrumentais podem ter finalidades diferentes de acordo com o espaço ocupacional que o assistente social se encontra, como será percebido nessa pesquisa. Portanto, conhecer os processos, as determinações, e as conexões sociais em que o objeto de intervenção se encontra, é fundamental para a escolha e utilização dos instrumentais. (Sousa, 2008)

A segunda pergunta do roteiro **se refere às visitas domiciliares, quais os fatores que demandam sua realização**. A **AS 1 (Assistência Social)** respondeu se referindo às acolhidas em grupo da ação PAIF. Ela explica que para a realização de Visita Domiciliar, o usuário faz o cadastro assistencial com os agentes sociais, esses agentes colhem as demandas e o usuário é agendado para comparecer à reunião da acolhida em grupo da ação PAIF. Posteriormente, é agendado o atendimento individual. A Visita Domiciliar depende da demanda do usuário. A profissional cita um exemplo:

“Então a pessoa vem aqui, a gente atende e tudo mais, e se a gente entende que aquela pessoa cabe o auxílio vulnerabilidade, a gente agenda uma visita. A partir daí, se a demanda se encaixa na concessão do auxílio é agendada uma visita na casa do usuário.” (AS 1, Assistência Social).

A assistente social ressalta que já na acolhida em grupo é esclarecido que a visita é social e não policial:

“Já na acolhida em grupo, eu já esclareço: a gente não é da policia, a visita não é policial, é social.” (AS 1, Assistência Social). Pois as pessoas têm muito o pensamento: “Ah, a assistente social vai na sua casa, esconde a geladeira, esconde o sofá, esconde tudo por que se não ela vai falar que você não precisa.”(AS1, Assistência Social).

A profissional **AS 1** ressalta que as palavras *precisar* e *vulnerabilidade* são complexas no universo do assistente social. Ela explica que o “*senso comum pulveriza as necessidades porque às vezes aquilo que você precisa, necessariamente não é aquilo que eu preciso.*” Ela exemplifica a afirmação acima da seguinte forma:

*“Então, vamos supor que você more numa casa de alvenaria e uma (pessoa) que mora num barraco de madeirite. O senso comum tende a impor que aquele fulano que mora num barraco de madeirite precisa mais do que aquele que mora na casa de alvenaria. Isso é um processo complexo que nós aqui, pelo menos eu, pretendo destruir. Então não precisa esconder nada, eu não vou abrir sua geladeira, nossa visita é social e lá a **gente vai escutar mais a vulnerabilidade da pessoa do que propriamente aferir se o cara tem televisão plasma, essas coisas, porque é a vulnerabilidade que tá em jogo, tá?!**” (AS 1, Assistência Social, grifos nossos).*

Dessa forma, a Visita Domiciliar tem como foco a vulnerabilidade da pessoa e não a verificação dos bens materiais e de consumo que o usuário tem em sua residência. A **AS 1** utiliza um caderno simples nas visitas realizadas, somente para anotar as impressões da habitação da pessoa e informações que o usuário acrescenta, sem fazer juízo de valor. Ela relata um exemplo do que é escrito no relatório após a realização da visita:

“A visita realizada no dia 26 de setembro de 2013 constatou que a usuária vive em imóvel de alvenaria, desprovido de reboco, que comporta a existência de tais cômodos... Isso é o que a gente precisa pra colocar no relatório tá?! Bens de consumo em condições de uso fruto, essas coisas todas, assepsia satisfatória [...]” (AS 1, Assistência Social)

Logo em seguida, a profissional afirma que as impressões que obteve na visita **não é “medular”, “imprescindível” para a concessão do auxílio ou não.** Ela destaca novamente, que **é a vulnerabilidade que está em foco.**

A **AS1** acrescenta que a **Visita Domiciliar serve para estreitar vínculos com o usuário**, não é fator “condicionante, fulcral, medular” para a concessão de um auxílio, ou uma cesta básica, como exemplifica. Ressalta que em relação ao auxílio vulnerabilidade a Visita Domiciliar é imprescindível.

A **AS 2 (Sócio-Jurídico)** inicia sua resposta falando sobre a **autonomia profissional** que garante a liberdade de atuação e decisão pelos procedimentos. Então, na relação com os promotores, os profissionais (entre eles, os assistentes sociais) podem decidir quais as formas de obter informações sobre os sujeitos, normalmente isso é bem aceito.

Sobre os fatores que demandam a realização da Visita Domiciliar, a profissional relata que são diversos. Primeiramente, ela cita a inexistência de contatos, contatos não atualizados, carta registrada sem retorno. Essa questão dos contatos é um dos fatores que demandam a realização da Visita Domiciliar.

“[...] o primeiro é quando a gente não consegue contato com a pessoa por outra via né?! Então, pegou o contato telefônico e o telefone não existe mais, isso é muito comum. Mandou uma carta registrada e a carta retornou sem resposta da pessoa né?! Ausente ou o endereço não deu certo, aí a gente resolve fazer uma visita pra saber se é aquilo mesmo, se o endereço é aquele ali, se a pessoa não mora mais, como é que é pra entrar em contato com a pessoa, atualizar o nossos registros né?!” (AS 2, Sócio-Jurídico)

Em seguida, as situações de maus tratos e negligência de crianças e adolescentes tende a priorizar uma Visita Domiciliar. Também, os relatos de cárcere privado são priorizados nas visitas. Outro fator é a dificuldade de mobilidade ou deslocamento até à instituição.

“[...] existe uma situação de maus tratos de criança, de uma possível negligência de adolescentes, isso é algo que a gente tende a priorizar uma visita domiciliar tá?! Se há muitos relatos ou se há um relato de abandono de crianças e adolescentes na casa, muito mais do que outras violências tá?! Mas é mais a negligência e o abandono. Se há relato de cárcere privado, ou seja, vítima de violência que tem um relato de que elas não compareceram a uma audiência, ao ambiente de trabalho que a gente propôs, porque ela é ameaçada, ou porque ela sofre de impossibilidade de sair de casa [...]”. “Quando tem algum processo que a pessoa não pode se deslocar ou tem dificuldade de mobilidade, a gente também faz uma visita domiciliar” (AS 2, Sócio-Jurídico).

A **AS 2** diz que quando escolhe pela realização da Visita Domiciliar, ela já é feita como primeiro procedimento. E reitera que a escolha do instrumento é muito variável, depende da situação posta.

“Normalmente, a gente faz... se for fazer a visita, faz a visita como primeiro procedimento já, de cara, tá?! Se for fazer..., mas existem outras, por exemplo, essas situações de cárcere privado, de ameaças pra não comparecer aqui, a gente só faz quando a gente chama a pessoa e ela não compareceu, tá?! Então, é muito variável a escolha do instrumento é muito variável, depende muito do conteúdo da

adequação de quando a gente tá sendo chamada pra isso.”(AS 2 , Sócio-Jurídico)

A **AS 3 (Empresarial)**, semelhante à **AS 2 (Sócio-Jurídico)** inicia sua resposta se referindo à **autonomia profissional**. A autonomia profissional, da mesma forma como foi dita pela assistente social do MPDFT, trata da escolha de fazer ou não a Visita Domiciliar e como fazê-la. Desde quando chegou à empresa, a AS 3 estabeleceu que só faria visita se o empregado concordasse, pois não existe nada na empresa que obrigue o empregado a recebê-la em sua casa.

Durante esse período de trabalho na empresa, a **AS 3** fez algumas modificações em relação ao público a ser visitado. Antes, a empresa demandava que a Visita Domiciliar fosse realizada com todos os empregados afastados, independente do tempo de afastamento. Desde então, foi iniciado um processo de pesquisa das doenças por meio dos CIDs repassados pelo médico do trabalho e por conversas com a enfermagem do trabalho (realizavam visitas e acompanhavam os empregados antes da chegada da assistente social) que possibilitou conhecer o histórico de cada um dos empregados. A partir disso era viável avaliar os riscos de uma Visita Domiciliar, se o empregado iria aceitá-la ou não, o critério seria esse. Atualmente, a **AS 3** visita os empregados afastados por longo tempo (seis meses, oito meses, ou avalia pelos CIDs, que normalmente são aqueles relacionados a doenças mentais), pois o empregado que é afastado por motivo notadamente físico, por exemplo, machucar o joelho, o pé, a intervenção é muito pequena porque esse empregado está em tratamento e não fica afastado por muito tempo. Porém, todos os casos de dependência química são acompanhados.

O processo de visitas é precedido de uma correspondência, que é uma carta assinada pela assistente social e sua chefe, convidando o empregado para participar do *Programa de Acompanhamento do Empregado Afastado por Motivo de Doença*. Junto à carta está o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE. Esse TCLE o empregado tem que assinar uma via (se aceitar a visita) e entregar para a assistente social no dia da visita. A **AS 3** diz como é que acontece esse processo :

“[...] Então, eu comecei a enviar as correspondências. O quê que tem nessa correspondência? Uma carta assinada pela minha chefe e por mim convidando (a palavra é essa que a gente coloca na carta)o empregado para participar do Programa de Acompanhamento do Empregado Afastado por Motivo de Doença. E aí, a gente envia essa carta juntamente com o TCLE . Esse TCLE , ele tem que assinar uma via e me entregar só no dia que eu vou pra visita. Então, eu chego ...

eu faço o contato ... é assim : ele recebe a correspondência, essa eu recebo a notificação de que ele recebe . Ele recebeu a carta ? Eu ligo. Às vezes, eles mesmos já ligavam: ‘ que carta é essa que vocês estão mandando?’Então, às vezes eles ligavam. Quando eles não ligavam, eu ligava perguntando se podia ir agendando um horário, uma data, um momento que ficasse bom pra ele pra poder me receber. Então, a gente faz esse acordo todo por meio de telefone antes. Ele acorda a data , eu vou no carro da empresa e me dirijo até lá, à residência dele.” (AS 3 , Sócio-Jurídico)

A **AS 3** pontua quais os objetivos que o Serviço Social tem ao fazer contato com o público afastado por meio da visita: para orientá-los sobre os direitos previdenciários, pois eles são encaminhados para o INSS para gozar o benefício de auxílio doença. A profissional os orienta sobre prazos, datas, mas não faz o trabalho administrativo do INSS, com intuito de mostrar qual é o trabalho que um assistente social realiza.

“Isso até uma questão..., se você for em outra empresa, você vai ver que elas fazem o encaminhamento formal, elas que agendam a perícia, elas que acompanham, põe essas questões no sistema, eu não faço isso. Eu oriento o empregado, informo pra ele as data, informo pra ele o direito, o porquê que ele tem direito a receber o auxílio doença, de que forma é pago. Eu informo isso pra ele, mas essa coisa administrativa mesmo de acompanhar... de data, de marcar perícia, isso eu não faço. Então, nessa tentativa mesmo de justificar e de mostrar o quê que é uma assistente social, porque se você faz trabalho administrativo, você deixa de fazer o seu trabalho específico, que só você pode fazer seu trabalho privativo.” (AS 3, Sócio-Jurídico)

O outro objetivo da Visita Domiciliar é de saber se o empregado está sendo bem atendido pelo plano de saúde da empresa, pois como aborda a profissional, nem sempre o plano atende todas as coberturas contratuais. Para tanto, a **AS 3** tem que conhecer o que está no contrato de adesão ao plano para cobrar ou não os serviços da operadora de saúde. E o terceiro objetivo é planejar o retorno do empregado à empresa. As questões relativas a esse assunto são discutidas com o médico do trabalho. São discutidas questões como: *“Ele pensa em voltar? Ele não pensa em voltar? Se ele pensa em voltar, onde que ele pretender ser lotado? Com quais restrições? Onde que ele pode ficar lotado? Onde que vai ser menos danoso pra ele quando ele for voltar? Onde vai se sentir melhor ?No dia que ele voltar, já vai ter um posto de trabalho pra ele?Ah, vai ter! Não, não vai ter!;Qual a data exata que ele volta?”*. Após ter conhecimento dessas informações é feito um relatório que fica com a assistente social, e se for necessário é feito um *relatório informativo pontual* para os outros profissionais, preservando as informações do sujeito, mas com informações técnicas que serão discutidas pela equipe de saúde do trabalhador.

Esse planejamento do retorno do empregado à empresa é o que seria a reabilitação profissional feita pelo INSS. A **AS 3** percebe a necessidade de outro profissional do Serviço Social para atuar nesse sentido.

A **AS 3** destaca da forma que a **AS 1** que as visitas são para **estabelecer um vínculo com o usuário**, nesse caso, com o empregado, a partir dos objetivos elencados acima. A **AS 3** chama atenção para os casos de dependência química, pois nesse casos, são realizadas visitas institucionais às clínicas onde os empregados estão internados. Essa visita tem o objetivo de saber como está o tratamento, saber como está enxergando o tratamento, se está repensando sua situação, se houve mudança na concepção do usuário, porque muitas vezes ele vai para o tratamento sem querer, pois, para não ficar com 30 dias de falta injustificada, ele se interna para apresentar atestado. A profissional entrevistada evita fazer Visita Domiciliar nesses casos, porque há riscos.

Como pode ser observado, a Visita Domiciliar é utilizada em contextos diferentes, por isso, a sua escolha é feita por motivos diferentes. De acordo com Santos & Noronha (2010), o processo de escolha e o domínio do instrumental se relaciona com a intencionalidade da profissão, do profissional, da instituição, da população. Sobre a realidade do sujeito, alguns elementos não serão apreendidos verbalmente, fazendo com que a Visita Domiciliar seja o instrumental que permita o acesso ao cotidiano dos usuários, ao seu ambiente familiar e comunitário. Os objetivos da Visita Domiciliar relatados pelas assistentes sociais se diferem entre si, porém, ela só será realizada quando for cabível, quando existe a disponibilidade e habilidades específicas do profissional.(Perin,2008)

As entrevistas seguiram com a pergunta: **quando é decidido realizar a Visita Domiciliar, o usuário é informado a respeito do dia e da hora? Por quê?**

A **AS 1** responde de forma surpreendente no que se refere a uma certeza em relação à necessidade de avisar, destacando-a como uma questão de respeito com o usuário :

“Indubitavelmente, sem sobras de duvidas! Aqui a gente não é do PROCON, não é vigilância sanitária não. Se a gente parte do pressuposto que quer o respeito do usuário, tem que avisar o dia e a hora. Não tem isso aqui não, de chegar de surpresa na casa de ninguém não. Por que deriva do atendimento particularizado que se faz no CRAS. Não tem esse negócio de chegar na sua casa pra saber se você tá escondendo passarinho. É decorrência do atendimento particularizado.”(AS 1, Assistência Social,grifos nossos)

Então, se a visita faz parte do atendimento particularizado, **avisar o dia e a hora é uma questão de respeito com o usuário**. A profissional diz que se você quer criar um vínculo de confiança entre você e o seu trabalho, essas coisas são imprescindíveis. E ela ressalta mais uma vez que **a visita é social e não policial**. A **AS 1** afirma que a “priori você tem que acreditar naquilo que ele (o usuário) vem falar aqui (no CRAS), caso contrário, se constatar que existem algumas coisas além disso, ela diz : “*a gente vai ter que sentar e conversar, né ?! Eu não vou chamar a polícia [...] vamos ver qual a melhor forma de resolver isso daí*”.

A **AS 2(Sócio-Jurídico)** se posiciona de forma diferente em relação à **AS 1 (Assistência Social)**, por se tratar de outras situações e outros objetivos da Visita Domiciliar. A profissional e sua equipe preferem **não avisar o dia e a hora**. A **AS 2** reitera um dos fatores que demandam a Visita Domiciliar, que é a falta de contato com o usuário e acrescenta outro fator que justifica o seu posicionamento, que é a violência contra mulher :

“Normalmente não. Primeiro pelo fator preponderante que a gente faz visitas domiciliares e na maioria das vezes, a gente não consegue contato com a pessoa. Então, se a gente não consegue contato com a pessoa, a gente não tem como avisar. Então, normalmente não. A gente pode avisar? Pode! Têm casos em que a gente avisa? Sim, tá?! Mas, o comum é que a gente não avise, especialmente nas situações de violência doméstica contra mulheres, em que é maior demanda... Que existem possibilidades de encontrar a vítima e o agressor, né?! Se a gente avisar, o agressor impede a conversa, deixa em cárcere privado, risco de morte e impossibilidade da pessoa ir até a polícia. Então, a gente tem muito receio de avisar a data e encontrar com a pessoa que é autor dos fatos e isso gerar algum problema que envolva a própria vítima.”(AS 2, Sócio-Jurídico)

Então, o posicionamento da profissional **em não avisar se justifica por trabalhar com questões muito delicadas, em que comunicar o dia e a hora pode ser um problema para a pessoa que está sendo visitada e que normalmente é a vítima desse processo**. A violência doméstica contra mulher é uma dessas situações delicadas e que a **AS 2** prefere não avisar para preservar a vida da vítima, nos casos como esse.

A profissional **AS 3(Empresarial)** refirma o que foi dito no questionamento sobre os fatores que demandam a Visita Domiciliar: envia a correspondência o convidando a participar *do Programa de Acompanhamento do Empregado Afastado por Motivo de Doença*, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A assistente social entra em contato por telefone e se o empregado aceita, **é marcado o dia e hora**. Assim, a **AS 3** atua de forma semelhante à **AS1(Assistência Social)**.

“Ele é informado. Houve uma discussão sobre isso. Eu só vou se ele aceitar, se ele assinar o TCLE, se ele assinar isso. Primeira coisa que eu chego... que eu faço: eu explico o objetivo da visita, você aceita? Assina o TCLE. Assinou? Beleza, agora a gente pode conversar.” (AS 2, Sócio-Jurídico).

A **AS 3** acrescenta que a instituição e as pessoas de um modo geral, têm uma visão de que, só quem pode fazer a Visita Domiciliar é o assistente social. Ela vê esse instrumento **como um estudo, um instrumental que soma e agrega informações na intervenção.**

“Assim, eu acho que há muito a coisa da visita domiciliar ser do assistente social. Nas instituições que você vai por aí, até o histórico da profissão mostra que: Não... as visitas são do assistente social. Parece que a gente só faz visita domiciliar, o psicólogo não faz, o médico não faz, e não é bem assim né?!” (AS 3, Empresarial)

Avisar o dia e a hora, em cada um dos campos ocupacionais pesquisados, estão relacionados com os objetivos da Visita Domiciliar. Então, baseado nisso, cabe a cada profissional a decisão pelo agendamento prévio ou não da visita, a partir do que é demandado. Vale destacar a resposta da profissional da Assistência Social, quando diz que **a visita é social e não policial**, desvinculando-a de valores que permearam esse instrumental historicamente. Vimos que no Sócio-Jurídico, o agendamento da visita não é realizado por diversos fatores, sendo um deles, a impossibilidade de contato prévio. Independente dos motivos que levam o profissional a avisar ou não, a postura ética em relação ao usuário e ao próprio trabalho realizado, deve ser a base da intervenção profissional. (Perin, 2008).

A pergunta seguinte realizada para as entrevistadas diz respeito a **quais elementos observar no momento da Visita Domiciliar.** A **AS 1 (Assistência Social)** diz que do ponto de vista material tem que observar, para ter uma ideia de como se vive. Observa a questão da habitação, pois é relevante na concessão do auxílio para que o usuário possa fazer alguns reparos em sua casa e pergunta como estão os bens de consumo. Mas afirma que sobre as questões materiais “não são contados pontos”.

“Do ponto de vista material, a gente tem que observar. A gente pergunta como tá a geladeira, a gente não abre pra saber o que tem dentro, tá?! Isso a gente não faz de forma alguma. Pergunto como estão os bens de consumo. Os usuários têm essa mania: Ah, porque a geladeira..., o fogão foi a igreja que me deu. Eu: não, não quero saber. Eu só quero saber se tá funcionando ou não, só isso! Isso não vai contar ponto aqui no meu caderninho pra vocês. Eu só quero saber pra que a gente possa ter mais ou menos a ideia de como você vive, tá?!”

E assim, em nível de habitabilidade, a gente observa bastante até porque o auxílio, a gente pode conceder até pra que ele possa fazer alguns reparos na casa dele.” (AS 1, Assistência Social)

Sobre a mesma pergunta a **AS 2 (Sócio-Jurídico)** traz outros elementos em sua resposta. Ela diz que observa a estrutura do local, da comunidade e não da casa do sujeito. A profissional diz que é importante saber a estrutura da comunidade, se a pessoa está bem provida de algum serviço (CRAS, CREAS, Centro de saúde). Por essas Visitas Domiciliares serem realizadas numa impossibilidade de contato com o usuário, a segunda coisa a observar, depende do caso, por exemplo, se a pessoa é vítima de violência doméstica. Então, a visita serve como primeira abordagem para repassar informações, atualizar os contatos, perguntar se pode ser feito o atendimento naquela hora. Há situações em que se encontra a vítima e o agressor, nesses casos, a equipe tenta contornar, falando só com a vítima, repassando os contatos, tudo de forma bem rápida.

Outra situação é quando há suspeita de negligência e abandono de crianças e adolescentes. Além de observar a estrutura da comunidade, são percebidos outros elementos. Então, a questão da observação depende de cada situação, de cada processo. A questão estrutural observada é para saber se a criança não corre riscos no local onde reside.

“Além da estrutura da comunidade, qual a estrutura da casa? se tem; se a criança tá em casa, tá sozinha ou não tá? Como é que tá a situação? Quem cuida, quem não cuida? Se a pessoa não atendeu a gente... Se os vizinhos conhecem, se podem dar os contatos pra gente, se a gente pode falar com a pessoa ;se existe alguma segurança na casa;se a criança tá sozinha, tem alguma segurança? Mostra alguma preocupação? É uma outra lógica né ?! De saber como é que tá a criança , ela tá bem assistida ou não tá bem assistida?”(AS 2, Sócio-Jurídico)

A resposta da **AS 3(Empresarial)** sobre que elementos observar no momento da Visita Domiciliar, se refere aos objetivos dessa, citados em pergunta anterior, que são: Orientar sobre os direitos previdenciários (INSS) os empregados afastados por motivo de doença; Ter conhecimento sobre a satisfação do empregado em relação ao Plano de Saúde (da Terracap); e ter conhecimento sobre o planejamento de retorno do empregado ao trabalho.

“São aqueles três objetivos: a questão do INSS; a questão do direito à saúde né?!, se ele ta sendo bem atendido; e da questão da reabilitação profissional, não é muito bem uma reabilitação , é um retorno profissional.” (AS 3, Empresarial)

Sobre o que observar e como agir na casa do usuário é fundamental vê a realidade como se apresenta considerando o contexto social e cultural, sem fazer julgamentos moralizantes. Segundo Perin (2008) é importante que o assistente social se atenha somente nos elementos que são importantes para analisar tal realidade. Isso está relacionado ao objetivo da visita. Saber o real objetivo da visita é não correr o risco de desrespeitar o usuário. A realidade apreendida no momento da visita não deve ser desconectada de outras vivências que o assistente social tem conhecimento, como por exemplo, saber a estrutura da comunidade, dos serviços (CRAS, CREAS), além de observar se a pessoa é vítima de violência doméstica ou se a criança corre algum risco, como relatou a assistente social do MPDFT.

A pergunta a seguir é se **já aconteceu de algum usuário não autorizar/resistir à Visita?**

A **AS 1 (Assistência Social)** responde que não, pois sempre é explicado o porquê da visita em cada atendimento particularizado.

“Não aconteceu porque a gente já fala e decorre do atendimento particularizado. E se o cara não quiser deixar entrar... Mas isso nunca aconteceu não, que eu me lembre não.”(AS 1, Assistência Social)

A **AS 2 (Sócio-Jurídico)** responde explicando que o que fazem é um convite ao sujeito para conversar com a equipe. Se não autoriza a entrada, pode ser marcado um outro dia ou então o contato se dá por telefone. A profissional diz que o papel da equipe é **respeitar a vontade da pessoa**. Se o usuário não quer conversar na Visita Domiciliar e se a profissional percebe algum risco a esse adolescente, por exemplo, o caso é encaminhado à promotoria para tomar as atitudes cabíveis: acionar a polícia, Conselho Tutelar. A assistente social esclarece que **na Visita Domiciliar é explicado o porquê dessa ação e explica também qual a função do Serviço Social**, pois muitos pensam que é a assistente social que vai “tirar a criança de casa”, então é explicado o papel do Conselho Tutelar, do MPDFT, do assistente social, do psicólogo.

“A primeira coisa: decidimos fazer a visita domiciliar, chegou na casa da pessoa, perguntou pela pessoa: A pessoa tá lá? A gente se apresenta, fala o porquê que a gente tá lá, e se a pessoa pode atender a gente naquele momento. Se a pessoa fala: Sim, pode entrar. Vamos conversar? Vamos conversar. Se você percebeu possibilidade de atuação de outra instituição, a gente vai tentar entrar em contato, vai tentar e fazer um vínculo com essa outra instituição. Então, primeira coisa é explicar porquê que a gente tá ali.” (AS 2, Sócio-Jurídico)

A **AS 2** se posiciona a respeito das questões éticas postas ao assistente social e afirma:

*“[...] avisar dia e hora é um **falso dilema ético**, porque se você avisa o dia e hora não quer dizer que você vai ser respeitoso o suficiente pra pessoa não negar a sua presença como profissional. Então existe uma outra discussão que eu acho que é importante, que é você saber exatamente o porquê, naquele processo, naquela situação, vai realizar uma visita domiciliar. Sabendo o objetivo de uma visita domiciliar, é muito mais fácil de a gente manter o nosso compromisso ético com aquela pessoa na qual a gente vai se encontrar, né?! A gente não tá lá pra ver a geladeira da pessoa, a gente não tá lá pra ver nada disso. A gente tá lá pra conhecer a pessoa, se apresentar pra pessoa e saber também o que é que a gente pode fazer pra que essa situação seja transformada Pra que isso, a gente possa contribuir, pra que isso seja transformado. Então, não é banalizar a visita domiciliar, é saber exatamente o motivo pelo qual a gente tá fazendo, porque sabendo o motivo, fica bem mais fácil da gente falar .”*(AS 2, Sócio-Jurídico, grifo nosso.)

É importante destacar que a profissional ressalta que o ponto central na discussão sobre respeitar o usuário, não passa pelo dilema: avisar ou não avisar o usuário sobre o dia e hora da Visita Domiciliar, mas pelo objetivo e o porquê de se fazer a Visita Domiciliar em tal caso. Dessa forma, é mais fácil de manter um vínculo com o sujeito e realizar ações que possam transformar a situação em que se encontra. Perder o foco e não saber objetivo da ação, (fazer perguntas desnecessárias, observar questões que não vão acrescentar na análise da situação, invadir a privacidade) no caso, a Visita Domiciliar, pode ser mais desrespeitoso com o sujeito do que ir à casa do usuário sem o seu consentimento. Por isso, que a profissional **AS 2** diz que avisar o dia e a hora é um **falso dilema ético**.

A **AS 3 (Empresarial)** aponta que já aconteceu do empregado não autorizar/resistir à visita, porém esclarece que no TCLE que o empregado recebe juntamente com a correspondência está explicado que a recusa à visita não traz nenhum prejuízo ao relacionamento com a equipe de saúde da empresa.

“Já sim! Principalmente, esses que recebem a carta e ligam antes, eles já querem saber, por mais que a gente explique na carta o que é. ‘Ah não, mas eu não quero receber visita’. Tudo bem. A gente diz no TCLE: A sua recusa não trará nenhum prejuízo ao seu relacionamento com a equipe de saúde da empresa. Então, se ele não aceita, beleza. Se ele quer vir aqui, pode vir aqui. Tem uns que falam: ‘Não, eu quero ir aí na empresa’. Pode vir aqui na empresa, ou : ‘Não, eu não quero de jeito nenhum’, não tem problema também. Pra gente não muda. Assim ,a gente não invalida que ele participe de outras intervenções profissionais. O fato de não participar de uma

visita , não invalida que ele seja atendido num outro momento aqui na empresa ...” (AS 3,Empresarial)

Um ponto central nessa questão, que já foi apontado nas outras respostas, é a discussão acerca do objetivo da Visita Domiciliar. As três profissionais explicam o porquê da Visita Domiciliar ao usuário, o que permite ou não a entrada das profissionais em seus domicílios.

Como visto no Capítulo 2, é importante ressaltar que o lugar onde a visita acontece é privativo dos sujeitos, e por isso, o profissional tem que entender respeitosamente a recusa à essa ação, quando acontecer. Em todo processo interventivo, o respeito ao posicionamento do usuário e o sigilo profissional devem resguardar o agir do assistente social. (Perin, 2008). Apenas uma entrevistada, a assistente social da Terracap, relatou caso de recusa em relação à Visita Domiciliar, mesmo sendo feito todo o procedimento de esclarecer o porquê por meio de telefonema e correspondência.

A fala da assistente social do Sócio-Jurídico aponta uma categoria nova: avisar ou não o dia e a hora, é um *falso dilema ético*. Avisar ao usuário que será realizada a visita, como uma forma de respeito, não significa que ação profissional será respeitosa em sua realização. Então, a postura ética vai além do agendamento da visita, mas abarca saber exatamente o motivo da visita, o porquê da utilização desse e não de outros instrumentais, respeitar a fala e o posicionamento do usuário. A **AS 2(Sócio-Jurídico)** ressalta que sabendo tudo isso, fica mais fácil de manter o compromisso ético com o usuário

Outro questionamento feito por essa pesquisadora se referia à: **Estudos mostram que no Serviço Social pré-Reconceituação, as Visitas Domiciliares possuíam um caráter policialesco, fiscalizatório e investigativo, você considera que esses valores ainda permeiam esse instrumental? Por quê?** A **AS 1 (Assistência Social)** acredita que esses adjetivos *policialesco, fiscalizatório e investigativo* ainda estão presentes na prática de assistente sociais. Ressalta que na época de bolsa escola, esses valores vigoravam bastante porque o programa era calcado na questão da Visita Domiciliar. Acredita que esses valores vigem na assistência social, mesmo com toda evolução que essa política teve.

A **AS 2 (Sócio-Jurídico)** responde:

“Pode ser que sim! Eu não acredito que isso seja... Que isso aconteça na nossa atuação neste setor, porque a gente quer preservar toda a autonomia, liberdade, a possibilidade da pessoa né?! escolher falar ou não. A gente explica o porquê que a gente tá ali... A gente tem uma

visão de que essas pessoas que estão ali principalmente em situações de violência... não são de caráter individual, que são problemas de sociedade, estão nas relações sociais...” (AS 2, Sócio-Jurídico)

Ela diz que o seu trabalho não é para fiscalizar se o usuário está agindo certo, mas se existe a possibilidade de atuação da equipe, para proteger essas pessoas e fazer com que elas tenham uma vida um pouco melhor. Acrescenta ainda, que mesmo o MPDFT sendo uma instituição jurídica, é possível ter uma visão crítica sobre o que é fiscalizar. E sobre a investigação, a profissional diz que depende do que se considera investigativo: se investigar no sentido policial, agindo de forma punitiva ou se é no sentido investigativo, de procurar informações para analisar situações. A **AS 2** defende essa forma de investigação, no sentido de pesquisa de informações e acredita que a Visita Domiciliar não é necessariamente um instrumental policialesco, mas destaca que:

“[...] sem dúvida, qualquer procedimento, que assistentes sociais de qualquer instituição realiza é permeado por relações de poder, ou seja, nós estamos sempre na ponta forte porque nós temos um nome, uma matrícula, uma instituição a quem nós reportar, e um trabalho que é legitimado por alguém, e uma pessoa que muitas vezes tá numa ponta né?!, que todos os seus direitos têm sido violados ou alguns deles menos, têm sofrimentos em suas vivências, têm fragilidades, vulnerabilidades, e que naquele momento é obrigado a falar sobre aquilo, também, para que possa ajudar. Então, em qualquer lugar que você estiver, você possui mais poder, então isso tem que ser levado em consideração né?! A gente tem que saber o objetivo do procedimento, é para inclusive tentar simetrizar a nossa relação, de respeitar o que a pessoa sabe muito mais do que a gente, sobre aquilo que ela vive. Nós somos uma fonte de escuta e não somos a ponte de informação. Ela é que vive, ela é que sabe, ela é a fonte de conhecimento, então se a instituição focautiliana: saber é poder, a gente tem que diminuir a nossa bola do saber e passar a bola pra quem sabe realmente o que vive, que são as pessoas com as quais a gente tá se encontrando.” (AS 2, Sócio-Jurídico)

É pertinente, essa declaração da profissional entrevistada, pois o respeito pelo usuário e o que ele tem a dizer é fundamental para que a intervenção não seja permeada por valores que policiam, moralizam e fiscalizam a sua vida. A reflexão crítica do profissional sobre o que ele representa para o usuário deve ser problematizada em toda ação. Então, reconhecer que o usuário é a fonte de saber da sua própria vida e é ele que sabe mais do que o profissional, nesse caso, o assistente social, é uma forma de respeito. A **AS 2** reafirma o que disse em resposta anterior: a necessidade de delimitar exatamente qual será o objetivo da Visita Domiciliar. Essas reflexões são importantes para que o assistente social não caia na armadilha de achar que ele é o dono do saber, do conhecimento sobre a vida do usuário.

A **AS 3 (assistente social da Terracap)** responde de forma semelhante às das outras assistentes sociais entrevistadas. Ela afirma que **esses valores ainda permeiam a profissão sim**. Ela explica que quando chegou à instituição, uma das propostas feitas ao seu trabalho, era de ver se o empregado realmente estava em tratamento, se esse empregado não tinha outro trabalho, se estava tendo outra renda enquanto estava afastado do trabalho por motivo de doença, se estava realmente doente. A assistente social diz que esclareceu à instituição que os objetivos da Visita Domiciliar realizada por ela não eram esses:

“Eu não vou pra vigiar o empregado, eu não vou pra saber se tá tendo outra renda, se ele tá trabalhando, se tá deixando de trabalhar pra poder ficar nesse outro emprego, ou sei lá o quê, ou pra receber os dois né?! [...]Então, assim... Ah, tem muito esse questionamento de que: a pessoa tá em casa, tá recebendo o salário, ele não vai ter incentivo nenhum pra voltar. Isso é uma polêmica aqui dentro, querem mudar o acordo coletivo, é um ponto de tensão, que é garantido no acordo coletivo de trabalho da gente. Então, me parece que não vai mudar. Então havia muito isso, essa coisa fiscalizadora do empregado ... Eu falei: Não é esse meu objetivo! Eu vou lá pra estabelecer um vínculo com esse empregado, pra saber se ele tá sendo bem atendido naquilo que é direito dele, que é o direito previdenciário, que é o direito ao tratamento de saúde, e saber se ele pode fazer algum retorno, se esse retorno vai ser mais sofrido pra ele e pronto. Essa coisa fiscalizadora, punitiva, não pode ... não pode ser esse o objetivo.”(AS 3, Empresarial)

Elementos dessa resposta estão presentes durante a fala da profissional nas outras perguntas dessa entrevista. A profissional completa dizendo que a Visita Domiciliar é um meio de intervenção, e não o objetivo da intervenção profissional. Ela diz que essa visão é muito forte em outros profissionais.

Como visto em capítulos anteriores, segundo Ribeiro (2010), a Visita Domiciliar carrega historicamente valores referentes à punição, fiscalização, intimidação. A ação profissional baseada nesses valores exemplifica a Ação Profissional orientada por valores tradicionais, desenvolvida por Brandão (2007) e apresentada no primeiro capítulo. Esse primeiro momento do Serviço Social, marcado fortemente por valores cristãos, é caracterizado por ações que visavam eliminar os desajustes sociais por meio de intervenções moralizadoras, individualizadas. Ao assistente social cabia inculcar normas de higiene e condutas ao indivíduo para superar a situação de pobreza. Então, nessa prática pode ser inclusa a visita.

As profissionais acreditam que esses valores ainda existem sim na profissão, e que até a própria instituição, como diz a **AS 3 (Empresarial)**, vê a Visita Domiciliar

como um instrumento de fiscalização, nesse caso, para ver se o empregado estava seguindo o tratamento, se estava trabalhando em outro lugar, se estava realmente doente. Porém, cabe ao assistente social interpretar a realidade sem dizer “como se deve agir”, mas construir possibilidades de ação que reconheça o potencial do sujeito, a partir de um olhar ético-político. (Ribeiro, 2010)

A penúltima pergunta feita pela entrevistadora **tratou da dimensão ético-política, quais os aspectos éticos deveriam ser observados na Visita Domiciliar. A AS 1 (Assistência Social)** começa respondendo que a Visita Domiciliar é um instrumental extremamente importante para auxiliar o usuário e para o acompanhamento social que é realizado.

A profissional diz que as informações colhidas na Visita Domiciliar têm que ser tratadas no relatório e reitera o que disse antes, que esse instrumental é para estreitar vínculos e não para poder investigar a vida do usuário. Com relação aos aspectos éticos, a assistente social se refere a pedir licença quando for à casa do usuário, deixar claro o objetivo da visita e se posicionar quando o usuário quiser mostrar mais do que o necessário, conforme a descrição abaixo, em que o usuário abre a geladeira para a profissional ver o que tem dentro e/ou mesmo explica o porquê dele possuir um determinado bem:

“E assim, se o cara quiser forçar a barra contigo pra abrir a geladeira, você se posiciona: não, não precisa abrir a geladeira, eu não quero que você abra. Quero que você sente aqui perto de mim, pra gente poder conversar. A sua geladeira eu tô vendo: ‘Ah, mas ela foi dada pelo meu parente!’ Não, eu não quero saber. Geladeira é um bem de consumo e todos nós temos o direito de ter, certo?! Você não tá na época das cavernas, você não conserva a carne, os alimentos com sal ou qualquer coisa que o valha. Se o fogão tá aí, você conseguiu há uns dois ou três anos atrás, quando você tinha condições pra poder adquirir, ótimo! É um bem de consumo que todos nós temos, todos nós merecemos ter tá?!” (AS 1, Assistência Social)

Por isso, a postura profissional que se espera aqui é que a assistente social seja firme e explique ao usuário que aquelas ações e/ou explicações são desnecessárias, e continuar dizendo que não vê problema em relação a isso, pois se você não é da polícia, então você não vai mais do que o usuário está te mostrando. Nestes casos, observa-se o grau de vulnerabilidade e constrangimento que se encontram alguns dos nossos usuários ao serem abordados por meio desse instrumental técnico-operativo da Visita Domiciliar. Não se pode, portanto, desconsiderar a relação desigual de poder e/ou de interferência no espaço privado do usuário, que uma condução enviesada da visita pode proporcionar

caso, ela não conte, desde o início de um objetivo preciso para sua realização, e clareza do profissional de seus limites e possibilidades do uso do referido instrumento.

A **AS 2 (Sócio-Jurídico)** responde destacando que as questões éticas devem passar pela autonomia do usuário: o profissional tem que ter cuidado com as falas dessas pessoas, porque elas falam muitas coisas e é devido o respeito a essas falas, sabendo qual é o impacto delas, se negativos ou positivos, como serão dispostas em um relatório, e saber qual o objetivo dessas falas quando são postas nesse instrumental.

Os aspectos éticos perpassam todo o processo de trabalho. Ao decidir quais procedimentos serão realizados tem que ser pensado qual o procedimento que garante uma maior liberdade de atuação e maiores possibilidades de reflexão, informação, contatos com outras instituições, quais procedimentos que vão potencializar não só o trabalho profissional, mas potencializar as informações para os sujeitos. Os aspectos éticos tangenciam a escolha de qual instrumental vai ser utilizado: se é um acolhimento coletivo ou uma Visita Domiciliar, por exemplo. E se for escolhido a Visita Domiciliar, que o usuário saiba exatamente quem são os profissionais e o porquê que foram conhecer a sua situação. A assistente social diz que o trabalho realizado, os profissionais envolvidos têm que ser vistos como campo de apoio pelos usuários, e que não cabe à equipe fazer julgamentos morais.

“[...] a gente tem que ser um campo de apoio porque a gente não tem o papel de julgar ninguém. Tem o papel de atender algumas demandas e fazer com que essas pessoas sejam inseridas em serviços que podem ajudá-las a serem protegidas. Então, ser o campo de apoio é importante. Na minha opinião, os aspectos éticos ...umas das coisas que eu queria colocar é que nós não temos que ser fonte de julgamento moral, embora julgamentos morais aconteçam o tempo inteiro[...] Existe ... dentro disso, dentro de uma baliza do quê que é certo, do que é errado, uma das coisas que podem ser vistas é: que a gente não pode julgar naquele momento o que tá acontecendo, já que são as pessoas que são as conhecedoras das suas situações, das suas histórias, né ?!” (AS 2, Sócio-Jurídico)

A **AS 2 (Sócio-Jurídico)** diz não faz sentido fazer julgamentos morais, mas o que faz sentido é entender o que faz as pessoas estarem em uma situação de pobreza, pois existem várias questões envolvidas por trás disso, relações estruturais. Finaliza a resposta afirmando que embora o julgamento de certo e errado passe pela cabeça, é necessário ter uma reflexão crítica sobre ele.

A **AS 3 (Empresarial)** também destaca a **autonomia do sujeito**, da mesma forma como a **AS 2 (Sócio-Jurídico)** e a **autonomia profissional** para avaliar e respeitar a opinião desse sujeito. Ela esclarece que, às vezes, tem um ponto específico

em que esse sujeito, o empregado, não aceita uma mudança, uma sugestão no seu tratamento. Nesses casos, o profissional tem que respeitar o posicionamento do usuário, entendendo os riscos que esse usuário pode estar exposto. A profissional ressalta, também, a questão do sigilo profissional, a garantia do sigilo.

“Eu acho que são basicamente esses dois aspectos: a autonomia do sujeito, a autonomia profissional, a liberdade de escolha dele, enfim. Quem é livre pra escolher!? Ah, e a questão do sigilo, também, da garantia do sigilo.” (AS 3, Empresarial)

A postura ética deve balizar toda intervenção profissional. Foi destacado pelas profissionais a autonomia profissional e a autonomia do usuário que são formas de respeito em relação ao trabalho desenvolvido por assistentes sociais dentro das instituições e em relação ao público que demandam os serviços. Mais uma vez, esclarecer o objetivo da Visita Domiciliar ao usuário é um dos pontos que revelam o compromisso ético do profissional com o seu trabalho. É interessante observar que nas falas das profissionais, é destacado que a visita é para estreitar vínculos. Além disso, ela é um meio para que o usuário saiba que os profissionais são um campo de apoio.

A última pergunta da entrevista se refere **aos limites e às possibilidades da Visita Domiciliar na opinião das entrevistadas.**

A **AS 1 (Assistência Social)** não vê problemas no uso desse instrumental, mas afirma que existem outros tipos de instrumentais que aprisionam o profissional encerrando-os um ponto de pragmatismo, *“por não dá conta de abraçar o mundo”*. Sobre os limites e possibilidades, a profissional diz ainda que é relativa essa pergunta, pois:

“Acho que depende do local que você trabalha, depende da proposta de trabalho também. [...] Acho que depende do trabalho, do que você faz... O instrumental vai te dar uma liberdade ou não, depende do local que você se encontra.” (AS 1, Assistência Social)

A **AS 2 (Sócio-Jurídico)** acredita que a visita possui limites e possibilidades ao mesmo tempo. As possibilidades são conhecer a comunidade, os problemas que a pessoa tem em relação à infraestrutura da casa, da cidade. Os limites se resumem em: não ter a possibilidade de conversar com a pessoa no dia da visita ou não ser possível fazer a entrevista na casa da pessoa. Ela afirma que há vários limites, mas muitas possibilidades. As possibilidades são no sentido de ampliar o olhar para o coletivo, ver que os instrumentais não estão desconectados de como se pensa a profissão.

“Quando a gente tá atuando sério, a gente vê que as visitas domiciliares tinham muito mais limites do que possibilidades. Por

quê? Porque a gente viu um monte de coisa que poderia mudar numa cidade ou que poderia existir numa cidade, ou que a pessoa não tinha acesso. Mas, a gente não tava aberto pra saber o que tava sendo feito, o que podia ser feito em uma promotoria, o que as instituições, outras instituições estavam fazendo. Quando a gente tá aqui, a gente tem mais facilidade.”(AS 2, Sócio-Jurídico)

Ela exemplifica que conhecer onde fica um CRAS, um CREAS, um CAPS, conhecer a rede de atendimento, os problemas de estrutura das cidades, são possibilidades para atuar na coletividade, a partir de encaminhamentos com os promotores, pois eles são fiscalizadores das ações do executivo.

Por fim, a **AS 3 (Empresarial)** responde :

“O limite que eu vejo é justamente esse de ver como... é um instrumental... não pode ser o fim da sua ação, é um meio de alcançar uma boa intervenção profissional. E as possibilidades são essas de ampliar os contatos, de ampliar o conhecimento sobre a realidade daquele sujeito, de ver, de saber se tem algo a mais que pode ser feito por ele, se aquilo que a gente tá oferecendo no plano de saúde, tá atendendo a realidade do nosso público, dos nossos empregados.” (AS 3,Empresarial, grifos nossos)

Em sua resposta, percebe-se que mesmo tentando responder a pergunta acerca do limite, em verdade, sua resposta não apresenta a existência desse limite em si. Ela aborda a questão de ampliar os contatos e o conhecimento sobre a realidade em que vive aquele sujeito, assim como a assistente social do MPDFT destacou em sua fala. O caráter do adoecimento é dinâmico, então é preciso sempre estar a *par* dessa realidade e a visita é importante nesse sentido. Ademais o referido instrumental é também, uma forma de aproximação da empresa com o empregado afastado, isso é um ponto positivo, como afirma a assistente social da Terracap.

“Quando eles recebem a visita da instituição de trabalho, eles têm muito essa coisa de: ‘Meu trabalho lembra de mim’ , ‘Meu trabalho sente minha falta’. A gente tem pessoas que tão aqui há trinta e cinco anos , então eles tem vínculo muito forte com a empresa[...].”(AS 3, Empresarial)

Os limites e as possibilidades perpassam toda ação profissional. Produzir conhecimento sobre a realidade é uma das possibilidades presentes no agir profissional, e se tratando de Visita Domiciliar, que proporciona ampliar o olhar sobre as relações sociais do sujeito, é imprescindível que promova ao usuário uma análise e compreensão da realidade social inserida numa totalidade complexa. (Sousa, 2008)

A autora Perin (2008) aborda que um dos limites, que inclusive foi exposto pelas profissionais, se deve ao fato do assistente social não identificar as rotinas dos usuários

que interferem na realização da visita. E que as suas possibilidades, são no sentido de conhecer mais a fundo as dificuldades, os modos de vida, as relações familiares, além da estrutura do local onde reside, as condições de habitabilidade e outras.

Nas possibilidades, o caráter da Visita Domiciliar é transformado. E retomando Ribeiro (2010), ela é reinventada, perdendo seu caráter vigiador e se transformando em instrumento que considera as singularidades de cada situação, a partir de um olhar ampliado e de uma ação que visa garantir direitos e melhoria nas condições de vida dos usuários.

A análise das entrevistas trouxe elementos que perpassam os modelos de Ação Profissional apresentados por Brandão (2007) e desenvolvidos nesse trabalho. O trabalho realizado pelas profissionais entrevistadas têm características que nos induz a uma análise da Ação Profissional, também, orientada por uma racionalidade ético-política, pois em suas falas, é explícito o compromisso ético-político, juntamente com a capacidade teórico-metodológica, que são fundamentais para exercer as atividades técnico-operativas, com vistas a compreender o significado social e o desenvolvimento sócio-histórico da profissão. (Brandão, 2007).

Também, são identificados indicativos de características do modelo de *Ação Profissional orientada pela racionalidade técnica e instrumental* (Brandão, 2007), quando o Serviço Social é visto pela instituição, como aquele que exerce atividades de integração do indivíduo ao sistema, que nesse contexto, pode ser à empresa, conforme visto na entrevista. Nesse modelo, os objetivos da ação do assistente social são prescritos pela instituição, o que pareceu se assemelhar ao Serviço Social no contexto empresarial.

Quanto aos valores e às normas conservadoras que ainda se fazem presentes na profissão nos diversos campos de atuação do assistente social, conforme dito pelas profissionais entrevistadas, as ações profissionais de cunho moralizante, que perpassam não só o instrumental Visita Domiciliar, mas qualquer instrumental técnico-operativo, quando não se faz uma reflexão crítica a respeito da realidade vivenciada pelos sujeitos, podem ter como referência a Ação Profissional orientada por valores tradicionais (Brandão, 2007).

Por todas essas questões, percebe-se que os dados das entrevistas trouxeram uma diversidade de percepções acerca do tema pesquisado e que contribuiu imensamente para enriquecer o debate acadêmico referente à Visita Domiciliar.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Social em sua trajetória histórica articula a discussão dos instrumentais técnico-operativos ao modo como atua profissionalmente. Embora, a relação profissional com os instrumentais exista desde o surgimento da profissão, a discussão sobre a dimensão técnico-operativa ainda possui lacunas, que puderam ser percebidas na construção desse trabalho. A articulação da dimensão técnico-operativa com a dimensão ético-política, desenvolvida nesse trabalho, foi construída a partir de um processo denso de busca por referencial bibliográfico que trata sobre o tema. Além disso, as disciplinas cursadas na graduação em Serviço Social que tratam sobre instrumentais, ainda que rapidamente, despertaram o interesse dessa pesquisadora por entender o porquê da Visita Domiciliar, em alguns momentos, ser tratada com tantas polêmicas.

Esse trabalho monográfico contemplou os objetivos propostos que foram “analisar os limites e as possibilidades dos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, no que se refere às intervenções com Visita Domiciliar sob a perspectiva das assistentes sociais das áreas da assistência social, sócio-jurídica e empresarial”; e como objetivos específicos, “analisar os fatores que demandam aos assistentes sociais dessas áreas, a necessidade de realizarem as referidas visitas; e, analisar como a dimensão ético-política se apresenta na intervenção profissional do assistente social na realização desse instrumental.

Vale ressaltar, que as considerações feitas pela pesquisadora não têm a pretensão de serem generalizadas, uma vez que as análises aqui feitas são referentes aos campos pesquisados e as conclusões dizem respeito mais especificamente a eles.

Foi percebido por meio da pesquisa bibliográfica nas bases de dados como os instrumentais e, especificamente, a Visita Domiciliar, é pouco discutida no âmbito acadêmico de uma forma geral. Não foi encontrado nenhum artigo, monografias, teses e dissertações, dentro do universo dessa pesquisa, que se referem à Visita Domiciliar e o Serviço Social. O único artigo encontrado diz respeito à atuação do Serviço Social com famílias, e aborda rapidamente o tema. A comunidade acadêmica deveria dar mais atenção à essa dimensão, pois é uma discussão que permeia todos os campos ocupacionais e que é central na intervenção do assistente social, seja em qualquer área.

Durante a trajetória acadêmica, também, foi percebido a lacuna existente no que se trata de instrumentais técnico-operativos no currículo atual do curso. Em algumas

disciplinas, esse tema é visto de forma bem geral, não debatendo questões importantes como, por exemplo, a ética no que se refere à utilização desses instrumentais, como o relatório, e a própria Visita Domiciliar, o sigilo profissional, que também está ligado diretamente a isso, entre outras.

Os dados desse trabalho revelaram muitos elementos que enriqueceram a nossa discussão. Primeiramente, é importante destacar que cada campo ocupacional tem sua especificidade, e por isso, os objetivos e as finalidades dos instrumentais são diferentes. Então, o objetivo da Visita Domiciliar na Assistência Social, não é o mesmo do Sócio-Jurídico, que por sua vez, não é igual ao da área Empresarial. Sendo assim, não se deve fazer considerações que generalizam o uso desse instrumental.

Os instrumentais são umas das possibilidades de conhecer a realidade social dos usuários. Esse conhecimento não é descolado da discussão sobre o modo de produção capitalista e as relações sociais engendradas por ele, e é nesse contexto, que o assistente social entende qual é o seu objeto de trabalho, a Questão Social. As profissionais dessas áreas reconhecem que seu objeto de trabalho são as manifestações da Questão Social, esse é um dos elementos que constituem a Ação Profissional orientada por uma racionalidade ético-política, conforme Brandão (2007).

Sobre os dilemas éticos postos ao profissional durante a realização da Visita Domiciliar, observou-se que a fala dos entrevistados acerca da utilização desse instrumental não pareceu estar agarrada a dilemas éticos. Para os profissionais, ficou claro que ao saber o motivo da realização da visita e saber exatamente o porquê de escolher a Visita Domiciliar, a atuação profissional não considera tão sistematicamente esse dilema. Mesmo com as diferenças dos campos pesquisados, as profissionais entrevistadas não enxergam como um instrumental tão “problemático” assim, no que se refere às questões éticas. Daí pode-se observar que o profissional que age em conformidade com preceitos éticos defendidos pelo Serviço Social faz com que sua intervenção seja livre e prime pelo respeito ao usuário no atendimento.

O compromisso com o usuário está presente nas falas das profissionais, e esse é um dos elementos que marcam a Ação Profissional orientada por uma racionalidade ético-política (Brandão, 2007), onde existe a construção do vínculo da profissão com as necessidades e demandas dos sujeitos. Esses são vistos como parte de um processo histórico-cultural que resulta nas configurações das relações sociais vigentes. O respeito pelo usuário faz parte do compromisso assumido pelo Serviço Social com a classe trabalhadora.

É interessante a forma como a Visita Domiciliar é vista pelas profissionais, pois elas vêem a visita como parte do atendimento, como estreitamento de vínculos entre o profissional e o usuário, desconstruindo alguns dos valores conservadores que esse instrumental carregou historicamente.

Outra questão importante, que foi citada nas falas das assistentes sociais, é a autonomia do sujeito. Respeitar a autonomia do usuário nas intervenções é elemento fundamental para que a liberdade de escolha seja exercida. Então, respeitar o posicionamento do sujeito em aceitar ou não a entrada do assistente social ou qualquer outro profissional em seu local privativo, faz parte do processo interventivo.

Sobre avisar o dia e hora da Visita Domiciliar, concordamos com o que uma das profissionais disse a respeito: avisar ou não o dia e a hora da visita é um *falso dilema ético*. Essa é uma categoria nova trazida por uma das assistentes sociais entrevistadas, da qual compartilhamos entendimento. Como foi visto no último capítulo, avisar o dia e a hora não é sinônimo de que o assistente social vai ser respeitoso com o usuário, por estar se tratando de uma questão privativa. Na realização da visita podem surgir outras questões em que o assistente social pode correr o risco de desrespeitar o usuário, como por exemplo, perder o foco da Visita Domiciliar, fazer perguntas desnecessárias que causam constrangimentos, invadir a privacidade com ações de cunho fiscalizador, policialesco e investigativo. Sobre esses valores conservadores, as profissionais concordam que ainda existem na profissão, mas a partir nas suas intervenções buscam ter reflexões críticas sobre a realidade social na qual está trabalhando para agir em conformidade com o projeto ético do Serviço Social. Ainda sobre o agendamento da visita, constatou-se que essa questão depende do campo de trabalho, de fatores profissionais e institucionais, então, por trás dessa escolha têm vários fatores a que determinam, que não têm relação direta com ética profissional ou com a forma de conduta do usuário, e sim com os objetivos da intervenção profissional demandada ao assistente social. Mais uma vez, não é possível generalizar afirmando que toda Visita Domiciliar deve ser agendada. Assim, concluímos que o agendamento prévio ou não é um *falso dilema ético*.

A Visita Domiciliar, historicamente, é permeada por valores de cunho policialesco, fiscalizatório, investigativo, que se assemelha ao que Brandão (2007) denominou de Ação Profissional orientada por valores tradicionais, pois a atuação do assistente social era motivada por valores morais e religiosos com o intuito de inculcar

normas nesse indivíduo para que esse superasse sua situação de carência. Sendo assim, ainda hoje, podem existir profissionais que direcionam a sua intervenção nesse sentido.

No que tange aos limites e possibilidades no uso desse instrumental, é pertinente destacar que todo instrumental encerra um ponto de pragmatismo em sua utilização, conforme apontou a profissional da Assistência Social. Porém, cabe aos profissionais buscarem possibilidades de ação em seu cotidiano. Partilhamos do entendimento de que existem mais possibilidades que limites no uso das Visitas Domiciliares, como afirmou a assistente social do Sócio-Jurídico. As possibilidades são no sentido de ampliar o olhar para o coletivo, conhecer a comunidade, as relações sociais, a estrutura das cidades, deixar o usuário livre para expressar suas opiniões, emoções, perceber o que não pôde ser notado em outros atendimentos, descobrir novas demandas, estabelecer vínculo com o usuário.

Pode-se concluir, também, que a Visita Domiciliar não é tão problemática quanto parece. Que suas possibilidades são maiores do que os seus limites, e que é um instrumental que enriquece a intervenção profissional, seja ela em qualquer espaço socioocupacional que o assistente social esteja inserido.

Para que esse estudo seja explorado e debatido adiante, propõe-se maiores discussões sobre os instrumentais técnico-operativos e a Visita Domiciliar, instrumental tão rico, mas tão pouco trabalhado no ambiente acadêmico, tais como: sobre a Visita Domiciliar e as dimensões da profissão, a saber: teórico-metodológica, técnico-operativo e ético-política; sobre a Visita Domiciliar e suas especificidades nos espaços sócio-ocupacionais; que as disciplinas de Serviço Social trabalhem mais profundamente com o referido tema, durante a Graduação; que existam espaços para além da academia que proporcionem reflexões e debates sobre a Visita Domiciliar e demais instrumentais.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, Thiago Bazi. **Burocracia e Serviço Social: Uma ameaça ao projeto ético-político da profissão?** 2007.263 f. Dissertação (Mestrado em Política Social)- Instituto de Ciências Humanas -Departamento de Serviço Social, Universidade de Brasília- Brasília, 2007.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988.** Brasília, 1988.

BRASIL. **Lei Complementar nº75/1995.** Dispõe sobre a organização, as atribuições e o estatuto do Ministério Público da União. Brasília, 1995.

BRASIL. **Lei nº 8742 de 07 de Dezembro de 1993.** Dispõe sobre a Organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, 1993

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 13^aed.,2010.Vol.2:656p.

CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre Instrumentais em Serviço Social: Observação sensível, entrevista, relatório, visitas e teorias de base no processo de intervenção social.** São Paulo: LTCE Editora, 2008.

CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais em Políticas de Saúde.** Brasília: CFESS, 2010. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 20. set.2013

CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Social na Política de Assistência social.** Brasília: CFESS, 2009. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em 20. set. 2013

CFESS. **Atribuições privativas do/a assistente social em Questão.** Brasília: CFESS, 2012. Disponível em: www.cfess.org.br Acesso em 20. set.2013

CFESS. **Código de Ética do/a Assistente Social.** In: Brasília: CFESS, 1993.

DARTIGUES, André. **O que é a fenomenologia?** Tradução de Maria José J.G. de Almeida. 8.ed. São Paulo: Centauro,2002.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social.** In: “Capacitação em Serviço Social e Política Social”, Módulo 4 : O trabalho do assistente social e as políticas sociais, CFESS/ABEPSS- UNB.Brasília,2000.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **A Questão Social no Capitalismo.** In: Revista Temporalis- Ano 2, n.3.Brasília:ABEPSS, Graflina,2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo.** In: Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional (versão digital). São Paulo: Cortez, 2006.

INSTITUCIONAL. Site da Terracap. Disponível em: www.terracap.df.gov.br Acesso em: 20.out.2013

JESUS, Cristiane da Silva de; ROSA, Karla Terezinha; PRAZERES, Greicy Gandra Soares. **Metodologias de atendimento à família: o fazer do assistente social**. In: Acta Scientiarum. Health Sciences. Maringá, v. 26, no. 1, p. 61-70, 2004

MIOTO, Regina Célia. **Perícia social: proposta de um percurso operativo**. In: Revista Serviço Social e Sociedade, nº67, ano XXII. São Paulo: Cortez, 2001.

MINAYO, Maria Cecília S.; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (Orgs). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

PERIN, Silvana Doris. **A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social**. In: II ENCONTRO NACIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NO MINISTÉRIO PÚBLICO, 65 2008, Brasília. *Relatório final do II Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público*. Brasília: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, 2008.

REGIMENTO INTERNO. *Site da Terracap*. Disponível em: www.terracap.df.gov.br
Acesso em: 20. out. 2013.

Resolução Nº 196 de 10 de Outubro de 1996. Disponível em: < <http://www.cepih.org.br/> >
Acesso em: 07. jul.2013

SANTOS, Claudia Mônica dos; NORONHA, Karine. **O Estado da arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção profissional do Assistente Social – uma perspectiva crítica**. In: FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda (orgs). *Serviço Social: temas, textos e contextos*. Coletânea Nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2010.

SANTOS, Claudia Monica dos. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil**. 2006, 247f. Tese (Doutorado)-UFRJ/Escola de Serviço Social/Programa em Pós-Graduação em Serviço Social-Rio de Janeiro:UFRJ, 2006.

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimento , instrumentalidade e intervenção profissional**. Emancipação, Ponto Grossa. Disponível em: <http://www.uepg.br/emancipacao>.

SOUZA, Ricardo Timm de; OLIVEIRA, Nythamar Fernandes de. (Orgs.) *Fenomenologia hoje: existência, ser e sentido no limiar do século XXI*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

TRINDADE, (2001) **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais**. Temporalis 4. Brasília, ABEPSS, 2001

Site da Biblioteca Central do Estudante da Universidade de Brasília. Disponível em: www.bce.unb.br .Acesso em: set.2013 – out.2013

Site CAPES. Disponível em: www.periodicos.capes.gov.br. Acesso em: set.2013 – out.2013

Site InfoEscola. Tomismo. Disponível em: <http://www.infoescola.com> Acesso em: 17. nov.2013

Site do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em: www.mds.gov.br. Acesso em : 09.out.2013

Site do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. Disponível em : www.mpdft.mp.br . Acesso em :08.out.2013

Site SciELO. Disponível em: www.scielo.br. Acesso em : set.2013-out. 2013.

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO -TCLE

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “**VISITA DOMICILIAR E O SERVIÇO SOCIAL:POSSIBILIDADES E LIMITES DENTRO DE QUATRO PAREDES**”, de responsabilidade de *Ana Gabriele Souza Mota*, aluna de *graduação* da *Universidade de Brasília*. O objetivo desta pesquisa é analisar os limites e as possibilidades dos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, no que se refere às intervenções com Visita Domiciliar sob a perspectiva das assistentes sociais das áreas da assistência social, sócio-jurídica e de empresa. Assim, gostaria de consultá-lo(a) sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar com a pesquisa.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo(a). Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários, entrevistas, fitas de gravação ou filmagem, ficarão sob a guarda do pesquisador responsável pela pesquisa.

A coleta de dados será realizada por meio da *técnica de entrevista com profissionais de Serviço Social da* _____ . É para este procedimento que você está sendo convidado a participar. Sua participação na pesquisa não implica em nenhum risco.

Espera-se com esta pesquisa contribuir para a discussão sobre os instrumentais técnico-operativos a partir da perspectiva teórica compartilhada pelo Serviço Social, o que poderá contribuir para reflexões sobre as intervenções dos profissionais que trabalham cotidianamente com esses recursos.

Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar através do telefone (61) 81911153 ou pelo e-mail gabriele.agsm@gmail.com.

A equipe de pesquisa garante que os resultados do estudo serão devolvidos aos participantes por meio da sistematização da pesquisa, que será apresentada como trabalho de conclusão do curso de Serviço Social da Universidade de Brasília, podendo ser publicado posteriormente na comunidade científica.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o(a) pesquisador(a) responsável pela pesquisa e a outra com o senhor(a).

Assinatura do(a) participante :

Assinatura da pesquisadora :

Brasília, ____ de _____ de 2013.

APÊNDICE B

Roteiro para Entrevista Semiestruturada com profissionais do Serviço Social

Perfil do profissional

Sexo: Feminino () Masculino () Idade :
1. Ano de conclusão da Graduação em Serviço Social? Qual instituição? Em que Cidade?
2. Possui especialização / Pós-graduação? Qual? Em que área?
3. Há quanto tempo trabalha na instituição?

<ul style="list-style-type: none">• Em que consiste o trabalho do assistente social nessa instituição? A partir da natureza do trabalho realizado aqui, quais os instrumentais mais utilizados na intervenção profissional?
<ul style="list-style-type: none">• No que se refere às visitas domiciliares, quais os fatores que demandam sua realização? E quais fatores institucionais demandam ao assistente social a necessidade de realizarem as visitas domiciliares?

- **Quando decidido realizar a visita domiciliar, o usuário é informado a respeito do dia e da hora? Por quê?**

- **Que elementos são observados no momento da visita domiciliar?Por quê?**

- **Já aconteceu de algum usuário não autorizar/ resistir à visita? Se sim, como agiu nessa situação?Por quê?**

- **Estudos mostram que no Serviço social pré-Reconceituação, as visitas domiciliares possuíam um caráter policialesco, fiscalizatório e investigativo, você considera que esses valores ainda permeiam esse instrumental? Por quê?**

<ul style="list-style-type: none">• Sobre a dimensão ético-política esse trabalho busca analisar quais fatores influenciam na utilização dessas visitas domiciliares. Em sua opinião, que aspectos éticos deveriam ser observados em tal procedimento?
<ul style="list-style-type: none">• Por fim, em sua opinião, quais os limites e possibilidades no uso do instrumental técnico-operativo da visita domiciliar?
<ul style="list-style-type: none">• Sugestões/ comentários ao trabalho: