



# A processualidade da entrevista no Serviço Social

The processualidade of Social Service interview

LINDAMAR ALVES FAERMANN\*



**RESUMO** – Este artigo discute a processualidade da entrevista no Serviço Social, sinalizando suas particularidades no campo profissional. Tendo como referência os componentes que fazem parte do projeto ético-político profissional, apresenta alguns pressupostos e indicativos para a sua realização. As orientações e os procedimentos explicitados não se configuram em prescrições a serem seguidas de modo mecânico e acrítico, sem uma análise de totalidade do contexto em que os sujeitos, a entrevista e as situações que as demandaram encontram-se. Tampouco se constitui em operações intelectivas sucessivas. São reflexões que apontam caminhos para o profissional construir a sua intervenção de modo compatível com as normativas, valores e princípios da profissão. Esses caminhos exigem reflexão contínua, criação e recriação de seu processo.

**Palavras-chave** – Entrevista. Serviço Social. Instrumentalidade.

**ABSTRACT** – This article discusses the processuality of social service interview, signaling its peculiarities in the professional field. With reference to the components that are part of the ethical-political project professional, presents some assumptions and indicators for their achievement. The guidelines and the procedures set out in the regulations are not being followed by mechanical and uncritical mode, without a full analysis of the context in which the subject, the interview and the situations that demanded are. neither constitutes intelectivas successive operations. Are reflections that link paths for professional build your intervention compatibly with the norms, values and principles of the profession. These paths require continuous reflection, creation and re-creation of your process.

**Keywords** – Interview. Social Services. Instrumentality.

---

---

\* Doutora em Serviço Social - PUC/SP. Assistente Social, Professora e Coordenadora do Curso de Serviço Social da Universidade de Taubaté (INITAU), Taubaté – SP, Brasil. E-mail: [lindafaermann@yahoo.com.br](mailto:lindafaermann@yahoo.com.br)  
Submetido em: março/2014. Aprovado em: junho/2014.

O presente artigo discute a processualidade da entrevista no Serviço Social, evidenciando suas particularidades no campo profissional. Sua contribuição está em oferecer indicativos e reafirmar pressupostos para a realização da entrevista a partir dos componentes<sup>1</sup> que integram o projeto ético-político profissional.

A explicitação dessas particularidades e o estudo sobre a instrumentalidade nos processos de trabalho onde o assistente social se insere exigem maior aprofundamento e problematização. Há efetivamente uma lacuna sobre a dimensão técnico-operativa no campo profissional e, conseqüentemente, sobre os elementos que a constituem. Esses elementos referem-se ao objeto/matéria-prima sobre a qual incide a ação profissional; aos meios de trabalho (instrumentos, técnicas, estratégias, táticas, recursos intelectuais, entre outros); ao produto-resultado desse trabalho em suas implicações materiais, ideológicas, políticas e econômicas e às condições e relações sociais que circunscrevem e condicionam o trabalho profissional.

Constata-se que as pesquisas e as produções no Serviço Social têm se direcionado especialmente às dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas da profissão, em detrimento da dimensão técnico-operativa. Corroborando com tal afirmativa, Sarmiento (2010) ressalta que o Serviço Social apresenta significativa conquista teórica no campo da tradição marxista, sem, no entanto, demonstrar o mesmo vigor e dedicação à intervenção profissional, em especial, ao instrumental técnico.

Desse modo, busca-se com este artigo ampliar essa discussão e oferecer subsídios que auxiliem os assistentes sociais e os estudantes na apropriação dos instrumentos profissionais – neste caso da entrevista.

Longe de se configurar em um manual prescritivo e opondo-se à razão instrumental manifesta historicamente no interior da profissão<sup>2</sup> – este artigo indica caminhos alinhados à matriz crítica para a realização da entrevista no Serviço Social. Nota-se que esses caminhos não estão prontos; portanto, exigem construção e reconstrução contínua do seu processo.

Para a elaboração deste artigo utilizou-se a pesquisa bibliográfica.<sup>3</sup> Contudo, essa construção foi também enriquecida e mediada por conhecimentos e saberes adquiridos em nossa experiência profissional. Na sua composição, apresenta-se inicialmente a entrevista no Serviço Social e, em seguida, discute-se a sua processualidade. São destacados alguns elementos constitutivos do processo da entrevista, entre os quais os seus momentos iniciais, os sentimentos e expectativas presentes, o seu desenvolvimento, o conjunto de pressupostos e indicativos para a sua realização e os procedimentos finais.

## **A entrevista no campo profissional do Serviço Social**

Cabe enfatizar que não é possível supor uma dinâmica única para a realização da entrevista no campo profissional do Serviço Social, dado que o trabalho do assistente social encontra-se sujeito às relações que o circunscreve. A realidade social – campo de intervenção profissional – encontra-se em permanente movimento. Daí a importância de “ultrapassar a análise do Serviço Social em si mesmo, para situá-lo no contexto das relações sociais mais amplas, que o condicionam e lhe atribuem características particulares” (YAZBEK, 2006, p.13). Desse modo, são variados os fatores intervenientes à realização da entrevista, assim como as motivações e finalidades que a requerem.

É claramente reconhecido que a entrevista não é um instrumento de trabalho de uso exclusivo do assistente social. Médicos, enfermeiros, psicólogos, advogados, psicopedagogos, profissionais de recursos humanos, entre outros, a utilizam-na no seu cotidiano de trabalho para fins variados. A entrevista permite a esses profissionais levantar informações, analisar fatos e situações pessoais ou familiares, orientar processos, entre outras finalidades para as quais seja indicada.

A entrevista também é comumente utilizada no âmbito da pesquisa científica, como uma técnica que possibilita ao pesquisador operar a coleta de dados e, conseqüentemente, aprofundar-se na realidade investigada. Na pesquisa científica, o foco da entrevista recai sobre o levantamento de informações para ampliar o objeto estudado, sendo sempre provocada pelos pesquisadores – são eles que vão à busca dos sujeitos e da realidade investigada e não o contrário. Assim, é o pesquisador quem “elege a questão de estudo, como algo de importância, na maior parte das vezes escolhe quem entrevistar e dirige a situação de entrevista” (SZYMANSKI, 2010, p. 12-13).

São variadas as diferenças conceituais e operativas acerca da entrevista entre as diversas áreas e profissões, embora existam elementos que as aproximam. No entanto, não é objetivo deste artigo apontá-los. Importa registrar que, no Serviço Social, a entrevista apresenta certas particularidades que a diferenciam das demais. Enquanto instrumento de trabalho utilizado pelo assistente social, os objetivos que a requisitam são diferentes, assim como a sua dinâmica de operacionalização. Para Marx (1968 p. 298), os meios de trabalho são “uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador coloca entre si mesmo e o objeto de trabalho e que lhe serve como condutor de sua atividade sobre esse objeto”. Acrescenta o autor:

Além das coisas que mediam a atuação do trabalho sobre seu objeto e, por isso, servem, de um modo ou de outro, de condutor da atividade, o processo de trabalho conta, em sentido lato, entre seus meios com todas as condições objetivas que são exigidas para que o processo se realize. Estas não entram diretamente nele, mas sem elas ele não pode decorrer ao todo ou só deficientemente (MARX, 1968, p. 299).

No Serviço Social os meios de trabalho são considerados potencializadores da ação humana sobre o objeto (ABEPSS, 1996) e demandam modos para utilizá-los.

A entrevista, além de ser um instrumento de uso cotidiano para muitos profissionais, é imprescindível aos que lidam diretamente com os usuários. Sua importância está em permitir aos assistentes sociais o conhecimento da realidade, “sob a ótica da história de vida de alguém que deseja e necessita viver condições melhores, mais dignas, e que as informações e recursos não estão disponíveis para um acesso autônomo” (CARDOSO, 2008, p. 34).

Considerando as suas potencialidades, constitui-se numa importante mediação profissional, na medida em que possibilita ao assistente social direcionar o seu acervo de conhecimentos em favor das demandas dos usuários, contribuindo para o acesso aos seus direitos e para estimular processos de reflexão, de organização e mobilização sociopolítica.

É evidente que essa não é uma possibilidade dada *a priori*; é preciso condições concretas para a sua efetivação. Essas condições dependem dos interesses políticos em jogo, das correlações de forças e de poder, da organização, das reivindicações e da pressão dos usuários e dos profissionais, do compromisso e da competência do assistente social e da sua condição de trabalhador assalariado, por conseguinte, da sua relativa autonomia (IAMAMOTO, 2007).

Para lidar com esses condicionantes, o assistente social precisa ter clareza de que nem sempre é possível atender às demandas apresentadas pelos usuários, mas trabalhar em direção à consolidação e fortalecimento de seus direitos – isso já demarca o seu posicionamento ético e político.

A entrevista, assim como outros instrumentos utilizados no trabalho do assistente social, constituem-se em “potencializadores das intencionalidades teórico-práticas para a efetivação da ação” (SANTOS, 2007, p. 4). São meios de trabalho que impulsionam e colocam em movimento as finalidades profissionais. Sendo assim, permitem realizar a passagem do campo da possibilidade da ação profissional para o campo da objetividade-realidade.

## Os preâmbulos da entrevista

Os preâmbulos que antecedem a entrevista devem ser bem cuidados, pois o êxito desta e a sua qualidade dependem também desses momentos iniciais. Considerando que a entrevista seja realizada no espaço de trabalho<sup>4</sup> do assistente social, antes de iniciá-la, o primeiro procedimento indicado ao profissional é dirigir-se até a sala de espera ou o local onde o usuário encontra-se e chamá-lo pelo nome.

Essa atitude significa para o usuário uma manifestação de respeito e, ao mesmo tempo, reforça o seu reconhecimento como um ser social, com um nome próprio que o representa, que diz algo sobre sua identidade, sua filiação e sua história.

Ao aproximar-se do usuário, o assistente social deve acolhê-lo (e o acolhimento não se restringe aos prelúdios da entrevista, mas é parte integrante do seu processo) e acompanhá-lo até a sua sala de atendimento, onde o convida para sentar deixando-o à vontade. Em seguida, apresenta-se (caso não tenha ocorrido nenhum encontro prévio). Se for o primeiro contato, é importante que fale brevemente sobre a instituição e suas finalidades e sobre o projeto ou programa em que trabalha. Partindo dos motivos que desencadearam a entrevista, explica a necessidade de sua realização, mencionando os objetivos e amplitude de sua atuação profissional, conforme prevê o Art. 5º do Código de Ética profissional de 1993.

O descuido relacionado aos momentos que antecedem à entrevista, além de constituir-se em um agravo ético, dificulta a relação entre o assistente social e o usuário. Esse descuido se revela quando o profissional chama o usuário para entrar, sem sair de sua sala de trabalho, muitas vezes utilizando-se de termos inadequados como *o próximo, o seguinte, pode entrar*, ou, ainda, pedindo à pessoa que está saindo de sua sala que avise para que o próximo entre. No Serviço Social lidamos com relações humanas, não cabendo definitivamente a ausência de respeito e de atenção. Se não levo em consideração a alteridade e nem a

[...] presença do outro, instalo algo chamado alienação, porque trato o outro como o *alienus*, o alheio, aquele que nada tem a ver comigo. Karl Marx discorreu sobre a alienação econômica. Podemos falar numa alienação ética, que é o que ocorre quando olhamos os outros sem vê-los, ou quando vemos sem crítica, quando não reparamos. A ética nos ajuda a olhar a realidade de maneira crítica, a olhar os outros (que são componentes de nós mesmos) norteados pela construção da realidade e da humanidade que a gente quer (RIOS, 2006, p. 20).

Esse processo de alienação ética e de desrespeito se expressa igualmente quando o profissional, ao receber o usuário em sua sala, não se apresenta adequadamente, não se movimenta para cumprimentá-lo nem mesmo para olhá-lo. Nesses casos, o assistente social volta a sua atenção às informações de que precisa para preencher o cadastro, construir o relatório, o laudo ou emitir o seu parecer. No afã do cumprimento *stricto sensu* dessa atividade, acaba incorporando a burocracia institucional e servindo como braço extensivo da organização e de suas políticas sociais.

Não foram e nem são poucos os relatos que ouvimos – hoje, muito mais de alunos nas aulas de supervisão acadêmica de estágio – em que os usuários muitas vezes não são atendidos pelo profissional por não apresentarem a documentação completa, sobretudo quando se trata de entrevista para inserção em programas sociais ou para repasse de recursos. Às vezes, falta apenas um documento que poderia ser entregue em outro momento, mas a burocracia institucional sobrepõe-se ao direito social.

Henri Lefèbvre (1991), ao analisar a vida cotidiana na sociedade capitalista moderna, ressalta que esta é uma sociedade submetida à burocracia e que todas as instâncias estão de tal modo estruturadas e estratificadas que convertem sempre o instituinte em algo instituído. Ou seja, a realidade é vista como algo dado e pronto, o que torna ainda mais difícil a reflexão crítica sobre o trabalho profissional cotidiano, pois, quando imersos nele, a nossa mente não opera epistemologicamente.

Ao restringir as finalidades profissionais ao cumprimento das normas e metas institucionais, sua intervenção torna-se alienada, reiterativa e pragmática, limitada a uma relação de perguntas-respostas. Nessa relação coexiste o aspecto supostamente neutro de coleta de dados e uma posição passiva e subalterna do usuário, considerado pelo profissional um mero informante. O usuário sente-se como se estivesse num inquérito policial. Provavelmente, não terá confiança para falar abertamente sobre a sua vida, e muitas questões não serão reveladas, por opressão, constrangimento e desrespeito.

Cabe destacar que nesse contexto de profundas mudanças o trabalho do assistente social tem se conformado pela lógica da fragmentação e da procedimentalização presentes nas políticas sociais. Há uma tendência à focalização da análise e da atuação profissional nos particularismos da realidade social, em detrimento da sua totalidade, resultando em intervenções empiricistas e reducionistas.

As políticas sociais e os programas institucionais de um modo geral têm realizado um processo de “enquadramento” do trabalho profissional, mediante a pressão para o cumprimento e procedimentalização da ação, resultando naquilo que alguns autores denominam de *paper work*, ou seja, uma tendência de transformar o trabalho social num trabalho burocrático, concentrado eminentemente em papéis.

### Os sentimentos presentes no processo da entrevista

São muitos os sentimentos que antecedem a entrevista e que permanecem durante o seu desenvolvimento. Sentimentos que exprimem as condições de vida dos usuários e, ao mesmo tempo, suas expectativas em relação ao atendimento profissional. É comum criarem expectativas sobre o que lhes será perguntado, como devem portar-se, se terão respostas para as suas necessidades, se conseguirão ou não acessar os serviços... O fato é que, em geral, chegam apreensivos, e os sentimentos que se manifestam na entrevista devem ser trabalhados pelo assistente social. Evidentemente, dentro dos limites de sua competência profissional.

Vale dizer que os sentimentos que permeiam o processo da entrevista também são comuns aos assistentes sociais, pois afetar “e ser afetado é condição inerente às interações humanas e a situação de entrevista não escapa dessa condição” (SZYMANSKI, 2010, p. 87).

Para o profissional, é sempre uma nova entrevista, quando obviamente, não infere que todas as histórias são iguais. Contrariando uma análise pautada na perspectiva neopositivista, na qual entende que “cada caso é um caso”, ressaltamos que as histórias de vidas dos usuários comportam singularidades e particularidades. Porém, as necessidades sociais por eles apresentadas – fonte das demandas profissionais – são expressões da contradição capital-trabalho, ou seja, são constitutivas da questão social.

O fato é que a entrevista, por implicar uma relação entre sujeitos, é atravessada por sentimentos diversos, tanto por parte do usuário como do assistente social. Assim, não se trata de uma relação sem finalidade nem sem emoção.

### Desenvolvimento da entrevista

Decorridos os preâmbulos que antecedem a entrevista e atento aos sentimentos que a envolvem, o profissional estabelecerá o diálogo com o usuário a partir dos motivos que a desencadearam e das finalidades profissionais.

Quando necessário, solicita os documentos<sup>5</sup> que comporão o seu prontuário, informando-lhe que, para conhecer a sua história, precisará fazer algumas perguntas relacionadas à sua vida e que, caso

não compreenda o que lhe for perguntado, deve sentir-se à vontade para esclarecimentos. Informa também que será preciso fazer anotações, mas que essas serão de uso e conhecimento do profissional, sendo guardadas sob sigilo.

Para transmitir maior segurança ao usuário, pode nesse momento fazer menção ao Código de Ética Profissional afirmando que o sigilo constitui um direito do assistente social e que serve igualmente para proteger o usuário em relação às informações passadas ao profissional. Isso evita a sua apreensão ao que pode ou não falar ao profissional e de que maneira ele se valerá dessas informações. Se isso não for explicado, o usuário ficará com receio. Além disso, corre-se o risco de o diálogo ficar travado e de as informações serem transmitidas parcialmente.

Os profissionais devem atentar-se de que o “limite entre a busca de conhecimento para a garantia e efetivação de direitos e a invasão da privacidade de maneira arbitrária é tênue” (FÁVERO, 2009, p. 628).

O diálogo é uma troca de informações e de saberes entre os sujeitos e, por mais que o profissional tenha conhecimento diferenciado, precisa ouvir e reconhecer o que o usuário tem a dizer. Portanto, todas as questões e propostas para a vida do usuário devem ser construídas em conjunto com ele.

A entrevista possibilita um movimento de reconstrução crítica das situações vivenciadas pelos usuários. Em geral, eles se apresentam fragilizados, cabendo ao profissional desencadear um processo reflexivo diante das questões que lhes são apresentadas.

O processo reflexivo, característico das ações socioeducativas, se desenvolve no percurso que o assistente social faz com os usuários para buscar respostas para suas necessidades, imediatas ou não. Pauta-se no princípio de que as demandas que chegam às instituições, trazidas por indivíduo, grupos ou famílias são reveladoras de processos de sujeição à exploração, de desigualdades nas suas mais variadas expressões ou de toda sorte de iniquidades sociais (MIOTO, 2009, p. 503).

Certamente esse processo não se efetivará através de um único contato. São aproximações sucessivas; novos encontros e intervenções deverão suceder. Mas, efetivamente, a entrevista permite movimentar a dimensão política e educativa presente no trabalho do assistente social.

Em relação ao tipo de entrevista a ser realizada, dependerá da situação apresentada pelo usuário e das finalidades profissionais. No Serviço Social as mais comuns são, segundo Magalhães (2006), a entrevista livre, dirigida e a semidirigida. Nas entrevistas livres, o profissional explora a partir dos motivos que a desencadearam, as questões a serem problematizadas junto com o usuário, ou ele próprio usuário traz à tona essas questões. Nas entrevistas dirigidas, o assistente social conduz o diálogo para um objetivo específico e, por esse motivo, às vezes é necessário maior número de perguntas. A entrevista semidirigida é uma combinação entre esses dois tipos. Como não há necessidade de fazer tantas perguntas, o usuário fica mais livre para falar, mas o assistente social tem sempre o cuidado de direcionar o diálogo para o foco da entrevista.

Esse é o momento em que o profissional escutará o usuário e problematizará com ele a situação trazida, buscando analisá-la em suas múltiplas determinações. A omissão dessa análise de totalidade redundará numa leitura parcial e incongruente da realidade social. Numa leitura que não ultrapassa a análise descritiva ou fragmentada das situações apresentadas, levando o assistente social a permanecer na impressão das coisas, desdobrando-se naquilo que Bourdieu (2002) denominou, de modo bastante assertivo, de ilusão da transparência, ou seja, a ilusão de que os fenômenos sociais falam por si mesmos.

Nesse nível de apreensão teórico-profissional, a realidade é tomada, como afirma Baptista (2009), tal como se coloca imediatamente aos sentidos, limitada ao observável e, de preferência, ao quantificável. Por isso, Netto (2009, p. 674) adverte que, para Marx, “não cabe ao cientista “olhar”, mirar

o seu objeto – o “olhar” é muito próximo dos pós-modernos, cuja epistemologia “suspeita da distinção entre aparência e realidade”.

É preciso fazer análise crítica e contundente sobre a realidade social, ter visão global da dinâmica societária, clareza das relações sociais na sociedade capitalista e do significado do serviço social nesse contexto, do papel do Estado, do funcionamento e lógica das instituições e das políticas sociais e do cotidiano de vida da classe trabalhadora: seu processo de consciência, suas necessidades, suas lutas e seus sonhos.

### **Conjunto de pressupostos e indicativos para a realização da entrevista**

As condições do local onde a entrevista será realizada, as interrupções e o tempo em que se desenvolverá são cuidados que igualmente cabem ao profissional observar. Não é incomum o assistente social ser interrompido durante as entrevistas para atender ligações telefônicas ou mesmo por entradas inesperadas de funcionários na sala de atendimento para resolver ocorrências diárias.

Já em relação ao tempo de desenvolvimento da entrevista, dependerá do nível de complexidade das necessidades apresentadas e de questões relacionadas às características pessoais dos usuários. Por isso, não se pode prever a duração de uma entrevista. O fato de realizá-la em uma hora com um usuário não significa que com o outro ocorrerá no mesmo tempo.

Chamamos atenção para esse cuidado, porque ao planejar suas atividades cotidianas o profissional deve considerar essas questões. Na medida em que ele não apresenta flexibilidade e entendimento de que os usuários têm contextos, histórias de vida e dinâmicas diferenciadas pode resvalar-se em atitudes desrespeitosas, como apressar ou interromper suas falas, olhar constantemente para o relógio, desprezar seus comentários, entre outras atitudes que podem comprometer a entrevista.

O cuidado com as condições do local onde a entrevista será realizada também deve ser objeto de atenção profissional. A Resolução CFESS 493 de 21 de agosto de 2006, em seu artigo primeiro esclarece que é condição essencial, portanto obrigatória, para a realização de qualquer atendimento a existência de espaço físico adequado.

O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional; recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas; espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada (BRASIL, CFESS, 2006).

Embora a legislação institua parâmetros normativos para o exercício profissional, nem sempre as instituições oferecem condições para o seu cumprimento. Em pesquisa realizada sobre as tendências do mercado de trabalho do Serviço Social em Alagoas, Trindade (2010) revela o nível de precariedade nas condições de trabalho dos assistentes sociais no Estado. A autora ressalta que são inúmeros os problemas enfrentados pelos profissionais, desde a baixa remuneração até a falta de espaço físico e de recursos materiais necessários ao desenvolvimento do trabalho.

Os problemas elencados pelos assistentes sociais perpassam dificuldades financeiras, ausência de material de expediente, de recursos audiovisual, de computadores, até mesmo de móveis de escritório compatíveis com a necessidade dos profissionais, para que os mesmos desenvolvam suas ações de

maneira ética; muitas salas não oferecem o mínimo de conforto e até mesmo de higiene (TRINDADE, 2010, p. 6).

O espaço físico configura-se como um dos elementos básicos para garantir o acolhimento e o respeito ao usuário, bem como a qualidade do trabalho prestado pelo assistente social. Contudo, essa não tem sido a realidade vivenciada por muitos profissionais no Brasil, dada a sua condição de trabalhador assalariado. Nesse sentido, assegurar as condições éticas e técnicas para o exercício profissional é uma das lutas que se impõe à profissão nos dias atuais.

O cuidado com a postura profissional é outro indicativo importante. Ter consciência de suas posições ideológicas e valorativas, saber trabalhar a aceitação e o respeito ao diferente; portanto, não julgar nem fazer críticas.

Há que ter cuidados também com o uso de formalismo, pois esse tipo de conduta inibe o usuário. Não se mostrar onipotente ou autoritário nem mesmo fazer promessas, criar expectativas ou esperar gratificações pessoais. Se buscamos trabalhar a autonomia dos usuários, não podemos estabelecer uma relação de tutela, subalternidade ou compadrio.

Ainda é preciso desenvolver certas habilidades profissionais, como lidar com comportamentos agressivos, apáticos e até mesmo de risco. Saber identificar o momento oportuno para fazer as anotações, quando deve apenas ouvir, quando falar e quando precisa retomar o foco da entrevista. Ocorrem situações em que os usuários desviam-se do assunto como uma estratégia para o não enfrentamento da sua realidade, por medo ou por outros sentimentos.

## **Finalizando a entrevista**

O profissional encerrará a entrevista ao constatar que conseguiu tratar, pelo menos em parte, das questões que a desencadearam. Dada a complexidade de algumas situações, e deve-se ressaltar que isso é bastante comum, nem sempre é possível trabalhá-las numa entrevista. Diante disso, o profissional utilizará outros recursos e meios de trabalho: acompanhamento, visita domiciliar, visita institucional, encaminhamentos, entre outros.

Para que as informações e os depoimentos dos usuários não se percam, sugere-se após a sua saída a elaboração ou finalização dos documentos relativos ao registro profissional (relatórios, laudos, entre outros). É fundamental mencionar na documentação o plano de intervenção profissional, pois este permite pensar e sistematizar o próprio trabalho. Esse é o momento de projetar ações que respondam às necessidades dos usuários e de construir as mediações necessárias para o alcance das finalidades profissionais.

Os documentos devem ser arquivados em locais adequados e utilizados na defesa dos interesses dos usuários e na continuidade das ações profissionais, como pesquisas, implementação de novas ações, mapeamentos e estudos em geral. Quando se tratar de documentos caracterizados como material técnico sigiloso, o profissional deve arquivá-los em envelope e escrever “sigiloso”.<sup>6</sup>

Ressalta-se que o encerramento da entrevista implica a construção de sínteses provisórias sobre a totalidade das situações apresentadas. Desse modo, busca-se

[...] extrair um denominador comum entre as inúmeras comunicações provindas durante a entrevista que muitas vezes aparentam diferenças entre si, mas que simbolizam significações opostas que fazem parte das contradições (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 273).

Trata-se do momento em que os objetivos da entrevistas são retomados e ressignificados e no qual são apontadas as mediações construídas, avaliadas e acordadas em conjunto com os usuários no intuito de responder às suas necessidades sociais.

## Considerações finais

A competência técnico-operativa no Serviço Social implica, necessariamente, competência teórico-metodológica e ético-política. E aqui vale sublinhar que não se trata da competência instrumental subordinada à lógica do capital e do mercado de trabalho (CHAUI, 1995), mas de uma competência que prima pela garantia dos direitos sociais dos usuários e que se propõe ao enfrentamento dos desafios e dos constrangimentos postos pela ordem neoliberal.

Assim, considera-se a necessidade de o assistente social dispor de um conjunto de competências que, articuladas entre si – e não isolada ou exclusivamente – lhe possibilitem analisar criticamente a realidade social e, em convergência com sua análise, desenvolver uma intervenção profissional qualificada.

O que fazer; para que fazer; por que fazer e como fazer são indicativos que direcionam o exercício profissional na contemporaneidade e que oferecem as bases epistemológicas e axiológicas para a compreensão da instrumentalidade profissional.

Conforme lembra Netto (2009, p. 696), o método de Marx é um método de conhecimento. E do conhecimento não se extraem diretamente “indicativos para a ação, para a prática profissional e interventiva. Mas não se terá uma prática eficiente e inovadora se ela não estiver apoiada em conhecimentos sólidos e verazes”. Portanto, o trabalho do assistente social requer conhecimento teórico e direção política, mas igualmente conhecimento operativo. Nestes termos, é indispensável o uso apropriado dos instrumentos, das técnicas, dos recursos e dos saberes no campo profissional. Sem estes requisitos, é impossível realizar a entrevista no Serviço Social a partir dos componentes que integram o projeto ético-político profissional.

## Referências

- ABESS/CEDEPSS – Proposta Básica para o Projeto de Formação Profissional. In: *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- BAPTISTA, Myrian Veras. A relação teoria/método: base do diálogo profissional com a realidade. In: \_\_\_\_\_; BATTINI, Odária. *A prática profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento*. São Paulo: Veras, 2009.
- BOURDIEU, Pierre et al. *A profissão do sociólogo: preliminares epistemológicas*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BRASIL. Resolução Conselho Federal de Serviço Social – CFESS n. 273/1993, de 13 de março de 1993. *Diário Oficial da União*, Brasília, 30 mar. 1993.
- \_\_\_\_\_. Código de Ética do Serviço Social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. *Diário Oficial da União*, Brasília, 8 jul. 1993.
- \_\_\_\_\_. Resolução Conselho Federal de Serviço Social – CFESS n. 556/2009, de 15 de setembro de 2009. *Diário Oficial da União*, Brasília, 16 set. 2009. Seção 1, p. 100.
- \_\_\_\_\_. Resolução Conselho Federal de Serviço Social – CFESS n. 493/2006 de 21 de agosto de 2006. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2006.
- CARDOSO, Maria de Fátima Matos Cardoso. *Reflexões sobre instrumentais em Serviço Social: observação sensível, entrevista, relatório, visitas e teorias de base no processo de intervenção social*. São Paulo: LCTE, 2008.
- CHAUI, Marilena. *Convite à filosofia*. São Paulo: Ática, 1995.
- FÁVERO, Eunice. Instruções sociais de processo, sentenças e decisões. In: Conselho Federal de Serviço Social – CFESS; Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. *Serviço Social: direitos e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 609-636.
- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1999.
- GUERRA, Yolanda Demétrio. *A instrumentalidade do Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.
- \_\_\_\_\_. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, ano 20, n. 62, p. 5-34, mar. 2000.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. *O Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e a questão social*. São Paulo: Cortez, 2007.

\_\_\_\_\_. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: Conselho Federal de Serviço Social – CFESS; Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. *Serviço Social: direitos e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 341-376.

LEFÈBVRE, Henri. *A vida cotidiana no mundo moderno*. São Paulo: Ática, 1991.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista, SILVEIRA, Esalva Carvalho. A entrevista no processo de trabalho do Assistente Social. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 6, n. 8, p. 233-251, jul./dez. 2007.

MAGALHÃES, Selma Marques. *Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres*. 2. ed. São Paulo: Veras, 2006.

MARX, Karl. *O capital* (Crítica da economia política). São Paulo: Civilização Brasileira, 1968. Livro 1, v. 1. (I. A mercadoria; V. Processo de trabalho e processo de produzir mais-valia.)

MIOTO, Regina Célia Tamaso. *Orientação e acompanhamento a indivíduos, grupos e famílias*. Curso de Especialização Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 497-512.

NETTO, José Paulo. *Autocracia burguesa e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1991.

\_\_\_\_\_. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: *Capacitação em Serviço Social e política social*. Módulo 2: Os impactos da crise no Serviço Social: demandas e respostas. Brasília: CEAD, 1999, p. 93-108.

\_\_\_\_\_. Introdução ao método na teoria social. In: Conselho Federal de Serviço Social – CFESS; Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. *Serviço Social: direitos e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 667-700.

PRATES, Jane Cruz. A arte como matéria-prima e instrumento de trabalho para o assistente social. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 221-232, jul./dez. 2007.

RIOS, Terezinha Azerêdo. As pessoas que a gente não vê. In: BAPTISTA, Myrian Veras (Coord.). *Abrigo: comunidade de acolhida e sócio-educação*. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.neca.org.br/wp-content/uploads/abrigo-miolo.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2013.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. Instrumentos e técnicas: intenções e tensões na formação profissional do assistente social. *Libertas*, Juiz de Fora, v. 1 n. 2, p. 70-96, jun. 2007.

SARMENTO, Helio Boska de Moraes. O instrumental técnico e o Serviço Social: tendências do mercado de trabalho do Serviço Social: descobertas e inquietações a partir dos dez anos de pesquisa sobre a realidade de Alagoas. In: Rede de pesquisa sobre o trabalho do assistente social – RETAS. COLÓQUIO TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL. Maceió, AL, 2010. Disponível em: <http://coloquio-ssso.blogspot.com>. Acesso em: 03 ago. 2013.

SZYMANSKI, Heloísa. A entrevista na pesquisa em educação: a prática reflexiva. In: \_\_\_\_\_ (Org.). Brasília: Liber, 2010.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. Tendências do mercado de trabalho do Serviço Social: descobertas e inquietações a partir dos dez anos de pesquisa sobre a realidade de Alagoas. In: Rede de pesquisa sobre o trabalho do assistente social – RETAS. COLÓQUIO TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL. Maceió, AL, 2010. Disponível em: <http://coloquio-ssso.blogspot.com>. Acesso em: 03 ago. 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. O Serviço Social e o movimento histórico da Sociedade brasileira. In: CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO (Org.). **Legislação brasileira para o Serviço Social**: coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentalização do (a) assistente social. 2. ed. São Paulo: Conselho Regional de Serviço Social, 2006. p. 13-29.

<sup>1</sup> Conforme Netto (1999, p. 98), o projeto profissional do Serviço Social apresenta distintos componentes: “uma imagem ideal da profissão, os valores que a legitimam, sua função social, seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas, etc.”.

<sup>2</sup> Dentre as diversas formas de expressão da razão instrumental, encontramos na trajetória profissional as tendências aos chamados metodologismo e instrumentalismo. Segundo Guerra (2000), essas tendências desenvolveram-se no interior da vertente modernizadora. Nesse contexto o Serviço Social passa a ser considerado uma técnica social com vistas a tornar-se uma ciência aplicada. A centralidade da ação profissional direcionava-se ao instrumental técnico, e a legitimidade do serviço social encontrava-se na sua suposta cientificidade.

<sup>3</sup> De acordo com Gil (1999, p. 48), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida “a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise de diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente a partir de fontes bibliográficas”.

<sup>4</sup> Algumas entrevistas ocorrem nas residências dos usuários ou em espaços ditos não formais.

<sup>5</sup> Em geral, são documentos relativos à moradia, ao trabalho e pessoais dos membros familiares. Dependendo do espaço sociocupacional em que o assistente social atua, são solicitados outros documentos.

<sup>6</sup> Ressalta-se que o material técnico sigiloso consiste em “[...] informações sigilosas, cuja divulgação comprometa a imagem, a dignidade, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade e outros, das pessoas envolvidas, cujas informações respectivas estejam contidas em relatórios de atendimentos, entrevistas, estudos sociais e pareceres que possam, também, colocar os usuários em situação de risco ou provocar outros danos (BRASIL, CFESS, 2009).