



Eixo: Serviço Social, fundamentos, formação e trabalho profissional.

Sub-eixo: Trabalho Profissional.

REFLEXÕES SOBRE A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA NO SERVIÇO SOCIAL COM ENFOQUE NOS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS

ERICA APARECIDA DOS SANTOS FRANCISCO¹

Resumo: Parte-se do pressuposto de que o exercício profissional é constituído por meio da articulação dialética das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, tendo como referência o Projeto Ético-Político Profissional. A dimensão técnico-operativa se apresenta como a forma de aparecer do Serviço Social, pelo qual é conhecido e reconhecido na sociedade capitalista. Esta expressa a autoimagem da profissão, mas, se for considerada de forma isolada das demais dimensões é insuficiente para dar respostas qualificadas às demandas sócio-profissionais. Considerou-se que os instrumentos e técnicas são elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, que permitem o assistente social operacionalizar as ações, portanto, não podem ser negligenciados.

Palavras-chave: Serviço Social; Dimensão técnico-operativa; Instrumentos e técnicas.

Abstract: This is on the assumption that professional practice is made through the dialectic articulation of theoretical and methodological dimensions, ethical, political and technical-operative, with reference to the Ethical-Political Professional Project. The technical-operative dimension is presented as a way to show social service, for which it is known and recognized in capitalist society. This expresses the self-image of the profession, but if considered in isolation from other dimensions is insufficient to qualified answers to social and professional demands. It was considered that the tools and techniques are constituent elements of the technical-operative dimension that allow the social worker to operationalize the actions, therefore, can not be overlooked.

Keywords: Social Services; Technical and operational dimension; Instruments and techniques.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objetivo trazer reflexões acerca da dimensão técnico-operativa no Serviço Social, dando destaque aos instrumentos e técnicas de intervenção, enquanto parte de seus elementos constitutivos. Considerando a relevância do tema na cena contemporânea, buscou-se resgatá-lo a partir de uma pesquisa bibliográfica, que teve como base os autores da tradição marxista

¹ Profissional de Serviço Social. Conselho Regional de Serviço Social - Seccional Juiz de Fora. E-mail: <erica_dos_santos_jf@hotmail.com>.

como: Guerra (2000; 2013ab; 2014), Santos (2013ab), Santos, Souza Filho e Backx (2013), Sarmiento (2013), Trindade (2000, 2001, 2013), Vasconcelos (2015) entre outros.

De acordo com Guerra (2013a), o Serviço Social é uma profissão de natureza interventiva, que ocupa seu lugar reservado na divisão social e técnica do trabalho. Essa característica operativa da profissão se expressa no tipo de resposta dada à sociedade. Para o assistente social dar tais respostas, requer mobilizar as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Com isso, mostra-se como uma exigência para o exercício profissional o aperfeiçoamento técnico-operativo, mas atrelado às outras dimensões da profissão, pois são complementares entre si.

Segundo Santos (2013a, p. 25), o termo “dimensão” refere-se “às propriedades de alguma coisa, no sentido de seus pressupostos, de suas direções, de seus princípios fundamentais”. No Serviço Social, diz respeito “aos princípios que contribuem para a concretização da profissão de Serviço Social e que formam a sua base”. A autora identifica que as dimensões do exercício profissional são elementos “intrínsecos à passagem da finalidade ideal - que está no âmbito do pensamento, da projeção - à finalidade real - âmbito da efetividade da ação”.

Tais dimensões estão interligadas no seio de um determinado projeto de profissão, preservando suas especificidades numa relação de unidade na diversidade. Importante sinalizar que no âmbito da categoria profissional existem vários projetos de profissão, que são orientados por tendências diferenciadas e expressam outros significados para as dimensões (SANTOS, 2013a). Logo, cabe esclarecer que este artigo é norteado pelos princípios e valores presentes no Projeto Ético-Político-Profissional do Serviço Social.

Sinteticamente a autora supracitada assinala que, a dimensão teórico-metodológica permite ao profissional munir-se de teorias para fazer uma análise da sociabilidade do capital, bem como fornece a compreensão do significado social da ação. A dimensão ético-política situa-se no ato de projetar a ação de acordo com os valores, os princípios, o resultado final a alcançar do profissional, também quando se faz ou não um balanço das consequências das ações. A

dimensão técnico-operativa implica a operacionalização da ação, envolvendo os valores, o planejamento, os princípios, as finalidades, a habilidade no manuseio dos instrumentos e técnicas, as condições objetivas, táticas, estratégias e a análise do produto real.

Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva, investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado. Implica, portanto, em pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2013, p. 24).

Em outras palavras, essas dimensões estão associadas, sendo que a dimensão teórico-metodológica abarca a forma de o profissional ler, interpretar a realidade concreta e de se relacionar com os sujeitos sociais, e é na dimensão ético-política que se traduz os valores, os posicionamentos, as intencionalidades e finalidades de toda ação, bem como é na dimensão técnico-operativa que aparece o todo do movimento do fazer profissional e a particularidade dos instrumentos e técnicas.

Segundo Yamamoto (1998), a dimensão teórico-metodológica diz respeito ao trajeto para o assistente social atingir novas alternativas. Exige o acúmulo teórico embasado pela história, o acompanhamento dos processos sociais, a pesquisa rigorosa da dinâmica social e dos modos de vivência dos sujeitos sociais. Tal dimensão oferece a leitura para explicação e apreensão da realidade concreta. Cabe destacar que ela não pode ser acionada de modo isolado das demais dimensões para não se tornar em um teoricismo.

A dimensão ético-política está interligada ao caráter contraditório do Serviço Social, por estar inserida em um espaço de interesses sociais divergentes na sociabilidade do capital. A mesma, não se expressa somente no mero engajamento político do profissional, inclui também a formação de uma consciência teórica. Importante mencionar que, se essa dimensão estiver

descolada das outras dimensões pode resultar em politicismo (IAMAMOTO, 1998).

A dimensão técnico-operativa corresponde à eficiência técnica para a atuação profissional, compreende o instrumental operativo em Serviço Social. Mas, se tais atributos estiverem desvinculados das dimensões teórico-metodológica e ético-política pode transformar em uma intervenção profissional tecnicista (IAMAMOTO, 1998).

Ou seja,

As competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permitem 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 (ABESS, 1997, p. 67).

Vasconcelos (2015, p. 430) afirma que as dimensões precisam ser captadas dialeticamente, abarcando como um todo o movimento e concretude. Fazem parte do processo de mediação do "exercício profissional através da objetivação do planejamento/intenções, geram consequências que, por sua vez, só podem ser apreendidas a partir de uma análise [...] concreta de situações concretas [...]". Isto é, essas consequências devem ser refletidas como componente e expressão do cotidiano profissional.

Sendo assim, as dimensões do exercício profissional estão em uma sistemática dinâmica de totalização, "constituem-se 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, 2013a, p. 45).

Apreender as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa em uma relação íntima entre ambas, mantendo suas particularidades e tendo como orientação estratégica o Projeto-Ético-Político Profissional é essencial para evitar um exercício profissional mecânico que nos remete a herança conservadora da profissão.

Então, conceber as dimensões a partir desse entendimento, possibilita que os assistentes sociais possam ter um exercício profissional crítico e reflexivo,

bem como reconhecendo a dimensão técnico-operativa para além de uma dinâmica meramente instrumental que é apresentada no cotidiano profissional.

2 A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA NO SERVIÇO SOCIAL E OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS

Guerra (2013a) considera que a dimensão técnico-operativa se apresenta como a forma de aparecer do Serviço Social, pelo qual é conhecido e reconhecido na sociedade. Essa dimensão expressa a autoimagem da profissão, entretanto, se for considerada de modo autônomo ou isolada das demais dimensões do exercício profissional, não é suficiente para dar concretude de maneira qualificada às respostas frente aos processos sociais.

É na realização da dimensão técnico-operativa da profissão que o assistente social legitima e constrói uma determinada cultura, um *ethos* profissional. É através da mesma que o assistente social articula um conjunto de saberes, recriando-lhes, dando-lhes uma forma peculiar, e constrói um "fazer" que é socialmente produzido e culturalmente compartilhado ao tempo em que os vários atos teleológicos dos profissionais resultam na criação/renovação de novos modos de ser desta cultura. É no desenvolvimento da dimensão técnico-operativa que o profissional constrói, reproduz códigos de orientação e um conjunto de valores e normas. Esta cultura profissional, como indicou Netto (1996b), incorpora objetos, objetivos, valores, racionalidades, técnicas, instrumentos, conhecimento, teorias (GUERRA, 2013a, p. 48).

Nesta direção, Santos, Souza Filho e Backx (2013) afirmam que a dimensão técnico-operativa é composta também por um instrumental técnico-operativo que vai além dos instrumentos e técnicas. Envolve o conjunto de ações e procedimentos escolhidos pelo assistente social em busca de almejar um determinado objetivo da ação, bem como requer uma avaliação do alcance da finalidade. É, portanto, onde se abarcam "estratégias, táticas, instrumentos e técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais" (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2013, p. 26).

Vasconcelos (2015) considera que a essência da dimensão técnico-operativa se apresenta no interior da lógica da ação profissional. Tal dimensão

precisa ser situada no movimento da ação que abrange: os valores, os princípios, os objetivos, as finalidades, as estratégias, as táticas, os instrumentos, as técnicas atrelados aos conteúdos produzidos pelos sujeitos do processo. De posse dessa apreensão torna-se possível captar a essência da dimensão técnico-operativa em uma conexão com suas múltiplas determinações.

Trindade (2013) afirma que a dimensão técnico-operativa se concretiza por meio das ações profissionais. Considera como ações profissionais as atribuições que viabilizam as respostas dos assistentes às requisições colocadas pela instituição empregadora como parte da prestação de serviços sociais. Essas ações precisam estar conectadas com os conteúdos que envolvem o exercício profissional, sendo relacionadas com os sujeitos sociais (individuais e coletivos), políticas sociais, direitos sociais, movimentos sociais etc. Tais conteúdos estão atravessados por concepções teóricas e ético-políticas que norteiam as escolhas profissionais.

Observa-se que as ações profissionais mais comuns são: "executar, orientar, agrupar, providenciar, acompanhar, socializar, coordenar, planejar, pesquisar, monitorar, supervisionar, organizar e administrar, estudar e analisar, emitir parecer, assessorar, consultorar" (TRINDADE, 2013, p. 76). Para a mesma autora, nesse processo, os profissionais utilizam os instrumentos e técnicas, os procedimentos, acionam um conjunto de princípios, valores, conhecimentos, habilidades que materializam a dimensão técnico-operativa.

De acordo com Eiras, Moljo e Santos (2012), a dimensão técnico-operativa vai materializar em ações profissionais as concepções teórico-metodológicas e ético-políticas que orientam o assistente social. Sendo que, as duas últimas concepções demonstram a direção social e as finalidades assumidas pela categoria profissional em um determinado contexto histórico que vão ser concretizadas pela primeira. Consideram também, que os instrumentos e técnicas constituem um dos elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa.

Para Sarmiento (2013), a dimensão técnico-operativa refere-se ao fazer do assistente social no cotidiano profissional. O autor faz questionamentos de como fazer, para que fazer, se este fazer é antigo ou novo, e se está em

transformação ou não transforma absolutamente nada. Compreende os instrumentos e técnicas como mediações que permitem os assistentes sociais efetivar suas ações profissionais.

Assim, a definição sobre *o que* e *como* fazer tem que ser articulada ao *porque* fazer (significado social do profissional e sua funcionalidade ou não ao padrão dominante), ao *para que* fazer (indicando as finalidades/teleologia do sujeito profissional) e ao *com o que* fazer (com que meios, recursos e através de que mediações ou sistema (s) de mediações) (GUERRA, 2013, p. 49).

Isso posto, é por meio dessa compreensão que situamos os instrumentos e técnicas no exercício profissional como um dos elementos inerentes da dimensão técnico-operativa. Estes são meios que fornecem efetividade às finalidades, assim como demonstram a direção social das ações pré-estabelecidas pelos profissionais. Embora não signifiquem que se constituem nas respostas profissionais em si. Dessa forma, com um trato crítico dos instrumentos e técnicas agrupados nas demais dimensões do Serviço Social é que as respostas estão dadas. Portanto, não podem ser qualificados como as respostas profissionais (SANTOS; SOUZA FILHO; BACKX, 2013).

Nesta direção, compreende-se que a dimensão teórico-metodológica possibilita os profissionais fundamentarem sua análise do real, pois, quanto maior a apropriação teórica, mais amplitude terá suas possibilidades de intervenção. O referencial teórico-metodológico adotado pelo profissional contribui na intencionalidade, no direcionamento realizado na ação facilitando a escolha dos instrumentos e técnicas viáveis para efetivar seu objetivo. Desse modo, o conhecimento teórico viabiliza o conteúdo a ser tratado nos instrumentos da ação (SANTOS, 2013a).

A dimensão ético-política é incumbida pela escolha dos instrumentos e técnicas que mantêm uma relação atrelada às finalidades e aos compromissos do profissional. Desse modo, os profissionais que se comprometem com o Projeto-Ético-Político Profissional do Serviço Social devem se guiar pelos valores e princípios contidos no Código de Ética do Assistente Social de 1993 e na Lei de Regulamentação da Profissão 8662/93 (SANTOS, 2013a).

Convém ressaltar nessa análise que a dimensão técnico-operativa abrange a habilidade do assistente social no trato nos instrumentos de intervenção e também envolve a qualidade técnica da ação. Essa habilidade vai além dos procedimentos corretos para realizar uma entrevista, reunião, visita etc. Por isso, para atingir, dar materialidade as intencionalidades na intervenção profissional, os profissionais precisam apropriar-se de todas as dimensões de modo articulado (SANTOS, 2013a).

Nesse sentido, o processo de utilização dos instrumentos "articula, também, dimensões econômico-sociais e ético-políticas, relativas aos sujeitos profissionais, individualmente e aos sujeitos de classe" (SANTOS, 2013a, p. 29). Ademais, tal processo engloba a teoria, ética e a política que estão articulados a escolha dos meios em relação à finalidade. Dessa forma, é fundamental a habilidade no uso dos instrumentos. Além disso, a leitura crítica do real torna-se um componente ímpar para o profissional optar pelos meios mais adequados aos fins que almeja (SANTOS, 2013a).

Durante o ato de clarificar quais são as necessidades que se apresentam nas finalidades, inevitavelmente aparece a necessidade de buscar os meios mais apropriados para alcançar essas finalidades. Então, a necessidade de buscar os meios para conseguir efetivar uma finalidade implica conhecer as determinações que permeiam a realidade posta, ademais, requer acionar uma alternativa viável, e, com isso, gerando habilidade nos meios, como também novos conhecimentos para realização das finalidades (SANTOS, 2013b).

Em relação ao processo de escolha dos instrumentos e técnicas, verifica-se que o conhecimento teórico é imprescindível. A apreensão da realidade facilita para que haja uma conexão entre os instrumentos utilizados e as determinações das manifestações da Questão Social nos diversos espaços sócio-ocupacionais, possibilitando que o profissional consiga atingir os resultados almejados na ação profissional. Além disso, os assistentes sociais precisam avaliar quais são as habilidades específicas exigidas no uso de cada instrumento. Com esse momento de avaliação é possível refletir se os instrumentos escolhidos estão adequados às finalidades propostas e se os

profissionais estão conseguindo operacionalizar as habilidades exigidas por eles (SANTOS, 2013a).

Assim, faz-se importante nesse momento de escolha, que o profissional tenha clareza, da realidade em sua totalidade, das demandas implícitas e explícitas da população, bem como das correlações de forças do espaço sócio-institucional que está inserido. Para, então, poder criar/escolher os instrumentos mais coerentes com aquela determinada situação, visando uma maneira de operacionalizar que possibilite aproximar das finalidades projetadas (SANTOS, 2013a).

Nessa direção, Prates (2003) reconhece que a escolha dos instrumentos e técnicas está relacionada com a intencionalidade do assistente social e em conformidade com o contexto e o conteúdo a ser mediado para alcançar as finalidades. Além disso, expõe que "quanto maior nosso conhecimento teórico, mais ampla será nossa cadeia de mediações, maiores as nossas possibilidades de construí-las" (PRATES, 2003, p. 6).

Eiras, Moljo e Santos (2012) consideram que processo de escolha dos instrumentos está interligado à intencionalidade da profissão, do assistente social, da instituição, e dos sujeitos que requisitam o Serviço Social. Afirmam que tanto a escolha dos instrumentos e quanto o domínio do mesmo exigem que o assistente social tenha consciência e conhecimento das finalidades.

Outro fator relevante no processo de escolha dos instrumentos diz respeito à autonomia técnico-profissional². É importante que o assistente social faça uma reflexão de como está sendo desenvolvido seu exercício profissional, a condução das exigências da instituição empregadora, pois é neste âmbito que se expressa a autonomia não apenas técnica, mas também o momento de escolher os instrumentos que irão melhor contribuir para determinada situação (SANTOS, 2013a).

É necessário esclarecer que os instrumentos e técnicas no processo de intervenção não possuem uma centralidade em si, não podem ser

²De acordo com Lagioto (2013, p. 37) [...] a "autonomia técnico-profissional" não se restringe ao direito do profissional de exercer com liberdade a sua atividade profissional, apenas em sua dimensão técnico-operativa, mas o termo "técnica" se refere ao conhecimento especializado do assistente social, à sua expertise, que envolve as três dimensões do exercício profissional: a teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa, e neste sentido, particulariza a sua intervenção na divisão social e técnica do trabalho.

supervalorizados e muito menos negligenciados. Além disso, devem estar "situados no projeto profissional, não podendo ser tratados de fora da instrumentalidade³ da profissão, uma vez que constituem e são constitutivos do modo de ser da profissão" (SANTOS; NORONHA, 2010 apud EIRAS; MOLJO; SANTOS, 2012, p. 122).

Guerra (2014, p. 230) adverte que se o profissional der autonomia aos instrumentos e técnicas, no sentido de "separá-los e torná-los independentes do projeto profissional, o assistente social acaba por transformar o que é acessório em essencial". Conforme já foi mencionado existem diversos projetos profissionais no interior do Serviço Social que estão em disputas permanentes - cada projeto confere uma determinada leitura da realidade objetiva. E, dessa forma, concedem tratamentos diferenciados aos instrumentos e técnicas aderidos pelos profissionais. Isso não quer dizer que os instrumentos e técnicas tenham uma direção teórica própria e direta. Por outro lado, percebe-se que as direções teóricas orientam a finalidade no processo de escolha dos instrumentos fornecendo o seu conteúdo (SANTOS, 2013a).

De acordo com Sarmiento (2013), os instrumentos e técnicas são meios que possibilitam a operacionalização da ação. Afirma também, que são meios objetivos e concretos mesmo que não sejam materiais, são perpassados por determinações da sociabilidade e subjetividade que configuram o trabalho, pelas mediações que permitem aos assistentes sociais efetuarem seus projetos profissionais, no âmbito das relações sociais capitalistas.

Trindade (2001, p. 22) considera que o instrumental técnico-operativo se configura "como um conjunto articulado historicamente, pois faz parte do atendimento de necessidades reais, permeadas pelas relações sociais". Não se constitui como "um acervo neutro e meramente técnico, embora assim seja apresentado pelo pensamento dominante".

³ Segundo Guerra (2000, p. 5), o tema Instrumentalidade do Serviço Social parece referir-se ao conjunto daqueles meios e instrumentos imprescindíveis ao agir profissional, através dos quais os assistentes sociais podem passar da mera intencionalidade (finalidades, teleologia ou prévia-ideação) para a efetivação de ações profissionais. Porém, uma reflexão mais acurada sobre o termo instrumentalidade nos faria perceber que o sufixo "idade" tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo. Com isso infere-se que falar de instrumentalidade do Serviço Social remete a uma determinada capacidade ou propriedade que a profissão adquire na sua trajetória sócio-histórica, como resultado do confronto entre teleologias e causalidades.

A aludida autora destaca a importância de os profissionais compreenderem o instrumental para além de seus atributos técnicos, relativos ao "fazer profissional". Salaria ainda que, precisa ser situado "nas implicações sócio-políticas da prática da qual ele potencializa as ações, viabilizando uma intervenção que tem uma direção social no movimento contraditório da sociedade" (TRINDADE, 2001, p. 22).

Cabe ressaltar que os instrumentos são aprimorados pelas técnicas, conforme o nível de exigência das mudanças da realidade, objetivando o atendimento das diferentes necessidades sociais que são historicamente determinadas pela sociedade, por isso os instrumentos e técnicas são dotados de um caráter histórico (SANTOS, 2013b).

Segundo Guerra (2013b), o Serviço Social não possui instrumentos exclusivos. A profissão tem se apropriado das Ciências Sociais para extrair e reformular os instrumentos e técnicas de intervenção. Essas determinações vão demonstrar a não neutralidade do conteúdo dos instrumentos, tendo em vista que, foram formulados pela disciplina Sociologia Acadêmica para satisfazer os interesses do modo de produção e reprodução capitalista. Tal disciplina compreende os instrumentos, as técnicas, os procedimentos, os modelos de investigação, interpretação e intervenção dos processos sociais, sob uma lógica superficial e fragmentada (GUERRA, 2013b).

Nesta direção, instrumentos e técnicas não possuem neutralidade, mas possibilitam dar concretude ao processo de operacionalização da ação profissional nos processos sociais. O direcionamento aplicado neles vão materializar uma concepção de mundo e de profissão (MOLJO et al., 2013). Portanto, são impregnados de potencialidades e caráter político, na sociedade capitalista (SANTOS, 2013a).

Dessa forma, os instrumentos e as técnicas são meios de trabalho do assistente social para materializar uma finalidade, cumprirem uma função operacional, ideológica e produtivista na trama das políticas sociais, medido pelo número de registros, visitas, reuniões, entrevistas. Sendo assim, fica claro que "a tensão entre o Projeto Ético-Político e a inserção do Assistente Social como trabalhador assalariado aparece nos instrumentos e técnicas adotadas nos

espaços sócio-ocupacionais, na burocracia organizacional" (EIRAS; MOLJO; SANTOS, 2012, p.124).

3 CONCLUSÃO

As determinações do capitalismo na cena contemporânea são baseadas na produção flexível, reconfiguram as noções de espaço-tempo, exigem leveza, rapidez, brevidade e eficiência das ações e procedimentos profissionais. Não se pode negar que o Serviço Social como parte da especialização do trabalho coletivo está dentro desse movimento.

Sabe-se que o Serviço Social não se explica por si próprio, e, por isso, requer situá-lo no âmbito das relações sociais capitalistas, das configurações precarizadas do trabalho, do modelo atual gerencialista de Estado, da condição focalista e fragmentada das políticas sociais. Portanto, o exercício profissional do assistente social está condicionado às determinações históricas, estruturais e conjunturais da sociedade capitalista.

É nesse contexto que o exercício profissional se constitui a partir da totalidade das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, "que se autoimplicam, se explicam e se determinam entre si", nos termos Guerra (2013a, p.45). Cabe ao profissional assegurar a relação de unidade no diverso das dimensões, numa perspectiva comprometida com um determinado projeto de profissão.

Ao problematizar a discussão sobre a dimensão técnico-operativa e a utilização dos instrumentos e técnicas, o assistente social pode refletir acerca da direção social do seu fazer profissional; identificar a lógica gerencial das políticas sociais, que são executadas por critérios pragmáticos, produtivistas, sob o discurso da eficácia e eficiência técnica.

Neste cenário de avanço neoliberal, os profissionais são chamados a executarem as políticas/programas/ projetos sociais minimalistas, seletivos e precarizados, por meio da utilização de instrumentos e técnicas previamente

definidos pela via dos documentos normativos das políticas sociais. Esses documentos normativos visam à padronização das respostas profissionais, baseados em critérios quantitativos, manipulatórios, focalistas, demandando o uso dos instrumentos e técnicas para o alcance de metas de produtivistas, entre os quais, grupos socioeducativos, visitas domiciliares, pareceres, entrevistas etc.

Aqui, os instrumentos e técnicas são superdimensionados na operacionalização das ações profissionais, promovendo o controle da vida dos usuários, resultados imediatos, superficiais e pontuais. Servem também como parâmetros para analisar a intervenção profissional nos processos sociais, de forma tecnicista. Nessa direção, o exercício profissional é destinado a "solucionar problemas imediatos no sentido de administrar conflitos, adaptar indivíduos ao meio e construir a sociabilidade adequada às necessidades e interesses da ordem burguesa" (GUERRA, 2013a, p. 68).

Assim, seria ingênuo pensar que os sistemas informacionais, os procedimentos técnicos, aprioristicamente exigidos pelas políticas sociais, os procedimentos formais, instrumentos e técnicas, formulários, questionários, sistemas, cadastros e diversas formas de registro orientados pelas políticas sociais encontra-se em estado puro, que sejam isentos de racionalidade, simples meio abstraído de objetividade e de uma lógica. Estes são sistemas criados pelos homens e já tem em si uma determinada racionalidade dada pela intencionalidade em atender as determinadas finalidades/interesses para os quais foram criados (GUERRA, 2013b, p. 195).

Neste sentido, a lógica capitalista direciona a uma operacionalização da ação profissional sustentada numa perspectiva pragmática e imediata, obscurecendo as particularidades e singularidades dos processos sociais. Isso pode reforçar uma cultura profissional que privilegia mais o saber-fazer em detrimento do conhecimento teórico-metodológico convergindo-se com as exigências do atual mercado de trabalho.

Conforme os estudos de Trindade (2000, p. 396):

Por exercer prioritariamente funções executivas, é comum que os assistentes sociais pensem ser suficiente remeter-se aos modelos analíticos e interventivos cristalizados em sua experiência e eximir-se da reflexão teórica. Dessa forma, a relação teoria/prática fica reduzida ao movimento de apreensão dos dados, limitando-se às evidências empíricas; sem se levar em conta as particularidades que medeiam os fenômenos, fatos e processos sociais. Se os profissionais mobilizarem racionalidades elementares só conseguirão atender às exigências

imediatas das demandas e requisições profissionais. Eles limitaram a operacionalização da razão às ações que apanham a fenomenalidade ou à objetividade com que os fenômenos aparecem, não avançando nas tendências e possibilidades.

Nesse sentido, é essencial que o assistente social se reconheça enquanto classe trabalhadora e reconfigure seus objetos e meios de intervenção, procure questionar a lógica constitutiva dos processos sociais, e, para isso, a realização da pesquisa sistemática da realidade é um instrumento indispensável para o Serviço Social dar qualidade ao exercício profissional e legitimar seu estatuto acadêmico.

Por isso, é fundamental que o assistente social amplie seus conhecimentos e acione a perspectiva crítico-dialético para poder traçar estratégias e táticas durante o exercício profissional. Trata-se de uma compreensão que se apropria do instrumentos e técnicas para além das rotinas do cotidiano profissional, pois eles não são neutros e também não podem ser tratados isolados das dimensões do exercício profissional.

Desse modo, o assistente social precisa de um conhecimento profundo sobre os processos de trabalho, dos meios de que dispõem para realização das suas ações, da matéria sobre a qual recai a sua prática profissional, da direção social de sua intervenção comprometida com os valores e princípios do Projeto Ético-Político Profissional, como também uma compreensão "sobre o *sujeito vivo* responsável por esse trabalho, que é o próprio profissional" (RAICHELIS, 2011, p. 428).

REFERÊNCIAS

ABESS/CEDEPSS. Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social. In: **Cadernos ABESS**, São Paulo: Cortez, n. 7 1997.

EIRAS, A. A. T. S.; MOLJO, C. B.; SANTOS, C. M. O exercício profissional na implementação do SUAS: Projeto Ético Político, cultura profissional e intervenção profissional. In: MOLJO, C., DURIGUETTO, M. (Orgs.) **Sistema Único de Assistência Social, Organizações da Sociedade Civil e Serviço social: uma análise da realidade de Juiz de Fora**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013a. p. 45-74.

_____. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

_____. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 20, n. 62, p. 5-34, mar. 2000.

_____. Racionalidade e Serviço Social: o acervo técnico-instrumental em questão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2a. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013b. p. 182-203.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

MOLJO, C. B. et al. Serviço Social e Assistência Social: uma análise a partir dos parâmetros para atuação do assistente social na política de assistência social. In: MOLJO, C. B.; SANTOS, C. M. (Orgs.). **Serviço Social e Questão Social: implicações no mundo do trabalho e no exercício profissional do assistente social em Juiz de Fora**. Juiz de Fora: UFJF, 2014.

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.

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. 2003.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo: Cortez, v. 107, p. 420-437, jul./set. 2011.

SANTOS, C. 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, 2013. p. 21-44.

SANTOS, C. M. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexão Geraes**, Belo Horizonte: CRESS-MG, ano 2, v. 2, n. 3, 2º semestre, 2013a.

_____. **Na prática a teoria é outra?** Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2013b.

SARMENTO, H. B. M. Instrumental técnico e o Serviço Social. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013. p. 109-126.

TRINDADE, R. L. P. Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.) **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013. p. 75-126.

_____. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis**, Brasília, v. 2, n. 4, jul/dez, 2001. Disponível em: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/65N06Bp3L00el373q8j6.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2018.

_____. Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo do Serviço Social. In: ENPESS, 7., 2010, Brasília. Tema: O Serviço Social e questão social: direitos e cidadania. **Anais...** Brasília: Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS, 2000. v.1. p. 391-398.

VASCONCELOS, A. M. de. **A/O assistente social na luta de classes: projeto profissional e mediações teórico-práticas**. São Paulo: Cortez, 2015.