

# Por uma agenda centrada na dimensão técnico-operativa em Serviço Social: proposta portuguesa

Sónia Guadalupe \*

## Resumo

O complexo triângulo formado pela conjugação entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa tem sido investido de forma oscilante e diversa ao longo da história da profissão de assistente social. O artigo, partindo de uma revisão temática da literatura, defende a revalorização de um vértice do Serviço Social que tem sido tratado de forma periférica e secundária na contemporaneidade: a dimensão técnico-operativa. Urge um reforço de investimento na operatividade profissional, particularmente no processo avaliativo e interventivo, fundamentada na teoria, na evidência e na reflexão, mas também no que orienta, sustenta e persegue a profissão em cada momento histórico. O artigo propõe uma agenda profissional de reforço da dimensão técnico-operativa do Serviço Social em Portugal, que pressupõe uma reflexão coletiva acerca dos riscos da desconexão e da inespecificidade na triangular instrumentalidade profissional, resgatando a fulcralidade da dimensão em que “aparece” a profissão.

**Palavras-chave:** serviço social; dimensão técnico-operativa; reflexividade; instrumentalidade

## For an agenda focused on the technical-operative dimension in Social Work: Portuguese proposal

## Abstract

The complex triangle formed by the combination of the theoretical-methodological, ethical-political and technical-operative dimensions has been invested in an oscillating and diverse way throughout the Social Work profession history. The article, based on a thematic literature review, advocates a higher appreciation of one vertex, that has been treated in a peripheral and secondary way: the technical-operative dimension. An reinforcement of investment is urgent in the professional operability, particularly in the assessment and intervention process, based on theory, evidence and reflection, but also on what guides, sustains and pursues the profession in each historical moment. Therefore, the article proposes a professional agenda for the reinforcement of the technical-operative dimension in Social Work in Portugal which requires a collective reflection about the risks of disconnection and non-specificity in the triangular professional instrumentality, rescuing the centrality of the dimension in which profession "appears".

**Keywords:** social work; technical-operative dimension; reflexivity; instrumentality

Enviado em: 12/03/2019

Aprovado em: 15/06/2019

\* Doutorada em Serviço Social (ISCTE-IUL; Lisboa, Portugal). Doutorada em Saúde Mental (Universidade do Porto, Portugal). Professora Auxiliar no Instituto Superior Miguel Torga (ISMT). Coimbra, Portugal. E-mail: [guadalupe@ismt.pt](mailto:guadalupe@ismt.pt), [soniaguadalupe@gmail.com](mailto:soniaguadalupe@gmail.com)

## **Da instrumentalidade em Serviço Social: Uma dimensão negligenciada**

Se ao longo do processo de profissionalização do Serviço Social, designadamente em Portugal, o movimento foi no reforço da cientificidade, da racionalidade instrumental e do tecnicismo, a partir da década de 80 do século XX ganha força uma corrente crítica a esta tendência (AMARO, 2012), alertando para os riscos de desprofissionalização associados à fragmentação e sobreburocratização enfatizadas pelo managerialismo e pela tecnologia social (AMARO, 2014).

Esta questão ressurge com a introdução e a generalização de novas tecnologias em Serviço Social no processo de diagnóstico e de intervenção social. Mas já havia tido ampla discussão no processo de reconceptualização do Serviço Social latinoamericano, nos anos 60 e 70 do século XX, época profícua relativamente ao debate teórico e prático da profissão (FALEIROS, 1997). No contexto da literatura brasileira, Pires (2007: 1) evidencia três momentos da relação da profissão com o seu instrumental técnico: 1) momento de “valorização do instrumental técnico” (décadas de 60 e 70 do século XX) e que reporta ao chamado movimento de renovação e modernização, que não constitui uma rutura com as perspetivas tradicionais e conservadoras em Serviço Social, apesar de ter contribuído para o reforço do instrumental técnico, vinculando-o aos fins profissionais; 2) momento de “desatenção ao instrumental técnico” (entre décadas de 1970 e 1980) que respeita à rutura do movimento de reconceptualização sustentado na tradição marxista, com uma sobrevalorização da dimensão política dissociada da técnico-operacional, instituindo um questionamento sobre a neutralidade axiológica do manancial instrumental da profissão; 3) momento de “re-aproximação ao instrumental técnico” (a partir de finais da década de 1980), que teve a intenção de favorecer a operacionalização de uma postura profissional consonante com o movimento de rutura, tal como defende Netto (1991), reconhecendo o carácter interventivo vinculado à dimensão política da profissão, rompendo com a orientação positivista-conservadora e advertindo para os riscos do tecnicismo, voluntarismo e mecanicismo. Pires (2007) faz notar que, não obstante esta trajetória pontuar positivamente a recuperação da atenção a uma dimensão central da ação profissional, há muito a ser empreendido neste campo, faltando estudos que a aprofundem.

Apesar da natureza interventiva do Serviço Social expressa material e concretamente no processo interventivo do assistente social (MARTINELLI, 2007), continua a ser assinalado que, na literatura das últimas décadas na área do Serviço Social, a dimensão técnico-operativa tem sido negligenciada face a outras dimensões profissionais (MIOTO; LIMA, 2009; PORTES; PORTES, 2016), ainda que haja tendência para o seu resgate. É este resgate que o presente artigo argumenta.

Epistemologicamente, podemos inscrever esta tendência na discussão mais ampla entre a razão instrumental e a razão crítica, a partir dos contributos da filosofia e da sociologia no pensamento de Max Weber, Max Horkheimer, Theodor Adorno e Jürgen Habermas. Se a corrente crítica se refletiu num investimento na produção de conhecimento e na enfatização de outras dimensões, esta secundarização estará também ligada ao facto de historicamente o Serviço Social ser uma profissão associada essencialmente à sua vertente interventiva ou executora, tendo obrigado a um forte investimento e reforço teórico-metodológico em desfavor da sua dimensão técnica, já considerada consolidada, na senda de procurar colocar-se noutra patamar no campo das ciências sociais, marcando um hiato relativamente às conotações tecnicistas que se demarcavam, por sua vez, de práticas pré-profissionais originárias. Note-se que a definição da profissão, aprovada em Assembleia Geral da *International Federation of Social Workers* e da *International Association of Schools of Social Work*, em Julho de 2014 em Melbourne, sublinha a sua dupla condição de profissão de intervenção e de disciplina académica, refletindo uma dualidade identitária que vai ao encontro das conotações plurais atrás referidas.

No contexto português, esta questão é colocada de forma clara por Maria Inês Amaro (2012: 93-94) afirmando que

sob a égide da instituição dos estados de bem-estar modernos, o Serviço Social encontrou em definitivo o seu lugar na divisão social do trabalho, mas transformou-se, concomitantemente e de forma gradual, numa peça da engrenagem burocrático-administrativa dos sistemas públicos de aplicação e execução de medidas de política e proteção social. Esta fortíssima tendência tem, em muitos contextos, feito com que o Serviço Social se confunda com uma atividade de gestão administrativa e tecnocrática do social que encontra como base para o seu desempenho profissional enquadramentos legais, mais do que axiológicos ou teóricos. Este excesso de burocratização, aliado à ultrarracionalidade instrumental do mundo contemporâneo, drena a profissão de conteúdos substantivos e conduz a um processo que se conceptualizou como um «finalismo metodológico», pois, mais do que a pessoa, a relação, a construção de narrativas e a consciencialização de direitos e valores, passam a interessar na prática profissional as técnicas de diagnóstico, de planeamento e avaliação, os níveis de eficiência e eficácia alcançados e o número de respostas atribuídas.

Numa sociedade dominada pela tecnologia, a pressão para o registo da informação social (relativa aos processos de estudo, diagnóstico, planificação e intervenção sociais), nomeadamente em ambientes informatizados altamente codificados, com o objetivo de quantificação, tem aumentado fortemente em Portugal, deixando muito pouca margem para um registo qualitativo dessa informação e para, noutra nível, um trabalho reflexivo sobre quais os fins que servem tal registo ou sobre o que deve ou não ficar registado, atendendo aos princípios ético-deontológicos a

observar. Podemos identificar alguns riscos associados ao desinvestimento profissional e formativo no instrumental em Serviço Social, como sejam a construção *ad hoc* de instrumentos de trabalho fragmentados, inconsistentes e pouco sustentados na reflexão, assim como na adoção de instrumentos de outras áreas profissionais e científicas e até na integração de uma linguagem que traduz um posicionamento acrítico do quotidiano profissional. Yolanda Guerra (2012: 65) reforça esta ideia, sublinhando que “temos vivenciado o total descaso e abandono da discussão sobre a questão da instrumentalidade, da racionalidade da técnica, do alcance na utilização de instrumentos, [acrescentando que] ao negligenciar a técnica e não dimensionar adequadamente o lugar, o papel e o alcance do instrumental técnico-operativo no contexto do projeto ético-político profissional corre-se o risco de o assistente social não realizar as suas competências, de não responder às demandas que a sociedade lhe coloca”.

A operatividade profissional e o processo interventivo têm sido tratados de forma periférica e secundária (MIOTO; LIMA, 2009; VELOSO, 1995), pelo que a sua (re)valorização urge neste âmbito da relação do instrumental com a instrumentalidade. Santos, Filho e Backx (2012) afirmam que a dimensão técnico-operativa merece tanta atenção como as outras dimensões constitutivas da ação profissional, sem, no entanto, a hipervalorizarem. No mesmo sentido, Santos (2012) e Portes e Portes (2009, 2016) advogam a reafirmação da dimensão técnico-operativa. Santos (2012) considera que tal se inscreve na apropriação inadequada, equivocada e insatisfatória na conceção do materialismo histórico-dialético da relação teoria-prática. Nesta abordagem, Portes e Portes (2009, 2016) entendem que há equívocos a reparar pelo olhar preconceituoso e fragmentado sobre esta dimensão a partir da apropriação da tradição marxista no Serviço Social brasileiro. Por outro lado, Forti e Guerra (2010) problematizam a alegada desqualificação da teoria em favor de uma lógica que parece sobrevalorizar o pragmatismo e o imediatismo de respostas práticas para problemas e os resultados, a partir do da desconstrução do chavão “na prática a teoria é outra” (FORTI; GUERRA, 2010: 6), que reporta a uma ideia fragmentadora entre teoria e prática.

### **A dimensão técnico-operativa: um dos vértices de um triângulo não-equilátero**

Um dos desafios para o Serviço Social passa por recolocar as finalidades e valores do Serviço Social como motor da produção da metodologia e instrumentalidade profissional. Guerra (1998: 6) assinala que, apesar de a profissão ser “considerada de natureza fundamentalmente interventiva, possui diversas dimensões: técnico-instrumental, intelectual, formativa, ético-política

que se articulam entre si e são alimentadas por fundamentos teórico-metodológicos, valores e pressupostos ético-políticos”, apresentando uma estrutura sincrética, como advoga Paulo Netto (1996).

No entanto, apesar do pressuposto desta articulação e sincretismo, observam-se processos paralelos nestas dimensões, nem sempre se cruzando. Iamamoto (2004) assinala três dimensões integradas de competência que devem ser do domínio do assistente social: 1) competência ético-política, afirmando o assistente social como um profissional como um posicionamento político relativamente à realidade social questões que aparecem na realidade baseado em valores ético-morais que devem sustentar as suas práticas; 2) competência teórico-metodológica, exigindo uma qualificação rigorosa para a compreensão da realidade onde e com que trabalha e para a construção de alternativas profissionais; 3) competência técnico-operativa, exigindo o domínio das técnicas que permitem o seu trabalho nos contextos de inserção profissional e com as populações.

A integração desta tríade de competências (Figura 1) é essencial para que compreendamos como se atravessam mutuamente. Myrian Veras Baptista (2001: 17) expressa esta complexidade dimensional de forma particular, afirmando que “a prática profissional concreta, quotidiana, exprime não apenas a capacidade técnico-operativa de quem a realiza, mas também e principalmente, [a] sua posição existencial, político e ideológica face às relações da sociedade em que vive”, não sendo indissociáveis as dimensões presentes na sua ação. Esta tríade dimensional constitutiva encerra uma relação de unidade (SANTOS et al., 2012; PORTES; PORTES, 2016), pelo que Fook (2014) considera que deve encarar-se a experiência prática como holística, sem fragmentações, envolvendo necessariamente uma pluralidade de teorias, valores, perceções, ações, contexto e interpretações.

No entanto, apesar da sua interdependência e recursividade, a terceira dimensão a que reporta Iamamoto (2004) é encarada como subalterna das anteriores, pois “são os objetivos profissionais que definem que instrumentos e técnicas serão utilizados – e não o contrário. E esses objetivos, planejados e construídos no plano político e intelectual, só podem ser expressos se o Assistente Social conhece a realidade social sobre a qual sua ação vai se desenvolver” (SOUSA, 2008: 123) Outro entendimento é apresentado por outros autores (GUERRA, 2012; MIOTO; LIMA, 2009; SANTOS et al., 2012; SARMENTO, 2012, 2016) que entendem a dimensão técnico-operativa não como subalterna mas como expressando a síntese do exercício profissional, possibilitando que a conheçamos e reconheçamos, dela emanando a sua imagem social e autoimagem (GUERRA, 2012), sendo que a face visível do exercício profissional se expressa a

nível interventivo, investigativo e formativo (SANTOS et al., 2012). Ou, na opção conceptual de Torres (2009) a dimensão interventiva, como a designa, é equacionada como uma das dimensões constitutivas do exercício profissional, a par e em complementaridade com as dimensões investigativa e ética.

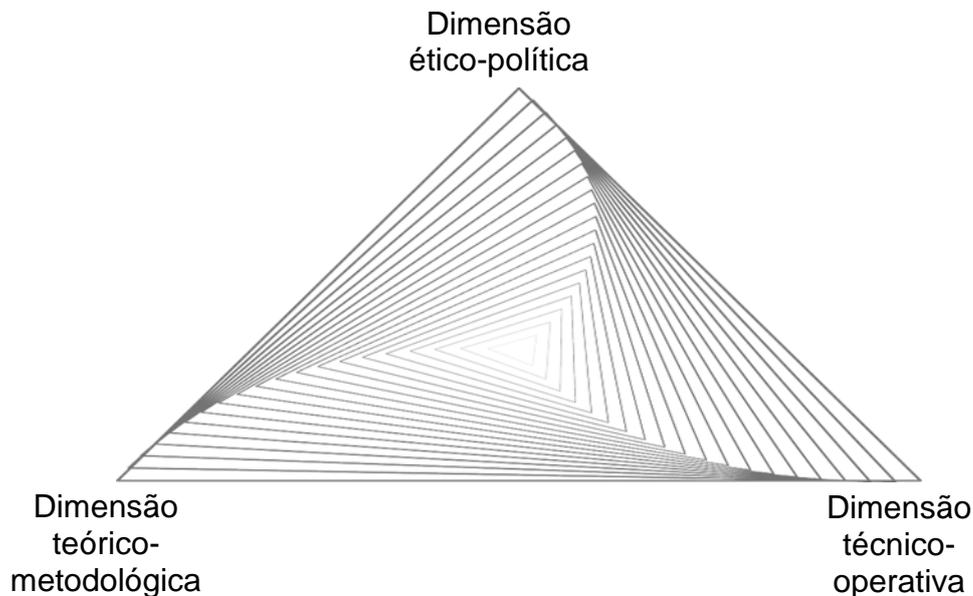


Figura 1. Tríade Dimensional Recursiva do Serviço Social

(Baseado em IAMAMOTO, 2004; GUERRA, 1998; VERAS BAPTISTA, 2001; SANTOS, FILHO, BACKX, 2012).

É na dimensão técnico-operativa que se materializa, operacionaliza, concretiza o *modus operandi* e “aparece” a profissão (GUERRA, 2012; RAMOS, 2013; SANTOS, 2012; TORRES, 2009). Sendo que “é no quotidiano profissional que as dimensões da profissão se atravessam, se entrecruzam, mas também se confrontam, a todo o momento” (GUERRA, 2012: 64). Apesar do discurso que evoca a unidade na diversidade, Santos (2012) afirma que a dimensão técnico-operativa aparece na literatura e nos debates em Serviço Social como um apêndice das demais dimensões, traduzindo-se num desinvestimento reflexivo sobre esta, o que se constitui como uma lacuna, na sua perspetiva, posição que partilhamos com a autora.

Centrando-nos na dimensão técnico-operativa, ou mesmo no chamado instrumental técnico-operativo, será reducionista cingi-la às técnicas e aos instrumentos, e a um estatuto meramente formal, pois tal dimensão encontra-se travejada nas outras duas dimensões e mobiliza-as quando analisa e investiga as realidades, quando avalia prioridades e alternativas de ação, ou quando define, executa e avalia a ação (FERNANDES, 2016; SANTOS et al., 2012). No entanto, os referenciais teórico-metodológicos e ético-políticos nem sempre encontram expressão imediata e evidente no

instrumental, sendo necessário clarificar as mediações da relação dialética entre teoria e prática (RAMOS, 2013; SANTOS, 2012). Na dimensão técnico-operativa incluímos “estratégias, táticas, instrumentos e técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais”, integrando ainda o conhecimento procedimental para manipular recursos e a orientação teórico-metodológica e ético-política do agente profissional, situando-se na relação triangulada entre ações profissionais, instrumentos e procedimentos (SANTOS et al., 2012: 20-21). Na mesma linha, Torres (2009) situa na dimensão interventiva, a intervenção propriamente dita, o conhecimento teórico-metodológico, a instrumentalidade, os instrumentos técnico-operativos, as “habilidades” profissionais, os componentes éticos e políticos e o conhecimento da realidade social, implicando a recriação do conhecimento e das mediações que guiam o caminho entre a teoria e as práticas. Mito e Lima (2009) agregam três processos interventivos (político-organizativos, de planeamento e gestão, e socioassistenciais), que contêm em si, articuladamente, as dimensões teóricas, éticas e técnicas.

Assim, ao abordar a técnica não a podemos dissociar dos objetivos profissionais, pois o instrumental é entendido como uma unidade articulada de instrumentos e técnicas (MARTINELLI; KOUMROUYAN, 1994; SANTOS; NORONHA, 2010; SOUSA, 2008), sendo os instrumentos um conjunto de recursos e meios de operacionalização, elementos dinâmicos “criados em consonância com as finalidades da ação profissional” (SOUSA, 2008: 48), sendo que o uso de um instrumento expressa uma intencionalidade (MAGALHÃES, 2003).

Não podemos, desde logo, limitar a dimensão instrumental à condição de repertório interventivo, ou seja, a um rol de instrumentos e técnicas que garantam a eficiência da ação (AZEVEDO, 2013). Os instrumentos e as técnicas, por si só, não têm uma dinâmica de aplicação nem alcançam resultados, dependendo estes do planeamento e das finalidades da ação nas situações concretas, não sendo, por isso, desligados do compromisso profissional, das competências teórico-metodológicas e ético-políticas do assistente social (AZEVEDO, 2013; PIRES, 2007; SANTOS, 2012). O referencial teórico constitui condição necessária para a escolha dos instrumentos mais adequados Santos (2012), assim como a sua problematização crítica em função das finalidades a alcançar.

No mesmo sentido, Yolanda Guerra (2007) concebe teleologicamente o processo de trabalho como um conjunto de atividades prático-reflexivas para alcançar finalidades, subordinando a produção de meios e de instrumentos ao projeto profissional, com uma “direção finalística e pressupostos éticos” (GUERRA, 1999: 203). A autora refere mesmo que o domínio instrumental

tem como requisito o conhecimento das finalidades e das alternativas para a sua concretização, sendo que a maneira como os assistentes sociais fazem uso dos instrumentos, reporta às expectativas que sustentam a sua ação profissional. A dimensão instrumental contribui para a passagem da finalidade ideal à finalidade real, que pode também ser equacionada como a passagem da teoria à prática (SANTOS; NORONHA, 2010; SANTOS et al., 2012). Segundo Guerra (2012: 42) “é na realização da dimensão técnico-operativa da profissão que o assistente social legitima e constrói uma determinada cultura, um *ethos* profissional”, sendo a forma de a “profissão aparecer, articulando e recriando saberes num *fazer* socialmente e profissionalmente construído”. Neste sentido, separar as metodologias de intervenção e instrumentos desses fins profissionais será como transformar o acessório em essencial (Guerra, 1999), pelo que “a instrumentalidade do Serviço Social (...) tem de permitir à profissão a reflexão sobre a cultura profissional: valores, finalidades, princípios ético-políticos contidos nas respostas profissionais, demandas das classes, direção social e projetos socioetários que tais respostas reforçam. (...) a instrumentalidade do Serviço Social é o campo de mediações no qual os objetivos, as finalidades, os valores, os princípios ético-políticos, os fundamentos teórico, metodológicos e ídeo-culturais, as racionalidades confrontam-se e articulam-se” (GUERRA, 2001: 290).

Isto significa que a tríade basilar de competências técnico-operativas, teórico-metodológicas e ético-políticas é interdependente (BAPTISTA, 2001; GUERRA, 2012; IAMAMOTO, 2004; MARTINELLI, 2007; SANTOS et al., 2012) e informa este processo de seleção das técnicas e da construção dos instrumentos, assim como o seu uso competente e crítico (SANTOS et al., 2012). No entanto, nem sempre estas dimensões se entrecruzam de forma notória no quotidiano profissional, nem sempre se verificando a expressão clara das outras dimensões na técnico-operativa (RAMOS, 2013; SANTOS et al., 2012; SANTOS, 2012).

### **Eixos de reflexividade sobre os riscos de desarticulação triádica**

Concordamos com Yolanda Guerra (2012: 43) quando esta afirma que “*o que e como* fazer tem de 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 sistemas(s) de mediações).”

A problematização apresentada anteriormente aponta para a necessidade de uma reflexão crítica sobre a seleção e sustentação dos instrumentos de trabalho em Serviço Social, centrada numa discussão em seis eixos, não necessariamente bipolarizados:

- predomínio da ação vs. reflexividade;
- burocratização vs. humanização;
- objetivos profissionais vs. objetivos organizacionais;
- padronização vs. singularização;
- finalidades profissionais vs. finalismo metodológico;
- instrumentalização da instrumentalidade.

Estes eixos revelam tensões que se colocam e se concretizam no quotidiano da intervenção profissional. O risco de autonomização da instrumentalidade face a outras dimensões e a ideia de que cabe ao profissional apenas ter habilidade técnica de manusear um instrumento de trabalho, levará a perder a consciência das razões de utilização de determinado instrumento, o que redundará no risco de tornar a prática mecânica, repetitiva, burocrática (SOUSA, 2008), e até manipulada em favor de finalidades não assumidas e não reconhecidas pela profissão, revelada por práticas que denunciam camadas tácitas de conhecimento, implícito e nem sempre cōncio ou desvelado (OSMOND, 2006). Entende-se, pois, como fulcral evitar reduzir tal discussão a “uma visão tecnicista, fragmentada e desvinculada da perspetiva teleológica que está imbricada nesse processo” (PORTES; PORTES, 2009: 35) para que se construa uma visão ampla e totalizadora da realidade social, numa lógica participativa.

Nesta linha de ideias, Yolanda Guerra (2012: 60) afirma que “todo [o] fazer precisa de um conhecimento existente e requisita um novo conhecimento”, expressando claramente a necessidade de utilização de instrumentos e procedimentos profissionais que viabilizem a apreensão da realidade para além do que é imediato, evitando que o profissional se torne refém da razão instrumental, quando enfatiza o seu metodologismo e instrumentalismo (GUERRA, 2000, 2012), não reproduzindo a ideia do Serviço Social enquanto tecnologia social (AMARO, 2012; GUERRA, 2000, 2012; PIRES, 2007; SANTOS, 2012).

O processo de burocratização das práticas profissionais associadas ao *managerialismo* (AMARO, 2012) reinante nos contextos institucionais de inserção profissional agudiza esta questão. Tem-se verificado, mesmo, um alheamento involuntário dos assistentes sociais em Portugal, enquanto categoria profissional, relativamente à definição e produção dos próprios instrumentos de trabalho, agora informatizados, sendo frequentemente uma imposição institucional e organizacional,

o que nas palavras de Netto (1991: 216) pode consistir numa “instrumentação parametrada por exigências sociotécnicas e institucionais” isenta de uma contextualização socio-histórica e ideocultural. A racionalidade que subjaz a tais instrumentos reproduzirá valores e finalidades organizacionais e político(a)s numa linguagem geralmente renovada e encantatória desenvolvida tendencialmente fora do campo do Serviço Social.

Numa lógica dissociativa, a informatização dos registos e procedimentos da profissão a que se assiste parece ainda encerrar o paradoxo da simplificação e da linearidade para aplicar a realidades onde se agudiza a complexidade (AMARO, 2014). Face aos novos desafios tecnológicos, Souza (2001: 370) propõe que, o que apelida de “práxis informacional” no Serviço Social, “coloque na centralidade de suas intenções ídeo-políticas e técnico-operacionais os processos de produção, gestão e usufruto das informações estratégicas, dando uma orientação e um novo sentido à esfera pública em mutação”, numa conjugação de potencialidades consciente de que a profissão é atravessada por determinações múltiplas.

Exige-se, assim, um movimento crítico na tendência “managerialista”, integrando as dimensões da relação com as políticas públicas, com o pensamento social e com a cidadania, integrando sólidos fundamentos teórico-metodológicos para a gestão social (SANTOS; NUNES, 2013). Mas a ênfase da cientificidade dos procedimentos metodológicos pode comportar o que Netto (1991) apelida de “racionalidade manipulatória”, a propósito de outra discussão, secundarizando os valores, os fins e legitimidade social da profissão, face à dimensão técnico-instrumental, esbarrando numa conceção de profissão enquanto tecnologia, com “prioridade no *como* em detrimento do *para que*”, que depende do domínio de técnicas suportadas por uma racionalidade formal-abstrata e subjetivista (GUERRA, 2001: 281; GUERRA, 2000, 2012).

Por seu lado, Faleiros (1997: 107) adverte que “o perigo de definir o Serviço Social como uma tecnologia é justamente o de reduzi-lo a um mero executor, em microprojectos, das grandes decisões políticas. E mais grave ainda, a um executor bem adestrado pelo treinamento dado nas técnicas de diagnóstico, planificação e avaliação, estabelecidos de acordo com objectivos pré-definidos pelas classes dominantes”.

Se o risco de instrumentalização política exige plena consciência crítica, também o risco de instrumentalização organizacional merece a mesma atenção, pois o exercício da profissão faz-se numa tensão permanente entre a autonomia profissional e a condição de trabalho assalariado (IAMAMOTO, 2004). A assunção acérrima de determinações, objetivos e práticas do setor ou da instituição em que o/a assistente social se insere profissionalmente, como se fossem atribuições

profissionais específicas, tende a limitar e a subordinar a competência profissional às exigências institucionais e do mercado de trabalho (SUGUIHIRO et al., 2009). A regulação social e as práticas meramente reguladoras da profissão têm sido alvo de diversas análises problematizadoras (e.g. FALEIROS, 1997; IAMAMOTO, 2004; NUNES, 2004; WEBB, 2006), para as quais remetemos para aprofundamento.

Não se cingindo mormente às novas instrumentalidades, num sublinhado crítico, Webb (2006) refere a possibilidade de o assistente social se transformar num executor “sem cérebro” das políticas sociais, reproduzindo as suas finalidades, que nem sempre corresponderão às finalidades da profissão. Tal ideia foi também veiculada por Soulet (1996) quando numa abordagem à recomposição do trabalho social questiona provocatoriamente se “não se assiste a um deslocamento (...) dos papéis do assistente social para secretário/a social?” (SOULET, 1996: 118), posicionando as pessoas e coletivos na periferia do processo interventivo e trazendo para o centro os procedimentos administrativos padronizados predeterminados, ficando o profissional preso na teia do finalismo metodológico (AMARO, 2014).

Noutro foco de análise, Zucherino e Suardiaz (2014) discutem a polarização entre práticas ditas “pragmáticas e imediatistas” e práticas ditas “teoricistas”. Esta dicotomização pode produzir incompreensão e simplificação do social, sublinhando que a tensão entre teorismo e pragmatismo se expressa na profissão de diversas formas e criticando a tendência dualista de conceber a relação entre teoria e prática. Entende-se a tendência pragmática e empirista enquanto imbuída de uma racionalidade que “reforça a ideia de progresso nos instrumentos e procedimentos técnicos, abandonando a despolitização das análises” (ZUCHERINO; SUARDIAZ, 2014: 14), contribuindo para a fragmentação dos problemas sociais e confinando as possibilidades de produzir uma reflexão crítica sobre as situações nas quais os assistentes sociais intervêm. Zucherino (2006, apud Zucherino & Suardiaz, 2014) considera que desta forma corre-se o risco de termos práticas estandardizadas, metodologias prefabricadas e atividades rotineiras. Forti e Guerra (2010) alertam para o risco de obscurecimento do quotidiano profissional, caso imperem atos repetitivos ou automatismos objeto de pouca reflexão, cindido de teoria e desconexo de conhecimentos essenciais e qualificados para uma “sustentação teórica, política e ética” exigidos a “uma intervenção crítica, criativa e propositiva” (FORTI; GUERRA, 2010: 8)

Tais questões motivam acesas discussões sobre a dialética entre a teoria e a prática (FOOK, 2002, 2014; FORTI; GUERRA, 2010; PARTON, 2000; PAYNE, 2002; RESTREPO, 2003; SAMSON, 2015; STEPNEY & FORD, 2000; VISCARRET, 2007), que constitui um dos debates

epistemometodológicos polarizadores no Serviço Social que chega até aos dias de hoje envolto em polémica (FERREIRA; PENA, 2014; RESTREPO, 2003; ROBERTIS, 2011; SAMSON, 2015; VISCARRET, 2007), mas sublinhamos que vinculação identitária da profissão mormente à prática profissional é encarada por Restrepo (2003: 30) como um risco de ratificação do pragmatismo, submetendo-a ao vai-e-vem entre o focalismo e o eficientismo, impedindo mediações favorecedoras de construção do conhecimento.

A este propósito, aludindo a tais riscos que se colocam no quotidiano da ação dos assistentes sociais, inscrito numa estrutura de relações socioinstitucionais e de sociedade, Myrian Veras Baptista (2001: 14) afirma que o problema da rotina profissional não está em si mesma, pois é necessária, mas sim no facto dela ser imposta como um fim. O pragmatismo, a improvisação e o empirismo associados à técnica no seio da profissão tem sido pouco problematizado (AZEVEDO, 2013), verificando-se imprecisão conceptual neste debate (VELOSO, 1995). Como afirma Albuquerque (2011: 107), “a necessidade de agir, muitas vezes, sob a pressão do momento, acentua a importância da capacidade reflexiva dos profissionais de Serviço Social como constitutiva da própria ação”. Neste sentido, tem-se vindo a chamar a atenção para o papel fulcral da flexibilidade no Serviço Social (FOOK; GARDNER, 2007; SAMSON, 2015; SHEPPARD et al., 2000; WEBB, 2006).

O profissional reflexivo pensa cuidadosa e criticamente acerca de si próprio na sua prática, confrontando-a com os fundamentos que a legitimam, nomeadamente os éticos (WEBB, 2006). A instrumentalidade enquanto mediação e categoria reflexiva torna “capaz de apontar as diversas formas de inserção da profissão nos espaços sócio-ocupacionais e as competências e requisições profissionais” (GUERRA, 2000: 29). A formação, a investigação, a produção e a disseminação de conhecimento em Serviço Social jogam aqui um papel determinante. Integrar no ensino em Serviço Social a reflexão sobre a seleção e a operacionalização de instrumentos não tem de significar o retrocesso ao instrumentalismo e ao tecnicismo, desde que nivelada pelas interconexões da tríade teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, sendo que um bom domínio dos instrumentos e das técnicas contribui para a qualificação da ação profissional competente (PIRES, 2007; SANTOS, 2012).

O sincretismo que Iamamoto (2004) nos propõe ultrapassaria dialogicamente as clivagens discutidas por Amaro (2012) em torno das identidades tecnicistas *versus* humanistas que emergem das narrativas dos profissionais portugueses entrevistados pela autora, sintetizados em dois perfis: um científico-burocrático e outro científico-humanista. Apesar da cientificidade presente nos dois

perfis construídos teoricamente é o posicionamento face às conceções de ciência que os distingue, assim como a relação com as ferramentas metodológicas. Se no perfil científico-burocrático a autora enquadra os procedimentos metodológicos padronizados e ditos neutros como fins em si mesmos, aceitando o profissional as regras predefinidas (numa lógica centrada no que pode chamar-se de tecnologia e engenharia sociais), no perfil científico-humanista os instrumentos são definidos e mobilizados em função da análise sobre dada situação, exigindo uma postura reflexiva e crítica sobre os mesmos.

Numa lógica dualista, esta discussão pode colocar-se entre a ciência e/ou a técnica e a arte (BRENNER, 2009; MARTÍNEZ, 1991; PARTON, 2000; SAMSON, 2015), entre a “cabeça” e o “coração” (AMARO, 2012) ou, na metáfora de Edgar Morin (1997), entre a “prosa” e a “poesia”.

## **Eixos para organizar a reflexividade profissional em Portugal acerca dos instrumentos de trabalho em Serviço Social**

Continuando a trilhar as pistas deixadas pelos eixos bipolarizados apresentados anteriormente, centramos a análise na seleção e definição do manancial instrumental.

Os instrumentos de utilização quotidiana nos processos de trabalho do Serviço Social constituem-se enquanto “ferramentas valiosas na aproximação e no desvelamento da realidade social” (PORTES; PORTES, 2009: 29). Nesta linha de ideias, os instrumentos dos assistentes sociais devem ser selecionados e definidos em função da análise das situações, exigindo-se uma postura reflexiva e crítica sobre os mesmos, pugnando por um perfil científico-humanista na profissão (AMARO, 2012).

Há uma aparente contradição entre o uso massivo de instrumentos no quotidiano profissional e a raridade de análises e de problematizações críticas sobre a sua operacionalização (RAMOS, 2013), podendo redundar numa aplicação pragmática, esvaziando o seu potencial. Verifica-se, por exemplo, uma enorme riqueza de material de registo e de sistematização da prática, que raramente é apropriado para a produção de investigação pelos assistentes sociais (ALMEIDA, 2006).

As conclusões de um estudo recente que realizámos em Portugal (GUADALUPE, 2017), acerca do processo de diagnóstico social do suporte social informal no Serviço Social, apontam para a emergência de lacunas na especificidade e na sustentação teórica, investigativa, metodológica e reflexiva, no âmbito do trabalho de avaliação diagnóstica do assistente social no contexto das respostas sociais para a população idosa. O estudo destaca também um conjunto de constrangimentos

assinalados pelos participantes, a nível formativo e organizacional que se constituem como limites ao aprofundamento da avaliação. Neste âmbito, desenvolvemos uma discussão reflexiva que aqui sistematizamos de forma mais abrangente, chamando a atenção para alguns riscos, obstáculos e constrangimentos que se integram nos eixos antes enunciados e que representam debates em aberto para o Serviço Social português, centrando-nos:

- na importação de manancial instrumental;
- na padronização instrumental;
- no uso de tipologias;
- nos constrangimentos e paradoxos organizacionais;
- nas condições de trabalho quotidiano;
- na dispersão do tecido profissional.

Desde logo, o risco de incorporação direta e não adaptada de instrumentos construídos noutras áreas do saber. Note-se que, apesar da partilha de referências teórico-metodológicas nas ciências sociais e humanas, tal não significa a partilha de uma intencionalidade e finalidade na avaliação e na ação ou a partilha de valores, que necessariamente os instrumentos de trabalho refletem e expressam, pois não são neutros (PIRES, 2007; RAMOS, 2013). A ambição de reforçar a qualificação da intervenção através da transposição do instrumental de outras profissões, sem a exigida reflexão e enquadramento, pode empobrecer a ação profissional, paradoxalmente (MIOTO; LIMA, 2009).

Neste campo, a aliança com a formação avançada e a investigação podem contribuir para ultrapassar esta lacuna no dispositivo instrumental, favorecendo a construção ou a adaptação de instrumentos com a fundamentação e o rigor que se exigem. Sheppard (1995) considera mesmo que os métodos usados pelos investigadores são frequentemente refinamentos das metodologias usadas quotidianamente pelos assistentes sociais, enquanto pesquisadores qualitativos práticos. Neste e noutros sentidos, é necessário investir numa formação inspirada no ponto de vista ontológico, que promova a formação de intelectuais na profissão, ou seja, profissionais que pensam, fazem e propõem para além do que se revela imediato, sendo muito crítico das “modernas expressões do profissional técnico-operativo, executor firme e ‘competente’ do imediatamente instituído” (SILVA, 2013: 77). Assim, a utilização de instrumentos e técnicas, pode ser útil para obter e sistematizar dados empíricos, mas esta deve submeter-se à razão ontológica, rejeitando uma racionalidade instrumental acrítica no Serviço Social que opere o instituído (SILVA, 2013). Na seleção das técnicas é exigida competência intelectual que estabeleça nexos entre a concretude da

ação e o aporte teórico-metodológico (PIRES, 2007), acrescida de competências na sua utilização trazidas pela formação e pela experiência profissional, sendo que em cada ato profissional são mobilizados conhecimentos, saberes e práticas (MARTINELLI, 2007).

A padronização instrumental está também no cerne de um dos eixos reflexivos, remetendo para a discussão entre o perfil científico-burocrático e científico-humanista do profissional (AMARO, 2012) ou para as mediações entre o singular, o particular e o universal (FERNANDES, 2016).

Já uma das pioneiras do Serviço Social, Mary Richmond, na terceira parte da sua obra *Diagnóstico Social* de 1917 (RICHMOND, 1950), propunha um conjunto de questionários para aplicação profissional em diferentes problemáticas, com a salvaguarda de serem apresentados como um guia, chamando a atenção para os seus limites, assim como para os perigos de uma utilização abusiva de tais questionários, defendendo que não devem ser aplicados integralmente, classificados uniformemente e sem que o assistente social se questione acerca da lista de questões propostas e da sua adequação às particularidades do caso em concreto. A autora recusa a uniformização dos questionários por considerar que se trataria de propor atalhos no diagnóstico social.

Os instrumentos não são estáticos, ou não deverão ser encarados como tal, mas antes criados e recriados de acordo com os objetivos e as exigências da ação profissional (AZEVEDO, 2013; BERKMAN et al., 2003). A tentação da procura de instrumentos de avaliação com validade e fidedignidade pode conferir-lhes um carácter mais rígido, e, como tal, menos plástico do que por vezes se exige na adaptação ao contexto de trabalho e às realidades sociais. No entanto, apresentam vantagens pela standardização das normas de cotação e de uniformização de procedimentos, favorecendo estudos empíricos comparativos (STREETER; FRANKLIN, 1992), por exemplo, devendo ser preferencialmente complementados com técnicas qualitativas (BERKMAN et al., 2003).

Não há também consensos em torno do manancial instrumental, nem na estrutura (BISMAN, 1999), nem no que integra, nem na sua designação (SANTOS et al., 2012), havendo “necessidade de pensar técnicas e instrumentos a partir do contexto no qual se dá o exercício profissional, sendo, portanto, fundamental pensá-los a partir da análise, da leitura da realidade, dentro dos valores e daquilo que necessita ser mobilizado” (SANTOS et al., 2012: 28). Os instrumentos e técnicas constituem mediações potenciadoras das intencionalidades teórico-políticas da ação profissional (SARMENTO, 2012). É aqui também fundamental a consciencialização do poder profissional e do poder dos registos do assistente social, pelo que Santos e Noronha (2010:

58) sublinham que o estudo social faz uso de instrumentos que “devem ser utilizados de acordo com a avaliação do profissional, com base nas necessidades de obtenção de dados, em conformidade com as diretrizes e princípios éticos da profissão”.

As propostas de tipologias são excecionais no diagnóstico social, sendo também excecionais as referências a propostas de uniformização dos instrumentos usados para registo da informação social (e.g., GAVIRA, 1995; MUÑOZ, s.a.), mas a homogeneização de um glossário profissional deve ser discutida. Pela riqueza inerente à diversidade de áreas de inserção socioprofissional e pelo pluriparadigmatismo do Serviço Social, não existe nem faz sentido que exista um receituário ou um modo único de fazer e de expressar um exercício profissional tão plural (PORTES; PORTES, 2016). No entanto, é fundamental o uso de uma terminologia precisa (CAMPANINI, 2006), porque encontramos limitações na imprecisão e na falta de uniformidade no vocabulário, assim como na falta de clarificação dos referenciais conceptuais dessa mesma terminologia.

O registo documental em Serviço Social não deve ser entendido como uma ação burocrática, mas antes como uma componente intrínseca de um exercício profissional qualificado, expressando a sua materialização (MATOS, 2013). Este registo permite, por exemplo, passar da ideia do problema individual para o problema social, concebido estruturalmente e criticamente, assim como favorecer processos investigativos que qualifiquem e reforcem a intervenção. No entanto, sendo estes processos implementados genericamente numa lógica normativa e administrativa *top-down*, a profissão nem sempre participa na sua construção ou adaptação, pelo que podem tornar-se num mecanismo meramente operativo, o que é redutor e restritivo da reflexividade e qualificação que se exige na prática profissional.

Concordamos, assim, com Restrepo (2003: 30) quando afirma que “a utilização crítica de sistemas categoriais que atuem como orientadores da ação evita que a prática cai relegada ao empirismo ou a autorregulação irreflexiva”, sendo fundamental que a dimensão técnico-operativa seja apropriada criticamente (Silva, 2013). A reflexividade tem de encontrar espaço, não deixado imbuir e diluir o registo e a ação profissional num exercício burocrático-administrativo (AMARO, 2012; HOWE, 1992; PORTES; PORTES, 2009; SOUSA, 2008) ou numa refuncionalização de procedimentos (SARMENTO, 2012) e evitando cair num finalismo metodológico que potencie a desprofissionalização (AMARO, 2012, 2014).

Numa perspetiva ontológico-crítica, Lacerda (2014) chama a atenção para as limitações da pressão do quotidiano que tende a restringe a complexa ação profissional ao fornecimento de respostas automáticas e superficiais, assim como a homogeneizar situações singulares através de

instrumentos managerialistas, não permitindo equacionar o movimento entre o singular e o universal relativamente aos elementos subjacentes ao exercício profissional e às suas interconexões com a dinâmica social. Torres (2009: 214) adverte para os riscos da rotina, afirmando que “o fazer por repetição pode levar à desqualificação daquilo que é próprio do exercício profissional do assistente social: a necessária relação entre o pensar e a ação, entre a análise e a intervenção”.

As dimensões que dão forma e conteúdo à profissão só se realizam no espaço quotidiano (GUERRA, 2012), sendo no dia-a-dia que criamos condições para o *saber fazer* com competência e qualidade (SARMENTO, 2012). Mas sabemos que o quotidiano profissional nos espaços socio-ocupacionais condiciona a autonomia e a ação profissional (BRANCO, 2009; MIOTO; LIMA, 2009; SARMENTO, 2016), colocando-se questões que atravessam os eixos “objetivos profissionais vs. objetivos organizacionais”, “finalidades profissionais vs. finalismo metodológico”, entre outros.

O quotidiano é carregado de contradições, exigindo respostas rápidas e pragmáticas, nem sempre conseguindo agregar ao instrumental técnico as possibilidades de construir mediações no eixo articulador entre teoria e prática (FERNANDES, 2016). A orientação da avaliação dos assistentes sociais para os critérios de elegibilidade dos candidatos às medidas de política social e às respostas sociais, mais orientadas por restrições orçamentais do que orientadas por necessidades é também um constrangimento apontado no âmbito da ação profissional no quadro de sistemas providenciais determinados por políticas de austeridade (DOMINELLI, 2013), como tem sido o caso de Portugal.

Sabemos ainda que a carga de trabalho quotidiano prejudica o registo detalhado sobre as situações acompanhadas (GAVIRA, 1995), assim como a avaliação da sua complexidade (LYMBERY, 2005), reconhecendo-se internacionalmente que os assistentes sociais são frequentemente mal pagos e trabalham muitas horas, com sobrecarga excessiva de funções e de casos em acompanhamento, tendo ainda de lidar com exigências de gestores, de utentes e dos sistemas de registo (ASQUITH, CLARK, WATERHOUSE, 2005). A dispersão funcional, aliada a condições laborais que nem sempre favorecem e reconhecem o valor do trabalho dos assistentes sociais, constituem-se dificuldades que atravessam o quotidiano profissional.

A este propósito, há que lembrar a condição de profissional assalariado, contratado por organizações e submetido às suas regras (TORRES, 2009). O exercício profissional constrói-se “a partir das determinações decorrentes da correlação de forças entre conjuntura, contexto institucional, demandas do usuário, demandas organizacionais e o projeto ético-político construído pelos profissionais” (TORRES, 2009: 210), sendo que a organização determina o seu fazer, apesar

deste ser também atravessado pelas outras forças. Neste âmbito, a autora defende que os problemas crescem quando se verificam dificuldades no distanciamento analítico para o reconhecimento das suas atribuições e competências a partir dos seus instrumentos, ao assumir os objetivos da organização como os da própria profissão.

Esta condição exige um sujeito profissional com competência para propor, negociar projetos com a instituição, defender o seu campo de trabalho, e defender as qualificações e atribuições profissionais, indo além das rotinas institucionais (IAMAMOTO, 2004). De outro modo, corre-se o risco de potenciar uma subalternidade profissional face às exigências institucionais, resumindo a prática quotidiana ao cumprimento de procedimentos burocrático-administrativos e ao imediatismo e pragmatismo das respostas (FALEIROS, 1999; LEITE, 2012). A pressão institucional para o cumprimento dos imperativos *managerialistas* têm afastado o Serviço Social da relação direta com as necessidades sociais das pessoas em concreto (LYMBERY, 2005). Segundo Faleiros (1994: 12), “a prática profissional só deixará de ser repetitiva, pragmática, empiricista se os profissionais souberem vincular as intervenções no quotidiano a um processo de construção e desconstrução permanente de categorias que permitam a crítica e a autocrítica do conhecimento e da intervenção”.

Outra dificuldade prende-se com a enorme dispersão e fragmentação no tecido profissional. Estas podem ser tidas como um reflexo da riqueza da profissão, atendendo à diversidade e pluralidade de áreas de intervenção, mas simultaneamente como um indicador da sua vulnerabilidade. Marcel Bolle de Bal (2000) alude a um isolamento multiforme do trabalhador na era das novas tecnologias, numa abordagem pessimista, como fator de desaliança. O autor considera que a lógica de divisão e de separação que subjaz às modelos organizacionais traz a fragmentação do poder profissional, reduzindo a possibilidade de ações coletivas (BAL, 2000), em favor corporativo e em favor dos direitos dos cidadãos, mas também de trabalhar em conjunto no sentido da construção de um projeto profissional, onde se contribua também para o aprofundamento da sua dimensão instrumental.

### **Ultrapassar desconexões e negligências: por uma agenda de afirmação da dimensão técnico-operativa no Serviço Social português**

O Serviço Social contemporâneo tem sido atravessado por uma espécie de tumulto interno sobre funções, teorias e métodos que parece espelhar o estado de confusão da própria sociedade (LORENZ, 2007), o que também se espelha, necessariamente, numa fragmentação de opções, havendo vantagens de coletivizar algumas agendas.

Assim, perseguindo o reforço de desenvolvimento e sustentação das competências técnico-operativas em Serviço Social, conscientes das desconexões dimensionais e dos riscos que é necessário encarar, entendemos que devem considerar-se os seguintes desafios no contexto do Serviço Social português:

- 1) difundir e alargar a utilização de instrumentos próprios do Serviço Social;
- 2) desenvolver coletivamente novos instrumentos sustentados nos objetivos e valores profissionais;
- 3) evitar a adoção linear de instrumentos de outras áreas profissionais e científicas;
- 4) definir coletivamente um jargão ou terminologia profissional que reflita os valores profissionais;
- 5) criar condições para a produção de evidência a partir do diagnóstico em Serviço Social;
- 6) aprofundar o debate investigativo e profissional (adiado) em torno da instrumentalidade;
- 7) assegurar formação continuada e supervisão dirigida a assistentes sociais para reforço e sustentação da instrumentalidade profissional.

São estes os pontos de uma agenda que sabemos ambiciosa e exigente que o artigo defende que entre no debate do Serviço Social em Portugal. Impõe, assim, que nos questionemos acerca do manancial instrumental que usamos, desmontando o triângulo recursivo: quais os seus referenciais conceptuais, teóricos e metodológicos (clarificá-los), e quais as suas finalidades? Exigem condições espaço-temporais que contrariem a voracidade do dia-a-dia. Impõe, por exemplo, tempo para “parar para pensar” em conjunto com colegas de profissão da nossa organização, com colegas que representem outras organizações, da mesma área ou de outras áreas, com colegas da área académica; impõe também favorecer espaços formativos e de investigação centrados nesta agenda; impõe aproveitar e potenciar sinergias; em suma, impõe empenho coletivo na criação de condições para cumprir tal agenda.

Reforça-se, desta forma, a sabedoria prática do Serviço Social (KLEIN; BLOOM, 1995), aliando valores profissionais, conhecimento empírico, conhecimento científico, experiência prática e outros conhecimentos advindos da ação com os sistemas e sujeitos de intervenção, acrescidos de pensamento crítico e de reflexão. Por força da informatização dos registos, tem sido colocada em evidência a necessidade de coletivizar estes processos para que respondam às exigências colocadas pelas dimensões fundamentais da profissão, resultando daí uma uniformização sustentada num debate plural, crítico e sustentado.

A concretização de uma agenda em Portugal que responda a tais desafios implica trabalhos de cooperação estreita entre os profissionais, os investigadores e os académicos da área científica e a aposta numa ampla difusão do saber através da sua publicação e disseminação. Os mandatos desta agenda para o Serviço Social são, por isso, profissionais, formativos, investigativos, interventivos e organizacionais.

## Referências Bibliográficas

- ALBUQUERQUE, C. P. Legitimidade e reconhecimento da prática do Serviço Social. Abordagem construtivista. *Serviço Social em Revista*, v. 1, n. 2, 104-118. 2011. doi: 10.5433/1679-4842.2011v13n2p104
- ALMEIDA, N. L. T. Retomando a temática da “sistematização da prática” em Serviço Social. In: A.E. Mota et al. (orgs.). *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional* (402-411). São Paulo: Cortez, 2006.
- Amaro, M. I. *Urgências e Emergências do Serviço Social: fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2012
- AMARO, M. I. Um admirável mundo novo? Tecnologia e intervenção na contemporaneidade. In: CARVALHO, M. I.; Pinto, C. *Serviço Social: teorias e práticas* (pp. 97-111). Lisboa: Pactor, 2014
- ASQUITH, S.; CLARK, C.; WATERHOUSE, L. The Role of the Social Worker in the 21st Century – A Literature Review. Social Reseravch: University of Edinburgh, 2005. Disponível em: <[https://nasowsunilag.org.ng/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/Roles\\_of\\_Social\\_Workers\\_in\\_the\\_21st\\_Century\\_17.pdf](https://nasowsunilag.org.ng/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/Roles_of_Social_Workers_in_the_21st_Century_17.pdf)>
- AZEVEDO, I.S. A Relação Teoria/Método/Instrumentais: uma leitura a partir da concepção de profissão. *Textos e Contextos*, v. 12, n. 2, 325-333, 2013
- BAL, M.B. A “re-aliança”, desafio crucial para o trabalho social. In: M.-H. SOULET (org.). *Da não-integração* (pp. 55-74). Coimbra: Quarteto, 2000.
- BAPTISTA, M.V. *A investigação em Serviço Social*. Lisboa/ São Paulo: CPIHTS, Veras, 2001.
- BERKMAN, B.J.; MARAMALDI, P.; BREON E.A.; HOWE, J.L. Social Work Gerontological Assessment Revisited, *Journal of Gerontological Social Work*, v. 40 n. 1-2, 1-14, 2003. doi: 10.1300/J083v40n01\_01.
- BISMAN, C.D. Social Work assessment: Case theory construction. *Families in Society*, v. 80, 240-246, 1999.
- BRANCO, F. A profissão de assistente social em Portugal. *Locus Social*, v. 3, 61-89, 2009. Disponível em: <<http://cesss.fch.lisboa.ucp.pt/images/site/locus-social/locus-social-n3-2009.pdf#page=55&zoom=80>>
- BRENNER, M. J. Zen practice: a training method to enhance the skills of clinical social workers. *Social Work in Health Care*, v. 48, 462-470, 2009. doi: 10.1080/00981380802589860
- CAMPANINI, A. (org.). *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*. Roma: Carocci Faber, 2006.
- DOMINELLI, L. Serviço Social com idosos: Intervenção orientada para o mercado ou para serviços universais? In: CARVALHO, M. I. (coord.). *Serviço Social no envelhecimento* (pp. 67-80). Lisboa: Pactor, 2013.
- FALEIROS, V. P. Serviço social: trajetórias e estratégias. *Intervenção Social*, v. 9, 9-19. 1994.
- \_\_\_\_\_. *Saber profissional e poder institucional* (5.ª edição). São Paulo: Cortez, 1997.
- \_\_\_\_\_. *Estratégias em Serviço Social* (2ª Edição). São Paulo: Cortez, 1999.

- FERNANDES, O. Categorias fundamentais para a compreensão da instrumentalidade no trabalho do assistente social. In: LAVORATTI, C; COSTA, D. (org.). *Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário* (pp.15-26). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.
- FERREIRA, J. M. L.; PENA, M. J. B. Research in social work: education, process and practice in Portugal. In: HÄMÄLÄINEN, J.; LITTLECHILD, B.; SPILÁČKOVÁ, M. (eds.). *Social Work research across Europe: methodological positions and research practice – Part I* (pp. 83-98). Ostrava: Publisher University of Ostrava, 2014.
- FOOK, J.; GARDNER, F. *Practising Critical Reflection: a resource handbook*. New York: Open University Press, 2007.
- FOOK, J. *Social Work Critical Theory and Practice*. London: Sage, 2002.
- \_\_\_\_\_. Refletir sobre a relação entre teoria e prática em Serviço Social. In: CARVALHO M. I.; PINTO, C. *Serviço Social: teorias e práticas* (pp. 261-272). Lisboa: Pactor, 2014.
- FORTI, V.; GUERRA, Y. “Na prática a teoria é outra?” In: FORTI, V.; GUERRA, Y. (orgs.). *Serviço Social: Temas, textos e contextos* (pp. 3-22). Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.
- GAVIRA, M. Una relectura de Mary E. Richmond. In: RICHMOND, M.E., *El caso social individual y El diagnóstico social – textos seleccionados*. Madrid: Talasa, 1995.
- GUADALUPE, S. *As redes de suporte social informal em Serviço Social: as redes sociais pessoais de idosos portugueses nos processos de avaliação diagnóstica em respostas sociais*. Tese de Doutoramento em Serviço Social. Lisboa: ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, 2017.
- GUERRA, Y. *Investigação social e Serviço Social: novos processos de produção do conhecimento*, 1998. Disponível em: <<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-145.pdf>>
- \_\_\_\_\_. *A instrumentalidade do Serviço Social* (2ª edição). São Paulo: Cortez, 1999.
- \_\_\_\_\_. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, v. 62, n. XX, 5-34, 2000.
- \_\_\_\_\_. As racionalidades do capitalismo e o Serviço Social. In: Mouro, H.; Simões, D. (coord.), *100 anos de Serviço Social* (pp. 253-293). Coimbra: Quarteto, 2001.
- \_\_\_\_\_. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. Palestra proferida ministrada no Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais, promovido pelo CRESS-6ª. Reg (maio de 2007), 2007. Disponível em: <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf>>
- \_\_\_\_\_. 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* (pp. 39-68). Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.
- HOWE, D. Child abuse and the bureaucratisation of social work. *The Sociological Review*, v. 40, n. 3, 491-508, 1992. doi: 10.1111/j.1467-954X.1992.tb00399.x
- IAMAMOTO, M. V. As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social Contemporâneo. In: MOTA, A.E. et al. (orgs.). *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional* (153-189). São Paulo: Cortez, 2004.
- KLEIN, W. C.; BLOOM, M. Practice wisdom. *Social Work*, v. 40, n. 6, 799–807, 1995. doi: 10.1093/sw/40.6.799
- LACERDA, L. E. P. Exercício profissional do assistente social: da imediatividade às possibilidades históricas. *Serviço Social & Sociedade*, v. 117, 22-44, 2014. doi: 10.1590/S0101-66282014000100003.
- LEITE, J. O. Cultura crítica e o projeto ético-político do serviço social brasileiro: desafios contemporâneos. *Em Pauta*, v. 10, n. 29, 119-136, 2012.

- LORENZ, W. Social Work theories and methods in Europe – the professional profile of social workers. *Czech and Slovak Social Work*, v. 1, 62-71, 2007.
- LYMBERG, M. *Social Work with older people – Context, policy and practice*. London: Sage, 2005.
- MAGALHÃES, S. M. *Avaliação e Linguagem: relatórios, laudos e pareceres*. São Paulo: Veras Editora, 2003.
- MARTINELLI, M. L. O exercício profissional do assistente social na área da saúde: algumas reflexões éticas. *Serviço Social & Saúde*, v. 6, n. 6, 21-33, 2007.
- MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, v. 54, n. XV, s/p, 1994.
- MARTÍNEZ, M. M. *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Trivium, 1991.
- MATOS, M. C. *Serviço Social, ética e saúde: reflexões para o exercício profissional*. São Paulo: Cortez, 2013.
- MIOTO, R. C. T.; LIMA, T. C. S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. *Textos & Contextos*, v. 8, n. 1, 22-48, 2009.
- MORIN, E. *Amor, Poesia, Sabedoria*. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.
- MUÑOZ, M. M., *Manual de indicadores para el diagnostico social*, s.a. Disponível em: <[https://www.cgtrabajosocial.es/files/51786ad45be4d/Manual\\_de\\_indicadores\\_para\\_el\\_diagnostico\\_social.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/51786ad45be4d/Manual_de_indicadores_para_el_diagnostico_social.pdf)>
- NETTO, J. P. *Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. São Paulo: Cortez, 1991.
- NETTO, J. P. *Capitalismo monopolista e Serviço Social* (2.<sup>a</sup> edição). São Paulo: Cortez, 1996.
- NUNES, M. H. *Serviço Social e regulação social – agência do assistente social*. Lisboa: Estratégias criativas, 2004.
- OSMOND, J. A quest for form: the tacit dimension of social work practice. *European Journal of Social Work*, v. 9, n. 2, 159-18, 2006. doi: 10.1080/13691450600723013
- PARTON, N. Some thoughts on the relationship between theory and practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work*, v. 30, n. 4, 449-463, 2000. doi: 10.1093/bjsw/30.4.449
- PAYNE, M. *Teoria do trabalho social moderno*. Coimbra: Quarteto, 2002.
- PIRES, S. R. A. O Instrumental técnico na trajetória histórica do Serviço Social pós-movimento de reconceituação. *Serviço Social em Revista*, v. 9, n. 2, 15-25, 2007.
- PORTES, L. F.; PORTES, M. F. A observação e a abordagem no exercício profissional: revisitando a dimensão técnico-operativa no Serviço Social. *Cadernos da Escola de Educação e Humanidades de Curitiba*, v. 4, n. 1, 28-35, 2009. Disponível em: <<http://revistas.unibrasil.com.br/cadernoseducao/index.php/educacao/article/view/35>>
- PORTES, L. F.; PORTES, M. F. Os instrumentos e técnicas enquanto componentes da dimensão técnicooperativa do Serviço Social: aproximações acerca da observação e da abordagem. In: LAVORATTI, C.; COSTA, D. (org.). *Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário* (pp. 59-78). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.
- RAMOS, A. Instrumentos e técnicas de trabalho do assistente social: notas para uma reflexão crítica. In: SILVA, L. B. & RAMOS, A. (orgs.). *Serviço Social, saúde e questões contemporâneas: reflexões críticas sobre a prática profissional* (Capítulo 3). Campinas: Papel Social, 2013.
- RESTREPO, O. L. V. *Reconfigurando el Trabajo Social – Perspectivas y tendencias contemporâneas*. Buenos Aires: Espacio, 2003.

- RICHMOND, M. *Diagnóstico social*. Lisboa: Instituto Superior de Higiene Dr. Ricardo Jorge, 1950 [1917].
- ROBERTIS, C. *Metodologia da intervenção em trabalho social*. Porto: Porto Editora, 2011.
- SAMSON, P. L. Practice wisdom: the art and science of Social Work. *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches, Health, Welfare and the Community*, v. 29, n. 2, 119-131, 2015. doi: 10.1080/02650533.2014.922058.
- SANTOS, C. M.; FILHO, R. S.; BACKX, S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social. In: SANTOS, C.M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (orgs.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos* (pp. 15-38). Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012a.
- SANTOS, C. C.; NUNES, V. Desafios da gestão social no Serviço Social, In: Santos, C. C.; Albuquerque C. P.; Almeida H. N. (org.), *Serviço Social - Mutações e Desafios* (pp. 87-102). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2013.
- SANTOS, C. M. *Na prática a teoria é outra? Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social* (2ª edição). Rio de Janeiro: Lumens Juris, 2012.
- SANTOS, C. M.; NORONHA, K. O Estado da Arte sobre os Instrumentos e técnicas na Intervenção Profissional do Assistente Social – uma perspectiva crítica. In: GUERRA, Y.; FORTI, V., *Serviço Social: Temas, Textos e Contextos*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2010.
- SANTOS, L., SANTOS, L. D.; SILVA, R. R. N. *A prática do assistente social e a importância dos instrumentos técnicos-operativos*, 2012b. Disponível em: <[http://educonse.com.br/2012/eixo\\_19/PDF/33.pdf](http://educonse.com.br/2012/eixo_19/PDF/33.pdf)>
- 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* (pp. 103-121). Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.
- \_\_\_\_\_. O instrumental técnico em Serviço Social: alguns apontamentos sobre o relacionamento. In: LAVORATTI, C.; COSTA, D. (org.). *Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário* (pp. 28-57). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.
- SHEPPARD, M. Social work, social science and practice wisdom. *British Journal of Social Work*, v. 25, n. 3, 265-293, 1995. doi: 10.1093/oxfordjournals.bjsw.a056180
- SHEPPARD, M.; NEWSTEAD, S.; DI CACCAVO, A.; RYAN, K. Reflexivity and the development of process knowledge in social work: a classification and empirical study. *British Journal of Social Work*, v. 30, n. 4, 465-488, 2000. doi:10.1093/bjsw/30.4.465
- SILVA, J. F. S. Serviço Social: razão ontológica ou instrumental? *Revista Katálysis*, v. 16, n. 1. 72-81 2013. doi: 10.1590/S1414-49802013000100008
- SOULET, M-H. Crise do Estado-Providência e recomposição da intervenção social. *Intervenção Social*, v. 13-14: 107-125, 1996. Disponível em: <<http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/is/article/view/1323>>
- SOUSA, C. T. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *Emancipação*, v. 8, n. 1, 119-132, 2008. doi: 10.5212/Emancipacao.v.8i1.119132
- SOUZA, P. C. Revolução informacional e Serviço Social: notas para uma articulação teórica promissora. In: MOURO, H.; SIMÕES, D. (coord.), *100 anos de Serviço Social* (pp. 350-377). Coimbra: Quarteto, 2001.
- STEPNEY, P.; FORD, D. *Social Work, models, methods, and theories*. Dorset: Russel House, 2000.
- STREETER, C. L.; FRANKLIN, C. Defining and measuring social support: Guidelines for Social Work practitioners. *Research on Social Work Practice*, v. 2, n. 1, 81-98, 1992. doi: 10.1177/104973159200200107
- SUGUIHIRO, V.L.T., et al. O serviço social em debate: fundamentos teórico-metodológicos na contemporaneidade. *Saber acadêmico, Revista multidisciplinar da UNIESP*, v. 7, 4-13, 2009. Disponível em <[http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20180403123418.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20180403123418.pdf)>

TORRES, M. M. As múltiplas dimensões presentes no exercício profissional do assistente social: intervenção e o trabalho sócio-educativo. *Serviço Social em Revista*, v. 12, n. 1, 202-227, 2009. doi: 10.5433/1679-4842.2009v12n1p202

VELOSO, L. H. P. Processo de trabalho do serviço social (do despreparo teórico às transgressões do ofício). *Em Pauta*, v. 6, 30-50, 1995.

VISCARRET, J. J. *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza, 2007.

WEBB, S. *Social Work in a Risk Society – Social and political perspectives*. New York: Palgrave, 2006.

ZUCHERINO, L.; SUARDIAZ, C. W. Tendencias teórico-metodológicas en Trabajo Social: la tensión entre teoricismo y pragmatismo. In: FUENTES, M. P. & CRUZ, V. (comp.), *Lo metodológico en trabajo social - Desafíos frente a la simplificación e instrumentalización de lo social*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de la Plata, 2014.