

AS DIMENSÕES ÉTICAS NO EMPREGO DOS INSTRUMENTAIS TÉCNICO-OPERATIVOS NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Marco Antônio da Rocha¹

1. RECUPERANDO CONCEITOS FUNDAMENTAIS: MORAL, ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL

Antes de adentrarmos na importante discussão que queremos propor, qual seja a de discutir a dimensão ética a ser observada no cotidiano do exercício profissional, durante o emprego dos instrumentais técnico-operativos no trabalho do Assistente Social, avaliamos como pertinente recuperar alguns conceitos fundamentais para a discussão proposta.

A moral pode ser entendida como um “sistema de normas, princípios e valores, segundo o qual são regulamentadas as relações mútuas entre os indivíduos ou entre estes e a comunidade, de tal maneira que estas normas, dotadas de um caráter histórico e social, sejam acatadas livres e conscientemente, por uma convicção íntima, e não de uma maneira mecânica, externa ou impessoal” (VAZQUEZ, 1985, p. 112).

Segundo Barroco (2000, p. 25), a necessidade social da moral é fruto do processo de desenvolvimento da sociabilidade, sendo que seu espaço é o da cultura. Assim, a moral é histórica, isto é, relativa às condições sócio-econômicas de cada momento histórico.

Em uma dada sociedade, coexistem a moral conservadora e a moral liberal. A moral conservadora perdura na história, sendo que nas sociedades ocidentais ela é fortemente influenciada pela cultura religiosa, reproduzindo normas pautadas em proibições articuladas à noção de culpa e pecado. Neste contexto a moral adquire um sentido conservador, negativo e proibitivo. A moral liberal, por sua vez, “serve às necessidades de reprodução de uma sociedade individualista, competitiva, narcísica, que impõe padrões éticos, estéticos e

¹ Assistente Social, Mestre em Serviço Social, Políticas Sociais e Movimentos Sociais pela PUC-SP, Professor do Curso de Serviço Social da Unibrasil (Curitiba-PR).

políticos valorizadores da posse, seja ela de sentimentos ou de objetos. (BARROCO, 2000, p. 33).

Existe ainda a possibilidade de crítica à moral burguesa, “e o socialismo, historicamente, busca construir uma sociedade onde a moral seja diferente. Isso ocorre porque, pelo seu dinamismo e por suas contradições, a sociedade burguesa comporta outros códigos morais, construídos a partir de projetos sociais em oposição, onde se destaca a moral oriunda dos movimentos emancipatórios inspirados nos ideais socialistas”. (PEREIRA, 1983, KOLLONTAI, 1980, in BARROCO, 2000, p. 36).

Numa das leituras possíveis², a Ética, como ramo da filosofia, pode ser entendida como “a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade.” (VAZQUEZ, 1985, p. 198). Trata-se, então de “uma reflexão crítica, radical, de totalidade, que tem por natureza apreender o significado e os fundamentos da moral.” (BARROCO, 2000, p. 22).

A Ética também pode ser vista como uma forma de comportamento moral de nível elevado, de tipo superior. Um tipo de moral que permita que os seres humanos se reencontrem como tais, para além das mediações hoje existentes: hierarquia; condição social; questões de gênero; pertencimento a essa ou aquela etnia, entre outras.

Dada à desigualdade social que marca a sociedade burguesa e aos valores pregados e defendidos pela moral capitalista, esse tipo de comportamento “ético” hoje está posto como utopia.

Segundo Paiva (1996, p. 166), referida às profissões a ética diz respeito à moralidade profissional: conjunto de normas e princípios que expressam escolhas axiológicas e funcionam como parâmetros orientadores das relações entre a profissão e a sociedade.

Nesse sentido, é possível falar de ética profissional em duas dimensões: a) como espaço de reflexão teórica sobre os fundamentos da moralidade profissional e b) como resposta consciente de uma categoria profissional às implicações ético-políticas de sua intervenção, indicando um dever ser, no âmbito de uma determinada projeção profissional.

² O debate conceitual sobre a Ética é polêmico e complexo. Trata-se de um conceito que “não tem paz”.

Ainda na lição de Paiva (1996), a reflexão ética sobre a profissão exige a explicitação de seus elementos básico constitutivos: sua base filosófica e os valores ético-político subjacentes a um projeto profissional definido historicamente.

O Código de Ética trata de uma dimensão da ética profissional que remete para o caráter normativo e jurídico que regulamenta a profissão, no que diz respeito às implicações éticas de sua ação. (PAIVA, 1996).

Indicando direitos e deveres/obrigações, o Código representa para a sociedade um mecanismo de defesa da qualidade dos serviços prestados e, por outro lado, é uma forma de legitimação social da categoria profissional, pois ajuda a construir nossa identidade profissional.

Por isso é importante que não se veja no Código apenas seu caráter punitivo, mas um instrumento privilegiado que permite à profissão expressar sua identidade ético-política à sociedade.

2. ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇO SOCIAL: UM POUCO DE HISTÓRIA³

Desde a primeira formulação de um conjunto de referências éticas para nortear o trabalho dos Assistentes Sociais, em 1947, até sua reelaboração em 1975, os valores que davam base a estas referências eram “o bem comum” e a “dignidade da pessoa humana”, na esteira do pensamento conservador ligado à tradição católica.

O Código de 1986 supera estas concepções filosóficas, negando os substratos positivistas e rompendo com as influências conservadoras e tradicionais que norteavam a ética profissional até então.

Este código trará como avanços essa negação da base filosófica tradicional, a recusa da ética da neutralidade e a afirmação de um novo papel profissional, a requerer um assistente social competente técnica, teórica e politicamente.

³ Tópico baseado em Paiva (1996).

Por outro lado, trará como problemas uma insuficiência teórico-metodológica e uma fragilidade de operacionalização no cotidiano profissional dos assistentes sociais. É um código que se ocupa mais do aspecto político e educativo do que da dimensão normativa da Ética Profissional.

Em virtude de ter sido elaborado em uma conjuntura de efervescência política, possibilitada pela reabertura democrática, trouxe uma leitura idealista e voluntarista do potencial político da profissão, além de ter operado uma ideologização do Código de Ética.

Constatadas as limitações do Código de Ética de 1993, as entidades nacionais da categoria desencadearam um debate sobre a ética profissional a partir de 1991, processo que culminou em 1993, com a aprovação do novo Código de Ética Profissional do Assistente Social ainda em vigor.

Segundo Paiva (1996, p. 176),

Uma preocupação chave no processo de revisão foi garantir que o Código pudesse constituir-se num instrumento político e educativo, sem deixar de contemplar o aspecto normativo e punitivo, pois o Código deve tematizar o DEVER SER: como a prática pode ser realizada de acordo com os princípios éticos definidos pelo projeto político-profissional, devendo recusar o que não é aceitável dentro do exercício do Serviço Social, ou seja, o que é proibido e o que é vedado fazer.

A intenção foi converter o novo Código num instrumento efetivo no processo de amadurecimento político da categoria, bem como um aliado na mobilização e qualificação dos assistentes sociais. Urgia transformá-lo num instrumento concreto de defesa da qualidade dos serviços profissionais que desempenhamos.

Outra intenção consistia em fazer deste Código um mecanismo eficaz de *defesa do nosso exercício profissional*, por meio da garantia da legalidade de seus preceitos, fornecendo respaldo jurídico à profissão.

Em primeiro lugar, para qualificá-lo como referência ético-política foi necessário delimitar com clareza os valores e compromissos éticos e profissionais. Assim, o conjunto dos princípios indica um conjunto de valores fundamentais, os quais perpassam, por sua vez, enquanto motivação e exigência ético-políticas, todo o Código.

Em segundo lugar, “procurou-se aprimorar e salientar sua dimensão normativa, estabelecer um elenco de regras jurídico-legais. Assim, atitudes e posturas, concernentes a situações emblemáticas do processo de trabalho do assistente social, foram previstas e traduzidas na forma de artigos, que são dotados da capacidade, seja de orientar as melhores escolhas, seja de detectar e combater as infrações à ética profissional.” (PAIVA, 1996, p.180).

3. O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO EM VIGOR

Segundo Netto (1999, p. 95), os projetos profissionais são projetos coletivos que dizem respeito não a quaisquer profissões, “mas àquelas reguladas juridicamente e que supõem uma formação teórica e/ou técnico-interventiva, em geral de nível acadêmico-superior.”

Ainda na esteira do pensamento de Netto (1999), os projetos profissionais: a) apresentam a auto-imagem de uma profissão; b) elegem os valores que a legitimam socialmente; c) delimitam e priorizam os seus objetivos e funções; d) formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício; e) prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e f) estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (entre elas o Estado).

Construídos pela respectiva categoria profissional, que inclui o conjunto dos intervenientes que dão efetividade à profissão, “os projetos profissionais também são *estruturas dinâmicas*, que respondem às alterações no sistema de necessidades sociais sobre o qual a profissão opera, às transformações econômicas, históricas e culturais, ao desenvolvimento teórico e prático da profissão e, ainda, às mudanças na composição social da categoria.” (NETTO, 1999, p. 95)

Na mesma obra, Netto (1999) afirma que foram necessárias duas condições para a construção deste novo projeto profissional: a recusa e a crítica ao conservadorismo profissional, que tem início na segunda metade dos anos 60, com o movimento de reconceituação e que se aprofunda

principalmente na década de 80, com o retorno da democracia e também a posterior quebra do monopólio do conservadorismo teórico e metodológico na profissão, que inicia-se na década de 80.

A construção do novo projeto ético-político ainda iria se beneficiar do debate sobre a formação profissional ao longo da década de 90, quando “entra na pauta do Serviço Social a questão de redimensionar o ensino com vistas à formação de um profissional capaz de responder com eficácia e competência às demandas tradicionais e emergentes da sociedade brasileira – em suma, a construção de um novo *perfil profissional*.” (NETTO, 1999, p 103). Este processo culminou com a construção das novas diretrizes curriculares para o curso de Serviço Social, aprovadas em 1996.

Momento importante para a construção do projeto ético-político foi a já citada formulação de um novo Código de Ética Profissional, concluída em 1993 e a edição da Lei Federal 8662/93, conhecida como Lei de Regulamentação Profissional.

O novo projeto ético-político do Serviço Social não se esgota nas normatizações éticas, pois se lastreia em todos os avanços políticos e teórico-metodológicos conquistados pela categoria. No entanto, ele pode ser sintetizado nos onze princípios fundamentais do Código de Ética Profissional do Assistente Social em vigor:

1. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas a ele inerentes: autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos.
2. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo
3. Ampliação e Consolidação da cidadania, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras
4. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida.
5. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática
6. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças.
7. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas e do compromisso com o constante aprimoramento intelectual.

8. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma sociedade sem dominação-exploração de classe, etnia ou gênero
9. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores.
10. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional
11. Exercício do Serviço Social, sem ser discriminado, nem discriminar por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condições físicas.

4. As dimensões éticas no emprego dos instrumentais técnico-operativos.

Segundo Battini (2001, p. 1), os assistentes sociais brasileiros, principalmente no período pós reconceituação, negaram o instrumental na profissão porque, equivocadamente, entendiam que este representava o pragmatismo herdado da influência norte americana.

Ainda segundo a autora,

A prioridade seria interpretar o mundo, o que era possível pela referência teórica de leitura da realidade. Portanto a necessária unidade teoria/prática, que dá sustentação à transformação, fora desconsiderada em suas dimensões teórico-metodológica, ideopolítica e técnico-operativa. Resultando assim, na ênfase da teoria, no método e na história distanciados da prática (que implica mais diretamente o instrumental) e, portanto, daquilo que se coloca como a excelência do serviço social: o saber/fazer. (BATTINI, 2001, p. 1).

Atualmente a categoria tem retomado a discussão da instrumentalidade, “avançando na análise e apreendendo a noção de que a teoria não muda o mundo e que o instrumental é a ferramenta que a práxis contempla implicando, na consolidação do tripé da dimensão profissional: teoria-metodologia, ética-política e técnico-operativo.” (BATTINI, 2001, p. 1).

Fernandes (2008, p.4), com suporte em Battini (2001), distingue a instrumentalidade dos instrumentais técnico-operativos, afirmando que enquanto a instrumentalidade “é a propriedade de determinado modo de ser que uma profissão constrói no interior das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional, os instrumentais

referem-se ao conjunto de instrumentos e técnicas que compõe uma prática profissional cotidiana.”

Os instrumentais são, portanto, “o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Decorre que o instrumental não é nem o instrumento nem a técnica tomados isoladamente, mas ambos, organicamente articulados em uma unidade dialética (entrevista, relatório, visita, reunião, etc) (MARTINELLI; KOUMROUYAN, 1994, p. 137).

Fávero et al acrescenta que os instrumentais técnico-operativos “atuam como mediadores e potencializadores da ação, sendo que o modo e quando serão empregados é determinado pelo profissional, que logicamente possuirá domínio de conhecimento e condições para a aplicação com efetividade. (FÁVERO et.al., 2005, p. 120).

Importante destacar que o instrumental utilizado pelo assistente social em seu trabalho, não pode ser visto, analisado e aplicado isoladamente, mas, organicamente articulado ao projeto ético-político da profissão, fazendo parte de um conjunto maior da profissão e de uma determinada concepção de Serviço Social. Para dar concretude ao projeto ético-político profissional, com competência teórico prática é necessária a formulação de uma metodologia de trabalho que contemple as três dimensões: teórico-metodológica, ídeo-política e técnico-operativa. (BATTINI, 2001, p.1).

Feitas estas considerações iniciais acerca dos instrumentais técnico-operativos dos quais os assistentes sociais lançam mão para dar efetividade ao seu exercício profissional, passaremos a tecer recomendações éticas a serem seguidas no emprego dos seguintes instrumentais técnico-operativos: entrevista, visita domiciliar, trabalho com grupos, bem como na redação de estudo e parecer social.

4.1. Recomendações éticas no emprego da entrevista em Serviço Social⁴

A entrevista trata-se de um encontro entre assistente social e usuário, possibilitando um processo de desconstrução, construção e reconstrução da

⁴ Os comentários desta seção baseiam no material compilado por Giongo (2003)

problemática vivenciada pelos usuários (GIONGO, WUNSCH E FELIZARDO, 2003, p. 13).

Assim fica claro que a entrevista não se reduz à aplicação de questionários com perguntas e respostas que inibem e empobrecem a relação profissional-usuário, precisa ir além de um mero bate-papo ou de uma conversa informal e não deve reduzir-se à busca de dados sobre a vida do usuário.

Benjamin (1969, p. 56) afirma que para que se faça uma boa entrevista é necessário tomar cuidados com fatores externos e de atmosfera, como a preparação da sala e o cuidado com as interrupções, bem como com fatores internos do entrevistador, a exemplo: trazer-se a si mesmo e ter desejo de ajudar; conhecer a si mesmo; confiar nas próprias idéias e ser honesto, ouvir e absorver.

Uma entrevista adequada deve começar com o acolhimento do usuário e não o problema que o traz até o assistente social. Isso valoriza e fortalece o indivíduo que procura o profissional, reforçando sua auto-estima e sua confiança de que este possui os recursos necessários para vencer a problemática apresentada.

O espaço onde a entrevista terá lugar deve ser tranquilo e obedecer às condições estabelecidas na Resolução CFESS 493/2006⁵. Isso não significa que em determinadas circunstâncias a entrevista não possa acontecer na rua ou em outros espaços não-convencionais, dependendo da condição de quem demande o atendimento ao Assistente Social.

As interrupções, inclusive as promovidas por estagiários e pessoal administrativo devem ser evitadas ao máximo. Até mesmo o profissional que está conduzindo a entrevista deverá desenvolver uma habilidade para encontrar um equilíbrio entre interromper sempre o entrevistado – não o deixando concluir o raciocínio – e não interromper nunca, dando a impressão de que não está prestando atenção ao discurso apresentado.

É papel do assistente social desenvolver um trabalho educativo com toda a equipe de trabalho do setor/órgão onde atua, visando apresentar o

⁵ Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

projeto ético-político e reforçar os direitos dos seus usuários, visando discutir preconceitos e noções equivocadas como as que defendem que “aos pobres, basta um pobre atendimento”.

Além disso, deve-se tomar cuidado com relatórios e pareceres relativos a outros usuários, que não devem estar sobre a mesa durante a entrevista com os demais usuários, para preservação do devido sigilo profissional.

A entrevista deve ser preferencialmente agendada com antecedência e deve ter um tempo limitado. Se o usuário procurar o profissional sem ter hora agendada e caso o atendimento mostre-se inviável, deve ser explicado a ele os motivos pelos quais não poderá ser atendido naquele momento.

Para que a entrevista alcance seus objetivos, é fundamental que esta seja uma experiência significativa, que irá depender da relação construída entre assistente social e usuário.

Será fundamental também que o profissional veja o usuário como responsável pelo seu destino, como tendo potencial para empreender as mudanças que sua vida demande. Só assim acontecerá seu fortalecimento e poderá acontecer o empoderamento necessário para que este alcance seus objetivos.

Outro aspecto importante é o registro do atendimento, que deverá ser feito logo após a entrevista, evitando assim a perda de pontos importantes do que foi discutido e decidido durante o encontro. Ressalte-se a importância de se tomar todo o cuidado com o documento daí resultante,

4.2. Recomendações éticas no emprego da visita domiciliar

A visita domiciliar, entendida como “uma prática profissional, investigativa, de aproximação da realidade do usuário, realizada por um profissional junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar” (CEDEPS, 2008, p. 114), implica na utilização simultânea de uma série de outros instrumentos, como a observação, a abordagem, a entrevista, a história de vida, o relato oral, etc.

Por meio da visita domiciliar o assistente social aproxima-se do vivido e do cotidiano do usuário, observa as interações familiares, as vizinhanças, a rede social e os recursos institucionais mais próximos. Todo esse universo de possibilidades de observação e interação diferencia e muito uma entrevista realizada no ambiente familiar do usuário daquela realizada no interior da instituição.

Segundo Giongo, (2003, p. 38) “algumas vezes a visita domiciliar pode ser utilizada para realizar busca de “coisas”, como provas que atestem alguma situação. Assim posto a visita terminará quando a “busca” for satisfeita. O profissional que age usa a visita domiciliar dessa forma, orienta-se sabendo de antemão o que irá ver, desinteressando-se de aspectos estranhos àqueles que previamente elegeu.”

Este instrumento técnico-operativo exige uma série de cuidados éticos, considerando-se o fato de que ele permite a “invasão” do espaço de vida íntima do usuário por um profissional de Serviço Social.

Um primeiro cuidado a ser tomado é verificar se a visita é realmente necessária ou se ela é dispensável. Havendo outra forma de se obter o mesmo resultado, deve-se considerar a possibilidade de se dispensar a visita.

Importantíssimo é verificar também a oportunidade da visita: é o momento adequado para realizá-la? Qual será o ambiente no qual o assistente social adentrará? Que consequências a realização da visita neste momento pode trazer para o usuário? Há chance de alcançar os objetivos na conjuntura atual?

Outra questão importante é verificar a conveniência de se agendar previamente ou não a visita. Em raríssimas circunstâncias se recomenda uma visita não agendada, que deve ser relegada aos casos em que determinada situação precisa ser constatada com a família relacionando-se “ao natural”, sem saber previamente que receberá a visita. Em todas as demais situações a visita deve ser agendada com antecedência, até porque todos sabemos como nos sentimos constrangidos e negativamente surpresos quando recebemos em nossa casa visitantes inesperados.

Na realização da visita domiciliar o diálogo deve ser aberto e tranquilo, devendo o profissional ser menos formal e utilizar a linguagem adotada no

meio em que se encontra. O usuário e seus familiares perceberão pela postura do profissional se este está buscando aproximação e o oferecer apoio ou se demonstra o tempo todo o poder de que dispõe para exercer o controle e o julgamento da forma de vida adotada pelo usuário.

Deve ficar claro para o usuário quais as informações terão que obrigatoriamente constar do Relatório da Visita Domiciliar e quais as questões que ficarão protegidas pelo sigilo que é direito do usuário e direito-dever do assistente social. A partir daí sela-se um pacto entre profissional e a pessoa/família visitada.

Segundo Minuchim e Colapinto (1999, p. 32) “as visitas domiciliares requerem sensibilidade aos anseios e reações da família. É importante que a família compreenda que a equipe quer realmente conhecê-la melhor, conhecer os membros da família e compreender a natureza e o ambiente da vida cotidiana. As famílias sentem-se frequentemente importantes por se reunirem em sua própria casa, mas não sensíveis à instrução e à crítica ao seu estilo de vida. Nem é preciso dizer que o profissional deve entrar com respeito e que o propósito da visita deve ser o contato e a comunicação. “

4.3. Recomendações éticas no trabalho com grupos:

O trabalho com grupos em Serviço Social tem um grande potencial para dinamizar o trabalho sócio-educativo, numa perspectiva emancipatória. Elimina-se, de partida, a concepção de trabalho grupal como resumindo-se apenas à aplicação de dinâmicas de grupo.

Deve ficar claro que não se trata de um trabalho de cunho terapêutico, por mais que os participantes possam obter ganhos de valor terapêutico, pelo simples fato de poderem dividir com os membros do grupo as suas dificuldades, limites e frustrações.

Apesar de ser um assunto polêmico, tem ficado claro nas orientações do conjunto CFESS/CRESS⁶ que a formação profissional do assistente social não nos habilita, de per si, para o desenvolvimento de trabalhos no campo

⁶ Conselho Federal de Serviço Social / Conselhos Regionais de Serviço Social.

terapêutico. Assim, os grupos devem ser utilizados como recurso para o desenvolvimento de trabalhos educativos, na lógica do que vem sendo desenvolvido no interior do CRAS⁷, dos CREAS⁸ e em outros espaços sócio-ocupacionais.

Antes de iniciar um trabalho com grupos, o assistente social precisa ter claro se já se encontra preparado para lidar com as ansiedades, questões e solicitações que podem advir do grupo. Caso não se encontre preparado o grupo não se sentirá seguro e as potencialidades do trabalho diminuirão sensivelmente. Justamente por isso o profissional deve ter cuidado com os conteúdos que irá provocar, pois precisará dar conta dos mesmos.

Deve-se fazer um contrato com o grupo, onde fiquem claras quais serão as regras de convivência que nortearão as relações ali estabelecidas.

O grupo deve caminhar para a autonomia e deve-se ter a perspectiva de coletivizar as demandas que, no grupo, aparecem como de cunho individual.

4.4. Recomendações éticas no trabalho com a elaboração do estudo e do parecer social:

Para a elaboração de estudos, pareceres e perícias sociais o assistente social encontra respaldo em nossa Lei de Regulamentação Profissional (Lei Federal 8662/93), que prevê em seu artigo 3º: “Constituem competências do Assistente Social: ... “Realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades”.

Por outro lado, o artigo 5º dispõe que entre as atribuições privativas encontra-se: ... “Realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de serviço social.”

Segundo Iamamoto (1992: 42), “O Estudo Social consiste em coletar dados, a partir de um instrumental específico e definido pelo Assistente Social, para cada caso particular, e interpretar estes dados a partir de um referencial

⁷ CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, integrante do SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

⁸ CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social, também integrante do SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

teórico, elaborando-se uma opinião profissional sobre a situação. Dentro de uma visão de globalidade, visto ser a interpretação da situação. “

O objetivo deste estudo, para Chizotti (1995, p. 103) é “apresentar os múltiplos aspectos que envolvem um problema e mostrar a sua relevância, situá-lo no contexto em que aconteceu e indicar as possibilidades de ação para modificá-lo.”

O assistente social deve ter em mente que ao elaborar um estudo social seu objetivo primeiro deve ser a garantia dos direitos humanos e sociais, ao invés de contribuir para o disciplinamento social e o controle moralizador do comportamento de seus usuários.

As precárias condições em que o assistente social atua podem contribuir para que o estudo social seja feito a partir do imediato, sem uma atenção mais cuidadosa com outros aspectos que podem se esconder sob a aparência dos fenômenos observados.

Considerando que o conteúdo de um estudo social tem poder de verdade e que este pode ser definitivo para a definição do futuro de crianças, de famílias, de pessoas privadas de liberdade, etc, o documento que resultará desta sistematização terá que ser fundamentado, verdadeiro, honesto e, se possível, comprovável. (CFESS, 2003).

Por outro lado o profissional deve evitar posicionar-se sobre aspectos que não se fundamentem em conhecimentos teóricos da profissão. Quando se trata de afirmações do próprio usuário, explicitar que se trata de afirmações postas pelo usuário. (CFESS, 2003)

O profissional de Serviço Social precisa estar atento às expectativas que elabora a respeito do usuário e de sua forma de vida. Estas expectativas muitas vezes fundamentam-se em modelos ideais aos quais os usuários não têm a menor condição de corresponder. Uma vez frustrado em suas expectativas em relação ao usuário, o profissional pode vir a manifestar uma posição técnica que traduza preconceito e discriminação em relação aos usuários acerca dos quais foi elaborado o estudo.

Como todo documento do assistente social que contenha informação sobre a vida dos usuários, o estudo social e o parecer social devem

permanecer sigilosamente guardados no arquivo do profissional que o elaborou. (CFESS, 2003).

Posicionamentos moralistas baseados em concepção moral do profissional em oposição à do usuário são vedados, lembrando que é

moralista o profissional que visa dar ou não um benefício a partir de uma avaliação moral do comportamento dos usuários... Nesse sentido, o parecer social visa comprovar se o usuário está ou não mentindo, o que coloca a ação profissional fundada no comportamento moral...Uma análise ética das condições alienadas da vida social irá mostrar que, muitas vezes, a mentira, é a única possibilidade posta ao usuário de receber aquilo que é de seu direito como trabalhador. (BARROCO, 1999, p. 6).

Referências

BARROCO, Lúcia. **Ética e Sociedade**. Brasília: CFESS, 2000.

BARROCO, M. Lúcia S. **Os fundamentos sócio-históricos da Ética**. *in Capacitação em Serviço Social e Política Social, módulo 02: Reprodução social, trabalho e Serviço Social*, Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD, UNB, 1999.

BATTINI, Odária. **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 PUCPR em junho de 2001. Mimeo.

BENJAMIN, A. **A entrevista de ajuda**. São Paulo, Livraria Martins Fontes Ltda., 1969.

CEDEPS. **Material de apoio do Curso “Instrumentais técnico-operativos no trabalho do Assistente Social”**. Curitiba, 2008, mimeo.

CFESS (org.). **O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social**. São Paulo, Cortez, 2003.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 2. ed. São Paulo, Cortez, 1995.

FAVERO, Eunice Terezinha, MELÃO, Magda Jorge Ribeiro, JORGE, Maria Rachel Tolosa (orgs.). **O serviço social e a psicologia no judiciário: construindo saberes, conquistando direitos**. São Paulo, Cortez, 2005.

FERNANDES, Odete. **Categorias fundamentais para a compreensão da instrumentalidade no trabalho do Assistente Social**. Curitiba, Cedeps, 2008. Mimeo.

GIONGO, Cláudia D. WUNSCH, Dolores S. FELIZARDO, Lúcia Z. **Processo de trabalho do Serviço Social III**. Canoas, Ed. ULBRA, 2003.

IAMAMOTO, M V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1992.

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. **Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social**. Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo, Cortez, ago/1994.

MINUCHIN, Patrícia, COLAPINTO, Jorge e MINUCHIN, Salvador. **Trabalhando com famílias pobres**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

NETTO, J. Paulo. **A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. In Capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília, CEAD, 1999.

PAIVA, Beatriz Augusto de. SALES, Mione Apolinário. **A Nova Ética Profissional: Práxis e Princípios**. In BONETTI, Dilsea Aldeodata et alli (org).

Serviço Social e Ética: convite a uma nova práxis. São Paulo, Cortez/CFESS, 1996.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 8ª edição, Rio de Janeiro, Editora Civilização Brasileira, 1985.