

**O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA
DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE
SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO**

**THE TECHNICAL-OPERATIONAL INSTRUMENT HOME VISIT
IN THE PROFESSIONAL WORK OF THE SOCIAL WORKER:
AN INVITATION TO REFLECTION**

Rafael Bozzo Ferrareze¹

Resumo

Este artigo objetiva refletir sobre o instrumental técnico-operativo, visita domiciliar, no cotidiano de trabalho da/o assistente social, destacando os pontos positivos encontrados no processo de utilização desta técnica e ainda, verificando os desafios a serem superados em seu uso. Quanto a metodologia o artigo está respaldado teoricamente, pela teoria social-crítica, de natureza qualitativa, tendo recorte exploratório, onde através das narrativas da assistente social entrevistada, foram extraídas observações quanto a técnica de visita domiciliar no fazer profissional do Serviço Social. Como suporte para a análise das falas contidas na entrevista, foi utilizada a técnica de análise das narrativas, permitindo assim, a análise textual na íntegra. Ademais, no que cabe considerar, a produção entendeu que a visita domiciliar assim como a própria atuação profissional da/o assistente social, é complexa, apresentando uma dinamicidade constante entre os atendimentos realizados. Os pontos positivos são inerentes a liberdade, ao sigilo, a aproximação, ao fortalecimento de vínculos entre a/o assistente social e a/o usuário/a, ao compromisso ético-político reafirmado em cada visita realizada. Quanto aos desafios, estes estão perpassados por questões como falta de recursos humanos, desgaste profissional e excessiva demanda.

Palavras-chave: Instrumentalidade; Instrumental técnico-operativo; Visita domiciliar; Serviço Social.

Abstract:

This article aims to reflect on the technical-operational instrument, home visits, in the daily work of social workers, highlighting the positive points found in the process of using this technique and also verifying the challenges to be overcome in its use. Regarding the methodology, the article is theoretically supported by social-critical

¹ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela UNICENTRO. Doutor em Desenvolvimento Rural Sustentável pela UNIOESTE. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6271-6245>. E-mail: rafaelferrareze@hotmail.com

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

theory, of a qualitative nature, with an exploratory approach, where through the narratives of the interviewed social worker, observations were extracted regarding the home visit technique in the professional practice of Social Work. As support for the analysis of the statements contained in the interview, the narrative analysis technique was used, thus allowing the textual analysis in full. Furthermore, as far as it is worth considering, the production understood that the home visit, as well as the professional performance of the social worker itself, is complex, presenting a constant dynamism between the services provided. The positive points are inherent in freedom, confidentiality, closeness, strengthening of bonds between the social worker and the user, and the ethical-political commitment reaffirmed in each visit performed. As for the challenges, these are permeated by issues such as lack of human resources, professional burnout and excessive demand

Keywords: Instrumentality; Technical-operational instruments; Home visits; Social services.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo pretende contextualizar a visita domiciliar no cotidiano de trabalho das/os assistentes sociais, destacando os pontos positivos encontrados no processo de utilização desta técnica e ainda, verificar os desafios a serem superados em seu uso, podendo ser estes desafios de diferentes naturezas.

Quanto a estrutura teórico-metodológica, o artigo respalda-se na teoria social-crítica por intermédio da gama de autoras/es que corroboram junto a esta linha tanto do Serviço Social como das ciências humanas e sociais aplicadas.

Por ser uma pesquisa onde o elemento principal, (a visita domiciliar), acontece em um ambiente ou uma situação subjetiva, ou seja, diferente uma das outras, e em diferentes contextos, é que o trabalho possui natureza qualitativa, pois como apontado por Richardson (2020), a pesquisa qualitativa busca entender as subjetividades vivenciadas dentro da sociedade em que se vive, não tendo como quantificá-las ou restringi-las a um determinado padrão/situação.

A pesquisa possui também, recorte exploratório, entendendo este como uma forma de aprofundar as discussões, olhares e análises quanto ao objeto de estudo aprofundando-o da melhor maneira possível.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

A pesquisa em campo está respaldada pela técnica de história oral, onde, por seu intermédio, delimitou-se o questionário, o andamento da entrevista e a instrumentalidade perpassada neste processo.

Para a análise e verificação do material coletado em campo, foi utilizada a técnica de análise das narrativas, que segundo Dutra (2006), permite ao leitor contextualizar e examinar calmamente o/os fato/os ou a história narrada antes de tecer qualquer julgamento ou dispenda alguma ação.

A técnica de análise das narrativas ainda no entendimento da autora, permite o exercício da análise através da imaginação. Imagina-se primeiro o fato, acompanha-se o fato narrado mentalmente para em seguida elaborar-se uma sentença. Primeiro, verifica-se minuciosamente a história, os fatos narrados, os elementos que compõem a história para em seguida determinar uma ação.

A pesquisa tem como recorte temporal o ano de 2023 e como local, o município de Curitiba, contando com a participação de uma das assistentes sociais que atuam no equipamento - Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), do bairro Portão.

É importante mencionar que a pesquisa não pretende comparar dados quanto ao número de atendimentos e/ou qualidade dos mesmos realizada nas visitas, mas refletir quanto a técnica no fazer profissional da/o assistente social de forma crítico-interventiva, ou seja, de modo que se possa pensar os pontos tantos favoráveis quanto desfavoráveis perpassados por esta técnica no cotidiano profissional, trazendo ainda contribuições.

A pesquisa também utiliza a técnica de amostra aleatória simples, contando com a participação apenas de uma assistente social que para manter o sigilo ético dos dados utilizaremos o pseudônimo de Bethânia.

Quanto a estrutura, o artigo está dividido da seguinte maneira: (1) Introdução, onde aborda a parte da estrutura da pesquisa, (2) Instrumentalidade e instrumental técnico-operativo no Serviço Social: considerações teóricas, onde a proposta apresenta o tema e seus conceitos através do referencial teórico-crítico da profissão, (3) Narrativas profissionais: o instrumental técnico visita domiciliar no fazer profissional da/o assistente social, onde elenca as problemáticas inerentes a visita domiciliar no cotidiano de trabalho da/o assistente social e (4) Conclusão, onde aborda a discussão no aspecto geral e traz alguns apontamentos para novas discussões.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

2. Instrumentalidade e instrumental técnico-operativo no Serviço Social: considerações teóricas.

Os instrumentais técnico-operativos do Serviço Social estão presentes desde os primórdios da atuação profissional (1930), onde eram utilizados no intuito de controlar as expressões da “questão social” vista à época como o desemprego, saúde, habitação, alimentação entre outras.

No processo histórico social, tanto a profissão como seus instrumentais, passaram por desdobramentos científicos, ou seja, através do amadurecimento teórico respaldado pela vertente teórico crítica e em específico, pela teoria marxista, o Serviço Social, pôde se entender enquanto classe trabalhadora pertencente a um projeto societário específico e através deste processo florescer intelectualmente.

Nesse processo de amadurecimento técnico e científico vivenciado pelo Serviço Social, a profissão atualiza seus parâmetros, diretrizes curriculares e código de ética, no intuito de redirecionar o olhar e a ação profissional na perspectiva da liberdade e dos direitos sociais, contidos também na Constituição Federal de (1988).

Este movimento constituído pela profissão ao longo das décadas, não se tratou de um processo simples ou rápido, pois não eram apenas as teorias e as técnicas profissionais que passavam por mudanças, mas toda a sociedade brasileira e em diferentes áreas como na economia, previdência, justiça social, saúde, meio ambiente e outras.

O Serviço Social nesse processo, fundamentou sua atuação em três dimensões interligadas entre si sendo estas: a dimensão teórico-metodológica, ético-política e a técnico operativa.

A dimensão teórico-metodológica perfaz o campo e as técnicas de análises abordadas na realidade, respaldadas pela forma e pelo conteúdo utilizados neste processo pela/o assistente social, por intermédio das relações sociais vivenciadas entre os sujeitos.

A dimensão ético-política atrela-se ao projeto político estabelecido pela profissão onde neste, posicionamentos, valores, intencionalidades e finalidades são expressos em favor do bem e do progresso social comum. A dimensão ética, reitera também, o compromisso com a sociedade brasileira no que concerne o acesso justo e igualitário na prestação de seus serviços.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

Na dimensão técnico-operativa, estão contidas as estratégias e as ações que fundamentam o trabalho técnico profissional. Nesta dimensão, conhecer a realidade da/o usuária/o segundo Trindade (2001), envolve também, saber utilizar as técnicas de ação contidas nos instrumentais manipulados pela/o assistente social, bem como se ater, a escolha do instrumental correto para a execução da ação.

Essa dimensão é entendida como o espaço de trânsito entre o projeto profissional e a formulação de respostas às demandas que se impõem no cotidiano das/os assistentes sociais (LIMA; MIOTO; DAL PRÁ, 2007, p. 09).

Assim, a dimensão técnico-operativa, teórico-metodológica e ético política, são áreas estruturais fundamentais a profissão, permitindo a/o assistente social, vivenciar as situações postas no cotidiano, alinhando assim, sua ação aos projetos societários, seus vínculos de classe e seu próprio processo de trabalho (IAMAMOTO, 2012).

A autora ainda reitera que:

As dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa são fundamentais e complementares, porém, aprisionadas em si mesmas transformam-se em limites que vêm tecendo o cenário de algumas das dificuldades, identificadas pela categoria profissional, que necessitam ser ultrapassadas: o teorismo, o militatismo e o tecnicismo (IAMAMOTO, 1998, p. 53).

Os apontamentos tecidos pela autora mostram que as dimensões estabelecidas a ação profissão não devem agir de maneira isolada, ou seja, a teoria deve estar presente também na prática, de forma reflexiva, as ações profissionais devem ser condizentes com o comportamento ético-político empregado pela profissão e a leitura da realidade não deve conter caráter conservador, mas libertário.

A dimensão técnico-operativa é constituída pelos elementos:

[...] as estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operativos, bem como, a orientação teórico-metodológica e ético-política dos agentes profissionais (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2012, p. 21).

Pode-se entender ainda que, nesse processo a escolha dos instrumentais-técnicos está relacionada a intencionalidade da/o assistente social em torno da finalidade que se pretende alcançar.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

Prates (2003), afirma que quanto maior o conhecimento teórico adquirido, mais ampla serão as mediações estabelecidas como também maiores serão as percepções da mesma em sua totalidade.

Quanto a instrumentalidade que perfaz a ação profissional, Guerra (2002) salienta que:

A instrumentalidade é uma propriedade/capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que transforma objetivos, em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam e alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. Ao alterarem o cotidiano profissional e o das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão dando instrumentalidade às suas ações (GUERRA, 2000, p.2).

Logo, conhecer a realidade e apreender sua dinâmica é algo fundamental na escolha do instrumental, contribuindo também para que haja coerência e postura ética nas ações profissionais.

Floriano (2019, p. 26) corrobora com o pensamento ao afirmar que deve ser considerada também pela/o profissional “a capacidade de conhecimento e as habilidades no manejo de cada instrumento, ressaltando o momento e à concretude da avaliação”.

Quanto a visita domiciliar Amaro (2007), a pontua como sendo práticas profissionais investigativas ou de atendimentos realizados conjuntamente a uma equipe técnica especializada (assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, advogados, entre outros) junto ao usuário em seu meio sócio familiar.

A autora discorre que a visita domiciliar em seu desenvolvimento, reúne pelo menos três instrumentos técnico-operativos sendo estes: a observação, a entrevista e a história ou relato oral. Nas observações estão contidas as informações inerentes ao atendimento a ser realizado.

A entrevista respalda o trabalho técnico profissional proporcionando caminhos e estratégias para a ação da/o assistente social, e a história ou relato oral das/os usuárias/os se transformam em dados e material científico para a profissão, podendo assim transferir as informações obtidas em meio aos atendimentos, em políticas públicas propostas pelo governo, para a população brasileira.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

Como alternativa metodológica, a visita domiciliar apresenta pontos significativos e pontos que exigem maior atenção. Entre os benefícios em se utilizar essa técnica (Amaro, 2007, p. 17) aponta que:

[...] realiza-se num espaço privilegiado, o espaço vivido do sujeito e, no geral, contar com a boa receptividade do visitado. O fato de acontecer no ambiente doméstico, no cenário do mundo vivido do sujeito, dispõe regras de convivialidade e relacionamento profissional mais flexíveis e descontraídas do que as práticas do cenário institucional (AMARO, 2007, p. 17).

Entende-se que a realização da conversa com a/o usuária/o em sua casa ou em outro lugar acordado, lhe possibilita confidenciar ao profissional, outras informações que em um equipamento com várias pessoas como o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), muitas vezes não seria possível.

A autora aponta como desafios a serem superados na utilização da visita domiciliar pela/o assistente social:

[...] a natureza da cotidianidade, reforçada na visita, na qual tanto rotinas e práticas regulares como fatos imprevistos são comuns. Afinal, o profissional, ao visitar, se insere no cotidiano do outro e de alguma forma deve se ajustar às condições que encontrar (AMARO, 2007, p. 17).

No cotidiano de trabalho profissional as ações estabelecidas devem estar condicionadas, a imprevisibilidades de diferentes naturezas postas no cotidiano. Assim, pensar a visita domiciliar demanda também em se pensar que algumas vezes situações inesperadas poderão surgir ao longo deste processo como: cancelamentos, reagendamentos ou ainda problemas subjetivos ocorridos no trajeto da visita.

A autora também reforça quanto a estagnação ou padronização do instrumental técnico, entendendo que se este cair em uma rotina, a mesma se tornará algo burocrático, rotineiro e tecnicista, logo alienante, não proporcionando a profissional críticas quanto ao mesmo e sua atuação/utilização.

3. Narrativas profissionais: o instrumental técnico visita domiciliar no fazer profissional da/o Assistente Social.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

Estando o instrumental técnico-operativo visita domiciliar, na esteira profissional desde seus primórdios (década de 1930), como visto, este, foi passando por transformações ao longo dos anos e de sua utilização no trabalho da/o assistente social.

O que outrora servia como instrumento de controle e fiscalização, hoje, no século XXI, em (2023), é utilizado pela profissão como ferramenta estratégica de ampliação de suas ações e efetivação/garantia de direitos sociais, entendendo que sem ela, sem o contato com a/o usuária/o fora do equipamento, a análise situacional da cidadã não estará completa nem o trabalho técnico profissional da/o assistente social contemplado em sua totalidade.

Nesta perspectiva, Bethânia, assistente social do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) do bairro Portão, no município de Curitiba/PR, participante da pesquisa, conta que trabalha no equipamento cerca de seis (6) anos e diz que no CRAS já presenciou de tudo. Todos os tipos de caso já passaram por suas mãos.

Ela afirma que o CRAS é um equipamento onde todas as vivências inerentes as práticas profissionais do Serviço Social são encontradas e realizadas sobretudo, a visita domiciliar.

Com relação a visita domiciliar em seu cotidiano profissional, Bethânia afirma que:

A técnica de visita domiciliar para nós assistentes sociais é uma possibilidade de vivenciar as histórias das/os usuárias/os a nós contadas, pois, não basta apenas a/o usuária/o solicitar o auxílio assistencial ou outra demanda achando que as informações não serão verificadas via sistema cadastral e/ou através da visita ao domicílio. Nesse momento a verdade muitas vezes do que se relatou anteriormente ao contrário, vem à tona. Quem não tem carro passa a ter, quem paga aluguel na realidade mora em um sobrado próprio, ou ainda, quando a/o usuária/o não se mudou do município sem prestar a devida informação. Através da visita domiciliar de fato a justiça e o direito social passa a ser exercidos, pois por mais que a assistência deva ser prestada a todas/os ela ainda tem compromisso com as pessoas mais vulneráveis. Logo, através deste processo, desta técnica, as/os mais necessitadas/os, que realmente prestam as informações verdadeiras e precisam da assistência, não correm o risco de permanecerem desassistidas por haverem outras pessoas, que prestaram informações falsas, em sua frente. As/os mais vulneráveis serão contempladas/os primeiro sempre (Bethânia, Assistente Social).

A técnica de visita domiciliar no cotidiano de trabalho de Bethânia lhe proporciona duas experiências: a primeira, no âmbito da validação, da confirmação onde a profissional tem a oportunidade de validar e de ampliar as informações antes prestadas pela/o usuária/o junto ao CRAS e a segunda, atrelasse ao âmbito da garantia de direitos, do cumprimento profissional, pois através da visita, usuárias/os que antes não teriam oportunidade em serem vistas/os e/ou atendidos por diversos transtornos, podem de fato validar as informações dispendidas a

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

profissional, serem inclusas/os no sistema socioassistencial, acompanhadas/os pela equipe técnica do equipamento de referência e poderem ter sanadas mesmos que temporariamente a situação de vulnerabilidade em que se encontram.

Quanto aos pontos positivos encontrados no processo de utilização da visita domiciliar no trabalho profissional da/o assistente social, Bethânia afirma que:

A visita domiciliar na minha percepção tem como pontos positivos, (1) o contato com a/o usuária/o fora do CRAS, longe de demais usuárias/os, pois muitas vezes elas/es querem compartilhar informações particulares conosco, não se sentindo à vontade de fazerem isso no equipamento, (2) A confirmação das informações que temos através da visita também é um ponto extremamente importante para nós, não no sentido da fiscalização mas da administração e gerenciamento das informações e dos documentos a nós prestados, (3) A aproximação da realidade social vivenciada pela/o usuária/o também é um ponto positivo muito importante pois muitos casos quando chegamos na residência da usuária/o se desdobram e nos mostram novos fatos, nos contam uma outra versão da história contada pela/o usuária/o. As vezes quando vamos realizar uma visita domiciliar apenas para confirmação de documentos, dependendo de como a/o usuária/o agir, já poderá nos mostrar outra coisa, como por exemplo, situação de violência, maus tratos, abandono, fome entre outras, (4) Ampliar os conhecimentos geográficos com relação a área atendida, para mim é também outro ponto positivo, pois devemos conhecer a área onde nosso equipamento se encontra, mesmo que o município seja de porte grande como é o caso de Curitiba. Leva tempo, mas conhecer a área onde trabalhamos é importante, (5) O vínculo que desenvolvemos com as/os usuárias/os também é algo positivo ao meu ver, tanto o afeto que elas/es nos oferecem como o nosso. Muitas vezes você está sobrecarregada de coisas e uma usuária chega com um bombom para você dizendo que te admira, que gosta muito de você como profissional, que você a ajudou muito, ou contando que conseguiu algo graças ao nosso atendimento. Isso não tem preço! É algo que sem dúvida vale a pena estar na profissão e lutar pelos direitos das/os usuárias/os (Bethânia, Assistente Social).

Bethânia classifica como positivas as ações inerentes ao contato com a/o usuária/o fora do equipamento CRAS. Esta ação proporciona a assistente social um estreitamento, uma troca de conhecimentos, denotando assim, cuidado e acompanhamento da/o usuária/o enquanto estiver sob o atendimento do CRAS.

O elo entre a/o profissional e a/o usuária/o são pontos positivos reforçados anteriormente por Amaro (2007). Este, faz com que a visita domiciliar fortaleça os vínculos de confiança entre a/o usuária/o e profissional e junto ao equipamento atendido gerando e fomentando novos dados também para pesquisas.

A/O usuária/o neste momento pode de fato se abrir com a profissional, relatando informações para além das almejadas. Esta ação no enfoque profissional faz parte da

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

investigação social, de um acompanhamento que se estabelece entre a/o profissional e a/o usuária/o.

Esse acompanhamento não é algo vazio e sem sentido, pelo contrário, ele está perpassado pela troca de informação e conhecimento estabelecida entre a/o profissional e a/o usuária/o assim como pela participação de ambas/os neste processo pois, sem compreender de fato a realidade social das/os usuárias/os a ação profissional torna-se sem sentido, rotineira, caracterizando o que a anos a profissão deixou de ser, assistencialista, policialesca, fiscalizadora.

O processo de acompanhamento das/os usuárias/os no entendimento de Bethânia permite ainda o conhecimento do território, através das visitas e o estabelecimento de vínculos que se desenvolve com as/os usuárias/os.

Tanto a ampliação do conhecimento do território atendido e o estabelecimento de vínculos com as/os usuárias/os são importantes para a efetivação da ação profissional. O vínculo que se destaca aqui é o pedagógico-profissional, aquele onde a/o assistente social através de seu trabalho técnico acompanha a vida da/o usuária/o enquanto estiver vinculada a assistência social.

Conhecer o território em que se atua enquanto profissional é importante pois assim a/o profissional perceberá a dinâmica em que o mesmo está imbuído e as relações sociais estabelecidas nele, sendo estas de extrema importância para o trabalho social desenvolvida pela assistente social (SPOSATI, 2013).

Para Moreira (2013), conhecer as lideranças políticas do território, as autoridades legais, civis e espirituais da comunidade bem como os dramas e dilemas vivenciados pela população local, solidificam o trabalho profissional da/o assistente social junto à comunidade, assim como garante/amplia a confiança e o respeito por parte da população ao serviço prestado pela/o mesma/o.

Nas questões referentes aos desafios a serem superados pela profissão na utilização da visita domiciliar Bethânia afirma que:

Os pontos que considero desafios a serem superados, em minha realidade, centram-se em questões inerentes (1) A falta de recursos humanos, pois a demanda atualmente aqui na capital vem aumentando muito e a equipe não tem dado conta pois aumenta a população usuária, porém não se amplia a equipe técnica para realizar de forma humana e digna os atendimentos. Vejo como algo a ser superado também (2) A impaciência da população usuária com relação ao tempo dos atendimentos ou cortes

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

em seus benefícios. Hoje as pessoas têm a necessidade de terem tudo muito rápido, e esse ponto se liga ao anterior pois como a população tem aumentado e a equipe não, as respostas e atendimentos tendem a demorar mais, quando na verdade o fluxo populacional é que aumentou. Outro ponto que vejo como algo a ser superado que também se liga aos dois anteriores é (3) O desgaste físico-emocional que enfrentamos. Me sinto extremamente realizada em ser assistente social, porém além de nossa demanda de trabalho temos a nossas demandas pessoais, particulares somatizam em sensações e sentimentos também em nosso fazer profissional. O desgaste mental, pois temos que lidar com inúmeras situações complexas e a pressão em ter que resolvê-las impactam diretamente na atuação profissional. Luto para manter a qualidade de meu trabalho mesmo em tempos difíceis pois sei que é um compromisso que assumi junto a profissão, mas muitas vezes suspiramos (Bethânia, Assistente Social).

A falta de recursos, um dos pontos desfavoráveis no entendimento de Bethânia a realização da visita domiciliar, é algo que impacta diretamente na qualidade do serviço prestado à população.

Essa problemática mantém refém inúmeras profissões de diferentes áreas, pois é uma demanda sistêmico-estrutural, ou seja, depende do entendimento e compreensão da gestão governamental direta que estiver no comando para que o quadro de R.H. ou demais equipamentos sejam ampliados, não é algo que a/o profissional possa resolver de antemão.

Muitas vezes por conta do corte de verbas, reajustes, acordos entre outros como afirma Iamamoto (2012), governantes acabam por sobrecarregar a equipe técnica já operante com mais demandas, ao invés de contratarem novas/os profissionais.

Essa demanda resvala nas outras duas questões apontadas por Bethânia, a impaciência da população usuária com relação ao tempo dos atendimentos realizados pela equipe técnica dos equipamentos socioassistenciais, neste caso o CRAS, e ainda, os cortes apontados pela/os usuários em seus benefícios.

Com uma grande demanda precisando de respostas e uma equipe mínima, o trabalho reduz a velocidade ou acumula, gerando assim, insatisfação por parte das/os usuárias/os.

O desgaste físico-emocional enfrentado pelas/os trabalhadoras/es tem sido foco de diversas pesquisas neste século (XXI). Segundo os estudos apontados por FRANCO; DRUCK; SILVA, (2010), o trabalho em excesso acarreta ao ser humano males físicos, psíquicos e cognitivos muitas vezes irreversíveis devido ao alto grau de estresse vivenciado pela pessoa em meio ao trabalho.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensar o instrumental técnico-operativo, visita domiciliar, no fazer profissional da/o assistente social no século em que a sociedade brasileira se encontra, (século XXI), permite ao leitor, e, em específico a classe profissional de Assistentes Sociais, refletir quanto aos avanços conquistados pelo uso dessa técnica no cotidiano de trabalho profissional, perpassada pelas múltiplas realidades de vida da população usuária.

Neste percurso, a visita domiciliar pode proporcionar ao assistente social, novas experiências e saberes que ampliarão suas técnicas de ação e seu pensamento quanto a determinada situação apresentada em seu cotidiano de trabalho, oferecendo conquistas, mas também lhes apresentando novos desafios de diferentes naturezas.

A falta de recursos humanos, o contratempo profissional e a insatisfação populacional atrelam-se a gestão governamental.

Quando um governo preocupasse com a qualidade de vida de seu povo, ele investe em infraestrutura, garantindo assim resultados efetivos em diferentes frentes como educação, trabalho, saúde e outros.

Com o não investimento ou enxugamento das ações governamentais na área da assistência, a demanda profissional aumenta, fazendo com a/o assistente social se sobrecarregue com múltiplas funções.

Este processo é extremamente perigoso entendendo que, a sobrecarga de trabalho aliada a fatores emocionais profissionais e pessoais, geram desânimo profissional, adoecimento e alienação/estagnação.

A alienação propriamente dita aqui, se refere a rotinas corriqueiras, burocráticas e tecnicistas que se, não retroalimentadas por novos conhecimentos, tornam-se massificadas a/o profissional.

Reforça-se ainda, que por intermédio da visita domiciliar estreitamentos profissionais são estabelecidos e vínculos vão de fato, efetivados entre a/o usuária/o e a/o assistente social reforçando assim, o compromisso profissional que o Serviço Social tem com seus princípios e com a sociedade.

Ademais, pensar os instrumentais técnico-operativos do Serviço Social e em específico a técnica de visita domiciliar a partir da discussão aqui abordada, permite realizar-se

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

outros questionamentos como: de que forma se pode mensurar/compreender a satisfação da/o usuária/o com relação ao atendimento prestado pela/o assistente social através da visita domiciliar? Ou ainda, como as histórias de vida narradas pelas/os usuárias/os da assistência social durante a realização das visitas domiciliares impactam diretamente na vida e nas ações da/o assistente social? Estas são novas inquietações para futuras pesquisas.

5. REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar: guia para uma abordagem complexa**. Sarita Amaro. – Porto Alegre. AGE. 2ª ed. 2007.

BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008**. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. 496 p.

DUTRA, E. A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. **Revista de Estudos de Psicologia**, 2006.

FLORIANO, Taynara. **Visita domiciliar instrumento técnico-operativo do Serviço Social**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Orientadora: Profª. Drª. Fabiana Luiza Negri. Florianópolis 2019, 62 p.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANANN-SILVA, Edith. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado**. Dossiê temático: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador – I. Rev. bras. saúde ocup. 35 (122), dez, 2010.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 5ª edição. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 22ª ed., São Paulo: Editora Cortez, 2012.

_____, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

LIMA; MIOTO; DAL PRÁ. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. In: Revista Textos & Contextos. Porto Alegre v.6 n.2, 2007.

O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO VISITA DOMICILIAR NO FAZER PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL: UM CONVITE A REFLEXÃO

MOREIRA, Taira Cris de Jesus. **O Serviço Social e a reprodução do conservadorismo: análise da atuação profissional na política de assistência social em Aracajú-SE.** [Dissertação]. Orientadora prof.^a Dr^a Cleonice Lopes Nogueira. João Pessoa, 2013, 194 f.

PRATES, J. C. **A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva crítica de inspiração marxiana.** Revista Virtual Textos e Contextos, ano 2, n. 2, dez. 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

SANTOS, Claudia. M.; SOUZA FILHO, R.; BACKX, S. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão.** In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs). A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 21-44.

SPOSATI, Aldaíza. **Território e gestão de políticas sociais.** SERV. SOC. REV., LONDRINA, V. 16, N.1, P. 05-18, JUL./DEZ. 2013.

TRINDADE, Rosa. L. P. **Desvendando as Determinações Sócio-históricas do Instrumental Técnico-operativo do Serviço Social na Articulação entre Demandas Sociais e Projetos Profissionais.** Temporalis, Brasília: ABEPSS, v. 2, n. 4, jul/dez, 2001.

VASCONCELOS, A. M. de. **A/O Assistente Social na Luta de Classes: projeto profissional e mediações teórico-práticas.** São Paulo: Cortez, 2015.

Artigo recebido em 31 de outubro.

Revisto pelo autor em 18 de dezembro.

Aprovado para publicação em 19 de dezembro.

Responsável pela aprovação final: Nayara Hakime Dutra.