

Visita domiciliar no trabalho do assistente social: reflexões sobre as técnicas operativas e os desafios ético-políticos na atualidade

Thaís Teixeira Closs*
Giovane Antônio Scherer**

Resumo:

O presente artigo objetiva discutir a visita domiciliar, compreendida como um instrumento interventivo no trabalho dos assistentes sociais. O material, ancorado no referencial dialético-crítico, apresenta reflexões de cunho técnico-operativo, problematizando os desafios presentes na articulação desse instrumental no exercício profissional. Aponta-se para a necessária articulação das dimensões da competência profissional na direção da materialização do projeto ético-político do Serviço Social, problematizando a conjuntura atual de agudização da ideologia neoliberal de cunho neoconservador e seus impactos para o trabalho profissional do assistente social.

Palavras-Chaves: visita domiciliar; trabalho profissional; Serviço Social; projetos societários.

Home visit in the work of the social worker: reflections on the operative techniques and the ethical-political challenges in the present time

Abstract:

This article aims to discuss the home visit, understood as an intervention tool in the work of social workers. The material, anchored in the dialectical-critical referential, presents reflections of technical-operative nature, problematizing the present challenges in the articulation of this instrumental in the professional exercise. This article points out the necessary articulation of the dimensions of professional competence in the direction of the materialization of the social-political project of Social Work, problematizing the current conjuncture of neoliberal ideology exacerbation of neoconservative nature and its impacts on the professional work of the social worker.

Keywords: home visit; professional work; Social Work; societary projects

Recebido em: 31/05/2017
Aprovado em: 10/10/2017

* Doutora em Serviço Social. Professora na UFRGS/RS; thaisacloss@hotmail.com; thaisa.closs@ufrgs.br.

** Doutor em Serviço Social. Professor na PUC/RS; giovaneantonioscherer@gmail.com; giovane.scherer@puers.br.

Introdução

O Serviço Social vem se constituindo como uma profissão marcada por um direcionamento ético-político profissional numa perspectiva crítica e democrática, compreendido como fruto de constantes aprofundamentos teóricos e embates políticos, diante de uma arena de conflitos entre diversos projetos societários. Pensar o Serviço Social no tempo presente nos exige compreendê-lo como uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, que sofre profundamente os impactos da sociabilidade capitalista, face às transformações societárias que redimensionam a questão social e agudizam suas expressões no cotidiano da vida social.

Na análise do trabalho profissional, torna-se fundamental adensar a problematização da sua dimensão técnico-operativa, debate que conta com diminutas produções na área, apesar do caráter eminentemente interventivo dessa profissão. Compreende-se que enfatizar a reflexão sobre os instrumentos técnico-operativos não significa retomar concepções praticistas que dissociam a dimensão teleológica do trabalho na articulação do instrumental interventivo, mas sim pressupõe a unidade entre as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa da competência profissional. A exigência deste adensamento também é identificada no âmbito da formação profissional e especialmente na docência de disciplinas relacionadas ao Núcleo de Fundamentos do Trabalho Profissional (ABEPSS, 1996), bem como na supervisão direta de estágio. Neste horizonte, o presente artigo visa problematizar a visita domiciliar no trabalho do assistente social e é fruto da experiência docente dos autores, com intuito de aportar uma sistematização com indicativos técnico-operativos para estudantes e profissionais da área, diante da inexistência¹ de produções com esta ênfase temática nos períodos de Serviço Social.

Em tempos de fortalecimento do ideário neoliberal, com a ampliação das diversas manifestações conservadoras, que acarretam a erosão de direitos conquistados por duras lutas históricas, mostra-se fundamental que os assistentes sociais possam ter clareza do seu direcionamento profissional no cotidiano de trabalho. A falta de clareza desse direcionamento ético-político pode acarretar a articulação da visita domiciliar e dos demais instrumentais como – unicamente – elementos de controle e restrição de direitos, no bojo das tendências de

¹ Este dado foi obtido pela análise do acervo eletrônico de 11 periódicos da área, quais sejam: Em pauta, Katálysis, Libertas, O social em questão, Praia Vermelha, Serviço Social e Realidade, Serviço Social em Revista, Textos e Contextos, Teoria Política e Social, Temporalis, Serviço Social e Sociedade. Dentre este acervo eletrônico – que abarca 197 volumes e 2180 artigos publicados até o ano de 2016 –, verificou-se a inexistência de publicações sobre a temática Visita Domiciliar e Serviço Social.

focalização e controle da pobreza agudizadas na conjuntura contemporânea das políticas sociais.

Nesse sentido, o presente artigo procura analisar a visita domiciliar como um instrumento técnico-operativo no âmbito do exercício profissional, discutindo sua conceituação e articulação no trabalho do assistente social, possibilitando algumas reflexões sobre as dimensões teóricas, éticas e no que se refere a sua execução. Busca-se aportar reflexões acerca dos elementos e processos inerentes à realização da visita domiciliar, analisando os mesmos a partir do referencial dialético-crítico, na perspectiva de compreender a realidade para além da sua aparência fenomênica. O presente artigo também procura analisar os desafios para o Serviço Social na articulação desse instrumental diante do contexto contemporâneo, marcado pelo avanço do ideário neoliberal e pela ampliação do conservadorismo, o que exige dos profissionais maior clareza de seus princípios éticos na direção da materialização do projeto profissional.

A visita domiciliar no Serviço Social: abordagem conceitual e técnico-operativa

A visita domiciliar, como todo instrumental técnico-operativo, necessita ser apreendida em direta articulação com a categoria trabalho – como dimensão constitutiva² de todo e qualquer processo de trabalho – especialmente a partir da centralidade da dimensão teleológica na articulação do mesmo, mediando a materialização do exercício profissional. Assim, destaca-se que na “perspectiva dialético-crítica a centralidade é atribuída à finalidade e não ao instrumental em si”, pois o conjunto de técnicas e instrumentos se constitui em “estratégias sobre as quais se faz a opção de acordo com o contexto e o conteúdo a ser mediado para se chegar a uma finalidade” (PRATES, 2003, p. 6).

Como analisa Trindade (2001), diferentemente dos instrumentais acionados em processos de trabalho voltados para a transformação de objetos materiais, o instrumental mobilizado no exercício profissional do assistente social incide no campo das consciências, da transformação de atitudes humanas, possuindo um caráter processual no qual a relação subjetividade/objetividade é decisiva, pois tal caráter só adquire conteúdo na medida em que é

² Marx (2013, p. 256) destaca que todo e qualquer processo de trabalho é composto por meios de trabalho, definidos como “uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador interpõe entre si e o objeto do trabalho e que lhe serve de guia de sua atividade sobre esse objeto”, cabendo ainda considerar que a criação e uso destes meios é uma característica específica do trabalho humano.

posto em movimento pela capacidade de pôr finalidades frente às necessidades emergentes da realidade a serem transformadas. Trata-se de um instrumental³ que articula instrumentos e técnicas “elaborados e organizados por diversas disciplinas do campo das ciências sociais e utilizados por diversas práticas sociais [...] atendendo a diferentes interesses sociais. São instrumentos que potencializam a produção de atitudes, posturas e comportamentos adequados a estes diferentes interesses” (TRINDADE, 2001, p. 25).

A escolha do instrumental, a definição de estratégias interventivas, além de fundar-se na clareza de finalidade ético-política, também é ancorada na dimensão teórico-metodológica da competência profissional, no conjunto de conhecimentos acionados na análise da realidade institucional e societária, dos processos sociais vivenciados pela população usuária e das refrações da questão social nos mesmos. Ou seja, busca-se, por meio do instrumental e da sua articulação com os conhecimentos e valores éticos que fundamentam o trabalho, apreender de forma totalizante como as desigualdades e resistências sociais – as quais têm sua gênese na apropriação privada da riqueza socialmente produzida pelo trabalho humano (IAMAMOTO, 2001) – se particularizam no cotidiano da vida social da população usuária, captando possibilidades de ações profissionais que fortaleçam o acesso a direitos sociais. Portanto, este processo de análise é dinâmico e permanente, perpassando todo exercício profissional, pois tem como principal finalidade apreender a realidade em suas múltiplas e articuladas determinações, na qual a categoria mediação assume destaque. No trabalho profissional, é fundamental

[...] a qualidade das cadeias de mediação de que dispomos para provocar processos reflexivos. Portanto, o conhecimento da realidade estrutural e conjuntural, as formas de alienação, as refrações da questão social no cotidiano da população usuária, a expressão dos sujeitos em suas lutas contra hegemônicas, o conhecimento dos recursos sociais, dos direitos sociais, das redes ou espaços de articulação e organização da população usuária, o conhecimento de dados sobre sua existência, os seus valores, a sua cultura, dão consistência às mediações que poderão ser construídas historicamente na relação, e somente na relação, com os sujeitos, sejam eles usuários ou técnicos que compõem nossa equipe de trabalho. (PRATES, 2003, p. 2, grifos nossos)

³ Compreende-se o “instrumental técnico-operativo como a articulação entre instrumentos e técnicas, pois, expressam a conexão entre um elemento constitutivo dos meios de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento – qualitativamente diferenciado – ocorrido ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas). Portanto, as técnicas se aprimoram a partir da utilização dos instrumentos, diante da necessidade de sua adequação às exigências de transformação dos objetos, visando ao atendimento das mais variadas necessidades humanas. A técnica pode ser tomada – então, como uma qualidade atribuída ao instrumento para que ele se torne o mais utilizável possível, em sintonia com a realidade do objeto trabalhado” (TRINDADE, 2001, p. 23).

Demarca-se o caráter relacional e reflexivo da construção de mediações que dão base à dimensão técnico-operativa da profissão, como um processo de sucessivas aproximações com o real concreto. Mas, mais do que uma aproximação e movimento reflexivo do profissional, importa também destacar que este caráter relacional das mediações significa a construção de um movimento reflexivo com os sujeitos, orientado para o desvendamento conjunto do real, das situações vividas no cotidiano. Nessa direção, é fundamental considerar como ponto de partida desta análise a apreensão das refrações da questão social na condição e modo de vida (MARTINELLI, 1999) da população: identificando não só as condições concretas e materiais de existência, mas também o modo como a população constrói e vive sua vida, suas experiências sociais⁴.

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

Esta definição de visita domiciliar está associada aos Fundamentos do Serviço Social na atualidade, ou seja, a conformação de uma matriz crítica explicativa da realidade e da profissão, particular ao Serviço Social, assentada na conjugação de método/teoria marxistas e valores de cunho emancipatório (CLOSS, 2015). Sendo assim, a visita domiciliar não pode ser discutida de forma dissociada do contexto histórico, político e societário na qual esta é

⁴ Martinelli (1999) se vale das formulações de Thompson (1981), o qual aponta que a experiência social dos sujeitos expressa a sua cultura, seu viver histórico cotidiano. Nessa linha, a experiência social é “um termo médio necessário entre o ser social e a consciência social: é a experiência [...] que dá cor à cultura, aos valores e ao pensamento” (THOMPSON, 1981, p. 112). Complementa o autor que “as pessoas não experimentam sua própria existência apenas como ideias, no âmbito do pensamento e de seus procedimentos [...]. Elas também experimentam sua experiência como sentimento e lidam com esses sentimentos na cultura, como normas, obrigações familiares e de parentesco, e reciprocidades, como valores ou (através de formas mais elaboradas) na arte ou nas convicções religiosas” (THOMPSON, 1981, p. 189). Trata-se, portanto, da “permanência material da cultura: o modo de vida, e acima de tudo, as relações produtivas e familiares das pessoas” (THOMPSON, 1981, p. 195).

realizada, que lhe imprime diferentes significados, de acordo com a inserção em processos de trabalho desenvolvidos em diferentes espaços sócio-ocupacionais, juntamente com os conhecimentos e valores que fundamentam a utilização deste instrumento interventivo.

Destaca-se a importância de apreender o significado sócio-histórico que o instrumental técnico-operativo assume no quadro das relações sociais, compreendendo-o tanto a partir das “configurações/alterações no movimento da base sócio organizacional, quanto pelas respostas/projetos profissionais elaborados pela categoria” (TRINDADE, 2001, p. 26), frente às demandas sociais concretas postas à profissão. Ressalta-se que essas demandas

[...] são históricas e são produzidas por necessidades sociais que derivam da prática histórica das classes sociais, nos atos de produzir e reproduzir seus meios de vida e de trabalho, de forma socialmente determinada. Assim, quando os profissionais acionam o arsenal de instrumentos e técnicas, estes medeiam e potencializam ações que são parte do atendimento a estas demandas sociais determinadas historicamente (TRINDADE, 2001, p. 26).

É importante apreendermos a visita domiciliar como um instrumento interventivo em conexão com as tendências históricas e teórico-metodológicas que permeiam a profissão em sua trajetória na realidade brasileira. Na atualidade, considerando os fundamentos críticos da profissão a partir da interlocução com o pensamento marxista e o compromisso com uma direção ético-político emancipatória, a visita domiciliar se constitui num instrumento estratégico para aproximação do profissional da realidade em que os sujeitos vivem, para conhecer seu cotidiano e apreender as relações que se estabelecem no contexto familiar da população usuária. Como todo instrumento no âmbito do exercício profissional em Serviço Social, a visita domiciliar deve ser desenvolvida na articulação dos conhecimentos teórico-metodológicos e respeitando as dimensões éticas que permeiam o trabalho profissional. Nesse sentido, a sua execução deve materializar todas as dimensões da competência profissional⁵.

Seu desenvolvimento pressupõe três momentos de fundamental importância, que estão inter-relacionados, quais sejam: o *planejamento*, a *execução* e o *registro*. O primeiro momento é condição fundamental para que o profissional possa ter clareza das finalidades que orientam a realização da visita domiciliar, das informações que serão coletadas e das dimensões da realidade social que serão observadas, norteadas a ser realizadas

⁵ Destacamos aspectos centrais às dimensões da competência profissional, quais sejam: a teórica-metodológica, que significa capacidade analítica e investigativa da realidade, capaz de captar as múltiplas expressões da questão social a partir da totalidade, a partir do domínio de teorias explicativas da realidade e da profissão; a ético-política, ancorada na crítica à sociabilidade burguesa, tendo em vista a materialização de valores emancipatórios, da garantia de direitos e da qualidade dos serviços prestados a população; a técnico-operativa, que consiste na articulação do instrumental a partir da clareza de finalidade, pressupondo atitude investigativa, propositiva para o desenvolvimento de processos reflexivos em conjunto com a população usuária.

posteriormente na execução da visita. Como destaca Baptista (2010) o planejamento refere-se, ao mesmo tempo, à seleção de atividades necessárias para atender questões determinadas e à decisão sobre os caminhos a serem percorridos no desenvolvimento da ação. Nesse sentido, o *planejamento* da visita domiciliar deve levar em consideração algumas questões prévias, com o objetivo de preparar o profissional ou equipe para a realização do trabalho.

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

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

Quando constatada a necessidade de realização da visita domiciliar, a segunda questão a ser considerada é a investigação de *informações prévias* disponíveis sobre a família ou sujeitos a serem visitados, tendo em vista a *sistematização de dados* que nortearão a construção dos objetivos e das estratégias de execução da visita. Neste processo é relevante o conhecimento do histórico de acompanhamento ou verificação da existência de relatórios ou

estudos sociais sobre a situação, ou mesmo a análise do registro de ações realizadas pelo próprio assistente social. Na ausência de informações documentais prévias, é relevante o contato com profissionais de serviços que conheçam a realidade em questão, como estratégia para subsidiar o planejamento.

Como base neste processo, outra questão a ser considerada é a *delimitação do(s) objetivo(s) da visita domiciliar*, norteando as informações que serão coletadas ou trabalhadas na execução da mesma, mediante processos de questionamento e reflexão conjuntos com os usuários. Tal delimitação é essencial para a clareza de finalidade e para a qualidade da ação, ao mesmo tempo que expressa a síntese das prioridades profissionais formuladas a partir da análise da demanda e das informações prévias à realização da visita. Após, o momento final do planejamento da visita domiciliar consiste no *agendamento da mesma em conjunto com os usuários* e das condições necessárias para o deslocamento à residência. A visita necessita ser agendada com a concordância dos usuários, processo em que será explicitado o objetivo da realização da mesma, considerando a disponibilidade do profissional e dos usuários. Quando do agendamento poderão ser solicitadas informações sobre a localização da residência, a verificação de horários mais adequados para a realização da visita de acordo com a realidade do território, entre outras combinações.

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

Neste horizonte, *o primeiro momento de execução* da visita consiste na abordagem, realizada na chegada ao domicílio, ou seja, o primeiro contato com o usuário ou família, que abarca a apresentação do profissional mediante uma postura ética, empática e acolhedora que perpassará todos os momentos de execução da visita, visando o desenvolvimento de processos sociais educativos e reflexivos. Assim, a abordagem pode ser definida como o processo de aproximação

[...] construindo uma relação de cooperação, [...] despertando interesse e curiosidade na população; deixando e levando indagações e, como tal, despertando interesse para novos encontros e ações conjuntas. O descobrimento, a troca e a cooperação são indicativos de um processo pedagógico que se pretende como resposta as demandas da população usuária. (SOUZA, 1996, p. 182-183).

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

Na sequência, *o segundo momento de execução* da visita domiciliar consiste no processo de coleta de dados e focalização, o qual abarca a identificação de demandas e necessidades sociais da população e a sistematização de informações sobre as mesmas, o que pressupõe habilidade de escuta, de questionamento e de observação (LEWGOY; SILVEIRA, 2007). Este momento da visita domiciliar é subsidiado por técnicas para o desenvolvimento da entrevista⁶ e, especialmente, pelas dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas da competência profissional articuladas em torno de questões centrais, quais sejam: o acolhimento, a postura ética, o estabelecimento de vínculo, o diálogo orientado para o desenvolvimento de processos reflexivos, e a atitude investigativa voltada para o conhecimento do território, do modo e condição de vida da população usuária.

Neste horizonte, a primeira questão a ser considerada é o *acolhimento* como uma dimensão transversal ao desenvolvimento da visita domiciliar. Este pode ser definido como o processo de encontro entre profissional e usuário, que visa à produção de relações e vínculos de corresponsabilização e compromissos compartilhados, desenvolvendo-se através de uma escuta que visa a uma intervenção resolutiva diante das necessidades sociais apreendidas neste processo (FRANCO et al, 2007). Assim, o acolhimento articula-se com os preceitos éticos orientadores do trabalho do assistente social, dentre os quais a superação de preconceitos e o respeito e valorização das diversidades dos modos de vida da população, juntamente ao compromisso com a qualidade dos serviços prestados. Como destaca Prates:

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

⁶ As técnicas de questionamento, reflexão, clarificação, exploração ou aprofundamento, silêncio sensível se constituem como elementos que a acompanha a atuação do profissional, figurando como facilitadoras no desenvolvimento da entrevista. (LEWGOY, SILVEIRA, 2007).

esclarece Paulo Freire, pressupõe reconhecer que o outro tem algo a dizer. (PRATES, 2003, p. 4).

O *diálogo* é fundamental para uma atuação profissional que visa fortalecer a superação da subalternidade que permeia a sociabilidade da população usuária, caracterizada pela “ausência de protagonismo, de poder, expressando a dominação e exploração” (YAZBEK, 2001, p. 34) como uma das múltiplas dimensões da questão social na realidade brasileira. Portanto, o diálogo assenta-se no reconhecimento da experiência social dos sujeitos, na indagação sobre a realidade social, tendo como horizonte o desenvolvimento de processos sociais emancipatórios que considerem a participação⁷ em sua dimensão pedagógica. Para Freire (1987), o diálogo consiste na palavra que emerge do encontro de homens mediatizados pelo mundo para questioná-lo e pronunciá-lo e, portanto, não se esgota na relação eu-tu, pois considera a realidade social em seus vínculos com o cotidiano. Como também ressalta o educador (FREIRE, 1987), o diálogo não é só reflexão, mas também ação, porque implica compromisso com os interesses e preocupações da população e com as possibilidades concretas de transformações das desigualdades sociais.

Neste horizonte, a terceira questão a ser considerada é a *atitude investigativa* do assistente social diante da realidade e das expressões da questão social – matéria de seu trabalho –, pois tal atitude é que possibilita dar densidade e clareza de direção social ao desenvolvimento da visita domiciliar. A mesma pode ser definida como o processo de desvendamento do real, superando sua pseudoconcreticidade (KOSIK, 2011), com vistas à apreensão totalizante das expressões da questão social de forma concreta, ou seja, como “como síntese de múltiplas determinações, isto é, unidade do diverso” (MARX, 2007, p. 256). Este processo opera-se através de uma razão crítica e dialética, movimentada por mediações que possibilitam efetivar análises que transitem entre as dimensões da singularidade, particularidade e universalidade dos fenômenos. Os aportes das principais categorias do método dialético-crítico – articuladas e historicizadas a partir da práxis, superando uma lógica formal – são subsídios essenciais para o desenvolvimento das ações profissionais do assistente social.

Neste horizonte, a categoria *território* também assume relevância na atitude investigativa do assistente social para o desenvolvimento da visita domiciliar, pois apreender os espaços de vivência dos sujeitos também significa uma imersão na história e realidade do

⁷ Para Souza (1996), a participação é um processo social dinâmico e pedagógico que implica a ultrapassagem do cotidiano, da esfera da reprodução e alienação para a compreensão e percepção das determinações sócio-

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

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

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

históricas das situações vividas, expressando-se através da conscientização, da organização e da capacitação contínua e crescente da população frente a sua realidade concreta.

modo e condição de vida da população, dando visibilidade às expressões da questão social e subsidiando o planejamento de novas ações.

Assim, considerando que o percurso da visita domiciliar é orientado por uma atitude investigativa que visa apreender o real em sua concretude, torna-se relevante considerar o método de exposição em Marx como um pressuposto orientador do registro e sistematização das ações profissionais. Este método sucede o de investigação e consiste em “descrever adequadamente o movimento do real. Se isto se consegue, ficará espelhada, no plano do ideal, a vida da realidade pesquisada” (MARX, 1989, p. 16). Portanto, a exposição necessita ter um início necessário, um embrião, se constituindo como desdobramento e complicação das antíteses. Como ressalta Kosik (2011), o método de exposição, mais do que uma forma de apresentação, é um método de explicitação, por meio do qual o fenômeno se torna transparente, racional, compreensível. O mesmo precisa estar presente, como pressuposto orientador, na nossa comunicação profissional, seja escrita ou oral, decisiva na garantia de direitos, pois as análises e investigações que permeiam todo o exercício profissional são materializadas, por exemplo, em relatórios, estudos sociais, projetos, prontuários, reuniões e discussões com a rede de serviços, e também precisam ser orientadas pela preocupação de espelhar a riqueza e movimento da realidade dos sujeitos, das dinâmicas das instituições e dos serviços, dando expressão e visibilidade às suas múltiplas dimensões.

Visita domiciliar: entre violações e a garantia de direitos em meio à disputa de projetos societários

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

Como refere Iamamoto (2005), os instrumentos, no âmbito dos processos de trabalho em que se inserem assistentes sociais, não se constituem em mero “arsenal de técnicas”, mas abrangem o conhecimento como um meio de trabalho. Soma-se a isso uma direção social clara, que permita ultrapassar a dimensão do atendimento pontual e fragmentado das

demandas das instituições empregadoras, buscando o fortalecimento de lutas coletivas, na perspectiva da ampliação de processos sociais emancipatórios e de protagonismo dos sujeitos.

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

A luta pela consolidação do projeto profissional se torna um grande desafio no contexto atual, especialmente em uma conjuntura de contrarreformas que acarretam a destruição de direitos historicamente conquistados. Assim, é preciso considerar que as tendências dos espaços sócio-ocupacionais e das demandas postas à profissão são determinadas pela vinculação orgânica do Serviço Social às configurações estruturais e conjunturais da questão social e das formas de seu enfrentamento (ABEPSS, 1996), o que implica apreender os principais projetos sociais em disputa na estruturação das políticas sociais, pois os mesmos demarcam uma clara tensão entre a afirmação de direitos sociais e a mercantilização do atendimento às necessidades sociais. Como aponta Iamamoto (2001), o projeto de caráter universalista e democrático que informa a concepção da seguridade na Constituição de 1988 – ancorando-se na perspectiva de democratização da sociedade, na participação e no controle social, na primazia do Estado, na efetivação das políticas públicas e de ações integrais e na defesa da cidadania – vem sendo tensionado pelo projeto de orientação neoliberal, que submete os direitos sociais à lógica orçamentária, subordinando o atendimento às necessidades sociais à mecânica “técnica” do orçamento público, reduzindo a democracia a “modelos de gestão”.

A lógica financeira inerente ao atual estágio de acumulação capitalista agrava os impactos deletérios do projeto neoliberal nas respostas à questão social, pois a mesma está na raiz das contrarreformas operadas pelo Estado que viabilizam as distintas⁸ investidas do capital na privatização do fundo público, tendo em vista atingir “as generosas quantidades de mais valia produzidas pela força de trabalho que sustentam as intervenções do Estado

⁸ Dentre estas diversas investidas, destaca-se (ALENCAR; GRANEMANN, 2009): redução da proteção à força de trabalho ocupada e excedente pela diminuição de direitos trabalhistas e sociais; redefinição do campo de atuação das políticas sociais como atividades não exclusivas do Estado de modo a torná-las serviços privados, esferas passíveis de comercialização; imputação à força de trabalho empregada pelo Estado da responsabilidade pela ineficiência dos serviços públicos para impor similares condições de trabalho e de vida, de contrato

capitalista” (ALENCAR; GRANEMANN, 2009, p. 167). Tais investidas – na verdade – revelam que, diante das tendências de crise do capitalismo, é fundamental a exploração de novos nichos de investimento para os capitais excedentes, com forte apoio estatal, conformando o que Harvey (2013b) denomina de “acumulação por espoliação”: a privatização de diferentes setores para sua liberação como ativos lucrativos, tais como saúde, previdência, educação, água, transporte, etc. Na realidade brasileira, um dos impactos desta dinâmica pode ser apreendido não só nas privatizações, mas também na especulação dos títulos da dívida pública pelo capital financeiro e no montante empregado anualmente pelo orçamento federal para os encargos desta dívida. O ideário neoliberal, implantado na década de 1990 no contexto brasileiro, que desmantelou direitos historicamente construídos, reatualiza-se e mantém sua hegemonia na estruturação das políticas sociais, seja na retomada e articulação de ideários “desenvolvimentistas” com novas roupagens, e ainda, mais recentemente, através de traços neoconservadores.

Especialmente a partir do ano de 2003, com o início do mandato do governo de Luiz Inácio Lula da Silva até meados do ano de 2015, as respostas às expressões da questão social sofrem a influência da emergência do chamado neodesenvolvimentismo. Trata-se, portanto da constituição de uma frente política⁹ que possui “um programa de política econômica e social que busca o crescimento econômico do capitalismo brasileiro com alguma transferência de renda, embora o faça sem romper com os limites dados pelo modelo econômico neoliberal ainda vigente no país” (BOITO JR, 2012, p. 5)

Identifica-se a reedição de apelos discursivos ao crescimento econômico articulado com o desenvolvimento social – especialmente expressas no processo de formalização do emprego, no aumento do salário mínimo, na expansão da transferência de renda e do crédito ao consumidor – as quais se combinam, contraditoriamente, com a vigência de contrarreformas no plano da previdência social e da educação, juntamente com as elevadas taxas de juros e a destinação maciça do orçamento público para os encargos da dívida pública

rebaixado, de instabilidade no trabalho e de redução de direitos trabalhistas e sociais às praticadas nas empresas capitalistas contra a força de trabalho.

⁹ Boito Jr (2012, p.3-4) destaca os seguintes pontos para a caracterização desta frente: “[...] a) é dirigida pela grande burguesia interna brasileira [...]; b) envolve classes trabalhadoras que se encontram excluídas do bloco no poder – baixa classe média, operariado, camponato e trabalhadores da massa marginal [...]; c) entretém uma relação de tipo populista com essa massa marginal; d) se constituiu no principal recurso político do qual se valeu a grande burguesia interna para ascender politicamente no interior do bloco no poder e; e) ela enfrenta, no processo político nacional, aquilo que poderíamos denominar o campo neoliberal ortodoxo, campo esse que representa [...] o grande capital financeiro internacional, a fração burguesa brasileira perfeitamente integrada e subordinada a esse capital, setores dos grandes proprietários de terra e a alta classe média, principalmente aquela alocada no setor privado mas, também, no setor público.

(SANTOS, J. S., 2012). Destaca-se também o papel assumido pelas políticas sociais neste período, utilizadas de forma estratégica com o intuito de amenizar as desigualdades sociais e, ao mesmo tempo, aquecer o mercado através da facilitação do crédito e de políticas de transferência de renda (SCHERER, 2015).

Cabe salientar que – conforme análise de Josiane Soares Santos (2012) – as premissas do neodesenvolvimentismo diferenciam-se do neoliberalismo praticado na “era FHC”, pois atenuam seus impactos mais ortodoxos, o que não significa superestimar as mudanças operadas na realidade brasileira nesta década. Apesar dos indicadores sociais demonstrarem a redução da pobreza extrema, do desemprego e da informalidade, é preciso considerar a persistência da desigualdade social expressa na enorme diferença de apropriação de riqueza – por exemplo, no contraste da renda entre os mais ricos e os mais pobres –, bem como a precariedade das novas ocupações formais criadas e, ainda, o fato de os estratos de menor renda concentrarem as taxas mais elevadas de desemprego (SANTOS, J. S., 2012). Dessa forma, não há a emergência de um terceiro projeto no quadro das respostas à questão social, mas sim a hegemonia do projeto de cariz neoliberal, embora atenuado, se combinando com um apelo discursivo ao projeto democrático expresso nos preceitos constitucionais, mas de forma flexibilizada e seletiva, sem melhoras efetivas no campo da proteção social pública, dada a continuidade dos traços neoliberais.

A partir dos anos de 2015 e de 2016, observa-se um enfraquecimento do projeto neodesenvolvimentista e a rearticulação de forças políticas conservadoras, as quais conquistam hegemonia através do recente golpe que destituiu a presidente Dilma Roussef. Os constantes cortes em políticas sociais realizadas pelo Governo Federal nos últimos três anos, como opção para redução dos gastos na gestão pública, já demonstrava o enfraquecimento da concepção de crescimento com maior igualdade social. Tal contexto se agrava com a crise política que se amplia na realidade brasileira, somada ao desaquecimento da economia, ameaçando ainda mais os direitos sociais e tendo como base o discurso da necessidade de enxugamento dos gastos estatais por via do corte em políticas públicas, com grande apoio de setores conservadores da sociedade e por uma parte da população altamente influenciada pela grande mídia.

A ideologia neoliberal produz o discurso que naturaliza a desigualdade e moraliza a “questão social”, incitando o apoio da população a práticas fascistas: o uso da força, a pena de morte, o armamento, os linchamentos, a xenofobia (BARROCO, 2011). Desta forma, a ideologia neoliberal, cada vez mais intensificada no contexto atual, se torna terreno fértil de

reatualização do conservadorismo, apoiando-se em perspectivas moralizantes com caráter repressivo.

O neoconservadorismo busca legitimação pela repressão dos trabalhadores ou pela criminalização dos movimentos sociais, da pobreza e da militarização da vida cotidiana. Essas formas de repressão implicam violência contra o *outro*, e todas são mediadas moralmente, em diferentes graus, na medida em que se objetiva a negação do *outro*: quando o *outro* é discriminado lhe é negado o direito de existir como tal ou de existir com as suas diferenças (BARROCO, 2011, p.209).

Desta forma, compreende-se que o direcionamento do Estado Brasileiro no atual contexto está calcado por uma perspectiva neoliberal de cunho neoconservador que se materializa pela focalização, seletividade e precarização das políticas sociais, na retomada massiva de projetos de privatização da coisa pública cumprindo a perspectiva neoliberal de garantir o mercado como instância mediadora central. A estas tendências associa-se um forte apelo à naturalização das desigualdades, a culpabilização dos sujeitos e criminalização das formas de resistência, somadas a discursos de intolerância e desqualificação das questões de gênero, sexualidade, raça e etnia. É nesse contexto adverso que os assistentes sociais, muitas vezes, são chamados para atuar no âmbito das políticas sociais na seleção de sujeitos para recebimento de bolsas ou auxílios e na fiscalização quanto ao cumprimento de condicionalidades dos benefícios, sendo reduzidas as possibilidades interventivas para a gestão da pobreza, diante dos escassos e seletos benefícios. Este contexto favorece o fortalecimento de perspectivas históricas da profissão, que relacionam o Serviço Social unicamente como profissão voltada para a fiscalização e controle da pobreza.

Neste quadro, as transformações no sociometabolismo do capital nas últimas décadas vêm contribuindo para transmutar o trabalho do assistente social a simples “gestão da pobreza” em uma perspectiva focalizada, contrária à universalização de políticas sociais e evidentemente contrária ao projeto profissional. Tais transformações – que têm agravado de forma significativa a questão social e atingido diretamente o trabalho do assistente social – materializam-se tanto no mundo do trabalho como na gestão e execução de políticas sociais públicas. Mostra-se fundamental salientar que o Serviço Social, enquanto uma profissão que – inserida na divisão social e técnica do trabalho social também sofre todas as consequências das transformações societárias – que se traduzem no acúmulo de funções (na perspectiva da polivalência), na ampliação de horas de trabalho, na pressão por responder demandas de atendimento expressas em metas quantitativas que dificultam uma maior qualidade no trabalho, dentre outras questões.

Além disto, a crescente informatização das rotinas institucionais – que intensificam o trabalho e a sua fiscalização, submetendo-o a metas de produtividade, prazos – também é uma tendência presente nas relações e condições de trabalho dos assistentes sociais, reforçando uma verdadeira “cultura do gerencialismo” da empresa privada, que passa a ser adotada em diferentes espaços (RAICHELIS, 2011). Esta tônica gerencial traz em seu bojo processos de assédio moral e organizacional a que estão submetidos os assistentes sociais diante das pressões de produtividade. Essa cultura articula-se com a crescente violência implicada na busca de padrões de excelência; essa cultura exacerba a competitividade, sutilmente coagindo todos a serem enérgicos para cumprir metas e padrões de qualidade impostos (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010).

Neste quadro, como destaca Raichelis (2011), é imprescindível resistir à lógica do produtivismo quantitativo, medido pelo número de reuniões, de visitas domiciliares, de atendimentos, sem ter clareza do sentido e da direção social do trabalho coletivo, do impacto e relevância social desta produção. Além disso, a autora analisa que estes contornos gerenciais atingem o trabalho do assistente social, alterando “insidiosamente a própria natureza da profissão [...] sua *episteme* de profissão relacional, fragilizando o trabalho direto com segmentos populares em processos de mobilização e organização, e o desenvolvimento de um trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória” (RAICHELIS, 2011, p. 433).

Como refere Silva (2007), este cenário favorece que o assistente social seja capturado pela dinâmica imediata do real, consumido pelas relações cotidianamente estabelecidas, inviabilizando, assim, qualquer alternativa que possa contribuir para a sintonia entre a profissão e o horizonte da emancipação humana. Para superar e se contrapor a esta tendência é fundamental fortalecer a identidade crítica da profissão, ancorada no projeto profissional coletivo que tem na Lei de Regulamentação, no Código de Ética, nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS e nas Resoluções do CFESS suas expressões normativas. As mesmas são um campo de mediações a ser mobilizado pelos profissionais na defesa de suas competências e na definição de prioridades e estratégias profissionais, na luta por melhores relações e condições de trabalho para assegurar a qualidade dos serviços prestados à população, processo diretamente relacionado com a relativa autonomia profissional. Como sinaliza Iamamoto,

[...] a possibilidade de imprimir uma *direção social ao exercício profissional* do assistente social – moldando o seu conteúdo e o modo de operá-lo – decorre da *relativa autonomia* de que ele dispõe, resguardada pela legislação profissional e passível de reclamação judicial. A efetivação dessa autonomia *é dependente da correlação de forças econômica, política e cultural em nível societário e se expressa, de forma particular, nos distintos espaços ocupacionais construídos na relação com sujeitos sociais determinados*: a instituição estatal [...]; as empresas

capitalistas; as organizações político-sindicais; as organizações privadas não-lucrativas e as instâncias públicas de controle democrático. (IAMAMOTO, 2008, p. 220).

Esta noção de relativa autonomia não se confunde com os imediatos horizontes institucionais, se reduzindo a uma autonomia “autorizada”, controlada¹⁰ e delimitada pelos empregadores. Explorar a autonomia relativa significa mobilizar competências teóricas e políticas que visem a expandir os lastros e o alcance da atuação profissional, sem desconsiderar as condições objetivas de trabalho e os limites do assalariamento. Mas se trata – Justamente – de, partindo da análise destas condições, construir articulações, estratégias, alianças que respaldem esta autonomia, tendo como horizonte as forças sociais que partilham da direção social do projeto ético-político profissional.

Neste horizonte, mostra-se fundamental ressaltar que, conforme Iamamoto (2005), os assistentes sociais atuam na transversalidade das múltiplas expressões da questão social, na defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas públicas que os materializam. Desta forma, é preciso ter clareza que as políticas sociais se constituem como resultado das respostas às lutas históricas de segmentos sociais na busca pela ampliação de seus direitos – mas também contra estratégias de legitimação do modo de produção capitalista. É nesta arena contraditória, marcada por antagonismos e interesses das classes sociais, que se constrói o exercício profissional, processo em que é fundamental fortalecer uma dimensão educativa e política que supere o disciplinamento, ou seja, como destaca Yazbek (2014, p. 686), que rompa com a subalternidade, construindo “mediações políticas e ideológicas expressas, sobretudo, por ações de resistência e de alianças estratégicas no jogo da política em suas múltiplas dimensões, por dentro dos espaços institucionais e especialmente no contexto das lutas sociais”.

Portanto, a visita domiciliar e demais instrumentos profissionais podem se constituir num dos principais meios na direção de fiscalização e controle, na perspectiva de, unicamente, assegurar se os usuários estão dentro dos restritos critérios de recebimento dos benefícios. No momento em que o profissional visa a atender – pragmaticamente – a demanda institucional, sem as devidas mediações de leitura de realidade e conexões com o projeto profissional, a visita domiciliar pode perder a potência na perspectiva de acesso, reflexão e

¹⁰ Trata-se de um processo que – sob o manto de uma falsa liberdade – consiste numa “autonomia autorizada e estimulada em tudo o que favoreça de modo imediato o alcance das metas empresariais; contanto que se restrinja a estes desígnios” (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 238).

luta por direitos, se transformando em uma ferramenta de controle da população, que acarreta diversas violações de direitos.

O mesmo instrumento que pode ser articulado em uma perspectiva emancipatória pode ser acionado como forma de violação de direitos, no momento em que não for concretizado o direcionamento da profissão no horizonte da emancipação humana (MARX, 2009). O desafio da concretização desse direcionamento precisa ser ancorado na defesa da qualidade e projeto crítico de formação superior em Serviço Social, no necessário acúmulo de massa crítica e adensamento da produção do conhecimento. Com isso se poderá mais bem entender possibilidades e tendências presentes no movimento da realidade brasileira. A crescente precarização e mercantilização do ensino superior e o avanço do conservadorismo na sociedade contribuem para o avanço de uma direção ideopolítica e teórica avessa ao projeto profissional, desenhando um padrão interventivo tecnicista, imediatista e circunscrito às demandas das instituições empregadoras, acarretando processos de violações de direitos e de subalternização da população usuária.

No momento em que o profissional não tem a possibilidade de analisar as contradições intrínsecas à produção e reprodução das relações sociais, ele poderá – por meio das suas ações – reforçar a lógica da moralização da questão social, que se caracteriza pela valorização da subjetividade e moralidade individualizante, pelo enfrentamento a “problemas” fragmentados, acarretando a responsabilização dos sujeitos pelas desigualdades vivenciadas (BARROCO, 2008). A não compreensão das dimensões estruturais presentes nos fenômenos nos quais os assistentes sociais intervêm cotidianamente poderá levar a uma postura culpabilizadora, ampliando processos de violação de direitos ao invés de garantias, num quadro societário em que o redimensionamento das políticas sob o influxo do neoconservadorismo reforça esta tendência.

É nesse sentido que se mostra fundamental a articulação das dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política das competências profissionais no trabalho cotidiano, como um elemento chave para não reduzir os instrumentos, dentre eles a visita domiciliar, a simples ações de controle sobre a população. O momento atual é marcado por desafios no âmbito do cenário político e econômico brasileiro, especialmente no que se refere ao retorno de uma maior intensidade da perspectiva neoliberal. Esse momento convoca todos os assistentes sociais para uma leitura crítica de realidade; para tecerem ações que possibilitem o fortalecimento de projetos e ações voltadas às demandas da classe trabalhadora.

A visita domiciliar deve ser espaço privilegiado para formação de consciência crítica e luta por direitos, e não de mera ação fiscalizatória. A luta pela ampliação de políticas sociais com uma perspectiva universal, por condições mais dignas de trabalho, pelo enfrentamento do conservadorismo que oculta as raízes estruturais da questão social, só pode ser feita por meio da coletividade, envolvendo profissionais e usuários. O desenvolvimento desse espaço de lutas diante do contexto atual: eis um desafio contemporâneo na materialização do projeto ético-político no trabalho do assistente social.

Considerações finais

O contexto contemporâneo impõe ao Serviço Social uma série de desafios para a materialização do projeto ético-político profissional, diante da crise do neodesenvolvimentismo e avanço de projeto ultraneoliberal acompanhado pela ampliação do neoconservadorismo, que se materializa por meio dos retrocessos em termos de direitos sociais e pela ampliação do caráter fiscalizatório e focalizado no âmbito das políticas sociais. O Serviço Social, como uma profissão que se insere em processos de trabalho em diferentes espaços sócio-ocupacionais, sofre diretamente tais impactos no cotidiano, especialmente diante das transformações no mundo de trabalho – que redesenham relações e condições precárias para o exercício profissional.

Nesse contexto marcado por contradições, é fundamental que o assistente social capte, no movimento contraditório da realidade, possibilidades interventivas na perspectiva do fortalecimento de processos sociais emancipatórios, isto é: possibilitando o enfrentamento das desigualdades por meio do fortalecimento de resistências sociais nos mais diversos espaços sócio-institucionais. Para tanto, esse profissional lança mão de uma série de instrumentos técnico-operativos, articulados com o conhecimento crítico e com uma direção ética clara, materializando sua competência profissional por meio das suas dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa. Dentre tais instrumentos, a visita domiciliar se constitui em um instrumental com grandes possibilidades interventivas.

Demarca-se que a visita domiciliar compõe o instrumental técnico-operativo profissional desde a gênese do Serviço Social à atualidade. Isso não significa a existência de um padrão a-histórico interventivo do Serviço Social, mas sim uma complexa (re) significação processual de instrumentos e técnicas, a partir de orientações ético-políticas e

pressupostos teórico-metodológicos, frente às requisições dirigidas à profissão no processo de formulação de respostas às expressões da questão social.

Nesse sentido, torna-se fundamental a clareza de articulação desse instrumental, uma vez que esse é comumente articulado na perspectiva da fiscalização e do controle, esvaziando de sentido a sua potência no que diz respeito à garantia de direitos. Na realização da visita domiciliar, os momentos do planejamento, da execução e do registro são imprescindíveis para seja possível a realização de um trabalho que possa respeitar as particularidades e contexto de vida dos usuários. A visita domiciliar, assim como os demais instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, possui uma grande potência; porém, a mesma só pode ser materializada por meio do direcionamento ético-político profissional, calcado no horizonte da emancipação humana.

Referências Bibliográficas

ABEPSS. **Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social**. 1996. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/files/Lei_de_Diretrizes_Curriculares_1996.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2015.

ALENCAR, M.; GRANEMANN, S. Ofensiva do capital e novas determinações do trabalho profissional. **Katálisis**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 161-169, jan. 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/S1414-49802009000200005>>. Acesso em: 10 nov. 2014.

BARROCO, M. L. Barbárie e Neoconservadorismo: os desafios para o projeto ético-político. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 106, p. 205-218, jun. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n106/n106a02.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2017.

_____. **Ética: fundamentos sócio-históricos**. São Paulo: Cortez, 2008.

BOITO JR, A. As bases políticas do neodesenvolvimentismo. In: FÓRUM ECONÔMICO DA FGV, 9., 2012, São Paulo, **Anais...** São Paulo: 2012. Disponível em: <<http://eesp.fgv.br/sites/eesp.fgv.br/files/file/Painel%203%20-%20Novo%20Desenv%20BR%20-%20Boito%20-%20Bases%20Pol%20Neodesenv%20-%20PAPER.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2014.

CLOSS, T. T. **Fundamentos do Serviço Social: um estudo a partir da produção da área**. Tese (Doutorado em Serviço Social)–Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível: <<http://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/7533>>. Acesso em: 20 de dec. 2017.

FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E.E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim MG. In: MERHY, E. E. (Org.). **O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano**. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 229-248, dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572010000200006>. Acesso em: 20 dez. 2014.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

IAMAMOTO, M. V. A questão social no capitalismo. **Temporalis**, Brasília, v. 2, n. 3, p. 9-32, jan./jun. 2001.

_____. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 9. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

KOSIK, K. **Dialética do concreto.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.

LEWGOY, A. M. B; SILVEIRA, E. M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/fass/article/view/2315>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

MARTINELLI, M. L. Serviço Social na área da saúde: uma relação histórica. **Intervenção Social**, Lisboa, n. 28, p. 9-18, 2003. Disponível em: <<http://revistas.lis.ulsiada.pt/index.php/is/article/view/1060/1181>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

_____. **O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço social: um instigante desafio.** São Paulo: Veras, 1999.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política.** Livro I: o processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____. **Para a questão judaica.** São Paulo: Expressão Popular, 2009.

_____. **Contribuição à crítica da economia política.** 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

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

MENDES et al. Conhecendo a realidade do distrito leste. In: PUCRS. **Diagnóstico do distrito de saúde Leste de Porto Alegre.** Porto Alegre: Edipucrs, 2005.

PRATES, J. C. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético-crítica de inspiração marxiana. **Textos e Contextos**, Porto Alegre, n. 2, p. 1-8, dez. 2003. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/948>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, set. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282011000300003&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 23 jul. 2013.

SANTOS, M. O dinheiro e o território. **GEOgraphia**, Niterói, v. 1, n. 1, p. 7-13, 1999. Disponível em: <<http://www.geographia.uff.br/index.php/geographia/article/view/2>>. Acesso em 18 mai. 2017.

SANTOS, J. S.. Particularidades da “questão social no Brasil”: mediações para seu debate na “era” Lula. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 111, p. 430-449, set. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282012000300003>. Acesso em: 15 mar. 2013.

SILVA, F. S. Pesquisa e Produção do Conhecimento em Serviço Social. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 282-297, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/2319>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

SCHERER, G. A. **O caleidoscópio da (in)segurança**: os reflexos da dialética da (des)proteção social nas juventudes. Tese (Doutorado em Serviço Social)–Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/7491>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

SOUZA, M. L. de. **Desenvolvimento de Comunidade e Participação**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

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

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

THOMPSON, E. P. **A miséria da teoria ou um planetário de erros**: uma crítica ao pensamento de Althusser. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

TRINDADE, R. L. P. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Temporalis**, Brasília, v. 2, n.4, jul./dez. 2001. Disponível: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/65N06Bp3L00eI373q8j6.pdf>>. Acesso em: 20 de dez. 2017.

YAZBEK, M. C. A dimensão política do trabalho do assistente social. **Serv. Soc. Soc.**, n. 120, p. 677-693, out./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n120/05.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2015.

_____. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil. **Temporalis**, Brasília, v. 2, n. 3, p. 33-40, jan./jul. 2001.