

Repositório ISCTE-IUL

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2026-10-30

Deposited version:

Accepted Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Justino, E. (2025). A instrumentalidade no serviço social. In Joaquim Fialho, Inês Casquilho-Martins (Ed.), *Serviço social: Fundamentos, metodologia e contextos de intervenção* (pp. 132?146). Sílabo.

Further information on publisher's website:

<https://silabo.pt/catalogo/ciencias-sociais-e-humanas/servico-social/livro/servico-social/>

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Justino, E. (2025). A instrumentalidade no serviço social. In Joaquim Fialho, Inês Casquilho-Martins (Ed.), *Serviço social: Fundamentos, metodologia e contextos de intervenção* (pp. 132?146). Sílabo.. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

A INSTRUMENTALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL

Elsa Justino

1. Introdução

Este capítulo apresenta uma reflexão sobre a prática profissional, tendo como objetivo a explanação de alguns dos principais instrumentos de trabalho desenvolvidos e utilizados pelos assistentes sociais. Aqui, sintetizam-se algumas preocupações e indagações dos estudantes durante a formação em Serviço Social, mas também de profissionais que por vezes abraçam novos desafios profissionais. Procedeu-se a uma tentativa de organizar de forma lógica algumas recolhas de instrumentos da prática em uso nos diferentes campos de intervenção. O critério de recolha foi essencialmente de acessibilidade, cujos materiais, depois de anonimizados e pedagogicamente trabalhados, foram desenhados como suporte a casos práticos em contexto de aula.

Importa referir, como ponto de partida para esta sistematização, que este não será o lugar para percorrer o debate, passado e presente sobre qual a importância a dar à instrumentalidade na prática profissional. Alguma literatura que tenta abordar o tema, dá à instrumentalidade e à construção de instrumentos da prática o “lugar do morto”, ou seja, “está presente” no desenvolvimento e construção do Serviço Social, mas de forma secundária, ou não raras vezes, de forma envergonhada. Aceita-se como boa a reflexão de Guadalupe (2019) sobre a complexidade do triângulo formado pelas dimensões teórico-metodológica, ético-política e a necessária revalorização da dimensão técnico-operativa, partindo da perspectiva que é necessário, entre outras preocupações, reconhecer a dimensão técnico-operativa da profissão, porque esta é, porventura, a face mais visível da mesma. Em muitos contextos, os instrumentos de trabalho dos assistentes sociais eternizam-se por várias gerações, sob a forma escrita. Perpetuam-se, num olhar legitimado pelo assistente social. As práticas dos assistentes sociais materializam-se e circulam de forma instrumental, muito para além das preocupações académicas que gostam de situar a ciência do Serviço Social, no campo da teoria e da metodologia.

Não deixa de ser relevante, no entanto, fazer-se uma menção ao lugar do Serviço Social na divisão social do trabalho e fazer notar a preocupação que pende, nessa mesma realidade, para o tecnicismo exigido atualmente no desempenho da profissão. O excesso de pendor tecnicista da profissão cria um afundo burocrático e “manegeralista”, dando como perdida a dimensão ético-política do trabalho. Justamente, porque não é desejável, ou melhor, é necessário contrariar essa tendência, que importa dar atenção à forma como o Serviço Social triangula as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, fazendo valer a ubiquidade desse triângulo equilátero. Ganhar rigor, criar uma linguagem própria e apropriar-se de forma reflexiva dos instrumentos necessários para suportar a prática é trabalho que o Serviço Social deve tecer e aprimorar, devendo ser objeto de aprofundado estudo e investigação.

Também o tecnicismo de hoje vem travestido de “gestão da qualidade”. Os profissionais que caírem na armadilha de não construírem ou liderarem a construção dos seus instrumentos de trabalho, sejam eles o desenho dos processos (enquanto conjunto de atividades), os procedimentos, as instruções de trabalho, os registos ou os formulários, perdem o controlo sobre a sua atividade. Aqueles que prescindem do controlo técnico-operativo depressa serão engolidos pela máquina burocrática, sem saber como desatar o nó górdio. O resultado é uma subalternização organizacional, em que o assistente social inscreve o seu trabalho na execução das tarefas, muitas vezes realizadas de forma desassociada da metodologia, da ética e da deontologia da profissão.

Em suma, a organização deste capítulo, aborda de forma sucinta duas áreas da dimensão técnico-operativa. Aborda uma área de instrumentalidade sobre os meios em presença, ou seja, o assistente social como o principal instrumento da intervenção social através de meios discursivos e dialógicos. Uma segunda reflexão, diz respeito ao recurso à escrita técnica em Serviço Social, através da sistematização de informação sob a forma escrita, quer seja, para apoio a meios de diagnóstico, acompanhamento ou suporte à decisão. Introduce, ainda, o tema da instrumentalidade através da reflexão sobre as dificuldades de estabelecer fronteiras entre métodos, técnicas e instrumentos na prática.

2. Trabalhar os conceitos e a dificuldade em situar os instrumentos e as técnicas

No racional da intervenção do assistente social são os objetivos, aquilo que se pretende alcançar, que norteiam e fundamentam as escolhas metodológicas e instrumentais. Fundamentam essas escolhas a reflexão teórica, ética, política, sendo que a apropriação dos instrumentos da prática é um trabalho que nunca está acabado.

Muitos estudantes e profissionais, quando estruturam um plano de intervenção, tentam compreender qual dos modelos de intervenção social é mais adequado ao seu espaço de trabalho organizacional, às problemáticas associadas e à casuística. Importa referir que os modelos de intervenção social são conjuntos de princípios, teorias e métodos que orientam a atuação dos profissionais de Serviço Social. Esses modelos fornecem diretrizes para a intervenção, permitindo aos assistentes sociais compreenderem como abordar questões sociais e promover mudanças. Já os métodos, as técnicas e os instrumentos práticos são mais difíceis de balizar. As metodologias de intervenção pretendem-se pró-ativas, sustentando-se para tal nas pessoas e na prevenção dos seus problemas, derivando em diferentes métodos.

Defendemos que a discussão sobre o método do Serviço Social, está ainda muito por fazer. O método clássico e que definiu em grande medida a história e o percurso diferenciador da profissão, foi (e para muitos profissionais, ainda é) o Diagnóstico Social. Hoje, os métodos (integrados ou integrativos) dependem da intervenção e compreendem os seguintes aspetos-chave (Idáñez & Ander-Egg, 2007):

- Estudo/Investigação: Compreender quem é o sujeito de intervenção e por que procurou ajuda (diagnóstico);
- Programação: Delinear objetivos, estratégias e ações de intervenção;
- Execução/Intervenção: Implementar a intervenção;
- Avaliação: sobre o que foi feito e fazer correções se necessário.

A discussão está, eventualmente por fazer, no sentido de recuperar o termo como um legado histórico do Serviço Social. O diagnóstico social é um processo complexo de revelação de uma situação ou problema social. Trata-se de um procedimento rigoroso e metódico que envolve a sistematização de dados e informações sobre a situação ou problema num determinado contexto ou realidade. Objetiva a sua “desocultação” (op. Cit.).

No que se refere aos instrumentos da prática, podem ser definidos, como as ferramentas ou técnicas específicas que são usadas no âmbito de um método de intervenção. Eles são os elementos mais específicos e concretos, muito embora não seja linear a sua classificação.

Tomemos como exemplo a Visita Domiciliária. A entrevista no domicílio permite ao assistente social conhecer o ambiente e as condições de vida das pessoas, compreendendo melhor as necessidades e apoiando o desenvolvimento de planos de intervenção adequados. Relembra-se que essas metodologias podem ser adaptadas de acordo com o contexto, as necessidades e as políticas institucionais. O assistente social escolhe a abordagem mais apropriada com base na situação específica. Os instrumentos técnicos da prática do assistente social são ferramentas e métodos utilizados para promover intervenções eficazes e fundamentar o trabalho profissional. As visitas aos domicílios permitem conhecer o contexto de vida, avaliar condições e estabelecer vínculos. A visita domiciliária é considerada tanto uma metodologia, quanto um instrumento técnico no trabalho do assistente social. Vamos explorar o porquê. Como metodologia, a visita domiciliária representa uma abordagem geral utilizada pelo assistente social para compreender a realidade dos sujeitos de atenção e as suas necessidades. Faz parte do conjunto de estratégias que o profissional emprega para alcançar os objetivos. Mas, a visita domiciliária, também é um instrumento técnico. Como instrumento técnico, a visita domiciliária é uma ferramenta específica usada pelo assistente social durante a sua prática, para obter informações detalhadas sobre o ambiente doméstico, as condições de vida, as relações familiares e as suas necessidades. O assistente social utiliza essa ferramenta para avaliar, planejar e intervir de maneira mais eficaz.

Em resumo, a visita domiciliária é uma metodologia porque faz parte do conjunto de abordagens gerais do assistente social. Ao mesmo tempo, é um instrumento técnico porque é uma ferramenta específica usada para recolher informações e promover intervenções direcionadas.

3. Meios em presença: a influência do discursivo e do dialógico

Um dos perigos do excesso de preocupação com a instrumentalidade no Serviço Social, prende-se, como já referido, com as práticas focadas no trabalho rotineiro, com a preocupação excessiva na execução das tarefas que efetivam ou dão corpo e forma à intervenção social. Registos, formulários, programas informáticos, relatórios ocupam o quotidiano dos assistentes sociais. É necessário não esquecer, e por isso é elencado como o primeiro instrumento prático do Serviço Social, aquilo a que designamos genericamente como o “saber ser”, como sendo a presença do assistente social e a sua capacidade de atenção.

A presença assume a forma de linguagem (*lato sensu*). Como refere Sousa (2008) “o instrumento número um de todos os profissionais, pois ela possibilita a comunicação entre estes e aqueles com quem interagem (...) é a partir das formas de comunicação que se estabelecem no espaço das instituições onde trabalha o Assistente Social que este profissional poderá construir e utilizar instrumentos e técnicas de intervenção social.” (p. 125)

O principal instrumento de trabalho do Serviço Social é a presença do assistente social. É ele o principal recurso da intervenção social. É o profissional que em presença sumariza todo o instrumental necessário. Não é possível escondermo-nos atrás da burocracia, na tarefa que não pode ser adiada, no registo que tem de ser imediato, no consentimento informado que, supostamente, legitima a atuação. Nesta profissão, o assistente social é o alfa e o ómega da intervenção. Este sentir profissional, que mobiliza a intuição e a criatividade, é materializado no desenvolvimento da atenção e da observação, base para o início do atendimento, acolhimento ou acompanhamento. Como bem referem Chupel & Miotto (2010) a atitude de acolhimento deve estar presente em todo o espectro de trabalho do assistente social, independentemente da posição hierárquica, da área de trabalho, da organização ou da função. Desenvolver uma atitude de acolhimento é fundamental para abordar o sujeito de atenção, sinalizando ou triando a situação, o problema ou o questionamento sobre uma necessidade.

Instrumentos iniciais de suporte à triagem ou sinalização

A triagem é um processo inicial realizado em serviços de saúde ou de apoio social para avaliar a gravidade e a urgência dos pedidos. O objetivo principal da triagem é identificar as pessoas que precisam de atendimento imediato e aquelas que podem ser secundarizadas no atendimento. Durante a triagem, é feita uma avaliação rápida do estado de saúde ou da situação social da pessoa que procura ajuda, com base em informações como, histórico de saúde, idade, condições socioeconómicas, entre outros fatores relevantes. Com base nessa avaliação, as pessoas são classificadas em diferentes níveis de prioridade, geralmente utilizando um sistema de cores ou números. As pessoas classificadas como prioritárias recebem atendimento imediato, enquanto aquelas com menor prioridade aguardam a sua vez segundo a ordem de chegada ou de agendamento prévio. Convém situar o termo triagem, como uma realidade relativamente recente. Linzer, Sweifach, & Heft-LaPorte (2008) abordam o tema a partir da necessidade de assistentes sociais, em linhas de frente de guerra ou de catástrofes naturais, serem colocados na posição de hierarquizar prioridades. Não há lugar, nesta reflexão, para as questões éticas que a aplicação de instrumentos e escalas de priorização podem criar na prática profissional. Também em Portugal, há assistentes sociais que são chamados a aplicar instrumentos que priorizam a alocação de respostas ou de recursos. É o caso das linhas de resposta a situações de emergência social ou do trabalho que foi desenvolvido no âmbito da pandemia por COVID-19.

O termo mais adequado para a maioria das práticas nos processos iniciais de atuação dos assistentes sociais, é a “sinalização”, conforme indica Brinca (2022). A sinalização é um processo que pode ocorrer no âmbito da intervenção do Serviço Social, tendo como objetivo identificar situações de risco ou vulnerabilidade social. A sinalização de casos sociais que necessitam de acompanhamento social, não é um exclusivo do Serviço Social, podendo a sinalização ser realizada por qualquer pessoa que tenha conhecimento ou suspeita de uma situação de risco, como profissionais de saúde, da educação, segurança pública, entre outros. O processo de sinalização envolve a recolha de informações sobre a situação em questão e a comunicação dessas informações para os órgãos competentes, que podem tomar as medidas necessárias para garantir a proteção e o bem-estar das pessoas envolvidas. É importante ressaltar que a sinalização é um processo sigiloso e que as informações devem ser tratadas com confidencialidade.

Importa referir que um dos instrumentos de suporte aos processos de acolhimento, atendimento e acompanhamento é a possibilidade do assistente social desenvolver práticas de registo que podem assemelhar-se a um diário de campo. No momento do acolhimento, e a propósito da sinalização, o assistente social deve focar a sua atenção na pessoa, não caindo na tentação de proceder a registos extensos e demorados, no momento da abordagem e do conhecimento mútuo. O momento do registo deve ser, idealmente, posterior ao primeiro contacto ou na fase final do acolhimento. Fora dos sistemas de registo formal, o assistente social deve ter registo de elementos intuitivos que devem ser guardados, no seu “diário de campo”.

A entrevista

A entrevista em Serviço Social é porventura o recurso mais utilizado e de forma mais instrumental pelos assistentes sociais. Não sendo exclusivo do Serviço Social, a entrevista realizada pelos assistentes sociais tem como objetivo a intervenção, quer seja para uma mera sinalização e encaminhamento, quer seja para o acompanhamento dos sujeitos de intervenção. Como meio de ajuda e de diagnóstico, a entrevista deve ser adequada à situação, ao contexto organizacional em que o assistente social opera e à realidade social.

A diferença da entrevista em Serviço Social, relativamente a outros profissionais que a utilizam (médicos, psicólogos, enfermeiros, entre outros) é a constituição de uma aliança que pretende criar uma condição de equidade entre os recursos disponíveis e as necessidades manifestadas. O treino em entrevista deveria ser mais praticado na formação em Serviço Social. No entanto, tem-se revelado muito útil na aprendizagem dos estudantes. Ter consciência que todos cometemos erros de linguagem e de postura corporal, e de que aquilo que queremos transmitir é traído pela falta de autodomínio, deveria ser altamente treinado. O outro que nos observa, naquele momento, tem uma compreensão abrangente sobre nós. Observar e escutar o sujeito de atenção é muito importante, pois o Serviço Social, na sua dimensão operativa deve ter consciência prática sobre a sua capacidade de transformar a realidade social.

A visita domiciliária

Embora mencionado anteriormente, de forma pragmática, podemos definir a visita domiciliária como uma entrevista realizada no domicílio com o objetivo de aprofundar a compreensão e o diagnóstico por meio da observação e estudo do ambiente familiar. “A visita domiciliária tem os seus fundamentos teóricos em teorias sobre o desenvolvimento da criança, dinâmicas familiares e relações interpessoais, que se concretizam nas abordagens das teorias ecológica, dos sistemas familiares, cognitivo-comportamentais e sociais de resolução do problema” (Wasik e Bryant, 2001, cit. por Pena, 2015, p. 113).

É um instrumento de trabalho de recolha de informações que permite uma análise concreta e completa da situação; que permite captar qual a relação existente entre o utente e o ambiente envolvente (família e comunidade); que consiste na observação das condições e na organização do local de residência e a interação que a pessoa e/ou os membros da família estabelecem com a mesma.

Alguns objetivos das visitas domiciliárias, são:

- Verificar as condições de vida;
- Verificar dinâmicas familiares,
- Averiguar se as informações registadas correspondem à realidade;
- Clarificar contradições;
- Perceber qual é a rede primária.

No entanto é necessário desconstruir a ideia de que as visitas domiciliárias são ações de fiscalização, pois esta ideia está muito enraizada nas comunidades e, por vezes, em alguns profissionais. Tem contribuído para essa visão enviesada do que é o propósito da visita domiciliária realizada pelos assistentes sociais, algumas más práticas e a necessidade das instituições estabelecerem a regulação das funções sociais. Não sendo uma prática exclusiva do Serviço Social, a visita domiciliária tem um lastro histórico na profissão. As visitas domiciliárias têm um histórico de utilização para controlo. Cabe aos assistentes sociais limitarem a sua atuação através de uma reflexão ética, não deixando a instrumentalização institucional definir essa sua prática no contexto de trabalho. Os assistentes sociais devem rejeitar a utilização da profissão como uma força de controlo e opressão, não devendo aceitar qualquer prática de visita que tenha contornos de inspeção.

Por fim, a visita domiciliária deve ser enquadrada no contexto da realidade social da família, do bairro e da comunidade e numa compreensão de mundividência em que os problemas sociais (pobreza, desemprego, falta de habitação, entre outros) se materializam em situações individuais, mas têm explicações amplas. Deixar de dar explicações simplistas e singulares e entender que as situações em presença, na intervenção do Serviço Social, são o reflexo das escolhas que todos fazemos como sociedade.

Sendo a abordagem a dar à visita domiciliária, uma abordagem compreensiva, é necessário ter em atenção que nem todos os ambientes são receptivos à intervenção do assistente social. Para antecipar possíveis problemas e respeitar as pessoas e/ou as famílias envolvidas, há que ter em atenção os seguintes aspetos:

- Planear a visita dias antes (Conhecer o meio para o qual se desloca e providenciar transporte para ir e regressar);
- Formular um roteiro mínimo de tópicos, com objetivos ou questões que orientam a visita;
- Em caso de o profissional estar acompanhado de outros profissionais, supõe-se que o visitado tenha sido informado antecipadamente (definir data e hora da visita);
- Esclarecer o objetivo da visita;
- Manter um clima agradável e colaborativo, regido pela ética.

Reuniões, apresentações ou advogar publicamente uma causa: o empoderamento profissional e a advocacia discursiva

Uma das lacunas que se verifica na apresentação dos assistentes sociais, em trabalho junto de equipas, ou na apresentação em visitas institucionais, na apresentação de projetos, condução de reuniões ou apresentação de uma ideia, é de alguma forma, a consciência discursiva, ou seja, como que se apresentam e falam em público. Procurando empoderar os sujeitos de intervenção, não raras vezes, fica esquecida a capacidade de comunicação e aquilo a que poderemos chamar o empoderamento profissional ou o *self-empowerment* (Payne, 2000). Desenvolver a capacidade discursiva, preparar os argumentos e fazê-lo de forma presente e consciente é muito do trabalho do assistente social, que nem sempre é objeto de treino.

Dos meios em presença, todos requerem uma atenção redobrada. A linguagem verbal e não verbal é a postura presente, consciente e de advocacia que o assistente social deve desenvolver. Tudo fala em nós. Advogar a favor do sujeito de intervenção é uma das preocupações dos assistentes sociais, mas existe uma necessidade que implica um nível crescente de influência dos meios institucionais. Necessariamente, o trabalho com outras organizações e com os sistemas de saúde e bem-estar, implicam uma clareza e um empoderamento do profissional. No que se refere à condução de reuniões, reforça-se a ideia defendida por Casquilho-Martins e Alves (2023) sobre a sua utilidade para expandir redes, coligações e parcerias, podendo ser vistas como uma oportunidade estratégica de debate, convergência de soluções e inovação, devendo os assistentes sociais ter competências em espaços de negociação coletiva, institucional e política.

4. O recurso à escrita técnica em Serviço Social

Uma segunda reflexão sobre a instrumentalidade, é a escrita do assistente social, que tem um grande impacto na vida das pessoas. Assistentes sociais que escrevem um relatório bem construído, uma descrição clara de uma situação, um memorando, ou uma carta persuasiva a defender uma determinada avaliação da realidade, são mais eficazes em servir os interesses das pessoas do que todos os outros profissionais nas várias vertentes (médicos, enfermeiros, psicólogos, entre outros). A escrita do assistente social é a nossa identidade. Os assistentes sociais devem escrever bem com o objetivo de alcançar a justiça social com competência e integridade. Como e por que escrevemos reflete o nosso compromisso com os valores e a ética da prática profissional.

Tomando como referência os contributos de McDonald et al. (2015), afirma-se que a escrita do assistente social tem um alcance vasto. Muitos relatórios têm o poder, além do propósito original, e definem a vida das pessoas. Os relatórios dos assistentes sociais, dirigem-se ao seu público-alvo para suportar a decisão de uma organização específica (e talvez local), para um propósito específico no presente imediato, mas têm o potencial de atingir audiências não intencionais e imprevistas, podendo permanecer, mesmo muitas décadas depois, definindo pessoas e famílias durante várias gerações.

A escrita do assistente social deve ser precisa para evitar equívocos. Vejamos o seguinte exemplo:

Uma assistente social descreve uma situação familiar observada como um 'evento comovente' que ocorreu entre um menino e a meia-irmã de 10 anos. Mais tarde, uma nova assistente social é chamada à casa da família por um motivo totalmente diferente e, ao escrever as notas sobre o caso, referiu-se ao evento de dois anos antes como "comportamento sexualizado". A visita de um terceiro assistente social mais dois anos depois resultou na atualização dos registos do menino para rotulá-lo como um 'agressor sexual' com base na leitura do 'evento tocante' registrado quatro anos antes (McDonald et al., 2015).

A escrita do assistente social, quando imprecisa, pode transformar um “evento comovente” para um rótulo de “agressor sexual”, demonstrando o impacto duradouro e potencialmente prejudicial das interpretações ao longo do tempo.

A escrita do assistente social tem desafios complexos: trabalhar com informações confidenciais, produzir com restrições de tempo e escrever para vários públicos; O desafio em exercer a discricção sobre o melhor interesse ao decidir o que incluir nos relatórios para advogar pelo sujeito de intervenção sem prejudicar a relação com o mesmo, ou revelar informações que possam ser potencialmente prejudiciais; e qual linguagem usar para transmitir nuances do “caso” como comportamentos indesejados ou a complexidade da situação. Assim, destacam-se algumas recomendações a não esquecer, que se convidam a aprofundar e a ter em conta:

- Antes de produzir informação escrita deve ser avaliada a forma/formato/regras da organização,
- Nem mais, nem menos (equilíbrio),
- A situação conhecida (rigor),
- Outros poderão ler (confidencialidade),
- Para o momento e para o futuro (criticidade);
- Exercício de influência (persuasão).

Deve a escrita de relatórios, informações ou a sistematização de dados sobre pessoas, grupos ou comunidades ser considerada uma tarefa essencialmente administrativa? A resposta é negativa. Todos os documentos escritos no âmbito da atividade profissional do assistente social, devem refletir a dimensão ética e deontológica da profissão e podem ter efeitos duradouros na vida das pessoas (indivíduos, grupos e comunidades).

O registo e o processo social em papel ou em meios eletrónicos

Para constituição de um processo social, por definição, poderemos apontar para a compilação de um conjunto de atividades. Por muitos encarada como uma prática meramente administrativa, o facto é que o processo social contém informação confidencial sobre a intervenção junto de sujeitos e/ou famílias. É nesse histórico que se refletem muitas das decisões apoiadas pelos assistentes sociais e que se forma um lastro de pedidos e recursos dispendidos. Hoje, o processo social migrou para um registo mais eletrónico, a que vulgarmente se dá o nome de ficha social. No passado, o processo social continha o computo da documentação fornecida e que circulava entre instituições. Atualmente, a prática de constituição de um processo social é realizada em formato eletrónico e corresponde a uma ficha de registos nos sistemas de informação/base de dados, tendo como principais objetivos: (1) Sistematizar a problemática; (2) Sistematizar as necessidades; (3) Racionalizar a aplicação de recursos e de serviços; (4) Registrar toda a atividade e as características dos sujeitos de intervenção e; (5) Registrar diligências.

Relatório Social e Informação Social: a utilidade e função dos instrumentos escritos

Em Portugal, não existe regulamentação/lei ou regra formal para a realização do Relatório Social. Não raras vezes os assistentes sociais enviam conteúdos de informação social confidencial, entre organizações ou entre profissionais, usando indiscriminadamente o termo “relatório social” ou “informação social”.

Independentemente das regras de cada organização, ou do pedido para constituir peça fundamental de um processo judicial, os assistentes sociais devem elaborar relatórios sociais sempre que a situação assim o exija, ou sempre que penda uma decisão que necessite do exercício da advocacia social pelo assistente social. O relatório social é o apoio da maioria dos instrumentos da prática, em especial, como resultado da aplicação dos meios em presença. Da análise de muitos relatórios sociais e das suas diversas finalidades, ensaiamos propor uma estrutura organizada em quatro grandes blocos:

- Um primeiro bloco de informação que corresponde à informação de identificação da organização que enquadra o pedido de relatório. Ter um cabeçalho (que organização é que está a dar informação); ter um destinatário, ou seja, para quem é enviado o relatório (o fim a que se destina/motivo/assunto); deve

estar datado; ter uma declaração de conformidade e de como foram obtidos os dados (entrevista/visita/outras contactos).

- Um segundo bloco que se deve iniciar com a menção aos documentos que suportam a avaliação (história social/ficha de utente/processo/outras relatórios anteriores), deve ainda conter a caracterização da situação através da caracterização familiar e socioeconómica e da dinâmica familiar. Deve, ainda, conter outras informações que sejam estritamente relevantes para responder ao pedido ou para sinalizar a situação-problema.
- Um terceiro bloco deve ser reservado para o parecer técnico, onde consta a síntese analítica, o diagnóstico, os recursos (internos e da comunidade).
- Um quarto bloco com a proposta de intervenção, que deve fazer menção às prioridades, medidas e alternativas, à avaliação, seguimento e duração da intervenção.

O relatório deve ser encerrado com o nome do assistente social, data e categoria profissional e, ainda, função desempenhada (e.g. gestor de caso). Em casos que seja exigido o título profissional, terá que fazer menção ao número de cédula profissional da Ordem dos Assistentes Sociais, embora este deva ser indicado mesmo sem solicitação formal.

Note-se que alguns profissionais são chamados a fazer uma breve apresentação dos casos sociais, para efeitos de encaminhamento ou sinalização de pedidos de ajuda. Nesse caso, não há necessidade de elaborar um relatório, devendo a informação ser estruturada sob a forma de “informação social”. Na definição dada por Ferreira (2010) “a Informação Social, é um instrumento de intervenção social que assume particular pertinência e importância na fase da sinalização de uma situação/problema de natureza social” (p. 19). Para a elaboração de uma informação social, a proposta é usar a lógica dos quatro blocos acima descritos. No entanto, deve conter um menor nível de detalhe da situação, fazendo uso da informação constante do processo ou ficha social, na escrita medida do pedido e da necessidade de encaminhamento ou intervenção de e com outras entidades. Em suma, deve conter um resumo da situação (agregando o bloco um e dois), deve conter um histórico da situação (bloco três) e uma proposta ou pedido de intervenção (bloco quarto).

Relatórios, Pareceres ou Perícia Social como meio técnico de prova

Segundo Vieira (2011) “O Relatório Social exprime um processo de “perícia social”, produto da intervenção social, protagonizada por técnicos com qualificação e competência, no âmbito de uma relação de assessoria” (p. 215). Muita da confusão gerada pelo termo “relatório social” resulta do facto de este ter ganho “expressão no contexto da intervenção judicial, em especial no âmbito da organização formal dos processos judiciais na área penal e tutelar” (op.cit, p. 209). Assim, os relatórios sociais em meio judicial não são exclusivos do Serviço Social, sendo elaborados por técnicos especializados, podendo os assistentes sociais realizar perícias ou pareceres a pedido dos meios judiciais, expressando o seu conhecimento teórico-metodológico em forma de “relatório social”. A junção de relatórios ou informações sociais aos processos judiciais é normalmente acompanhada da inquirição do assistente social como testemunha para produção da prova em julgamento.

Planos de intervenção

Existem inúmeros planos de intervenção, tendo sido tendência dos últimos anos, a criação de planos de intervenção nas mais diversas áreas, desde o planos de inserção aos planos educativos, aos planos de cuidados, entre outros. Constata-se a organização desses planos através de formulários com alguma rigidez (campos sequenciais ou de preenchimento obrigatório) e a sua migração para aplicações informáticas. Não raras vezes os campos de preenchimento obrigatório, tendem a restringir, por exemplo, o tamanho do diagnóstico, o que obriga os profissionais a terem de abreviar, encurtar ou restringir informação relevante e essencial à compreensão da situação social.

Os planos individuais, nomeadamente os planos de inserção, também almejam criar condições para a procura e efetivação de recursos com base no trabalho digno, na promoção do acesso à habitação, na proteção social, na promoção e acesso a cuidados de saúde, no restabelecimento dos laços familiares, na aquisição de competências pessoais e sociais, escolares e profissionais e na integração e fruição culturais. O essencial de todos os planos

de intervenção é que os mesmos pretendem organizar a intervenção social através da sistematização das ações e dos recursos disponibilizados.

Contratos e formas escritas de formalização da intervenção

Nos últimos anos foram introduzidas na prática dos assistentes sociais, de forma instrumental, a contratualização da intervenção (contrato), e mais recentemente, o consentimento da intervenção (consentimento informado). Como bem refere Santos (2012) “às políticas sociais (...) designadas como políticas sociais ativas introduzem a ideia da contratação como elemento indispensável à obtenção de apoios sociais específicos e exigem a participação dos indivíduos alvo nas medidas sociais (...) A intervenção dos assistentes sociais é direcionada para uma função instrumental centrada na solução a curto prazo de problemas concretos e na adaptação e qualificação dos seus cidadãos tendo em vista a sua integração social.” (p. 132)

A contratualização da intervenção, ou mais concretamente, a redação e assinatura de um contrato, com a passagem a documento escrito dos direitos e deveres do sujeito de intervenção, dos benefícios (subsídios ou prestações) e das contrapartidas (em forma de adesão ao plano), torna estes instrumentos, particularmente importante para o desempenho do assistente social. Não deixa de ser importante notar que este instrumento de trabalho, concentra em si, uma grande carga ética, porque implica estabelecer contrapartidas para a intervenção.

Já relativamente ao consentimento informado, as práticas recentes ainda não permitem grandes ilações sobre a matéria. No entanto, o consentimento informado, como obrigatoriedade regulatória para recolha, acesso e guarda de dados pessoais, tem especial relevância para o Serviço Social, pois os dados recolhidos pelos assistentes sociais são considerados dados sensíveis. Os profissionais têm vindo a ser confrontados com a necessidade de enquadrar o tema e a forma como esses pedidos de consentimento são apresentados aos sujeitos de intervenção, sendo seguramente matéria a ser tratada pela Ordem dos Assistentes Sociais.

5. Conclusão

A instrumentalidade no Serviço Social, tal como aqui apresentamos, é uma componente essencial da prática profissional dos assistentes sociais. Esta reflexão pretendeu apontar as dinâmicas de complexidade e a importância de uma abordagem equilibrada que integra as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. A reflexão sobre os instrumentos de trabalho, desde a visita domiciliária até à entrevista, sublinha a necessidade de uma prática fundamentada tanto na técnica quanto na ética.

É a presença do assistente social, com as suas habilidades discursivas e capacidade de observação, o principal recurso da intervenção. A valorização da escrita técnica e a sistematização de informações são cruciais para intervenções bem-sucedidas. A abordagem crítica ao tecnicismo exagerado e à burocratização do trabalho destaca a necessidade de os profissionais manterem o controlo sobre os seus instrumentos e métodos de trabalho, evitando assim a subalternização organizacional.

Da triagem, à sinalização passando pela visita domiciliária foram abordadas diversas práticas centrais que necessitam de um olhar ético e compreensivo, evitando a armadilha de práticas opressivas ou de fiscalização. Para os assistentes sociais, a capacidade de advogar publicamente e de empoderar tanto os sujeitos de intervenção quanto a si mesmos é vital para uma atuação promotora de valores universais, como a justiça social. A instrumentalidade no Serviço Social deve ser entendida como em constante evolução, que requer dos profissionais uma postura reflexiva, crítica e ética. A adoção de instrumentos e métodos adequados, aliados a uma presença atenta e empática, é fundamental para promover mudanças sociais significativas e apoiar as pessoas de forma holística e digna.

Importa referir, que a dimensão técnico-operativa do Serviço Social só é entendível a par com a reflexão sobre a necessidade de os profissionais desenvolverem a sua teoria a partir da experiência prática (Rocha et al., 2013). A intervenção social deve ser adaptada a cada contexto específico, através de competências e perspetivas não aprioristicamente definidas, ou seja, “integrando quer a experiência, quer o processo reflexivo” (p.89).

Essencialmente, é a partir das formas de comunicação estabelecidas nos espaços das organizações onde o assistente social atua, que o profissional poderá construir, articular e utilizar ferramentas e técnicas de intervenção social. Na perspetiva dada a esta proposta e lógica de sistematização, não há lugar para uma

reprodução de instrumentos da prática de forma acrítica. Todos e quaisquer instrumentos de apoio e organização do trabalho do assistente social, devem ser sempre novos, renovados e adaptados a cada contexto.

Referências bibliográficas

Aguilar Idáñez, M. J., & Ander-Egg, E. (2007). *Diagnóstico social: conceitos e metodologias*. Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal.

Brinca, J. (2022). *O Lugar dos Instrumentos no Serviço Social (Vol. II)*. Editora Edições Esgotadas.

Casquilho-Martins, I., & Alves, D. R. (2023). Planeamento e Condução de Reuniões Eficazes. In I. Casquilho-Martins & J. Fialho (Eds.). *Planeamento da Intervenção Social: conceção, ação e avaliação* (pp.205-223). Edições Sílabo.

Chupel, C. P., & Mioto, R. C. T. (2010). Acolhimento e Serviço Social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. *Serviço Social e Saúde*, 9(2), 37-59.

Ferreira, J. (2010). Ferramentas/Instrumentos para práticas intergeracionais em diferentes contextos sociais. *Intervenção Social*, (36), 13-27. <https://doi.org/10.34628/g014-bq27>

Guadalupe, S. (2019). Por uma agenda centrada na dimensão técnico-operativa em Serviço Social: proposta portuguesa| For an agenda focused on the technical-operative dimension in Social Work: Portuguese proposal. *Libertas*, 19(1).

Linzer, N., Sweifach, J., & Heft-LaPorte, H. (2008). Triage and ethics: Social workers on the front line. *Journal of human behavior in the social environment*, 18(2), 184-203.

McDonald, D., Boddy, J., O'Callaghan, K., & Chester, P. (2015). Ethical Professional Writing in Social Work and Human Services. *Ethics and Social Welfare*, 9(4), 359-374. <https://doi.org/10.1080/17496535.2015.1009481>

Payne, M. (2000). *Anti-bureaucratic social work*. Venture Press.

Pena, M. J. (2015). A Visita domiciliária na Relação de Ajuda em Serviço Social. In M. I. Carvalho (Coord.) *Serviço Social com Famílias* (pp.109-124). Pactor

Rocha, H. B., Ferreira, P. M., Silva, T. P., & Ramalho, V. B. (2013). Serviço social crítico: da modernidade à contemporaneidade. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (20), 79-90. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2013.20.05>

Santos, C. C. (2012). Organização da prática profissional do serviço social em modelos de intervenção social. *Intervenção social*, (39), 121-144. <https://doi.org/10.34628/11m4-bj87>

Sousa, C. T. (2008). A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional (The social worker practice: knowledge, instrumentality and professional intervention. *Emancipação*, 8(1). <http://dx.doi.org/10.5212/Emancipacao.v.8i1.119132>

Vieira, R. F. (2011). O relatório social: expressão de um processo de perícia social. *Intervenção social*, (38), 205-231. <https://doi.org/10.34628/abw4-6442>