

A VISITA DOMICILIAR NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: DESAFIOS EM TEMPOS DE CRISE E CONSERVADORISMO

Giovane Scherer¹

Thaís Closs²

Resumo: A visita domiciliar consiste num instrumento técnico-operativo presente no trabalho cotidiano dos assistentes sociais, portanto a reflexão sobre o mesmo mostra-se imprescindível diante da realidade contemporânea. O presente artigo procura analisar a visita domiciliar como um instrumento técnico-operativo no âmbito do Serviço Social, compreendendo a sua conceituação no quadro dos fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos, possibilitando algumas reflexões no que se refere a sua execução. Busca-se refletir acerca das etapas de realização da visita domiciliar, analisando sua articulação com o método dialético-crítico, na perspectiva de compreender a realidade para além da sua aparência fenomênica.

Palavras-chave: Visita Domiciliar. Trabalho. Serviço Social.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social brasileiro, nas últimas décadas, vem constituindo-se e fortalecendo-se como uma profissão marcada por uma direção social crítica e democrática, transformando-se no quadro das relações sócio históricas da sociedade brasileira, as quais são atravessadas pela disputa de projetos societários e das classes sociais nas respostas às múltiplas expressões da questão social. Pensar o Serviço Social no tempo presente - em uma conjuntura de rearticulação de forças conservadoras que visam implantar uma agenda ultra neoliberal no campo econômico e social, com graves impactos e reduções no campo dos direitos e políticas sociais conquistados historicamente – implica a reafirmação de compromissos ético-políticos e adensamento de subsídios teórico-metodológicos que possibilitem forjar no movimento contraditório da realidade estratégias de resistência, de ampliação da participação da população usuária e afirmação da cidadania.

Dentre este processo crítico analítico, sustentado na apreensão das determinações societárias que incidem no Serviço Social - como uma profissão inserida na divisão sócio

¹ Assistente social, mestre e doutor em Serviço Social. Docente do Curso de Serviço Social da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).

² Assistente social, especialista em atenção básica/Saúde Coletiva, mestre e doutora em Serviço Social. Docente do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

técnica do trabalho, que sofre profundamente os impactos da sociabilidade capitalista – também é necessário ampliar mediações e acúmulos no que tange à dimensão técnico-operativa, que conta com diminutas produções especialmente a partir de uma perspectiva dialético-crítica, que superem concepções praticistas que deslocam a dimensão teleológica do trabalho na articulação do instrumental. Nesse sentido, o presente artigo discute a visita domiciliar como um instrumento técnico-operativo no âmbito do Serviço Social, compreendendo a sua conceituação e sistematizando algumas reflexões teórico-metodológicas, ético-políticas para o planejamento e desenvolvimento de ações profissionais. É construído a partir da experiência dos autores no ensino em Serviço Social, buscando sistematizar conhecimentos que subsidiem a formação e o trabalho profissional.

2 VISITA DOMICILIAR: PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS, ETICO-POLÍTICOS E TÉCNICO-OPERATIVOS

O debate acerca da dimensão técnico-operativa mostra-se como um elemento necessário para uma profissão de carácter interventivo como o Serviço Social. Evidentemente, a compreensão de tal dimensão só faz sentido quando articulada com os Fundamentos ético-políticos e teórico-metodológicos Serviço Social. Especialmente diante do contexto atual, onde vivencia-se um claro avanço de concepções moralizantes e conservadoras, desenhadas em meio ao acirramento de perspectivas neoliberais, mostra-se necessário o debate acerca da visita domiciliar, a fim de superamos perspectivas que relacionam esse instrumento a mera ação fiscalizatória, distanciada do carácter emancipatório da profissão. Desta forma, para problematizar a visita domiciliar no contexto contemporâneo, em um primeiro momento, busca-se analisar esse instrumental em uma perspectiva conceitual, analisando sua relação com o trabalho do assistente social. Em um segundo momento busca-se realizar algumas reflexões de cunho técnico-operativo, problematizando os desafios presentes na articulação desse instrumental na perspectiva da garantia de direitos no contexto contemporâneo.

2.1. ABORDAGEM CONCEITUAL DA VISITA DOMICILIAR NO TRABALHO PROFISSIONAL

A visita domiciliar, como todo instrumental técnico-operativo, necessita ser apreendida em direta articulação com a categoria trabalho, especialmente a partir da centralidade da dimensão teleológica na articulação do mesmo, mediando a materialização da intervenção profissional. Assim, destaca-se que “na perspectiva dialético-crítica a

centralidade é atribuída à finalidade e não ao instrumental em si” (PRATES, 2003, p. 1), pois o conjunto de técnicas e instrumentos se constituem em “estratégias sobre as quais se faz a opção de acordo com o contexto e o conteúdo a ser mediado para se chegar a uma finalidade” (p. 6).

Como analisa Trindade (2004), diferentemente dos instrumentais acionados em processos de trabalho voltados para a transformação de objetos materiais, o instrumental mobilizado no exercício profissional do assistente social incide no campo das consciências, da transformação de atitudes humanas, possuindo um caráter processual no qual a relação subjetividade/objetividade é decisiva, pois o mesmo só adquire conteúdo na medida em que é posto em movimento pela capacidade de pôr finalidades, frente a necessidades emergentes da realidade a serem transformadas. Trata-se, portanto, de um instrumental que articula instrumentos e técnicas “elaborados e organizados por diversas disciplinas do campo das ciências sociais e utilizados por diversas práticas sociais (...) atendendo a diferentes interesses sociais. São instrumentos que potencializam a produção de atitudes, posturas e comportamentos adequados a estes diferentes interesses” (TRINDADE, 2004, p. 25).

A escolha do instrumental, a definição de estratégias interventivas, além de fundar-se na clareza de finalidade ético-política, também é ancorada na dimensão teórico-metodológica da competência profissional, no conjunto de conhecimentos acionados na análise da realidade institucional e societária, dos processos sociais vivenciados pela população usuária e das refrações da questão social nos mesmos (CLOSS, 2015). Ou seja, busca-se, através do instrumental e da sua articulação com os conhecimentos e valores éticos que fundamentam a intervenção, apreender de forma totalizante como as desigualdades e resistências sociais – as quais tem sua gênese na apropriação privada da riqueza socialmente produzida pelo trabalho humano (IAMAMATO, 2007) – se particularizam no cotidiano da vida social da população usuária, captando possibilidades de ações profissionais que fortaleçam o acesso a direitos sociais. Portanto, este processo de análise é dinâmico e permanente, perpassando toda intervenção profissional, pois visa apreender a realidade em suas múltiplas e articuladas determinações, na qual a categoria mediação assume destaque, ou seja,

(...) a qualidade das cadeias de mediação de que dispomos para provocar processos reflexivos. Portanto, o conhecimento da realidade estrutural e conjuntural, as formas de alienação, as refrações da questão social no cotidiano da população usuária, a expressão dos sujeitos em suas lutas contra hegemônicas, o conhecimento dos recursos sociais, dos direitos sociais, das redes ou espaços de articulação e organização da população usuária, o conhecimento de dados sobre sua existência, os seus valores, a sua cultura,

dão consistência às mediações que poderão ser construídas historicamente na relação, e somente na relação, com os sujeitos, sejam eles usuários ou técnicos que compõem nossa equipe de trabalho. (PRATES, 2003, p. 2 – grifos nossos)

Demarca-se o caráter relacional e reflexivo da construção de mediações que dão base à dimensão técnico-operativa da profissão, como um processo de sucessivas aproximações com o real concreto. Mas, mais do que uma aproximação e movimento reflexivo do profissional, importa também destacar que este caráter relacional das mediações significa a construção de um movimento reflexivo com os sujeitos, orientado para o desvendamento conjunto do real, das situações vividas no cotidiano (CLOSS, 2015). Nessa direção, é fundamental considerar como ponto de partida desta análise a apreensão das refrações da questão social na condição e modo de vida (MARTINELLI, 1999) da população, ou seja, identificando não só as condições concretas e materiais de existência, mas também o modo como população constrói e vive sua vida, suas experiências sociais.

Neste horizonte, podemos *definir a visita domiciliar* como um instrumento de intervenção que visa o conhecimento aprofundado do modo e condição de vida da população usuária, realizado diretamente no espaço de residência dos sujeitos, propiciando uma aproximação com o seu cotidiano e com a realidade sócio territorial vivenciada pelos mesmos. Este instrumento é balizado por uma dimensão investigativa que possibilita apreender os processos sociais singulares em conexão com a dinâmica societária, juntamente com uma postura ético-política comprometida com o atendimento das necessidades sociais e com o respeito da liberdade e da autonomia. Além disso, a visita domiciliar - como um instrumento interventivo - é desenvolvida em articulação com técnicas como a de observação, acolhimento, questionamento e reflexão, visando uma abordagem que tem como centralidade o diálogo e o estabelecimento de vínculo entre o profissional e a população usuária.

Esta definição de visita domiciliar está associada aos Fundamentos do Serviço Social na atualidade, ou seja, a conformação de uma matriz crítica explicativa da realidade e da profissão, particular ao Serviço Social, assentada na conjugação de método/teoria marxistas e valores de cunho emancipatório (CLOSS, 2015). Portanto, a visita domiciliar não pode ser discutida de forma dissociada do contexto histórico, político e societário na qual esta é realizada, que lhe imprime diferentes significados, de acordo com sua inscrição em processos de trabalho desenvolvidos em diferentes espaços sócio ocupacionais, juntamente com os conhecimentos e valores que fundamentam a utilização deste instrumento interventivo.

Assim, Trindade (2004, p. 26) destaca a importância de apreender o significado sócio histórico que o instrumental técnico-operativo assume no quadro da intervenção profissional nas relações sociais, compreendendo-o tanto a partir das “configurações/alterações no movimento da base sócio organizacional, quanto pelas respostas/projetos profissionais elaborados pela categoria”, frente às demandas sociais concretas postas à profissão, pois as essas demandas

são históricas e são produzidas por necessidades sociais que derivam da prática histórica das classes sociais, nos atos de produzir e reproduzir seus meios de vida e de trabalho, de forma socialmente determinada. Assim, quando os profissionais acionam o arsenal de instrumentos e técnicas, estes medeiam e potencializam ações que são parte do atendimento a estas demandas sociais determinadas historicamente (TRINDADE, 2004, p. 26).

Assim, é importante apreendermos a historicidade da visita domiciliar como um instrumento interventivo em conexão com as tendências históricas e teórico-metodológicas que permeiam a profissão em sua trajetória na realidade brasileira. A visita domiciliar compõe o instrumental técnico-operativo profissional desde a gênese do Serviço Social a atualidade. Isso não significa a existência de um padrão a-histórico interventivo do Serviço Social, mas sim uma complexa (re) significação processual de instrumentos e técnicas, a partir de orientações ético-políticas e pressupostos teórico-metodológicos, frente às requisições dirigidas a profissão no processo de formulação de respostas às expressões da questão social (CLOSS, 2015).

Neste horizonte, a visita domiciliar se constitui num instrumento estratégico para aproximação do profissional da realidade em que os sujeitos vivem, para conhecer seu cotidiano e apreender as relações que se estabelecem no contexto familiar da população usuária. Como todo instrumento no âmbito da intervenção em Serviço Social, a visita domiciliar deve ser desenvolvida com muito cuidado, articulando conhecimentos teórico-metodológicos e respeitando as dimensões éticas que permeiam o trabalho profissional. Nesse sentido, a sua execução deve materializar todas as dimensões da competência profissional.

2.1. PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS DO PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DA VISITA DOMICILIAR

O desenvolvimento da visita domiciliar pressupõe três momentos de fundamental importância, que estão inter-relacionados e fundam-se numa relação de unidade entre as dimensões teórico-metodológicas e técnico-operativas da competência profissional, quais

sejam: *o planejamento, a execução e o registro*. O primeiro momento é condição fundamental para que o profissional possa ter clareza das finalidades que orientam a realização da visita domiciliar, as informações que serão coletas e as dimensões da realidade social que serão observadas, norteando a abordagem a ser realizada posteriormente na execução da visita. Como destaca Baptista (2003) o planejamento refere-se, ao mesmo tempo, à seleção de atividades necessárias para atender questões determinadas e à decisão sobre os caminhos a serem percorridos no desenvolvimento da ação. Nesse sentido, o *planejamento* da visita domiciliar deve levar em consideração algumas questões prévias, com o objetivo de preparar o profissional ou equipe para a realização da intervenção.

A primeira questão a ser considerada é a *avaliação da necessidade de realização da visita domiciliar e da demanda que origina esta ação*. O planejamento deve iniciar com o questionamento da pertinência de adoção deste instrumento interventivo, superando motivações meramente especulativas ou movidas por solicitações institucionais ou da rede de serviços que possuam caráter fiscalizatório, calcada em concepções controladoras, moralizadoras e higienistas. Como ressalta Martinelli (2003, p. 13), a atuação profissional “transita pelos meandros do público, do privado e do íntimo. As questões que nos são trazidas para enfrentamento estão relacionadas ao campo da intimidade, dos desejos, dos sentimentos, dos valores, com profundas implicações macrossociais”. Neste horizonte, é preciso ter clareza que a visita domiciliar implica o contato direto com espaço privado de vida dos sujeitos e, portanto, tal contato necessita ser norteado por finalidades claras voltadas ao aprofundamento do conhecimento da realidade da população com vistas ao fortalecimento de ações que objetivam proteção social e afirmação de acesso a direitos.

Portanto, a avaliação da necessidade e da opção pela escolha do instrumental da visita domiciliar é uma prerrogativa do profissional, a qual considera as particularidades do espaço sócio ocupacional em que o trabalho é desenvolvido e a análise da situação concreta que demanda intervenção profissional. A visita domiciliar pode ser originada por uma demanda identificada no próprio desenvolvimento de um acompanhamento a família e/ou usuário – como por exemplo, quando constatado o objetivo de conhecimento ampliado de aspectos da realidade e contexto de vida cuja apreensão não seria possível numa entrevista –, como também por solicitação da equipe de trabalho, de serviços e órgãos da rede de atendimento, processo em que é analisada a pertinência desta solicitação e as estratégias adequadas a serem acionadas.

Assim, quando constatada a necessidade da realização da visita domiciliar, a segunda questão a ser considerada é a investigação de *informações prévias* disponíveis sobre a família ou sujeitos a serem visitados, tendo em vista a *sistematização de dados* que nortearão a construção dos objetivos e das estratégias de execução da visita. Neste processo é relevante o conhecimento do histórico de acompanhamento ou verificação da existência de relatórios ou estudos sociais sobre a situação, ou mesmo a análise do registro de intervenções realizadas pelo próprio assistente social. Na ausência de informações documentais prévias, é relevante o contato com profissionais de serviços que conheçam a realidade em questão, como estratégia para subsidiar o planejamento.

Como base neste processo, outra questão a ser considerada é a *delimitação do (s) objetivo (s) da visita domiciliar*, norteadas as informações que serão coletadas ou trabalhadas na execução da mesma, mediante processos de questionamento e reflexão conjuntos com os usuários. Tal delimitação é essencial para a clareza de finalidade e qualidade da ação, ao mesmo tempo que expressa a síntese das prioridades profissionais formuladas a partir da análise da demanda e das informações prévias à realização da visita. Após, o momento final do planejamento da visita domiciliar consiste no *agendamento da mesma em conjunto com os usuários* e das condições necessárias para o deslocamento à residência. A visita necessita ser agendada com a concordância dos usuários, processo em que será explicitado o objetivo da realização da mesma, considerando a disponibilidade do profissional e dos usuários. Quando do agendamento poderão ser solicitadas informações sobre a localização da residência bem como sobre o contexto do território, tendo em vista facilitar o deslocamento e adotar, se necessário, estratégias de prevenção de situações de risco a integridade pessoal do profissional como, por exemplo, horários mais adequados para a realização da visita de acordo com a realidade do território, utilização de veículo institucional, realização da ação em conjunto com outro profissional da equipe ou de serviço do território.

No que tange à *execução da visita domiciliar* esta consiste no desenvolvimento de entrevista realizada diretamente no espaço de residência/vivência dos sujeitos. De acordo com a sistematização de Lewgoy e Silveira (2007), esta pressupõe inicialmente o estabelecimento de contrato, seguida pelo momento de coleta de dados ou focalização e posteriormente pela etapa de síntese e finalização, juntamente com a conjugação de técnicas que qualificam o desenvolvimento da entrevista. Neste horizonte, *o primeiro momento de execução* da visita consiste na abordagem, realizada na chegada ao domicílio, ou seja, o primeiro contato com o

usuário ou família, que abarca a apresentação do profissional mediante uma postura ética, empática e acolhedora que perpassará todos momentos de execução da visita, visando o desenvolvimento de processos sociais educativos e reflexivos. Assim, a abordagem pode ser definida como o processo de

(...) chegar-se tentando uma relação de cooperação deixando e levando indagações e, como tal, despertando interesse para novos encontros e ações conjuntos (...). O descobrimento, a troca e a cooperação são indicativos de um processo pedagógico que se pretende como resposta aos problemas fundamentais da população usuária”. (SOUZA, 2010, p. 182-183).

Em articulação com a abordagem, no início da visita domiciliar é fundamental o desenvolvimento de contrato entre o profissional e os usuários, pois este visa esclarecer os objetivos da mesma para os sujeitos, aportando informações e orientações sobre o serviço ou instituição em que o profissional atua. O contrato também abarca combinações sobre o tempo de duração da visita, considerando a disponibilidade do usuário para a permanência do profissional em sua residência, assim como combinações sobre as informações que serão coletadas e registradas.

Na sequência, *o segundo momento da execução* da visita domiciliar consiste no processo de coleta de dados e focalização, o qual abarca a identificação de demandas e necessidades sociais da população e sistematização de informações sobre as mesmas, o que pressupõe habilidade de escuta, de questionamento e de observação (LEWGOY; SILVEIRA, 2007). Este momento da visita domiciliar é subsidiado por técnicas para o desenvolvimento da entrevista e, especialmente, pelas dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas da competência profissional articuladas em torno de questões centrais, quais sejam: o acolhimento, a postura ética, o estabelecimento de vínculo, o diálogo orientado para o desenvolvimento de processos reflexivos, a atitude investigativa voltada para o conhecimento do território, do modo e condição de vida da população usuária.

Neste horizonte, a primeira questão a ser considerada é o *acolhimento* como uma dimensão transversal ao desenvolvimento da visita domiciliar. Este pode ser definido como o processo de encontro entre profissional e usuário que visa a produção de relações e vínculos de co-responsabilização e compromissos compartilhados, desenvolvendo-se através de uma escuta sensível que visa uma intervenção resolutiva diante das necessidades sociais apreendidas neste processo (FRANCO ET AL, 2007). Assim, o acolhimento articula-se com os preceitos éticos orientadores do trabalho do assistente social, dentre os quais a superação

de preconceitos e o respeito e valorização das diversidades dos modos de vida da população, juntamente com o compromisso da qualidade dos serviços prestados. Como destaca Prates (2003, p. 4):

A questão do estabelecimento de vínculos, de um ambiente de confiança e respeito pelos sujeitos, é necessária para que o processo possa se constituir, para que se estabeleçam o diálogo e a reflexão. Diferente de um monólogo, onde só o profissional detém o poder, o saber, a receita para a solução dos problemas, o conselho certo ou o plano mais indicado, dialogar, como esclarece Paulo Freire, pressupõe reconhecer que o outro tem algo a dizer.

Assim, *o diálogo* é fundamental para uma atuação profissional que visa fortalecer a superação da subalternidade que permeia a sociabilidade da população usuária, caracterizada pela “ausência de protagonismo, de poder, expressando a dominação e exploração” (YAZBEK, 2001, p. 34), como uma das múltiplas dimensões da questão social na realidade brasileira. Por tanto, o diálogo assenta-se no reconhecimento da experiência social dos sujeitos, na indagação sobre a realidade vivida, tendo como horizonte o desenvolvimento de processos sociais emancipatórios, que consideram a participação em sua dimensão pedagógica (SOUZA, 2010). Para Freire (1987) o diálogo consiste na palavra que emerge do encontro de homens mediatizados pelo mundo para questioná-lo e pronunciá-lo e, portanto, não se esgota na relação eu-tu, pois considera a realidade social em seus vínculos com o cotidiano. Como também ressalta o educador (1987), o diálogo não é só reflexão, mas também ação, porque implica compromisso com os interesses e preocupações da população e com as possibilidades concretas de transformações das desigualdades sociais.

Neste horizonte, a terceira questão a ser considerada é a *atitude investigativa* do assistente social diante da realidade e das expressões da questão social - matéria de seu trabalho - pois tal atitude é que possibilita dar densidade e clareza de direção social ao desenvolvimento da visita domiciliar. A mesma pode ser definida como o processo desocultamento do real, com vistas a apreensão totalizante das expressões da questão social de forma concreta, isto é, como “como síntese de múltiplas determinações, isto é, unidade do diverso” (MARX, 2007, p. 256). Este processo opera-se através de uma razão crítica e dialética, movimentada por mediações que possibilitam efetivar análises que transitem entre as dimensões da singularidade, particularidade e universalidade dos fenômenos. Os aportes das principais categorias do método dialético-crítico - articuladas e historicizadas a partir da práxis, superando uma lógica formal - são subsídios essenciais para o desenvolvimento das ações profissionais do assistente social.

Além do aporte do método dialético-crítico, considera-se que a atitude investigativa frente a realidade também pode ser adensada a partir das categorias condição/modo de vida e território, pois as mesmas auxiliam na apreensão das refrações da questão social no cotidiano da população usuária, subsidiando o desenvolvimento da visita domiciliar. A categoria condição de vida (MARTINELLI, 1999) refere-se às condições concretas de existência, a apreensão das necessidades sociais da população e como esta acessa recursos, serviços e direitos. Desdobra-se, portanto, na compreensão de aspectos como a renda e condições de trabalho, os níveis de escolaridade, recursos disponíveis para a garantia de direitos sociais (saúde, alimentação, habitação, assistência social, entre outros), apreensão das condições ambientais e de segurança no cotidiano da população. Já a categoria modo de vida (MARTINELLI, 1999) volta-se para a apreensão do significado dado pelos sujeitos ao seu viver histórico, abarcando seus valores, prioridades e práticas sociais. Por sua vez, pode ser apreendida através da ênfase para o conhecimento dos seguintes aspectos: experiências de vida dos sujeitos, abarcando aspectos como a convivência familiar e comunitária, as formas de sociabilidade, afetividade, cuidado e apoio; as perspectivas de vida da população, ou seja, seus projetos, desejos e mobilizações para mudanças; a participação social e comunitária, abarcando as relações estabelecidas no território e com a rede de serviços.

Neste horizonte, a categoria território também assume relevância na atitude investigativa do assistente social para o desenvolvimento da visita domiciliar, pois apreender os espaços de vivência dos sujeitos também significa uma imersão na história e realidade do lugar onde vivem. Para além de uma área física, o “território é o chão mais a identidade. A identidade é o sentimento de pertencer àquilo que nos pertence. O território é o lugar da residência, das trocas materiais e espirituais e do exercício da vida” (SANTOS, 1999, p. 8). Portanto, é a partir do conhecimento do território que as desigualdades e resistências sociais tornam-se evidentes, tais como as condições de vida diferenciadas em uma cidade, a presença ou ausência de serviços públicos e a qualidade ou precariedade destes, as lutas sociais e protagonismos tecidos no cotidiano. Assim, é preciso considerar que o acesso a direitos é garantido, negado ou reivindicado a partir de lugares concretos, ou seja, parte-se da perspectiva de o que o “território é um fator dinâmico no processo de exclusão/inclusão social, na medida em que expressa a distribuição de bens civilizatórios direcionados para a qualidade de vida humana” (SPOSATI, 2003, p. 16).

Tratados estes aspectos que fornecem densidade teórico-metodológica a ação profissional, o terceiro e último momento da visita domiciliar consiste na sua finalização, a qual é realizada através de um processo de síntese e avaliação em conjunto com o usuário. Esse processo, conforme destacam Lewgoy e Silveira (2007), inclui a retomada dos objetivos da visita domiciliar, das demandas e necessidades identificadas, juntamente com a tematização das expectativas dos usuários e o planejamento conjunto de novas estratégias diante dos temas trabalhados. Este momento também pode-se valer da utilização das técnicas de apropriação do conhecimento e da síntese integradora (LEWGOY; SILVEIRA, 2007), as quais potencializam a dimensão reflexiva do aporte de informações que possibilitam indagação sobre a realidade vivida e estimulem novas formas de pensar e agir, juntamente com a construção de síntese provisória do processo interventivo realizado na visita domiciliar.

Terminada a execução da visita domiciliar, o último momento consiste no *registro* da mesma, o qual visa assegurar o direito do usuário em possuir a evolução do seu atendimento sistematizado e ter acesso aos dados destes registros, devendo o mesmo ter linguagem clara, objetiva, com correção gramatical e sem uso de expressões que remetam a juízos de valor (LEWGOY; SILVEIRA, 2007). O desenvolvimento do registro contempla o planejamento da visita domiciliar, considerando as finalidades que a nortearam, bem como os dados obtidos na sua execução, sistematizando combinações e encaminhamentos realizados. O registro visa a *exposição sintética da dinamicidade da realidade apreendida*, tematizando o cotidiano, o modo e condição de vida da população, dando visibilidade às expressões da questão social e subsidiando o planejamento de novas intervenções.

Assim, considerando que o percurso da visita domiciliar é orientado por uma atitude investigativa que visa apreender o real em sua concretude, torna-se relevante considerar o método de exposição em Marx como um pressuposto orientador do registro e sistematização das intervenções profissionais. Este método sucede o de investigação e consiste em “descrever adequadamente o movimento do real. Se isto se consegue, ficará espelhada, no plano do ideal, a vida da realidade pesquisada” (MARX, 1989, p. 16). Portanto, a exposição necessita ter um início necessário, um embrião, se constituindo como desdobramento e complicação das antíteses. Como ressalta (KOSIK, 2011), o método de exposição, mais do que uma forma de apresentação, é um método de explicitação, por meio do qual o fenômeno se torna transparente, racional, compreensível. Assim, o mesmo precisa estar presente, como pressuposto orientador, na nossa comunicação profissional, seja escrita ou oral, decisiva na

garantia de direitos, pois as análises e investigações que permeiam todo o exercício profissional são materializadas, por exemplo em relatórios, estudos sociais, projetos, prontuários, reuniões e discussões com a rede de serviços, e também precisam ser orientadas pela preocupação de espelhar a riqueza e movimento da realidade dos sujeitos, das dinâmicas das instituições, dos serviços dando expressão e visibilidade às suas múltiplas dimensões (CLOSS, 2015).

3 CONCLUSÃO

Diante do exposto, ressalta-se que a visita domiciliar, dentre outros instrumentos técnico-operativos no âmbito do Serviço Social, possibilita conhecer de forma aprofundada a realidade social que os usuários vivenciam, e, a partir desses conhecimentos criar estratégias na direção da garantia de direitos da população. Mais do que uma forma de conhecer a realidade, a visita domiciliar carrega consigo possibilidades interventivas para muitos usuários que não possuem condições de acessarem os serviços das políticas públicas, ampliando o acesso a direitos para muitos sujeitos que vivenciam um contexto marcado por desigualdades sociais.

Como refere Iamamoto (2007) os instrumentos, no âmbito dos processos de trabalho que se inserem assistentes sociais, não se constituem em mero “arsenal de técnicas”, mas abrangem o conhecimento como um meio de trabalho. Isso significa afirmar, conforme Marx (1989), que o agir teleológico do trabalho humano não é, apenas, um transformador do objeto, uma vez que sua atividade se dá dentro de um meio social e, nesse ínterim, o produto de sua ação transforma este mesmo mundo social em que o homem se forma. Nesse processo de transformação, o trabalho do assistente social deve possuir uma direção social clara, que ultrapassa a dimensão do atendimento pontual e fragmentado das demandas das instituições empregadoras, buscando o fortalecimento de lutas coletivas, na perspectiva da ampliação de procesos sociais emancipatórios e de protagonismo dos sujeitos

Nesse sentido, o conhecimento e a direção ético-política são elementos indispensáveis na articulação dos instrumentos no âmbito do serviço social. Segundo Teixeira e Braz (2009), a partir das contradições de classes que determinam a profissão, os Assistentes Sociais podem escolher caminhos, construir estratégias político-profissionais e definir os rumos da atuação e, com isso, projetar ações que demarquem claramente os compromissos (ético-políticos)

profissionais, é, por meio desse momento que se tem a possibilidade de materializar o projeto profissional.

A luta pela consolidação desse projeto se torna um grande desafio no contexto atual, especialmente em uma conjuntura que busca destruir direitos historicamente conquistados e fortalecer a ordem do capital. As transformações no sócio metabolismo do capital nas últimas décadas vêm contribuindo para transmutar o trabalho do assistente social a simples “gestão da pobreza” em uma perspectiva focalizada, contrária à universalização de políticas sociais, e evidentemente contrárias ao projeto profissional. Tais transformações, que têm agravado de forma significativa a questão social e atingido diretamente o trabalho do assistente social, se materializam tanto no mundo do trabalho, como na gestão e execução de políticas sociais públicas.

No que se refere ao mundo do trabalho, mostra-se fundamental salientar que o Serviço Social, enquanto uma profissão que integra a divisão social e técnica do trabalho social (IAMAMOTO, 2007) também sofre todas as consequências das transformações societárias, que se traduzem no acúmulo de funções (na perspectiva da polivalência), na ampliação de horas de trabalho, na pressão por responder demandas de atendimento expressas em metas quantitativas que dificultam uma maior qualidade no trabalho, dentre outras questões. Como refere Silva (2007) o assistente social, muitas vezes, é capturado pela dinâmica imediata do real, consumido pelas relações cotidianamente estabelecidas, inviabilizando, assim, qualquer alternativa que possa contribuir com a sintonia entre a profissão e o horizonte da emancipação humana.

Relacionado a esse contexto, a ampliação da ideologia neoliberal passa a atingir diretamente o rol de políticas sociais, dificultando a materialização de direitos e precarizando, de diversas formas, a execução das políticas sociais. Nesse sentido, para compreender os desafios postos ao Serviço Social no contexto contemporâneo, mostra-se fundamental considerar a trajetória históricas das políticas sociais no Brasil, especialmente diante do contexto social vivenciado na atualidade, pois o trabalho do assistente social é diretamente influenciado pela gestão do Estado no trato com as políticas sociais.

Diante dessa conjuntura, observa-se cada vez mais a concepção de focalização, seletividade e precarização das políticas sociais, cumprindo a perspectiva neoliberal de colocar o mercado como instância mediadora central. É nesse contexto que os assistentes

sociais, muitas vezes, são chamados para atuar no âmbito das políticas sociais na seleção de sujeitos para recebimento de bolsas ou auxílios e na fiscalização quanto ao cumprimento de condicionalidades dos benefícios, sendo reduzidas as possibilidades interventivas para a gestão da pobreza, diante escassos e seletos benefícios. As demandas na atual era neodesenvolvimentista, com forte teor neoliberal, acarreta no fortalecimento de perspectivas históricas da profissão, que se relacionam o Serviço Social, unicamente como profissão voltada para a fiscalização e controle da pobreza.

Nesse sentido, a visita domiciliar passa a se constitui em um dos principais instrumentos na direção de fiscalização e controle; na perspectiva de, unicamente, assegurar se os usuários estão dentro dos restritos critérios de recebimento dos benefícios. No momento que o profissional visa atender, unicamente, a demanda institucional, sem as devidas mediações de leitura de realidade e conexões com o projeto profissional, a visita domiciliar pode perder a potência na perspectiva de acesso, reflexão e luta por direitos, se transformando em uma ferramenta de controle da população, que acarreta em diversas violações de direitos.

O mesmo instrumento que pode ser articulado em uma perspectiva emancipatória, pode ser usado como forma de violação de direitos, no momento em que não for concretizado o direcionamento da profissão no horizonte da emancipação humana. O desafio da concretização desse direcionamento ainda vivencia desafios no âmbito da formação superior em Serviço Social e da sua produção do conhecimento. A crescente precarização do ensino superior e a invasão de teorias pós-modernas no âmbito da produção do conhecimento em serviço social, também podem impactar em ações distanciadas do direcionamento da categoria profissional e acarretar em processos de violações de direitos. No momento em que o profissional não tem a possibilidade de analisar às contradições intrínsecas a produção e reprodução do capital, poderá, por meio das suas intervenções, reproduzir a lógica da moralização da questão social, que se caracteriza pela valorização da subjetividade e moralidade individualizante, em torno da singularidade do “eu” que se opõe à sociabilidade, sendo o enfrentamento a “problemas” isolados, tratados a partir dos indivíduos tomados isoladamente e responsabilizados pela sua continuidade (BARROCO, 2006). A não compreensão das dimensões estruturais presentes nos fenômenos que os assistentes sociais intervêm cotidianamente, poderá levar a uma postura culpabilizadora, ampliando processos de violação ao invés de garantias de direitos.

É nesse sentido que se mostra fundamental a articulação das dimensões da competência profissional. A necessária conexão das dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política no trabalho cotidiano torna-se elemento chave para não reduzir os instrumentos, dentre eles a visita domiciliar, a simples ações de controle sobre a população. O momento atual é marcado por desafios no âmbito do cenário político e econômico brasileiro, especialmente diante da crise do neodesenvolvimentismo, que se reflete no retorno de uma maior intensidade da perspectiva neoliberal, sendo que esse momento convoca a todos os assistentes sociais para uma leitura crítica de realidade, e intervenções que possibilitem o fortalecimento da classe trabalhadora. A visita domiciliar deve ser espaço privilegiado para formação de consciência crítica e luta por direitos, e não de mera ação fiscalizatória. A luta pela ampliação de políticas sociais com uma perspectiva universal, por condições mais dignas de trabalho, pelo enfrentamento ao conservadorismo que oculta as raízes estruturais da questão social só pode ser feita por meio da coletividade, envolvendo profissionais e usuários. O desenvolvimento desse espaço de lutas diante do contexto atual: eis o desafio contemporâneo na materialização do projeto ético-político no trabalho do assistente social.

REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, M. V. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. São Paulo: Veras, 2003.
- BARROCO, M. L. S. **Ética e serviço social: fundamentos ontológicos**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2006.
- CLOSS, T. T. **Fundamentos do Serviço Social: um estudo a partir da produção da área**. Tese (Doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2015.
- FRANCO, T. B; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim (MG). In: MERHY, E. E. ET AL (orgs.) **O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano**. São Paulo: Hucitec, 2007.
- FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- LEWGOY, A. M. B; SILVEIRA, E. M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6 n. 2 p. 233-251. jul./dez. 2007.
- MARTINELLI, M. L. **O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço social: um instigante desafio**. São Paulo, Veras, 1999.

_____. **SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA DE SAÚDE. INTERVENÇÃO SOCIAL, LISBOA, N. 28, 2003.**

MARX, K. **Contribuição à crítica da economia política.** São Paulo: Expressão Popular, 2007.

_____. **O capital. Livro I. O processo de produção do capital.** Rio de Janeiro: Bertrand, 1989, v. 1.

PRATES, J. C. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético-crítica de inspiração marxiana. **Textos e Contextos**, Porto Alegre, n. 2, 2003.

SANTOS, M. **O dinheiro e o território.** GEOgraphia – Ano. 1 – No 1 – 1999. Disponível em: <http://www.uff.br/geographia/ojs/index.php/geographia/article/viewFile/2/2>

SILVA; J. F. S. Pesquisa e produção do conhecimento em serviço social. **Textos e Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, 2007.

SPOSATI, A. Prefácio: Cidades territorializadas entre enclaves e potências. IN: KOGA, Dirce. **Medidas de Cidade – entre territórios de vida e territórios vividos.** São Paulo: Cortez, 2003.

SOUZA, M. L de. **Desenvolvimento de comunidade e participação.** 10 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

TEIXEIRA, J. B., BRAZ, M. O projeto ético-político do Serviço Social. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

TRINDADE, R. L. P. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis**, Brasília, n.4, 2004.

YAZBEK, M. C. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil. **Temporalis**, Brasília, n. 3, 2001.