

O processo de trabalho do assistente social em instituições de acolhimento institucional para crianças e adolescentes: desafios profissionais¹

Camila Gabriel Meireles Amorim

Mestre em Psicologia - UCB

Docente do Curso de serviço social do Centro Universitário Estácio de Belo

Horizonte- MG.

camilameireles2011@gmail.com

Yasmin Gleica Franca Mota

Aluna do Curso de serviço social

yasmingleica@gmail.com

Patrick Sailon Souza Aguiar

Aluno do Curso de serviço social

patrickssailon@gmail.com

Raquel Luiza da Cunha

Aluna do Curso de serviço social

raquelluiza777@gmail.com

Vanessa Bárbara de Souza Lima

Aluna do Curso de serviço social

nessabarbarasl@gmail.com

Resumo

O objetivo deste artigo é analisar quais os principais desafios no processo de trabalho do serviço social em instituições de acolhimento institucional para crianças e adolescentes. Em termos metodológicos, foi utilizada a abordagem qualitativa por meio da análise de materiais bibliográficos, como artigos científicos e dissertações com produção de informações sobre o processo de trabalho do assistente social em instituições de acolhimento institucional, produzidos nos últimos dois anos. Para chegar a estudos científicos com essa temática, foram utilizadas bases de dados como Google Acadêmico, Scielo, e

¹Resultado de Projeto de Iniciação Científica financiado pelo Centro Universitário Estácio de BH. Edital 2019/2020.

IBICT, bem como, buscadores como “*processo de trabalho do assistente social acolhimento institucional de crianças e adolescentes; atuação do assistente social no acolhimento institucional de crianças e adolescentes; serviço social e acolhimento institucional de crianças e adolescentes*”. Foram selecionados sete artigos científicos e uma dissertação de mestrado que traziam dados acerca da temática estudada. Foram analisados os dados apresentados relativos ao trabalho do assistente social e que apresentaram maior reincidência em todos os trabalhos. A partir desses materiais, foram elaboradas três categorias de análise: *atuação do assistente social com família; dimensões técnico operativas do serviço social (principais instrumentais utilizados no acolhimento institucional - atendimento e visita domiciliar) e Intersectorialidade (o trabalho do assistente social em rede)*. Verificou-se nos resultados que o serviço social, notadamente em instituições de acolhimento ainda convive com práticas conservadoras, que pouco contribuem para modificação da realidade marcada pela vulnerabilidade e risco das famílias de crianças e adolescentes acolhidas institucionalmente.

Palavras-Chave: processo de trabalho; serviço social; instituições de acolhimento

Abstract

The aim of this article is to analyze what are the possibilities and challenges in the Social Service work process in institutions for institutional care for children and adolescents. In methodological terms, the qualitative approach was used through the analysis of bibliographic materials, such as scientific articles and dissertations with production of information about the social worker work process in institutional host institutions, produced in the last two years. In order to arrive at scientific studies with this theme, databases such as Scielo, Capes and IBICT were used and search engines were used as “*the work process of the social worker, institutional care for children and adolescents; role of the social worker in institutional care for children and adolescents; social service and institutional care for children and adolescents* ”. Seven scientific articles and a master's dissertation were selected that brought data about the studied theme. The data presented related to the work of the social worker and which showed the greatest recurrence in all jobs were analyzed. From these materials, three categories of analysis were elaborated: *role of the social worker with family; technical*

operational dimensions of social service (main instruments used in institutional care - home care and visitation) and Intersectoriality (the work of the social worker in a network). It was found in the results that the social service, notably in host institutions, still lives with conservative practices, which do little to change the reality marked by the vulnerability and risk of the families of children and adolescents institutionally hosted.

Keywords: work process; social service; host institutions

Introdução

Este artigo constitui-se como resultado de estudo desenvolvido em um projeto de iniciação científica que buscou conhecer, a partir de materiais bibliográficos produzidos pela categoria profissional do serviço social, sobre o processo de trabalho do assistente social no acolhimento institucional de crianças e adolescentes. Ao instituir tal interesse de estudo, esta pesquisa buscou perquirir quais os principais desafios enfrentados pelo assistente social na sua prática profissional em instituições de acolhimento para crianças e adolescentes.

Não obstante, a discussão proposta, circunscreve-se em uma análise que extrapola os interesses e estratégias profissionais no desenvolvimento de sua prática profissional e avança para uma complexa realidade, econômica, política e social, associada ao sistema econômico capitalista, que institui as formas de trabalho do profissional do serviço social, bem como, reverbera negativamente na efetivação de políticas sociais de proteção à infância e à adolescência. Ou seja, do ponto de vista macrossocial, observa-se que o processo de mundialização do capital tem gerado diversos impactos perversos para as condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora. Diante desse cenário os acirramentos das expressões da questão social e do desmonte das políticas sociais supostamente garantidoras de direitos interferem diretamente no trabalho do assistente social.

Isso porque, na lógica neoliberal acompanhada por um amplo processo de privatizações e desregulações do mercado, através principalmente das flexibilizações, houve a instituição do “Estado Mínimo”. Esse atua especialmente para a redução de políticas sociais que não chegam ao público que dele necessita, ocasionando em serviços prestados com uma perspectiva de

focalização ou mesmo de repressão (Iamamoto, 2000). Essas mudanças contemporâneas ocorridas em razão do sistema econômico têm fortes influências sobre o social e político e reverberam diretamente no processo de trabalho do assistente social, seja pela escassez de políticas sociais efetivas para garantir o acesso ao direito à população da classe pobre, seja por que, impacta diretamente nos espaços sócio-ocupacionais dos assistentes sociais.

Além disso, o sistema econômico neoliberal tem como premissa básica o fortalecimento do mercado e o enfraquecimento das ações do Estado, notadamente em relação às políticas sociais de assistência social. Ou seja, com o recuo do Estado frente às questões sociais, a sociedade civil assume a responsabilidade por garantir ainda que precariamente serviços institucionais como os de creches, instituições de acolhimento para crianças e adolescentes. A ausência do suporte do Estado a serviços como o de acolhimento institucional acarreta grandes dificuldades para o pleno funcionamento das instituições, que diante deste cenário, que contará apenas com auxílio financeiro comunitário para garantir a efetividade das atividades propostas.

A ausência de estabilidade financeira para executar os serviços impactam diretamente nas atividades desenvolvidas pelo serviço social. Em especial, tratando-se de instituições para acolhimento infanto-juvenil, a complexidade inicia-se com as histórias de vida trazidas pelas crianças acolhidas institucionalmente e seus familiares. São histórias marcadas pelo acirramento das expressões da questão social, relativas especialmente a violências, abandono e pobreza.

Segundo o levantamento realizado pela Fundação Osvaldo Cruz a pedido do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome sobre Crianças e adolescentes em serviço de acolhimento no Brasil, realizado entre setembro de 2009 e novembro de 2010, verificou que existem 2.624 abrigos, sendo que a maioria (63,3%) destes de caráter privado, com fonte de receitas advindas de recursos próprios (27%); doações de pessoas físicas (49,7%), empresas privadas (25,7%); entidades religiosas (12,9%), recursos públicos federais (18,9%); recursos públicos estaduais (26,8%) e recursos públicos municipais (65,8%). Diante deste cenário é importante apontar que, as instituições de acolhimento para crianças e adolescentes são grandes contratadores da mão de obra dos profissionais do serviço social. E os dados apontados acima, ratificam acerca da ausência de políticas sociais e expõe a dificuldade para a execução

do serviço, financiado majoritariamente por doações de pessoas físicas e o conseqüentemente impacto no trabalho realizado pelo serviço social.

Do ponto de vista das políticas sociais, especificamente no Sistema Único de Assistência Social - SUAS, o acolhimento institucional, situa-se enquanto espaço de proteção social de alta complexidade. Sendo assim, deve ser promovido pelo Estado e na sua ausência, as instituições de Terceiro Setor, assumem a execução desse serviço de forma voluntária e conta com o auxílio da população e da comunidade para garantia da manutenção dos serviços.

Diante do exposto, esse estudo, buscou compreender o processo de trabalho do serviço social em instituições de acolhimento para crianças e adolescentes, e baseou-se em pesquisa exploratória, culminando com análise de oito estudos produzidos por assistentes sociais acerca da sua prática profissional em instituições de acolhimento. Para chegar a estudos científicos com essa temática, foram utilizadas bases de dados como Google Acadêmico, Scielo, e IBICT e utilizados buscadores como *“processo de trabalho do assistente social acolhimento institucional de crianças e adolescentes; atuação do assistente social no acolhimento institucional de crianças e adolescentes; serviço social e acolhimento institucional de crianças e adolescentes”*.

A partir da análise dos trabalhos e da recorrência dos termos em todos os artigos, elaborou-se três categorias de análise: trabalho com famílias, dimensão técnico – operativa e intersectorialidade. Desta feita, foram discutidos os principais desafios profissionais na atuação no espaço sócio-ocupacional de instituições de acolhimento. A partir das estratégias utilizadas pelos assistentes sociais, a contar de relatos da prática profissional, observou que, as intervenções profissionais, ainda se baseiam em práticas conservadoras, sem inovação nas estratégias de intervenções, neste campo que apresenta grande complexidade.

Metodologia da pesquisa

O estudo realizado, teve como proposta analisar o processo de trabalho do serviço social em instituições de acolhimento, buscando compreender primordialmente os desafios encontrados pelos profissionais na prática profissional. Para tanto, metodologicamente, esta pesquisa possui caráter eminentemente qualitativo, e assume o formato de pesquisa exploratória, tendo como base de análise estudos produzidos por assistentes sociais, em formatos

de artigos e dissertações de mestrado, sobre sua prática profissional em instituições de acolhimento para crianças e adolescentes.

Foram analisados oito estudos, realizados entre os anos de 2007 a 2019. A busca por este material se deu através de bases de dados como Google Acadêmico, Scielo, e IBICT e utilizados buscadores como *“processo de trabalho do assistente social acolhimento institucional de crianças e adolescentes; atuação do assistente social no acolhimento institucional de crianças e adolescentes; serviço social e acolhimento institucional de crianças e adolescentes”*.

As principais informações observadas nos artigos sobre o processo de trabalho do serviço social em instituições de acolhimento institucional, foram sistematizadas na tabela 1, disposta abaixo. Sendo assim, com base nos dados sistematizados, verificou-se a ocorrência sistemática dos termos “trabalho com famílias”, “dimensão técnico – operativa” e “encaminhamento a rede”. Em razão disso, esses textos conformaram as três categorias de análise que serão analisadas neste estudo, conforme pode ser observado na figura 1.

Resultados

Tabela 1 – Sistematização de artigos analisados

Título de estudos analisados	Ano de publicação	Discussão proposta
1-Serviço social frente ao Fortalecimento de Vínculos familiares no acolhimento Institucional no Lar Perolas de Cristo	2018	A importância do serviço social no fortalecimento de vínculos entre familiares e as crianças e adolescentes institucionalizados, trabalho multidisciplinar e trabalho em rede.
2 - A Atuação do profissional serviço	2019	O texto cita a importância do

<p>social nas Ações de Fortalecimento de Vínculos de Crianças em Situação de Acolhimento institucional</p>		<p>profissional de conhecer e utilizar as três dimensões constitutivas do serviço social, a partir de uma perspectiva crítica e com base nas dimensões teórico-metodológicas, ético política e técnico operativa</p>
<p>3- Serviço de acolhimento institucional infanto-juvenil e trabalho do Assistente Social</p>	<p>2017</p>	<p>O artigo traz a importância da articulação de saberes e práticas, considerando os multifatores que geram riscos sociais. O serviço social, pode contribuir através de uma intervenção transformadora da realidade social de crianças através de possibilidades e estratégias de intervenção em uma dada realidade concreta</p>
<p>4-Trabalho social com famílias nos serviços de acolhimento institucional infanto-juvenil</p>	<p>2018</p>	<p>O objetivo desse artigo é problematizar as diferentes direções da matricialidade sociofamiliar na política de assistência social e suas repercussões no trabalho social. A família</p>

		<p>tem sido tomada como referência nas políticas sociais, em especial na de assistência social, o que tem reatualizado as demandas e expectativas em relação ao trabalho social dirigido a elas. Todavia, a direção dessa inserção da família na política pode se apresentar bastante variada e tensionada entre projetos familista que a toma como um canal natural de proteção social a ser acionado pelas políticas sociais; o protetivo, fundado na proteção social pública, ou ainda um terceiro que conjuga e inter-relaciona os dois projetos. Nesse cenário, o assistente social deve atuar com competência teórico-metodológica, política-ética e técnica-operativa, política, desvelando, as questões apresentadas eficiente a reintegração familiar. O trabalho em</p>
--	--	---

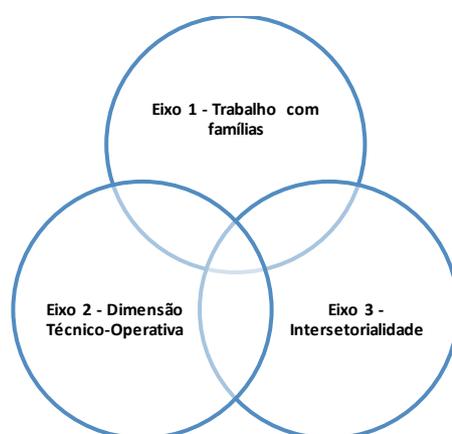
		rede aparece como elemento inibidor, face à carência de serviços, equipes interprofissionais, contrarreferência, e ações integradas e articuladas.
5 - A atuação do serviço social no Serviço de Acolhimento da Sociedade Civil “Lar dos meninos “de Presidente Prudente – SP	2017	O presente artigo refere-se a instituição lar dos meninos, no qual acolhe crianças e adolescentes afim de preservar o vínculo familiar comunitários e sociais destes, através de um acompanhamento com objetivo de consolidar o retorno destes para o núcleo familiar de origem, através da intervenção do assistente social em meio à articulação com as redes, com o propósito de encontrar melhores alternativas. O acolhimento tem como objetivo fortalecer e capacitar o vínculo família de origem, o trabalho junto a rede e o trabalho multidisciplinar.

<p>6 - Prática profissional do serviço social e acolhimento institucional na casa santa Luiza de Marillac</p>	<p>2013</p>	<p>A importância da prática do profissional de serviço social, tais como captar recursos através de projetos e atividades culturais para adolescentes. Estimular a participação da família na instituição visando a reintegração familiar e conservação do vínculo</p>
<p>7 - A atuação do assistente social nas políticas de proteção à infância e a adolescência</p>	<p>2011</p>	<p>A dificuldade do excesso de carga e de demanda de trabalho e a dificuldade de acessar a rede socio assistencial. O abismo entre o direito constitucionalmente adquirido e o que realmente se efetiva como política de direito.</p>
<p>8 - Atuação do assistente social em programas de abrigo: desafios e perspectivas da intervenção profissional junto a crianças e adolescentes institucionalizados</p>	<p>2007</p>	<p>Descrição dos dados do perfil das crianças e adolescentes institucionalizados. A importância do serviço social nas instituições de acolhimento. A atuação do Assistente Social, em frente as demandas enquanto profissional assalariado.</p>

		Os desafios do profissional diante das demandas das crianças e adolescentes x instituição
--	--	---

FONTE: Elaborado pelos autores com base nos textos analisados no decorrer da pesquisa

Figura 1. Principais atividades desenvolvidas no processo de trabalho do assistente social em instituições de acolhimento.



FONTE: Figura elaborada pelos autores com base nos resultados encontrados na análise dos artigos.

Discussão

Eixo 1 – Categoria de análise: trabalho com famílias

No eixo um têm-se como foco o trabalho com famílias. Na análise empreendida nos artigos, o trabalho com famílias perpassa pela lógica principalmente da dimensão técnico – operativa. Ou seja, o uso de instrumentais como atendimento e visita domiciliar no acompanhamento as famílias. Mas cabe aqui uma reflexão acerca das principais tensões quando se fala em trabalho com

famílias e nesse caso, com famílias que tiveram seus membros acolhidos institucionalmente.

O primeiro ponto de tensão a se analisar diz respeito ao protagonismo assumido pela família no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) a família é o objeto central das ações e dos serviços da assistência Social e constitui-se “como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida” (PNAS, 2004, p. 40).

Na matricialidade sociofamiliar, em que se dá primazia à atenção às famílias e seus membros, a partir do território de vivência, com prioridade àquelas mais vulnerabilizadas, uma estratégia efetiva contra a setorialização, segmentação e fragmentação dos atendimentos, levando em consideração a família em sua totalidade, como unidade de intervenção; além do caráter preventivo da proteção social, de modo a fortalecer os laços e vínculos sociais de pertencimento entre seus membros, de modo a romper com o caráter de atenção emergencial e pós- esgotamento das capacidades protetivas da família (TEIXEIRA, 2009, p. 257).

Entretanto, ainda que a promoção da política social, por meio da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) constitua-se um grande passo na tentativa de fortalecimento e efetivação de garantias sociais, o retrocesso materializa-se através do sistema econômico capitalista que preconiza a diminuição da participação do Estado em serviços na área social. Um exemplo dessa realidade é apontada por Miotto (2004) que argumenta que para discutirmos família temos que entender este conceito, sua multiplicidade, o contexto social que ela está inserida, as relações sociais desta família com a sociedade, com estado, com mercado de trabalho. A autora traz que a família não pode ser vista só como construção privada, mas também pública e que faz parte da estruturação da sociedade. Diferentemente do proposto pela SUAS/PNAS, o que se observa com o avanço do projeto neoliberal, é a reiteração da concepção conservadora da família que ganha força, e a instituição família

passa a ser vista somente como unidade econômica. O cenário que se institui então, é do Estado reducionista que culpabiliza as famílias excluídas socialmente e sem proteção social.

Nesse contexto, Mioto (2010) apresenta dois modelos de propostas de proteção, a familista e a protetiva. Na proposta familista o Estado somente intervém quando os meios existentes para suprir as necessidades falharem. Nesse caso, somente quando a família supostamente falha no cuidado aos seus membros, do ponto de vista do Estado, haveria a intervenção estatal. No caso do acolhimento institucional de crianças e adolescentes, o Estado ausente só opera seus serviços no sentido de fortalecer a convicção da família de incompetência e retira, muitas vezes de forma violenta, a criança do seu núcleo familiar. Por outro lado, na proposta protetiva, o Estado teria que garantir a proteção social dando garantias de cidadania, equidade e justiça social. No entanto, o que se observa no Brasil é a proposta familista, quando Estado dificulta e burocratiza o acesso a determinados serviços e transfere a sua responsabilidade para a família.

Concomitante a isso, temos o processo de trabalho do serviço social com famílias. Inicialmente, é necessário retomar que segundo Neder (1996) *apud* Mioto (2004, p.02) que “os assistentes sociais são os únicos profissionais que têm a família como objeto privilegiado de intervenção durante toda sua trajetória histórica, ao contrário de outras profissões que a privilegiam em alguns momentos e, em outros, a tiram de cena”. Não obstante essa constatação, Mioto (2004) considera que nas últimas décadas, o trabalho do serviço social com famílias tem assumido um caráter de incipiência e de fragilidade. Diante desse argumento, considera-se importante levantar duas questões quando se trata especificamente do trabalho social com famílias que tem membros acolhidos institucionalmente.

A primeira seria a reprodução da compreensão familista de culpabilização da família na prática profissional e a segunda refere-se ao pressuposto fundante do projeto ético-político e a relação do profissional com os projetos de transformação social.

Nesse primeiro grupo, o ponto de partida para a discussão gira em torno da seguinte questão: a que classe social pertence as famílias alvo de intervenção

do Estado, especificamente nos casos de acolhimento institucional? No livro “a polícia das famílias”, Donzelot retrata a intervenção do Estado na tentativa de construção da ordem social na França do século XVII até o século XX. No capítulo IV, o autor discute a formação do complexo tutelar. Uma gama de profissões que surgem com a função de exercer domínio de intervenção sob as classes menos favorecidas, entre elas, o assistente social. Nesse cenário, surge a técnica de inquérito da família, que possuía regras na garantia de que houvesse uma investigação “metódica e policial” (Donzelot, 1980, p. 113).

As famílias pobres eram vigiadas pelos profissionais, tal vigilância era estabelecida como forma de repasse de informações ao poder judiciário, a fim de garantir a ordem social. Sendo assim, como protocolo de intervenção, era necessário aproximar-se das famílias através de terceiros, para obter informações a respeito da sua realidade e só depois promover a intervenção em si. A intervenção deveria ser realizada no domicílio uma vez que a visita deveria ser feita de surpresa. Outro fator importante no inquérito social, referia-se à receptividade da família a intervenção do assistente social. Se a família recebesse bem a intervenção seria encaminhada à assistência pública, do contrário era encaminhada a esfera judicial a título de punição (Donzelot, 1980).

Donzelot (1980) retrata a realidade social de crianças “delinquentes” e a ausência de cuidado pelas suas famílias no século XX. Mas pode-se fazer um paralelo com as crianças e adolescentes que sob o signo da proteção estão acolhidas institucionalmente atualmente. Os pontos levantados no parágrafo acima poderiam ser confundidos com práticas atuais dos profissionais do serviço social no acolhimento institucional. Sim, por que há uma compreensão profissional, e não se pode generalizar, mas uma boa parte de profissionais que ao atuarem com família pobres instituem práticas interventivas em que é concebido a visita de surpresa a família, a fim de evitar que haja qualquer desconstrução da realidade social em que estes estão inseridos.

Bem como, para esse grupo de profissionais, sob a égide do poder institucional que estes carregam, estabeleçam planejamentos para a mudança da realidade social da família, sem que esta participe do planejamento da mudança social de sua própria vida. A manutenção de práticas profissionais, que efetivamente já deveriam ter sido superadas, podem ser analisadas por

diferentes prismas: 1. Profissionais que tendo que vender sua força de trabalho, perdem autonomia e desenvolvem atividades conforme designação das instituições contratantes, que se caracterizam excepcionalmente pelo controle do público para o qual prestam serviços; 2. Falta de qualificação profissional, especificamente para o acompanhamento a famílias, e para as ações profissionais na área, resultando assim, de intervenções sociais sem base crítica e tendo como referência a escola funcionalista-positivista.

Além disso, a culpabilização e criminalização às famílias, especialmente aquelas beneficiadas por programas de transferência de renda, encontra-se dentro da lógica do modelo familista. Conforme Meyer (2014) a culpa dos problemas sociais recai sobre as famílias pobres, e tanto ela como o Estado têm que encontrar a solução. Mas como responsabilizar o indivíduo por questões que não foram produzidas por vontade própria? O autor cita que as políticas de inclusão social, como o Bolsa família que tem como finalidade redistribuição de renda e igualdade social, propõem a redução da pobreza e inclusão familiar às comunidades, e às pessoas que vivem abaixo da linha da pobreza. A inclusão em programas com essa finalidade é oferecida para as famílias que estão abaixo da linha da pobreza e garantem a elas condições mínimas de sobrevivência. No entanto, o lado negativo de ser beneficiário desses programas está culpabilização do indivíduo, com a chamada “acomodação social”.

Tal concepção equivocada pode surgir quando a família não adere a participação em determinados programas sociais ao longo do acompanhamento familiar, adesão essa que geralmente surge como obrigatoriedade no processo de reintegração familiar. Tais exigências vão contra o que preconiza o projeto ético-político profissional no que diz respeito a liberdade do usuário. O fato de uma família ser inserida em um dado serviço de política social não garante o processo de transformação social. Nesse caso, para que haja o processo de transformação social, o assistente social surge como agente social que possibilita o sujeito ter consciência de sua realidade e assim, decidir por uma busca de mudança da realidade social. Trata-se de um princípio gramsciano, em que ao ter consciência, as classes populares e seus intelectuais, passam a demarcar os elementos de ruptura e de superação em relação às concepções dominantes, a operar uma nova síntese na medida em que adquirem “uma progressiva consciência da própria personalidade histórica” (Semeraro, 2000).

Eixo 2 – Categoria de análise: dimensão técnico – operativa

Para analisar a intervenção do serviço social junto ao acolhimento institucional é preciso compreender que a dimensão técnica operativa compõe o fazer profissional por meio da articulação das três dimensões da profissão, sendo elas: teórico-metodológico, ético-política e técnico-operativa.

Santos (2013) afirma que tais dimensões se fazem presentes nas diversas modalidades do fazer profissional, caracterizando a intervenção de maneira formativa, investigativa, organizativa e interventiva. Estas competências são requisitos fundamentais que permite ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho. Os fundamentos históricos, teóricos e metodológicos são necessários para apreender a formação cultural do trabalho profissional e, em particular, as formas de pensar dos assistentes sociais (ABEPSS, 1996, p.7).

A dimensão teórica metodológica, diz respeito ao modo de interpretar, ler e de se relacionar com o indivíduo social, com a sociedade presente que, é uma relação entre o sujeito que está buscando compreender e desvendar esta sociedade e o objeto estudado, ao ser compreendido é suscetível a transformações.

A ético-política se baseia no respeito e na defesa dos direitos sujeitos, no sigilo profissional, na prestação de informações e orientações. Envolve o planejamento de ações que visem a autonomia e liberdade como valor central de sua intervenção, pautados no Código de Ética e no projeto ético-político da profissão. (GETASSI, 2007)

A técnico-operativa constitui-se na síntese de múltiplas determinações, ou seja, a dimensão técnico-operativa é a auto imagem social, que dá visibilidade a cultura profissional.

A dimensão técnico-operativa do exercício profissional: tais dimensões, em razão da diversidade que as caracteriza, constituem-se como “síntese de múltiplas determinações”, ou seja, caracterizam-se como unidade de elementos diversos, que conforma a riqueza e amplitude que

caracteriza historicamente o modo de ser da profissão, que se realiza no cotidiano (GUERRA, 2012, P. 39).

A instrumentalidade está na capacidade de resolução das problemáticas, e a legitimidade social de uma profissão se encontra nas respostas que tem condição de dar as necessidades históricas sociais. Então é na dimensão técnico-operativo que o assistente social constrói um Ethos profissional e a práxis transformadora. (GUERRA, 2000)

É a partir da realização da dimensão técnico-operativa que o assistente social legitima e constrói uma determinada cultura, um Ethos profissional. Aliado a isto, convém observar que a instrumentalidade desta dimensão “está na ‘resolutividade’, ainda que apenas momentaneamente e em nível imediato, das demandas apresentadas” (GUERRA, 2013, p. 47).

Diante da observação da atuação profissional nos acolhimentos institucionais, Guerra (s/d) aborda que a intervenção técnico-operativa pode ser definida em *o que e como* fazer, interligado ao “*porque* fazer, ao *para que* fazer”. e ao *com o que* fazer, sendo assim as ações devem ser pensadas em uma análise crítica, investigativa e que possibilite a emancipação do usuário.

Importante ressaltar que é no cotidiano que a dimensão técnico-operativo se materializa, nesse sentido, o cotidiano é caracterizado pela heterogeneidade, praticidade, espontaneidade, imediatividade e superficialidade. Salienta-se a importância da dimensão técnico-operativa ser articulada a dimensão investigativa, pois é a através dela que se pode fazer a crítica ontológica do cotidiano, sendo necessário a utilização de instrumentos e procedimentos que possibilitem ao profissional a apreensão da realidade para além da imediatividade do cotidiano, sendo assim, a intervenção do serviço social deve estar comprometida com a materialização do projeto ético político da profissão (GUERRA, 2013).

A partir dos textos analisados nesta pesquisa, percebeu-se que estes discutem que no processo de trabalho, o assistente social utiliza com maior frequência na dimensão técnica-operativa, a visita domiciliar, o atendimento, e acompanhamento com a família como principais instrumentos de trabalhos, sendo estes os que serão mais discutidos neste eixo.

Cabe enfatizar que a dimensão técnico operativa, no cotidiano do fazer profissional utiliza-se de instrumentos e de técnicas, tais como: o relatório social, o estudo social, o parecer social, a visita domiciliar, a escuta qualificada e os encaminhamentos para rede social assistencial. Por isso, é de grande importância a formação de profissionais que tenha conhecimento dos instrumentais técnico operativos, que seja capaz de realizar ações profissionais aos níveis de intervenção imediata, e também através do planejamento, da pesquisa, da ação direta que são estimuladores de uma ação que envolva o usuários na formulação, nas gestões dos programas e serviços sociais de qualidades.

Como uma das principais intervenções do serviço social, listada nos textos analisados encontra-se a visita domiciliar. Closs e Scherer (2017) analisam que este instrumento é de suma importância, pois é um instrumento interventivo e estratégico na dinâmica do processo de trabalho do serviço social e que possibilita o profissional uma aproximação com a realidade do sujeito.

Para os citados autores, a visita domiciliar deve ocorrer de forma sistematizada e metodológica, possuindo clareza em seus objetivos e finalidades e, não ser pautado na mera especulação ou ação tecnicista. Tal instrumento é fundamental para a compreender e apreender a realidade do sujeito, como o cotidiano, a forma e condições de vida, as expressões da questão social ali apresentadas, conhecer o território, para o planejamento de novas ações interventivas.

Closs e Scherer (2017), dialogam sobre a importância do respeito ao sujeito durante esta prática profissional, embora seja uma ação investigativa, o serviço social não pode assumir uma ação polícial, portanto, é de suma importância que os usuários sejam informados previamente sobre a visita, e que a mesma seja agendada junto aos usuários, que deverão ser informados sobre seu objetivo e finalidade, portanto o profissional deve assumir uma postura ética, empática e acolhedora.

Outro importante instrumento apontado pelos textos estudados é o atendimento ou entrevista, estes pode ocorrer de forma individual ou em grupo. Estes instrumentos se fazem presente no serviço social desde à sua gênese e seus principais pontos são à necessidade de conhecimento, a intencionalidade, o respeito aos usuários e o modo de operacionalização do trabalho pelo profissional que possui o objetivo de intervir na realidade social. (LEWGOY e SILVEIRA, 2007)

A entrevista é um dos instrumentos que possibilita ao assistente social estabelecer uma relação e interação com a realidade dos usuários, tanto individual como coletivo, de modo a estabelecer uma ação transformadora. LEWGOY e SILVEIRA (2007) destacam que este instrumento permite que tanto ao entrevistador quanto ao entrevistado possam passar por mudanças, uma vez que, as análises e reflexões podem ser vivenciadas por ambos os lados.

De acordo com os autores citados acima, a entrevista deve ser planejada, organizada de forma sistemática e metodológica, sua realização deve ter um princípio claro, com objetivo e finalidade estabelecidos, sua execução deve estar pautada em uma relação interpessoal, na qual o sujeito se torna coparticipante e corresponsável pelos resultados obtidos, podendo se valer de outras técnicas e habilidades para facilitar o desenvolvimento e execução da entrevista.

As técnicas para o desenvolvimento para entrevistas são: o acolhimento, que seria a parte introdutória; o questionamento, as perguntas a serem realizadas; reflexão, o momento de autoanálise; clarificação, onde o entrevistado reconta a história, oportunidade de realização de perguntas; exploração ou aprofundamento, em algum ponto que necessite de mais esclarecimento; silêncio sensível; apropriação de conhecimento e síntese interrogativa que é a parte final, na qual junto com o usuário há uma reflexão sobre a evolução do tema discutido.

Lewgoy e Silveira (2007) destacam a importância de se diferenciar escutar e ouvir para uma boa intervenção, pois ouvir é uma capacidade biológica e escutar requer atenção, capacidade de interpretar, analisar, avaliar e possuir uma atitude passiva. Estas intervenções realizadas junto às instituições de acolhimento têm por finalidade apreender a realidade das crianças e adolescentes ali inseridos, assim como de suas famílias, trabalhando nos

vínculos fragilizados ou até mesmo os encaminhando para famílias substitutas quando não há a possibilidade de intervenção junto as àquelas de origens.

Nos textos analisados, o serviço social junto às crianças e adolescentes realiza um trabalho de mediador² entre as famílias e o Estado, compreendendo a dinâmica familiar, as expressões da questão social e as vulnerabilidades em que elas foram expostas, trabalhando na perspectiva de defesa dos seus direitos, com práticas e intervenções que possibilitem concretizar estas finalidades.

Embora o serviço social atue com o objetivo de emancipar e tornar seus usuários protagonistas de sua própria história, não se pode negar que o conservadorismo da profissão aliados com o sistema neoliberal contribuem para uma atuação imediatista e tecnicista. Batista (2011) e Getassi (2007) abordam as dificuldades enfrentadas pelos profissionais que precisam dar respostas rápidas às demandas que surgem, desfocando o sentido da profissão.

A busca por soluções rápidas, sem usar devidamente as dimensões técnico-operativas, teórico-metodológicas e ético-política, acarreta grande prejuízo ao serviço social e aos usuários, impedindo que os profissionais assumam as frentes de lutas e defesas de direitos dos cidadãos, pois os assistentes sociais devem estar engajados em defender e reafirmar políticas de direito aos seus usuários e junto aos cidadãos.

Diante das intervenções imediatistas do serviço social, foi possível perceber, nos textos abordados, que as atuações realizadas nas instituições de acolhimento ainda possuem uma intervenção de cunho conservador, trabalhando em uma perspectiva que mantém a ordem vigente. Pouco se notou novas atuações que rompam com o conservadorismo das intervenções, ações que possibilitem ao usuário do serviço social apreender sua realidade e, a partir de então, conseguir transformá-la ou modificá-la.

² O serviço social como profissão assentada na divisão sociotécnica do trabalho, possui como traço modular o fato de ser uma profissão interventiva. A categoria mediação na esfera na intervenção profissional está centrada na tríade singularidade-universalidade – particularidade. Em síntese, a particularidade se inscreve no plano da imediaticidade imposta pela instituição empregadora que busca dissolver os objetivos técnico – operativos da profissão. Na universalidade, desafia profissionais a saírem de análises somente universalizantes e partir do universal para o particular, local onde apreenderá efetivamente a realidade social. E por fim, a particularidade supera a imediaticidade e se processa no nível do concreto, em um campo de mediações entre os complexos componentes do real. (PONTES, 2012)

Não obstante, o artigo “A atuação do serviço social no serviço de acolhimento da sociedade civil Lar dos Meninos de Presidente Prudente – SP” foi o único a abordar sobre parcerias com Organizações Não Governamentais - ONGs -, tais como: o Instituto “Fazendo História” e o “Grupo Nós no Mundo” que buscam trabalhar com crianças e adolescentes que estão em transição e que passam pelo processo de acolhimento possam encontrar, nessa experiência, um momento de reparação afetiva.

Os assistentes sociais em conjunto com a equipe técnica do Lar dos Meninos acompanham estes projetos, pois estes prestam serviços que auxiliam as crianças, adolescentes e os jovens a desenvolverem sua autonomia e a transformar todo contexto histórico de traumas em superação e transformação, tendo em vista toda sua trajetória de vida.

De acordo exposto neste tópico, entende-se que é necessário investir em estratégias e táticas sócio educativas de organização e mobilização dos sujeitos na perspectiva que eles se organizem como coletivo. Por isso, é necessário aos profissionais acionarem uma racionalidade que permitam desenvolver uma instrumentalidade, inspirada na razão dialética, e que seja capaz de adquirir novas competências e habilidades que vão permitir ao profissional outras respostas qualificadas em oposição àquelas tradicionais e instrumentais, de maneira comprometida com nossos valores postos no código de ética e com outros que contribuem com uma sociedade mais justa.

Eixo 3 – Categoria de análise: intersetorialidade

A Constituição Federal da República de 1988 trouxe um novo modelo de gestão para a política de assistência social, reconhecendo-a como direito do cidadão e dever do Estado. A partir de 1993, com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) - Lei nº. 8.742/93 -, que dispõe sobre a organização da política de assistência social em todo o território nacional, e com a implementação da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) em 2004, foi pactuado a operacionalização da política de assistência social sob o paradigma de proteção social aos cidadãos.

Esse novo modelo de gestão da política de assistência social, prevê a partir do paradigma da proteção, a intersetorialidade, como um eixo estruturante, na qual é esperado que haja uma integração entre as diversas políticas públicas,

na perspectiva da indivisibilidade de direitos. Em outras palavras, a intersectorialidade prevê o atendimento às necessidades do sujeito de forma integrada (Cavalcanti, Macedo, 2015). De modo específico, na política de assistência social, a intersectorialidade é uma estratégia de superação da pobreza, em que é necessário que as diversas políticas se apoiem e promovam o apoio aos cidadãos através do acesso aos direitos. (SCHUTZ, MIOTO, 2010).

No entanto, essa proposta, na prática, esbarra-se em obstáculos históricos, fruto de ações paternalistas e assistencialistas, provenientes do modelo de intervenção estatal (Pereira, Teixeira, 2013). E ao mesmo tempo, em razão do desmonte das políticas sociais, estratégia do Estado Neoliberal, têm-se obstáculos provenientes da precarização dos serviços e concomitantemente daqueles oferecidos nas políticas sociais.

Nos artigos analisados, de forma unânime, como parte da intervenção profissional, surge o “encaminhamento à rede”. No entanto, essa expressão pode levar a questionamentos, pois o encaminhamento à rede de proteção não quer dizer que os serviços de um determinado território possuam comunicação, e concomitantemente estão articulados uns com os outros para a garantia de efetivação dos serviços. Encaminhar para a rede, pode apenas resumir-se em “repassar” para outro equipamento social, a incumbência no acompanhamento das demandas dos usuários, e ao mesmo tempo desresponsabilizar o serviço que fez o encaminhamento pela demanda apresentada no atendimento.

Por outro lado, é importante frisar que, no caso de instituições de acolhimento institucional para crianças e adolescentes, a rede que os profissionais do serviço social precisam articular não são apenas provenientes de um território. Pelo fato de receber crianças e adolescentes de regiões distintas de uma mesma cidade, há casos em que a instituição de acolhimento recebe crianças e adolescentes até de outros de estados. Desse modo, o profissional necessita conhecer a rede de cada região referente a cada criança, para assim, articular serviços de proteção que sejam suporte antes, durante e depois da reintegração familiar.

A complexidade relativa à execução do acompanhamento às crianças e adolescentes e suas famílias, torna-se ainda maior quando se acrescenta a precarização dos serviços ofertados pela política social nos equipamentos sociais que compõem a rede social. Diante dessa realidade, os profissionais

podem encontrar barreiras, especialmente porque o principal dos desafios está em concretizar direitos de cidadania em um momento em que o sistema capitalista vigente é contrário a esse processo. Nesse sentido, os principais desafios que o profissional encontra na articulação dos diferentes serviços em diferentes territórios está relacionado a precarização da política social, associado a falta de profissionais para a execução dos serviços; a operacionalização decadente de programas essenciais; a superação das situações de vulnerabilidade e risco; a ausência de benefícios socioassistenciais emergenciais e a ausência de condições para realização das atividades e atendimentos as crianças e adolescentes e suas famílias.

Ressalta-se que, a intersectorialidade na política de assistência social norteia a organização de redes intersetoriais que poderá, quando acionada, direcionar ações de políticas públicas. Exemplifica-se situações de demandas oriundas de instituições de acolhimento para crianças, adolescentes e seus familiares. Estas entidades possuem uma rede específica de instituições e serviços na área da assistência social, da saúde, do trabalho, da urbanização e educação. No entanto, essas políticas públicas de modo geral, historicamente atuam de forma desarticulada e fragmentada, contrariando a ideia de articulação e vínculos na garantia da integralidade dos serviços ao público atendido. No sentido aqui analisado, a rede social ocupa um lugar de alternativa ao enfrentamento das questões sociais apresentadas pelas famílias que tem seus membros acolhidos institucionalmente.

Não obstante, outro desafio apresentado pelo profissional, é articular a proteção social que pode ser efetivada pelas redes intersetoriais e pelas redes regionais. As redes intersetoriais constituem-se como “articulação de um conjunto de organizações não governamentais e informais, comunidades, profissionais, serviços, programas sociais, setor privado, bem como as redes setoriais priorizando o atendimento integral à família e seus membros”. Já as redes regionais preveem a articulação entre “serviços em diversas áreas da política pública e entre municípios de uma mesma região (SHUTZ, MIOTO, 2010, p.64).

Diante do apresentado, observa-se que os desafios enfrentados pelos assistentes sociais de instituições de acolhimento para crianças e adolescentes está na articulação das redes sociais, bem como de compartilhar saberes e

construir novas práticas que possam garantir a proteção desse público. Aliado a isso o de contribuir efetivamente com o processo de reintegração familiar nos casos de crianças e adolescentes acolhidos institucionalmente.

Conclusão

Com base nas informações desenvolvidas nos artigos analisados, verificou-se a recorrência do desenvolvimento de práticas especialmente no trabalho com famílias, na dimensão técnico – operativa e na intersectorialidade. Diante de tais apontamentos, buscou-se aprofundar na análise dessas práticas profissionais, problematizando-as no contexto do acolhimento institucional. Assim, observa-se que o desafio profissional, em instituições de acolhimento institucional para crianças e adolescentes, está em avançar na lógica do desenvolvimento de prática imediatistas, baseadas em uma perspectiva conservadora, com poucas ou nenhuma inovação nas estratégias de intervenções, neste campo que apresenta grande complexidade.

Referência

ALMEIDA, Kamilla Karinne de Oliveira. A dimensão técnica - operativa no serviço social e o instrumental técnico-operativo desta profissão: pontos para reflexão. In.: Anais do I Congresso Internacional de Política Social e serviço social: desafios contemporâneos. Londrina, 2015. 13 p.

BATISTA, Andrea Moura. A atuação da (o) assistente social nas políticas de proteção à infância e a adolescência: Um estudo de entidades de acolhimento do Distrito Federal. 50 p. Trabalho de Conclusão de Curso. Departamento de serviço social do Instituto de Ciências Humanas, 2011. Universidade de Brasília, 2011;

BRASIL. Lei no 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 16 jul. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm#art266>. Acesso em: 28/07/2020.

BRASIL. Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Lei Orgânica da Assistência Social (Loas).

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS. Brasília, 2005.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Brasília: Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à fome – Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004. 178 p.

CAMARGO, Bruna Carolina. In.: A Atuação do serviço social nas ações de fortalecimento de vínculos de crianças em situação de acolhimento institucional. 72 p. Trabalho de conclusão de curso. Departamento de serviço social, 2019. Universidade Federal de Santa Catarina, 2019.

CAVALCANTI, P.B.; MACEDO, E.F.T. A relação complexa entre o serviço social no contexto da saúde e o uso da intersetorialidade. In.: serviço social e Saúde, V. 14, n. 02(20), Campinas, 2015. 187-210 p.

CLOSS, Thaisa Teixeira. SCHERER, Giovane Antônio. Visita domiciliar no trabalho do assistente social: reflexões sobre as técnicas operativas e os desafios ético-políticos na atualidade. Revista Libertas, Juiz de Fora, v17, n.2, ago. a dez. /2017. 41-60 p.

CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias; TEIXEIRA, Solange Maria; 2018; Trabalho social com famílias nos serviços de acolhimento institucional In.: Argumentum, ISSN-e 2176-9575, Vol. 10, Nº. 1, 2018 (Exemplar dedicado a: Reformas regressivas e política de saúde). 276-292 p.

DONZELOT, J. A polícia das famílias. Tradução de M.T. da Costa Albuquerque. Revisão Técnica de J.A. Guilhon Albuquerque. Rio de Janeiro: Edição Graal, 1980. 179 p.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Secretaria Nacional de Assistência Social = SNAS/MDS. SCHENKER, M.; ASSIS, S.G.; FARIAS, L.O. Levantamento Nacional das Crianças e Adolescentes em Serviços de Acolhimento. Relatório de Pesquisa. Brasília, 2010. 74 p.

GETASSI, Thaiz. Atuação do assistente social em programas de abrigo: desafios e perspectivas da intervenção profissional junto a crianças e adolescentes institucionalizados. 72 p. Trabalho de conclusão de curso. 2007. Departamento de serviço social. Universidade Federal de Santa Catarina, 2007.

GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. S/D. (23p). Disponível em: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000563.pdf>. Acessado em: 28 de julho de 2020 às 20:42, 23 p.

IAMAMOTO, M. V. O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2000, 353 p. Disponível em: <https://wandersoncmagalhaes.files.wordpress.com/2013/07/livro-o-servico-social-na-contemporaneidade-marilda-iamamoto.pdf>.

LAGIOTO, N. Autonomia profissional x trabalho assalariado: exercício profissional do assistente social. Revista Conexão Geraes, Belo Horizonte: CRESS-MG, v. 2, n. 3, 2º semestre, 2013, 37 – 42 p. Disponível em <https://www.cress-mg.org.br/arquivos/Revista-3.pdf>.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista. SILVEIRA, Esalva Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. Revista Textos & Contextos, Porto Alegre v. 6 n. 2. jul./dez. 2007, 233-251 p.

MEYER, Dagmar Estermann; DALLIGNA, Maria Cláudia; KLEIN, Carina; SILVEIRA, Catharina. C. Políticas públicas: imperativos e promessas de inclusão social. Ensaio: aval .pol. públ .Educ. vol.22 no.85 Rio de Janeiro Oct./Dec. 2014, 26 p.

MIOTO R.C.T.; Família, trabalho com famílias e serviço social. In.: serviço social em Revista. Palestra proferida na Universidade Estadual de Londrina. Vol. 12. N.02, 2010, 14 p.

_____, R.C.T.M. Trabalho com famílias: um desafio para assistentes sociais.: In.: Revista Virtual Textos e Contextos, n. 03, dez. 2004, 15 p;

NETTO, José Paulo - Desigualdade, pobreza e serviço social Revista da Faculdade de serviço social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. In.: Revista em pauta: teoria social e realidade, 2007, 143 p.

NEDER, G. Trajetórias Familiares. Florianópolis, Mimeo, 1996.

PACHECO, Mara Rubia Santos; OLIVEIRA, Maria Aparecida de; VIEIRA, Vanessa; CRUZ, Deysiane. O serviço social frente ao fortalecimento dos vínculos familiares no Acolhimento Institucional no lar pérolas de Cristo. In.: Revista de Iniciação Científica Cairu, 2018.33 p.

PEREIRA, K.Y.L.; TEIXEIRA, S.M. Redes e intersectorialidade nas políticas sociais: Reflexões sobre a sua concepção na política de assistência social. In.: Textos e Contextos, v. 12, n. 01, Porto Alegre. 114-127 p.

PONTES, R. A mediação como categoria central da intervenção profissional do assistente social. In.: Revista Conexão Geraes, Belo Horizonte: CRESS-MG, n.02, ano 1, 2012.21 -28 p.

SANTOS, Cláudia Mônica. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no serviço social. Revista Conexão Geraes, Belo Horizonte: CRESS-MG, v. 2, n. 3, 2º semestre, 2013, 30-35 p.

SEMERARO, Anotações para uma teoria do conhecimento em Gramsci. In.: Revista brasileira de educação, n. 16, 2001. Disponível em <https://www.scielo.br/pdf/rbedu/n16/n16a09.pdf>. Acessado em 06 de setembro de 2020, 10 p.

SOMER, Diana Galone ; NADAL, Isabela Martins; BOMFATI, Adriana; BARROS, Solange de Moraes. A resiliência: atributo das adolescentes da Casa Santa Luiza de Marillac. In.: Revista Digital. Buenos Aires, Año 19, Nº 196, Ponta Grossa. Septiembre de 2014, 1 p. Disponível em <https://www.efdeportes.com/efd196/a-resiliencia-atributo-das-adolescentes.htm>. Acessado em 06 de setembro de 2020.

SCHUTZ. F.; MIOTO, R.C.T. Intersectorialidade e política social: subsídios para o debate. In.: Sociedade em debate, 16 (1), Pelotas, 2010, 59-71 p.

TEIXEIRA, Solange Maria. FAMÍLIA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: avanços e retrocessos com a matricialidade sociofamiliar. Revista Políticas Públicas. São Luis, v.13, n. 2, 2009, 255 – 264 p.