

# INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: CONSIDERAÇÕES INTRODUTÓRIAS

*TECHNICAL-OPERATIVE INSTRUMENTS IN THE SOCIAL ASSISTANT'S WORK:  
INTRODUCTORY REMARKS*

*INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS EN EL TRABAJO SOCIAL:  
CONSIDERACIONES INTRODUTORIAS*

Elisangela Pereira de Queiros Mazuelos<sup>1</sup>

## Resumo

Este artigo aborda a questão da instrumentalidade para os assistentes sociais a partir de reflexões sobre sua atuação profissional. São considerações introdutórias para o debate acerca da prática alinhada ao projeto ético-político da profissão. Para tanto, aborda-se a necessidade de analisar o uso de instrumentais e a objetividade da ação, isto é, a promoção da reflexão para promover a autonomia do sujeito e a efetivação de seus direitos.

**Palavras-chave:** instrumentais técnico-operativos; assistência social; direitos do usuário.

## Abstract

This article addresses the issue of instrumentality for social workers from reflections on their professional performance. These are introductory considerations for the debate about the practice aligned with the ethical-political project of the profession. Therefore, the need to analyze the use of instruments and the objectivity of the action is addressed, that is, the promotion of reflection to promote the subject's autonomy and the realization of their rights.

**Keywords:** technical-operative instruments; social assistance; user rights.

## Resumen

Este artículo trata la cuestión de la instrumentalidad para los asistentes sociales a partir de reflexiones sobre su acción profesional. Son consideraciones introductorias para el debate sobre la práctica asociada al proyecto ético-político de la profesión. Para ello, se discute la necesidad de analizar el uso de instrumentos y la objetividad de la acción, es decir, la reflexión para estimular la autonomía del sujeto y la concreción de sus derechos.

**Palabras-clave:** instrumentos técnico-operativos; trabajo social; derechos del usuario.

## 1 Introdução

Só se é algo, mediante um contínuo processo de agir; só se é algo mediante a ação.

**SEVERINO**

Diante das reflexões e dos debates acerca dos instrumentais técnicos e do trabalho do assistente social, a epígrafe de Severino (1992) aponta à análise da ação como medida

---

<sup>1</sup> Mestre em serviço social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. E-mail: elisangela.mazuelos@cruzeirodosul.edu.br.

contínua, porquanto é imperativo compreender a distinção entre instrumentos e instrumentalidade. Esta, no campo do serviço social, está presente desde meados da década de 1980, mas, as análises mais densas surgiram na década seguinte.

Guerra (2012) descreve o conceito de instrumentalidade como a capacidade de determinada profissão construir o modo de fazer seu atendimento; para Battini (2004, p. 45), instrumentalidade é “a propriedade de determinado modo de ser de uma profissão que se constrói nas relações sociais”. Os instrumentais se referem ao conjunto de instrumentos e técnicas que compõem uma prática profissional cotidiana, que podem ser ferramentas de trabalho quantitativas ou qualitativas. Na esfera qualitativa, a escuta é referência, pois, por meio dela se realizará a mediação para o objetivo concreto, a exemplo do relatório social, que, segundo Martinelli e Koumrouyan (1994, p. 137), é “organicamente articulados em uma unidade dialética (entrevista, relatório, visita, reunião, observação participante etc.)”.

A reflexão promovida pelas autoras expressa tese-antítese e síntese relacionada à utilização de instrumentos na operatividade. Tese, por exemplo, poderia ser a utilização de determinada ferramenta de trabalho; síntese é um resumo analítico da ferramenta (ex.: “a ferramenta, de fato, contribui com o cotidiano?”); na antítese, analisa-se a necessidade de refazer, ou não, a ferramenta ou instrumental de trabalho sob novas determinações. Embora muito simples, visto que os instrumentais devem estar inseridos na realidade social, os exemplos servem ao estímulo aqui proposto, isto é, à reflexão sobre cada instrumento de atuação. Neste trabalho, as palavras instrumentos e ferramentas significam “aquilo que auxilia à ação”.

A unidade dialética proporciona a passagem das definições operacionais, como *o que fazer, como fazer e quando fazer* perguntas conectadas nos atendimentos sociais, com intuito de compreender *para quê, para quem, onde e quando fazer*. A partir disso, analisam-se as consequências que o nível “mediato das ações profissionais produzem” (GUERRA, 2012, p. 30-31).

Compreender a função dos instrumentais operativos é importante porque se vinculam à reflexão sobre o cotidiano dos sujeitos atendidos nos espaços de atuação. Ao atender o usuário, que objetivo se pretende alcançar? Em tese, a ação final é a efetivação de direitos. Portanto, a utilização de instrumentais deve levar à compreensão do objeto e do objetivo do trabalho do assistente social, razão pela qual é preciso dirimir as dúvidas acerca da utilização de determinadas instrumentos e ferramentas.

Para Santos (2013, p. 26):

até mesmo o que se denomina de instrumental técnico operativo ultrapassa as técnicas e instrumentos; ele incluiria um conjunto de ações e procedimentos adotados pelo profissional visando a consecução de uma determinada finalidade, bem como a avaliação sistemática sobre o alcance dessas finalidades e dos objetivos da ação.

Cada instrumento de trabalho tem uma finalidade e precisa de sentido. Ater-se a cada ferramenta pode contribuir para melhorar o desempenho no atendimento à população usuária. Cabe ressaltar o que diz Santos (2013, p. 67), a respeito de ação profissional e procedimentos: “ação profissional tem uma extensão maior e dá conta do fazer”. Quando se refere ao cotidiano profissional, pode-se inferir que o(a) assistente social está em um contexto operativo que contempla orientações, encaminhamentos, planejamentos, visitas técnicas, plantão social etc. Os processos de trabalhos devem respeitar as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas:

Fundamentos teóricos, metodológicos, históricos, éticos e políticos, atrelados à aquisição de novos saberes, têm como parâmetros e princípios os fundamentos ético-políticos do projeto profissional na articulação entre as três dimensões (ético-política, teórico-metodológica, técnico-operativa), as quais, imbricadas, materializam a atividade profissional. Esse processo exige que se rompa com a atividade burocrática e rotineira, a fim de assumir a ação de um exercício profissional que exige competência para propor e negociar projetos e qualificar o exercício profissional, isto é, apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades passíveis de serem impulsionadas pelo profissional. (LEWGOY, 2002, p. 15).

O percurso para efetivação de direitos da população precisa de ações profissionais reflexivas e críticas, de modo que a utilização de qualquer instrumento faça sentido na atuação. Sobre os procedimentos, Santos (2013, p. 26) os define como

[...] conjuntos de atividades que o profissional realiza, mobilizando esses instrumentos. Neste sentido, os procedimentos podem ser de caráter individual, coletivo e administrativo-organizacional e não se confundem com as ações desenvolvidas pelos profissionais e nem, necessariamente com a intervenção profissional.

Assim, a amplitude das reflexões que envolvem o entendimento da dimensão técnico-operativa do trabalho de profissionais do serviço social deve estar alinhada com o planejamento de sua atuação.

## **2 A prática como campo de possibilidades**

Todo instrumental utilizado pelo assistente social não pode ser visto, analisado e aplicado isoladamente. (NETTO, 1996).

Os assistentes sociais atuam em diversas áreas, em espaços denominados socioassistenciais. Espera-se do(a) profissional a reflexão crítica, bem como estratégias para efetivar direitos sociais. Sua intervenção deve se pautar em referenciais teórico-metodológicos, ético-político e técnico-operativos, bem como ajustar-se ao direcionamento do projeto ético-político, possibilitando instrumentalização crítica- reflexiva.

Portanto, a dimensão da prática não se isola da compreensão teórica renovada, da teoria social crítica da profissão, nem da questão ético-política. Portanto, a prática, segundo Batista (2014, p. 37) “é uma categoria teórica que nos possibilita compreender como se efetiva o processo de constituição do ser social”. A práxis é parte dos processos de trabalho como uma das objetivações do ser social, porém, esse não se reduz ao trabalho. Práxis resulta da relação estabelecida entre a teoria e a prática e se apresenta como ação capaz de transformar uma realidade, e, da especificidade do trabalho, emerge a prática profissional que se legitima também pela mediação de instrumentos. O conhecimento e a prática profissional estão fundamentados em teorias sociais que se constroem a partir do movimento da sociedade e das relações que se estabelecem nessa perspectiva, “o sujeito afirma-se como trabalhador assalariado, inserindo-se no mercado” (BAPTISTA; BATTINI, 2014, p. 17).

Ocorre que, ao se depararem com sujeitos em situação de desemprego, precariedade e privação de direitos — e analisarem as inúmeras expressões da questão social, os profissionais de serviço social devem utilizar estratégias que garantam a segurança e o bem-estar da pessoa e/ou família atendida, através dos instrumentos profissionais adequados, como orientações e encaminhamentos.

O serviço social atual não é um produto acabado, a profissão é passível de alterações, reformulações, discussões entre a categoria, pois, o objeto de sua atuação é amplo e complexo, envolve elementos sociais, políticos e econômicos que exigem postura crítica, reflexiva e interventiva.

Interventiva: aquela que se explicita não somente a construção, mas a efetivação das ações desenvolvidas pelo assistente social. Compreende intervenção propriamente dita, o conhecimento das tendências teórico-metodológicas, a instrumentalidade, os instrumentos técnico operativos e os campos das habilidades, os componentes éticos e os componentes políticos, o conhecimento das condições objetivas de vida dos usuários e o conhecimento da realidade social. (TORRES, 2006, p. 47).

O profissional de serviço social tem a oportunidade de se aproximar da vida das pessoas que atende em seu trabalho. Assim, aproxima-se da realidade cotidiana dos sujeitos, ampliando o leque de possibilidade de intervenções e mediações assertivas, garantindo uma atuação técnica e reflexiva ao longo do processo de orientação e atendimento.

A execução de políticas sociais, por exemplo, confere à profissão singularidade. Segundo Netto (1996, p. 35), “os(a) profissionais na prática incorporam objetos, objetivos, valores, racionalidades, técnicas, instrumentos, conhecimentos, teorias”. Deste modo, é consideravelmente importante resgatar a dimensão prática para a reflexão, observando que o caminho para consolidação de direitos à população também requer refletir sobre a prática. No universo da prática, deve-se abandonar posturas superficiais, sem conexão com a realidade social, bem como desprovidas de análises das esferas macro e microssociais. É preciso subsídios para avançar nas esferas que impactam as políticas sociais, como em relação ao ultraconservadorismo atual.

[...] a dimensão técnico-operativa é constituída dos seguintes 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).

Esses pontos qualificarão as dimensões teórico-metodológica e ético-política igualmente importantes para a profissão, inseparáveis da dimensão operativa, e que exigem constante qualificação profissional.

Também é interessante destacar, neste introito, o constante apelo por respostas acerca dessa dimensão interventiva por parte dos estudantes de graduação, pós-graduação e de profissionais que estão atuando na área de Serviço Social. Isto sinaliza que ainda é uma discussão teórica e prática em aberto, rica de possibilidades, dicotomias e contradições, mas que precisa receber um tratamento investigativo e produtivo para que não seja desqualificada por princípio. (SARMENTO, 2012, p. 103).

Deste modo, entende-se a importância da operacionalidade da profissão pelos usuários dos serviços e pelos técnicos, haja vista que a execução da profissão implica múltiplas tarefas.

### **3 Algumas considerações**

A prática do serviço social está em constante mudança e necessita de debate e reflexão contínua. O uso de instrumentos deve estar em consonância com o objeto maior de atuação da profissão, isto é, a efetivação de direitos. Entretanto, pressupõe-se que efetivar qualquer direito requer compreendê-lo, de modo que a preocupação de assistentes sociais atualmente deve se alicerçar na análise da orientação, da intervenção e de qualquer outro serviço prestado por esse profissional.

Desta feita, o momento presente requer postura profissional crítica, como lembra a professora Iamamoto (2004, p. 20), ser o profissional inventivo diante das demandas:

[...] um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.

## Referências

BAPTISTA, Miriam Veras; BATTINI, Odária. **A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento**. São Paulo: Veras Editora, 2014.

BATTINI, O. **A dimensão técnico-operativa no exercício profissional do assistente social**. Texto elaborado para o Curso de atualização sobre a Instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social, realizado na PUC/PR em junho de 2004 (texto-aula).

GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. *In*: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela. A questão social no capitalismo. **Temporalis**, Brasília, ano 2, n. 3, p. 9-32, 2004.

LEWGOY, A. M. B.; SCAVONI, M. L. A. A supervisão em Serviço Social: a formação do olhar ampliado. **Revista Virtual Textos & Contextos**, Porto Alegre, ano 1, n. 1, p. 1-9, 2002.

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em serviço social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 14, n. 45, p. 137-141, ago. 1994.

NETTO, José Paulo. A Construção do Projeto Ético-político do Serviço Social Frente à Crise Contemporânea. *In*: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Módulo 1. Brasília. CFESS/ABEPSS/DSS; CEAD-UnB, 1999.

NETTO, José Paulo. Transformações Societárias e Serviço Social — notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 50, p. 87-132, 1996.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. A dimensão técnico-operativa do serviço social: questões para reflexão. *In*: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (orgs.). **A dimensão técnico-operativa do serviço social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (orgs.). A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. *In*: GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Na prática a teoria é outra?** Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2010.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Instrumental Técnico e Serviço Social. *In*: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 103-121.

SEVERINO, A. J. **Escola e a construção da cidadania**. Campinas: Papirus, 1992. p. 9-14. (Coletânea CBE).

TORRES, M. M. **A coruja e o camelo**: a interlocução construída pelos assistentes sociais com as tendências teórico-metodológicas do Serviço Social. 2006. 414 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) — Programa de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.