



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MAYRA NÁGILA COUTO DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DA VISITA DOMICILIAR NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE
SOCIAL: UMA BREVE ANÁLISE SOBRE A REALIDADE DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS DAS MALVINAS NO
MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE (PB)**

CAMPINA GRANDE

2018

MAYRA NÁGILA COUTO DOS SANTOS

A IMPORTÂNCIA DA VISITA DOMICILIAR NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: UMA BREVE ANÁLISE SOBRE A REALIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS DAS MALVINAS NO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE (PB)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a Ma Thereza Karla de Souza Melo

CAMPINA GRANDE

2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S231i Santos, Mayra Nágila Couto dos.

A Importância da visita domiciliar na atuação do assistente social [manuscrito] : uma breve análise sobre a realidade do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS das Malvinas no município de Campina Grande (PB) / Mayra Nágila Couto dos Santos. - 2018.

32 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2018.

"Orientação : Profa. Ma. Maria Thereza Karla de Souza Melo, Coordenação do Curso de Serviço Social - CCSA."

1. Visita domiciliar. 2. Serviço Social. 3. Assistência social.
4. CRAS. I. Título

21. ed. CDD 363

MAYRA NÁGILA COUTO DOS SANTOS

A IMPORTÂNCIA DA VISITA DOMICILIAR NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: UMA BREVE ANÁLISE SOBRE A REALIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS DAS MALVINAS NO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE (PB)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Aprovada em 26/06/2018

BANCA EXAMINADORA

Thereza Karla de S. Melo

Profª Ma Thereza Karla de Souza Melo (UEPB)

Orientadora

Patrícia Crispim Moreira

Profª Ma Patrícia Crispim Moreira (UEPB)

Examinadora

Maria Noalda Ramalho

Profª Drª Maria Noalda Ramalho (UEPB)

Examinadora

AGRADECIMENTOS

Chegar até aqui não foi tão fácil, existiram muitas pedras no caminho, pedras essas que por vários momentos me fizeram quase desistir, mas, apesar de tudo, eu tenho um Deus digno de toda honra e toda glória, que me fez vencer todas as dificuldades e batalhas mais uma vez. A ti, meu Deus, dedico toda minha gratidão. Toda minha vida, meus sonhos e desejos são providências tua e por isso serei eternamente grata.

Agradecer é o gesto mais lindo que uma pessoa pode oferecer a quem proporcionou algo de bom. Por isso expresso minha gratidão a todas as pessoas que de forma direta ou indiretamente contribuíram para eu chegar até aqui. Podem ter certeza, vocês foram essenciais para a minha formação.

Agradeço em especial aos propagadores desse sonho. Aos meus pais que sempre me incentivaram a nunca desistir e sempre prosseguir. Mesmo a batalha sendo árdua me fizeram ver que tudo na vida passa e no fim dá tudo certo. A minha querida mãe, obrigada por tudo, pelos conselhos, pelo incentivo, pelas puxadas de orelhas, pelo carinho e pelo amor, e até mesmo pelas ajudas financeiras, se cheguei até aqui, saiba que essa vitória não é só minha, mas também da senhora. Ao senhor meu pai, pessoa tão simples, mas com um coração tão bondoso; tão calado, mas seus gestos, suas atitudes e suas mãos calejadas são exemplo para que eu possa vencer na vida, a ti dedico meus mais sinceros agradecimentos.

A minha querida vó Maria, agradeço por tudo, por cada preocupação, por cada gesto de amor e dedicação que a senhora teve comigo, pelo incentivo a concluir meu curso e ser alguém na vida. Sei que é um sonho para a senhora me ver formada, então também dedico essa vitória a senhora.

Ao meu esposo Donizete dedico também minha gratidão, pois você foi muito generoso e bondoso comigo, soube compreender minhas dificuldades e ajudou nos momentos que mais precisei. Nunca esquecerei as ajudas que você me deu, até mesmo digitando trabalho quando eu não tinha tempo, por isso você foi peça fundamental para a minha formação.

A minha irmã Molgana, você é uma pessoa maravilhosa, me falta palavras ao falar de você, é aquela irmã que sempre esteve comigo para me ajudar, me dar

conselhos e passar força, você também foi essencial nessa caminhada. Ao meu sobrinho Matheus que me enche de alegria, você também meu amor é uma vitória, você com esse jeito cativante me faz ver que a vida é linda, basta cultivar sempre o amor. Ao meu cunhado Wanderley e sua filha Mayara também agradeço por tudo.

A Vitória, dedico também minha gratidão, pessoa de coração grandioso, com quem desfrutei de todos os momentos vividos na universidade. Compartilhamos das mesmas dificuldades, mas também das melhores risadas e momentos de descontração, a você Vi, serei sempre grata, você também foi fundamental no meu processo de formação.

A toda minha família, aos meus avós Josefa e Pedro, aos meus tios (as), em especial a tia Rozeane pelo exemplo de força, coragem e determinação, me espelhei muito na senhora para chegar até aqui.

As minhas colegas de curso, Patrícia, Valdineide, Adrineide, Adriana e em especial a Juciêlda, pois nos momentos que mais precisei você me ajudou. Nunca esquecerei de vocês meninas, levo cada uma em meu coração.

Aos meus amigos, pelo incentivo, pela força e pelos conselhos em sempre buscar meus objetivos.

A todos os meus professores, vocês contribuíram muito na busca de conhecimentos, meus mais sinceros agradecimentos.

A minha orientadora, Thereza, pessoa simples, mas que tem um coração grandioso, sempre compreensiva, aprendi muito com seus ensinamentos, meu muito obrigado.

A minha querida supervisora acadêmica, Patrícia Crispim, considero a senhora como a minha mãe da universidade. Levo comigo seu exemplo de força, persistência e profissionalismo.

A todos, os meus mais sinceros agradecimentos. Na vida nunca caminhamos sozinho e se consegui chegar até aqui é porque cada um de vocês contribuíram para isso.

LISTA DE SIGLAS

ACESSUAS - Programa de Promoção de Acesso ao Mundo do Trabalho

CADÚNICO - Cadastro único

CAPS - Centro de Atenção Psicossocial

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

SEMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UBSF - Unidade Básica de saúde da Família

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NA ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL	9
3. A TRAJETÓRIA HISTÓRICA DA VISITA DOMICILIAR NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL	15
4. A EXPERIÊNCIA DA VISITA DOMICILIAR COM BASE NOS ASSISTENTES SOCIAIS DO CRAS MALVINAS	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27

A IMPORTÂNCIA DA VISITA DOMICILIAR NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: UMA BREVE ANÁLISE SOBRE A REALIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS DAS MALVINAS NO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE (PB)

Mayra Nágila Couto dos Santos¹

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo analisar a importância da visita domiciliar no cotidiano do exercício profissional do assistente social. A aproximação ao tema é fruto da experiência de estágio obrigatório em Serviço Social realizado no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Malvinas, no município de Campina Grande (PB). Esse estudo é fruto de Pesquisa Documental e Bibliográfica, bem como das observações realizadas no campo de estágio, registradas em diário de campo, e teve como objetivos: refletir sobre os instrumentos e técnicas utilizados pelo Serviço Social, buscar apreender como se deu a utilização da visita domiciliar na trajetória histórica da profissão e analisar o seu uso pelos profissionais do CRAS Malvinas. Dentre os principais autores que fundamentam o estudo destacam-se: Amaro (2014), Guerra (2012), Trindade (2001). Os resultados apontam que a visita domiciliar tem se constituído como um instrumento de grande relevância no cotidiano profissional do assistente social, muito requisitado para o conhecimento das reais condições de vida da população usuária. Destaca-se também que sua utilização é perpassada pelos limites e possibilidades das condições de trabalho dos assistentes sociais, sendo necessário aprimorar a sua realização pautada nos princípios éticos que embasam o projeto profissional na contemporaneidade.

Palavras chave: Serviço Social, Visita Domiciliar, CRAS-Malvinas.

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Social é uma profissão eminentemente interventiva que aciona um conjunto de instrumentos e técnicas para viabilizar o alcance dos objetivos profissionais. Dentre eles, destacam-se: a entrevista, a observação, a reunião, o trabalho com grupos, a elaboração de relatórios e pareceres sociais. Um dos instrumentos de grande destaque é a visita domiciliar, considerada de grande importância para o conhecimento das condições de vida da população usuária.

¹ Aluna de Graduação em Serviço Social na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
E-mail: mayranagilacouto@gmail.com

Dessa forma, o presente Trabalho de Conclusão de Curso aborda o tema da “Visita Domiciliar” no cotidiano do trabalho do assistente social. A aproximação com o mesmo é fruto da experiência de estágio obrigatório em Serviço Social, realizada no período de setembro de 2014 a dezembro de 2015, no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) das Malvinas, no município de Campina Grande (PB).

No decorrer da experiência de estágio pudemos acompanhar as profissionais de Serviço Social na operacionalização de diversos instrumentos e técnicas, dentre eles a visita domiciliar. Nesse momento inquietou-nos a importância da visita domiciliar no decorrer do exercício profissional do assistente social, pois proporciona ao mesmo um conhecimento mais profundo sobre a realidade das populações, tendo, desse modo, um contato direto com a vida do sujeito. Também nos chamou atenção o fato de a realização das visitas ser perpassada por alguns desafios. Por exemplo, a questão das condições objetivas para a realização da visita, uma vez que a instituição não dispõe de transporte próprio, tendo que utilizar o transporte oferecido pela Secretaria Municipal de Assistência Social, agendando as visitas para um único dia da semana – uma realidade que não é exclusiva do CRAS - Malvinas.

Dessa forma, tendo em vista as possibilidades e os limites que envolvem a utilização da visita domiciliar, optamos por estudar o tema objetivando: refletir sobre os instrumentos e técnicas utilizados pelo Serviço Social, apreender como se deu a utilização da visita domiciliar na trajetória histórica da profissão e analisar o seu uso pelos profissionais do CRAS Malvinas.

Este estudo é fruto de pesquisa documental e bibliográfica, uma vez que teve que recorrer a documentos para alcançar tais objetivos, como também a autores que trabalham a questão da visita domiciliar, assim como se baseou em observações no campo de estágio, as quais foram devidamente registradas em diário de campo. Dentre os principais autores que fundamentam o estudo destacam-se: Amaro (2014), Guerra (2012), Trindade (2001).

O presente artigo está constituído em três itens, sendo que inicialmente abordaremos os instrumentos e técnicas na atuação profissional do assistente social. Em seguida, buscou-se trazer a trajetória histórica da visita domiciliar no trabalho do assistente social, abordando sua importância nos seus primórdios e em seguida situando-a na atualidade. E, por último, refletiremos sobre a experiência da visita domiciliar no CRAS - Malvinas.

O presente estudo tem sua relevância considerando que a visita domiciliar é um dos instrumentos mais utilizados pelo assistente social, sendo, portanto, necessário refletir sobre sua utilização e os principais desafios que o atinge. Dessa forma, pretendemos com este trabalho contribuir com a reflexão sobre o tema.

2. OS INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NA ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

O exercício profissional do assistente Social é marcado por um processo histórico determinado pela contradição capital X trabalho. É a partir dessa contradição que na sociedade capitalista os problemas sociais se intensificam e complexificam, fazendo com que os setores dominantes se organizem para enfrentar a chamada “questão social” de forma planejada e técnica.

É nesse cenário que se torna necessário um profissional que possa intervir junto à classe operária através da execução de políticas sociais que objetivam atender a algumas demandas dos trabalhadores e ao mesmo tempo controlar e conter sua insatisfação. Assim, temos as condições sociais que favoreceram à constituição do Serviço Social como profissão no mundo.

Para efetivação do seu exercício profissional, os assistentes sociais se utilizam de um instrumental técnico-operativo formado por um conjunto de instrumentos e técnicas, o qual é diferente daquele utilizado no processo de produção material, cuja base é a transformação de objetos materiais. No caso do Serviço Social os instrumentos e técnicas objetivam potencializar a produção de atitudes, posturas, comportamentos adequados a determinados interesses sociais.

Mas, antes de abordar a importância dos instrumentos e técnicas na atuação profissional do assistente social, é necessário trazer a discussão acerca da dimensão técnico-operativa, visto que eles são elementos constitutivos desta dimensão.

Neste sentido, de acordo com Santos; Filho; Backx (2012), o exercício profissional se constitui de uma totalidade formada por três dimensões: Teórico-metodológica, Ético-política e Técnico-operativa que se determinam entre si, mantendo uma relação de unidade em razão das especificidades que as caracterizam.

As dimensões que constituem a profissão são instâncias que perpassam a atuação do assistente social na realidade social. Estas só existem em função umas das outras pelo fato de ser difícil separá-las, a não ser em determinada situação, ou seja, na realização de determinadas competências e atribuições profissionais. No entanto, é importante situá-las para pensar o exercício profissional a partir delas e compreender possivelmente o significado social da ação profissional.

A dimensão técnico-operativa é constituída pelos instrumentos e técnicas, contudo, considerada numa perspectiva crítica, não pode ser reduzida aos mesmos, nem tampouco confundida com estes, uma vez que o assistente social ao os acionar, mobiliza as demais dimensões já apontadas (SANTOS; FILHO; BACKX, 2012).

Segundo Guerra (2012), a dimensão técnico-operativa é considerada como aquela que dá visibilidade social à profissão, ou seja, é a forma de aparecer da profissão, que contribui para a construção de sua imagem social, tornando-a conhecida e reconhecida, já que dela depende a resolução das situações postas pela sociedade.

A dimensão técnico-operativa não é vista como neutra, uma vez que está interligada e mobiliza as dimensões teórico-metodológica e ético-política, na medida em que o profissional antes de acioná-la necessita analisar o real, buscando compreender os determinantes que fundam as demandas. Essa análise da realidade, por sua vez, aponta um posicionamento ético-político que conduz o profissional na escolha de como agir diante de um determinado problema a partir do objetivo que pretende alcançar. É nesse movimento que reside a indissociabilidade dessas três dimensões.

Neste sentido, diante do exposto, vale ressaltar a importância dos instrumentos e técnicas, como principais meios de intervenção profissional utilizados pelos assistentes sociais. São elementos que efetivam as finalidades e a direção social das ações projetadas pelos profissionais que viabilizam, materializam, e objetivam projetos no conjunto das realizações sociais.

No que concerne aos instrumentos e técnicas, enquanto elementos que constituem a dimensão técnico-operativa, estão vinculados a uma fundamentação teórica que pode contribuir para romper ou reproduzir práticas conservadoras, pois, conforme Sarmiento (1994), os instrumentos e técnicas em si não dizem nada, a maneira como são utilizados é que os dota de significado.

Neste sentido, é perceptível que no exercício profissional dos assistentes sociais os instrumentos são “elementos mediadores e potencializadores do trabalho”. Para Sarmiento (1994 *apud* AZEVEDO, 2013, p. 328), “o instrumento é orientado por uma teoria social, com uma intencionalidade”. Santos (2006 *apud* AZEVEDO, 2013, p. 328) “também afirma que a escolha dos instrumentos não é neutra, pois, além de uma função técnica e operacional, há uma função política”. Já a técnica é a “habilidade humana de fabricar, construir e utilizar instrumentos” (TRINDADE, 2001 *apud* AZEVEDO, 2013, p. 328).

Para Sarmiento (1994 *apud* AZEVEDO, 2013, p. 328):

A técnica é a manifestação do saber, de sua intencionalidade, portanto, um ato político, ela não é neutra, dado que novas ações ou atos estão articulados e comprometidos com uma prática social (ou não) para transformação social (ou funcionamento social) com práticas libertadoras (ou mantenedoras do poder e da dominação).

O serviço social ao se constituir como uma profissão se insere na esfera dos serviços sociais, lidando com relações sociais próprias ao desenvolvimento do processo de trabalho, mas que não estão vinculadas diretamente à produção material, mas sim à esfera da regulamentação das relações sociais. Isto quer dizer que:

[...] Profissionais de serviço social colaboram para a criação de condições necessárias ao processo de reprodução social, através de ações que tanto incidem sobre as condições de vida dos trabalhadores (saúde, alimentação, educação, habitação, lazer, dentre outros), quanto produzem efeitos ideológicos que reforçam (ou não) a aceitação das condições de compra e venda da força de trabalho. Trata-se, portanto, de atividades que oferecem bens e recursos complementares à sobrevivência dos trabalhadores e que atendem as necessidades de normatização e controle dos comportamentos sociais. (TRINDADE, 2001, p.1- 2)

Quando mencionamos a importância dos instrumentos e técnicas do serviço social estamos transitando entre as práticas humanas que se voltam para a transformação de outras atitudes também humanas, aquelas que incidem sobre as consciências para modelar o comportamento humano, atendendo aos interesses dos diferentes grupos sociais, ou seja, são instrumentos e técnicas que potencializam a produção de atitudes, posturas, comportamentos adequados a determinados interesses sociais diferentes dos utilizados na produção material (TRINDADE, 2001).

Os instrumentos e técnicas utilizados no serviço social servem de apoio e controle de determinados comportamentos sociais, uma vez que não são objetos concretos nem tampouco meios materiais que potencializam a ação sobre objetos materiais, mas sim apresentam um caráter menos “instrumental”, e mais processual, que visam levar os homens a produzir novas atitudes (*Ibidem*). Nesse sentido:

Esses instrumentos e técnicas sociais só adquirem conteúdo à medida que são postos em movimento pela subjetividade. O alcance dos resultados pretendidos é muito mais incerto, o leque de alternativa é muito maior, e as possibilidades de controle do processo de desenvolvimento da atividade e dos resultados é muito menor (TRINDADE, 2001, p. 6).

Conforme já ressaltado, o uso de instrumentos e técnicas no que diz respeito às relações sociais não é algo desprovido de um conteúdo político, visto que o uso destes nas atividades que regulam as relações sociais propõe produzir novas atitudes e comportamentos entre os homens.

Diante do exposto, existem vários instrumentos e técnicas que os assistentes sociais utilizam na prática profissional, de modo que cada um apresenta suas particularidades. Segundo Santos; Filho; Backx (2012), os principais instrumentos de intervenção profissional são: a “Observação”, o “Relacionamento”, a “Abordagem”, a “Entrevista”, a “Reunião”, a “Informação” e a “Visita Domiciliar”.

A “Observação” revela-se como uma ferramenta indispensável para o exercício profissional do assistente social, uma vez que está relacionada a um conjunto de reflexões que proporciona a compreensão do mundo no qual está inserido, permitindo um entendimento diferenciado, com o objetivo de ultrapassar a fragmentação, no sentido de reconstruir a totalidade, uma vez que, não basta apenas olhar, é preciso ir além, ou seja, ver fundo (SARMENTO, 1994). Neste sentido, a observação colabora para a construção de:

Uma descrição fina dos componentes de uma situação: os sujeitos, em seus aspectos pessoais e particulares, o local e suas circunstâncias, o tempo e suas variações, as ações e suas significações, os conflitos e/ou a sintonia das relações interpessoais e sociais e as atitudes e comportamentos diante de uma dada realidade (CHIZZOTTI, 2005 *apud* AMARO, 2014, p. 22).

O “Relacionamento” é considerado uma categoria importantíssima para a atuação profissional do assistente social, uma vez que está sempre presente em

qualquer forma de atendimento, estabelecendo relações mais democráticas com o usuário. Este na perspectiva tradicional é visto em sua dimensão afetiva, por isso a necessidade do profissional ser sensível, acolhedor, bondoso, simpático. Nesse sentido, nega-se o caráter político da prática ocultando as relações de dependência, subordinação. Já levando em consideração a perspectiva crítica, percebe-se que as relações interpessoais são geradas a partir das relações sociais, desse modo a predominância é afetiva/cognitiva, neste, sim, o caráter político da prática se faz presente e são trabalhadas as relações de autoridade, poder, dominação, subordinação (SAMENTO, 1994).

A “Abordagem” é uma habilidade que, segundo Sarmiento (1994), permite um contato intencional de aproximação, abrindo espaço para o diálogo, para a troca de informações proporcionando novas relações. É visualizada como uma via de comunicação com a população, como um primeiro contato, criando possibilidades de ligação com os diferentes espaços (SANTOS; FILHO; BACKX, 2012).

A “Entrevista” é considerada um instrumento de grande importância para o assistente social. Segundo Sarmiento (1994), tradicionalmente a entrevista foi concedida como um contato pessoal de caráter confidencial entre o profissional e o “cliente”, neste sentido o assistente social analisava o “cliente” e seus problemas, para então aplicar o “tratamento social”. A entrevista estava pautada em uma concepção imediatista e fragmentária da realidade, preocupada apenas em resolver os problemas sem criticidade. Já numa perspectiva crítica, a entrevista é compreendida como uma relação face a face entre duas ou mais pessoas, objetivando alcançar determinadas finalidades, ampliando desse modo a consciência do entrevistado e do entrevistador.

A “Reunião” está relacionada ao agrupamento de vários indivíduos para realizar um mesmo objetivo comum, socializando interesses iguais, compartilhando determinadas informações entre pessoas envolvidas nas mesmas situações.

Para Sarmiento (1994, p.11),

A reunião entendida como instrumento diferencia-se do grupo, pois não a considera simplesmente como um encontro face a face entre indivíduos. É através dela que o assistente social pode contribuir para o desencadeamento e realização de um processo reflexivo sobre o cotidiano, “não é apenas reunir pessoas”.

A “Informação”, tradicionalmente era tratada como documentação, mas hoje é considerada de forma mais abrangente, pois não se trata apenas de documentar e registrar, e sim utilizar a comunicação e a linguagem, visto que proporciona a socialização de conhecimentos. (SANTOS; FILHO; BACKX, 2012)

Quanto à “Visita Domiciliar”, a discussão sobre este instrumento é muito abrangente e interessante, pois na intervenção profissional, principalmente no fazer cotidiano do assistente social, o uso deste instrumento é crescentemente demandado. Tradicionalmente esse instrumento estava vinculado à compreensão do modo de ser da classe operária, vista pela classe dominante como ignorante e depravada, incapaz de assegurar para si bem-estar por falta de estrutura moral e por não resistir aos agitadores (SARMENTO, 1994). Atualmente a visita domiciliar é utilizada como um meio de afirmação de direitos, que merece atenção em torno dos cuidados que devem ser adotados para sua realização.

Neste sentido, como afirma Azevedo (2013, p.327):

Os instrumentos e técnicas devem fomentar potencialidades e habilidades nos indivíduos que são atendidos pelos assistentes sociais, devendo este tomar decisões que valorizem, respeitem e considerem as opiniões e escolhas dos outros quando se trata de intervenção profissional. [...] também devem ser manipulados para denúncias a forma de arbítrio e autoritarismo tão presentes no cotidiano das instituições; para a garantia de direitos; para fomentar a igualdade de oportunidades para todos; para a universalidade de acesso aos bens, recursos, e serviços sociais; para a adequação das regras institucionais aos casos concretos; para assegurar a qualidade dos serviços, através de mecanismos éticos e eficazes para contribuir com a efetivação do acesso e ampliação dos direitos. Também devem ser manipulados para desvendar questões de inserção de classe social, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física, a fim de que o assistente social aja sem discriminar nem ser discriminado por tais questões.

Diante do exposto, percebe-se que os instrumentos e as técnicas são de extrema importância para o exercício profissional do assistente social, visto que eles são criados e recriados de acordo como os objetivos e com as exigências da ação profissional, e sua utilização depende da habilidade dos profissionais em utilizá-los. Desse modo, é importante que o assistente social desenvolva seu exercício profissional pautado nas competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, visando o desenvolvimento de ações profissionais mais competentes e

qualificadas. A seguir, abordaremos a utilização da visita domiciliar na trajetória histórica do Serviço Social.

3. A TRAJETÓRIA HISTÓRICA DA VISITA DOMICILIAR NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

É perceptível a importância da visita domiciliar para o trabalho do Assistente Social. Contudo, cabe destacar que esse instrumento não é apenas exclusivo da profissão do serviço social, muitos são os profissionais que se utilizam da visita domiciliar para o desempenho de seu trabalho, como médicos de família, agentes comunitários de saúde, psicólogos.

Como mostra Guerra (1999 *apud* PEREIRA, SOUZA, 2016, p. 3):

Na afirmação da sua instrumentalidade, o assistente social acaba por utilizar-se de um repertório técnico operativo comum a outras profissões, porém a intencionalidade posta na utilização do instrumental técnico porta a tendência de propiciar resultados condizentes com a perspectiva para a qual sua ação se direcionou. A maneira como o profissional utiliza os instrumentos e técnicas historicamente reconhecidos na profissão encontra-se referenciada pelas expectativas que sustentam as suas ações. Em outras palavras: o Serviço Social possui modos particulares de plasmar suas racionalidades que conforma um “modo de operar”, o qual não se realiza sem instrumentos técnicos, políticos e teóricos, tampouco sem uma direção finalística e pressupostos éticos, que incorporam o projeto profissional.

O assistente social utiliza-se bastante deste instrumento, visto que “trata-se de um recurso metodológico que permite uma proximidade com a realidade da vida do usuário, e conseqüentemente o contato com aspectos específicos, dificilmente observados no ambiente formal da instituição” (PEREIRA, SOUZA. 2016, p.5-6)

Neste sentido, é interessante refletir sobre sua trajetória histórica no serviço social devido sua importância para o exercício profissional do assistente social. Pensar o uso desse instrumento na história do serviço social brasileiro é antes de tudo retomar sua importância desde seus primórdios até hoje, visto que o uso desse instrumento no Brasil também sofre diferentes compreensões ao longo da sua trajetória.

Na década de 1930 o serviço social surge no Brasil estreitamente ligado à Igreja católica. Nesse momento o país passava por uma fase turbulenta, pois vivenciava o processo de industrialização e urbanização das cidades e de inúmeras

manifestações da classe trabalhadora, que reivindicava melhores condições de trabalho e de vida. Preocupados com essa situação, a burguesia e o estado, a fim de manterem os seus interesses de exploração da força de trabalho, se unem para conter a classe trabalhadora, mantendo, desse modo, a harmonia social. A partir desse momento, com a consolidação do Capitalismo Monopolista, é que emerge o serviço social como profissão vinculado ao enfrentamento da Questão Social.

Dito isto, a partir da década de 1940 o serviço social brasileiro recebe uma grande influência norte-americana e da corrente positivista. Segundo Somer e Moura (2014), existia no Brasil o método do “serviço social de Caso”, reflexo do serviço social dos Estados Unidos. Esse método tinha como fundamento o ajuste do indivíduo na sociedade. Desse modo, segundo Mito (s/d *apud* SOMER e MOURA, 2014, p. 01):

O método diminuía ou resolvia as dificuldades levadas pelos “clientes” que solicitavam ajuda, e era empregado o estudo social de caso, concentrando esse estudo na solução das dificuldades no imediatismo e na adaptação dos indivíduos e cultivando a ideia dominante que, o auxílio público deveria existir temporariamente, por isso, nessa realidade existente, os assistentes sociais aprimoram os instrumentais, entre eles a visita domiciliar, a entrevista, e a observação.

A atuação do assistente social nas visitas domiciliares naquela época era marcada por atitudes extremamente conservadoras e tradicionais, uma vez que se pautava na imposição de determinados padrões sociais da época, no sentido de moralizar a classe pauperizada por meio do controle social. De acordo com Ramos (2013 *apud* PEREIRA, SOUZA, 2016, p. 6):

As visitas domiciliares foram marcadas nas suas origens por um caráter fiscalizatório e coercitivo, tendo sido permeadas de preconceitos e juízos de valores, nas quais a população atendida era percebida como subalterna. Nos primórdios da profissão, tais visitas eram realizadas para verificar se “o cliente” ou “o assistido” estava falando a verdade, se realmente residia num determinado endereço, ou se não estava omitindo informações sobre as suas reais condições de vida. Além desse aspecto, as visitas também eram realizadas com o objetivo metodológico de difundir o padrão e o modo de ser instituído pela sociedade burguesa, a partir da divulgação de seus valores e concepções de mundo.

Mas, com o passar dos anos, com as mudanças também ocorridas no percurso da profissão devido à realidade apresentada pela sociedade, a visita domiciliar, assim como outros instrumentos, foram se consolidando na profissão, permitindo o questionamento da forma policlesca e fiscalizadora presentes no estudo social de caso, que trazia consigo soluções imediatas aos problemas e moralização da população. Agora a visita assume uma nova dimensão no projeto profissional na atualidade, uma vez que passa a avançar no debate teórico-metodológico e no projeto ético-político da profissão, trazendo desse modo um caráter mais crítico.

Surge então uma nova perspectiva de trabalho e uma nova leitura da realidade social [...] os assistentes sociais partem para o entendimento da totalidade social e para a atuação profissional que busque a transformação social. A visita domiciliar, realizada sob esta nova perspectiva, busca eliminar a forma policlesca e fiscalizadora. Deve ser planejada, e dentre as suas potencialidades está o conhecimento das condições reais e concretas da vida dos usuários atendidos, e com isso, construir propostas de intervenção que possibilitem aos mesmos acessarem os seus direitos (PEREIRA, SOUZA, 2016, p. 7).

Foi a partir do avanço das políticas sociais, principalmente no que se refere à seguridade social, que surge a necessidade de conexão da sociedade com a realidade dos sujeitos, ou seja, a realidade das populações, dando desse modo centralidade e importância à realização de visita domiciliar, uma vez que este instrumento passa a ser cada vez mais focalizado no mundo social e local das populações e expandida com mais frequência no exercício profissional do assistente social.

Neste sentido, podemos conceituar a visita domiciliar atualmente da seguinte maneira:

É uma técnica social, de natureza qualitativa, por meio da qual o profissional se debruça sobre a realidade social com a intenção de conhecê-la, descrevê-la, compreendê-la ou explicá-la. O seu diferencial em relação à outra técnica é que tem por lócus o meio social, especialmente o lugar social mais privativo e que diz respeito ao território social do sujeito: a sua casa ou local de domicílio [...] (AMARO, 2014, p. 19).

Mais que isso, a visita domiciliar é um instrumento técnico-metodológico, que não possui caráter formal, e por isso facilita a aproximação do profissional à

realidade do usuário, fazendo com que este apresente com facilidade seus problemas presentes no seu cotidiano e permite que o assistente social possa intervir no lócus, proporcionando uma coleta de dados mais eficiente, e conseqüentemente favorece aos sujeitos informações que eles possam desconhecer para acessar os seus direitos.

[...] a visita representa um recurso essencial que o assistente social “aciona para exercer o seu trabalho, contribuir para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam (...) é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado” (IAMAMOTO, 1999 *apud* AMARO, 2014, p. 19)

Neste sentido, a visita domiciliar é um instrumento de grande relevância para o exercício profissional do assistente social, pois como afirma Amaro (2014, p. 25-26):

O assistente social é, contudo, o profissional mais qualificado à execução de visitas domiciliares, dada sua especialidade e formação. Os assistentes sociais são os profissionais que, por excelência intervêm no cotidiano das populações e desenvolvem/detêm, por ofício e cultura profissional, um conhecimento da realidade concreta da vida social, em suas diferentes manifestações. [...] É também o profissional que mais emprega e a assimila em seu repertório profissional [...]

A Visita Domiciliar, dada a sua importância, já se tornou essencial em vários processos como instrumento estratégico ao conhecimento da realidade de populações, em especial aquelas que vivem em situações de vulnerabilidade e riscos sociais, viabilizando medidas de proteção a crianças, mulheres e idosos, ou seja, é fundamental em qualquer processo de avaliação social.

Vale ressaltar que, para realizar a visita domiciliar, o profissional deve antes de tudo preparar-se antecipadamente para que a visita seja realizada de forma correta com seus objetivos definidos, pois o fato de ser realizada no ambiente domiciliar e familiar do indivíduo exige mais competência do profissional. Assim, a visita:

Exige do profissional o desenvolvimento de competências comunicativas e interativas. É preciso saber se comunicar e realizá-la de modo agradável, descomplicado e prático, sem perder de vista o rigor metodológico e o objetivo da visita (AMARO, 2014, p. 20).

A visita domiciliar para organizar-se, requisita-se de fato de um método-guia, para isso é importante destacar a adoção de um método de natureza qualitativa, em especial o método dialético, uma vez que, no horizonte dessa escolha metodológica, a visita se potencializa cientificamente.

Particularmente, elege-se o método dialético, por manter profunda aproximação com os domínios da realidade social, objeto da visita domiciliar, bem como com o pensamento complexo, que assume a dialética como um de seus vértices. O método dialético singulariza-se por promover a apreensão e a compreensão crítica e reflexiva das relações, fatos e situações dos sujeitos, tendo em vista seus condicionantes socioculturais e políticos [...] (AMARO, 2014, p. 21).

Ademais é importante destacar que o projeto ético-político da profissão está sempre presente na visita domiciliar, uma vez que o respeito e o sigilo profissional são princípios e condições essenciais à realização desta, bem como, tem um direcionamento pautado no enfrentamento da questão social em suas múltiplas facetas. Suas ações não são mais fiscalizatórias dos modos de vida da população, pois, em consonância com o projeto profissional contemporâneo, a visita domiciliar representa uma oportunidade de obter mais elementos que auxiliem o assistente social a buscar direitos sociais que podem ser acessados pelos usuários (PEREIRA, SOUZA, 2016).

A realização de visitas domiciliares vem crescendo cada vez mais na atuação profissional do assistente social, pois vários fatores vêm contribuindo para esse crescimento. Geralmente a visita é acompanhada de um cenário social específico, uma vez que, as visitas:

Gravitam em torno da pobreza, da precariedade dos laços sociais, familiares e parentais, da incerteza de trabalho e renda, do medo da violência, da degradação moral e social, da exposição ao risco social e das condições que fragilizam a saúde das populações (AMARO, 2016, p. 28).

Tudo isso “em decorrência das velhas e novas manifestações da questão social, do crescimento da precariedade e da incerteza do emprego, bem como da insegurança social” (AMARO, 2016, p.28).

Diante disto, as visitas domiciliares serão realizadas basicamente em ambientes que estejam relacionadas ao acesso, recursos e benefícios sociais. Neste

sentido, se faz presente vários segmentos da população que podem ser reconhecidos nesta situação de vulnerabilidade, riscos e exclusão social.

São os sem-abrigos, os pobres, as crianças maltratadas, os vítimas de negligência, os jovens com percursos escolar irregular, em risco de desvio, as populações que sobrevivem com apoios e subsídios, os que estão fora do mercado de trabalho ou só mantêm com ele uma relação precária, os idosos e doentes com problemas de dependência e isolamento, enfim um mundo de pessoas com carências, sem poder e sem voz, que ninguém quer ver, porque significam sofrimento, abandono e exclusão (GRANJA, 2008 *apud* AMARO, 2014, p. 28).

Com isso, o assistente social ao realizar a visita domiciliar se depara com potencialidades e limites que são intrínsecas a sua utilização. Mas, independente de tal situação, o profissional deve sentir-se à vontade ao realizá-la, agindo pautado na ética, aceitando as condições que lhe são postas pelos sujeitos que as recebem, identificando a realidade exatamente como ela é, como se apresenta, levando em conta as condições daquelas pessoas, sem preconceitos e discriminações, pois o respeito ao sujeito é fundamental.

Portanto, pode-se afirmar que a visita domiciliar não se detém a um único objetivo apenas, uma vez que em uma visita o assistente social pode atender a mais de um objetivo desde que o principal esteja voltado à promoção da mudança social, identificando que a visita é mais que uma entrevista, é uma conversa que pode favorecer novas possibilidades.

Nesse sentido, percebe-se a importância da visita domiciliar tanto no cotidiano profissional do assistente social como na vida daqueles sujeitos visitados que de certa forma o profissional está ali em busca de garantir os seus direitos.

Diante do exposto o assistente social ao realizar a visita domiciliar se depara com um grande desafio, o de seguir o direcionamento ético-político presente no projeto profissional hegemônico na atualidade. Portanto, mesmo tratando de um instrumento amplamente utilizado pela prática profissional tradicional, onde a perspectiva conservadora ainda está presente na ação cotidiana de alguns profissionais nos dias de hoje, é preciso buscar romper com essa prática, realizando desse modo, a ampliação de direitos, bem como a construção de novas propostas para a ação profissional, pautadas no Projeto Ético-político da profissão e na democracia.

A seguir abordaremos a utilização da visita domiciliar no cotidiano profissional dos assistentes sociais do CRAS Malvinas.

4. A EXPERIÊNCIA DA VISITA DOMICILIAR COM BASE NOS ASSISTENTES SOCIAIS DO CRAS MALVINAS

Iniciaremos este item buscando caracterizar a instituição através da qual pudemos vivenciar nossa experiência de estágio supervisionado obrigatório em Serviço Social, que serviu de base para a construção deste artigo.

O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, é uma instituição pública e gratuita do Estado que oferece serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família- PAIF, cuja execução é obrigatória e exclusiva, pertencente à Rede de Proteção Básica do Sistema Único Assistência Social - SUAS, ou seja, o CRAS atua como a porta de entrada do SUAS. Tem por finalidade fazer um trabalho social com famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social, com o objetivo de fortalecer a função protetiva destas famílias, promover seu acesso e usufruto de direitos, contribuir na melhoria de sua qualidade de vida e prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, cujos benefícios promovam ações de caráter preventivo e protetivo dos direitos das famílias que vivem nesse perfil social.

Foi apenas em 2010, na gestão municipal de Veneziano Vital do Rego que o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Malvinas foi implementado, justamente pela necessidade do bairro em atender essas famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social. Localizado na Rua dos Marmeleiros, número 33, na zona oeste da cidade de Campina Grande - Paraíba, o CRAS não possuía sede própria, funcionando desse modo em casa alugada pela Prefeitura Municipal. Entretanto, atualmente, devido a um reordenamento que houve, o CRAS não se encontra mais no bairro das Malvinas. Agora a área de abrangência que pertencia ao CRAS Malvinas passa a fazer parte do CRAS da Ramadinha, e os funcionários foram para o CRAS Três Irmãs.

O CRAS das Malvinas funcionava da segunda a sexta feira, das 8:00 às 18:00 horas. Para realização e execução das atividades contava com um quadro de funcionários composto por 15 pessoas: 01 coordenadora geral da instituição; 03 assistentes sociais; 02 psicólogos; 01 técnica administrativa, 01 técnica do Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho - ACESSUAS - Pronatec, 02

Porteiros, 02 Vigias e 3 auxiliares de serviços gerais. Além desse quadro de funcionários, o CRAS também recebia estagiários do curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba- UEPB, como também de outras universidades, os quais desenvolviam projetos de intervenção e pesquisas que contribuía com sua formação profissional como também com as atividades desenvolvidas pela própria instituição.

As atividades e ações desenvolvidas no CRAS Malvinas eram: o Plano de Ação Anual, que visava apresentar temáticas socioeducativas a serem desenvolvidas nos coletivos de mulheres e idosos; atendimentos psicológico e psicossocial; encaminhamentos; planejamento; e avaliação das ações; palestras; campanhas; eventos e oficinas socioeducativas com mulheres e idosos de acordo com a demanda local; acolhimento e escuta; prontuário de acompanhamento do usuário; estudo social; busca ativa; orientação; mobilização; reunião; atividade recreativa; oferta de cursos profissionalizantes; visita institucional e visita domiciliar.

Além das atividades realizadas, a instituição tanto recebia como fazia encaminhamentos para outras entidades como: Ministério Público, Conselho Tutelar, CREAS, SEMAS, CADÚNICO, Escolas, Secretaria Municipal de Saúde, Bolsa Família, Fome Zero, CAPS, Posto de saúde Francisco Pinto, Policlínica Luzia Dantas, UBSF, UPA, Casa de Passagem, entre outras.

Diante das atividades realizadas no CRAS Malvinas, é perceptível a importância da Visita Domiciliar, um dos instrumentos de intervenção profissional que vem ganhando destaque devido seu uso está crescentemente requisitado, devido às demandas apresentadas pelo público alvo daquela área de abrangência do CRAS.

O Assistente Social é um profissional que tem um conhecimento da realidade das populações, especialmente das que vivem em situação de riscos e vulnerabilidade social. Dessa forma, os Assistentes Sociais do CRAS- Malvinas juntamente com os psicólogos, pois o trabalho realizado é em conjunto, recebiam uma demanda crescente para realização de Visitas Domiciliares.

Essas visitas, como o próprio nome já diz, são realizadas no domicílio, ou seja, na casa do usuário, onde o assistente social é capaz de captar e identificar aspectos da sua realidade cotidiana, com o objetivo de alcançar ou reavaliar o acesso a recursos, benefícios e direitos.

No CRAS – Malvinas, como foi dito, havia uma grande demanda por Visitas Domiciliares, as quais geralmente eram feitas duas vezes por semana, na quinta-feira pela manhã e na sexta-feira à tarde. Muitos eram os motivos pelos quais o CRAS Malvinas era procurado pela população, mas os mais comuns estavam relacionados ao Bolsa Família (Vacinação atrasada, Frequência escolar baixa) ou Negligência Familiar. Essas visitas geralmente eram feitas a pedido do próprio Bolsa Família ou solicitadas por meio de denúncia do Disque 100.

Realizar o desvelamento da realidade de cada indivíduo no seu meio familiar ou individual não é tão fácil. O assistente social ao realizar uma visita domiciliar se depara com aspectos tanto positivos como negativos, uma vez que são intrínsecos ao seu trabalho, e para isso é necessário que o profissional tenha clareza da situação, e tenha acima de tudo competência e conhecimento técnico e científico para realizá-la de modo agradável, sem perder desse modo o objetivo da visita.

Conforme a lei que regulamenta a profissão, Lei 8.662/93, constituem competências do Assistente Social:

I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; IV – Vetado; V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo; IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (BRASIL, 1993).

Dessa forma, os vários instrumentos utilizados pelo profissional de serviço social objetivam favorecer a materialização das suas competências. Apesar de suas especificidades, ganha destaque na atualidade a necessidade do profissional se

utilizar dos instrumentos como um meio de aproximação às reais condições de vida dos segmentos pauperizados. Nesse sentido, a visita domiciliar torna-se um instrumento de grande relevância na prática profissional.

O cuidado com a realidade que o assistente social observa ao realizar uma visita domiciliar é muito importante e complexo. Pois, como afirma Amaro: “A realidade compõe-se e estrutura-se com base na presença e na ausência de alguns elementos, que nem sempre são de nosso conhecimento” (AMARO, 2014, p.53).

Desse modo, a realidade daquilo que vemos nem sempre é verdadeira, a realidade não é uma fórmula pronta como na matemática. Nesse sentido, o profissional deve estar atento para capturar o todo, ou seja aquilo que “não é dito” ou o que “não está diretamente visível”, deve estar atento para olhar o diferente, o que não aparece no relato ou na casa, procurando desse modo não se satisfazer com o que vê, o que é mostrado ou dito, assim sendo devemos sempre buscar evidências no que está oculto (AMARO, 2014).

Dito isto, é perceptível o quanto a apreensão da realidade na visita domiciliar é complexa, pois tudo depende de como o assistente social vai conduzir a visita, “porque a realidade é apreendida e concebida conforme o caminho explicativo do profissional visitador” (AMARO, 2014, p. 33).

Nesse sentido, às vezes em uma visita não dá para identificar de imediato o que o assistente social deseja, sendo desse modo necessário voltar mais de uma vez. Existem também os imprevistos que acontecem, como observamos no CRAS Malvinas, o indivíduo às vezes não estava em casa, ou não residia mais naquele endereço ou até mesmo não saía de dentro de casa quando o profissional chegava chamando na sua porta.

Realizar uma visita domiciliar antes de tudo requer do profissional o entendimento de como saber lidar com cada situação apresentada no meio social do indivíduo. Um aspecto importante é que ao chegar à casa do indivíduo para realizar uma visita domiciliar, o assistente social deve primeiramente se apresentar, dizer que faz parte de tal instituição e o motivo da visita, e daí por diante ir traçando uma conversa que tanto o assistente social interaja e observe tudo que ele está dizendo, como também deixe o entrevistado à vontade para falar o que quiser. Contudo, em algumas realidades, a exemplo de certas situações vivenciadas no CRAS-Malvinas, alguns desses aspectos não são observados, uma vez que os profissionais não se apresentavam adequadamente, não explicavam o que era o CRAS, pois muitos

indivíduos não sabiam. Noutros momentos presenciamos perguntas sendo feitas de maneira imediata, sem um momento introdutório e de aproximação dos sujeitos envolvidos. Algumas falas acabavam intimidando os indivíduos visitados, deixando assim, muitas vezes, constrangidos com comentários e perguntas indevidas e inadequadas, e isso é um cuidado que tanto os assistentes sociais como os demais profissionais que realizam visita domiciliar devem ter para não ser indiscretos. Como afirma Amaro:

Anos de experiência realizando visitas domiciliares podem certamente contribuir para a construção desse repertório competente, mas também podem colaborar (negativamente) para a cristalização de hábitos e atitudes inadequadas, aprofissionais e antiéticas, naturalizando comentários [...] (AMARO, 2014, p. 20).

Como foi informado em linhas anteriores, ao realizar uma visita domiciliar o assistente social depara-se tanto com pontos positivos, pois, ao buscar o contato direto com a vida do sujeito é permitido conhecer de forma mais profunda suas dificuldades, suas angústias e suas relações familiares, ou seja, identificar seu modo de vida e sua rotina em sua própria casa; mas também se depara com muitos limites que interferem na sua ação profissional de modo que as dificulta em muitos aspectos.

Um dos maiores limites enfrentados pelo CRAS Malvinas foi em relação ao transporte, uma vez que o CRAS não possuía carro próprio, dessa maneira a Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS dispõe apenas de dois carros para atender a todos os CRAS do município, onde um deles era disponibilizado para esta instituição apenas uma vez por semana, na quinta-feira pela manhã. O tempo disponibilizado para o uso do transporte era insuficiente para suprir toda a demanda, comprometendo, desse modo, a qualidade do trabalho dos assistentes sociais, pois muitas vezes tinham que realizar a visita de forma rápida para dar tempo de atender a outros usuários. Esse limite é uma realidade em todos os CRAS do município.

Outra dimensão importante do trabalho do assistente social nas visitas domiciliares, como afirma Amaro (2014), tem sido a questão do planejamento, considerado “uma ação inerente e inegociável à realização da visita e geralmente define o sucesso de sua execução” (AMARO, 2014, p. 80). Planejar a organização de uma visita domiciliar antes de sua execução é muito importante e necessário. Antes de tudo, a visita ao ser realizada apresenta um objetivo, e para isso é

indispensável que o assistente social não vá à visita domiciliar sem ter uma ideia ou roteiro preliminar das informações que ele pretende obter.

Ainda que ocorra fora do ambiente formal da instituição, realizar uma visita domiciliar requer do assistente social profissionalismo, por isso a importância do planejamento e de um roteiro básico para tal realização, contribuindo desse modo para a qualidade da visita.

Primeiramente planejar a visita domiciliar dias antes é fundamental, pois o assistente social, mesmo antes da visita, vai compondo seu entendimento da realidade que visitará. Sempre que for realizar uma visita o assistente social deve rever arquivos e prontuários para ter um conhecimento prévio da realidade do sujeito que for visitado, é muito importante definir a data e a hora com o sujeito a ser visitado. Evitar realizar visitas em feriados e horários inapropriados, evitar visitas de surpresas, pois, além de invasivas e desagradáveis, muitas vezes revelam uma cultura autoritária, fiscalizatória e moralizadora e isso são atitudes que devem ser tiradas da prática do profissional que visita (AMARO, 2014).

Essas são medidas simples que garantem um mínimo de organização. Mas, infelizmente, ainda existem profissionais com esse perfil, muitas vezes presenciamos no CRAS Malvinas muitas visitas sem agendamento e desorganizadas, desrespeitando desse modo a rotina familiar e pessoal. Ocorriam situações em que o profissional não se preparava antecipadamente, tendo que ler o relatório dentro do carro antes de chegar na casa do visitado.

Apresentar-se ao visitado e pedir licença ao entrar na casa são gestos muito importantes ao realizar uma visita. Chegar na hora que combinou com o indivíduo. Dizer o objetivo da visita, o porquê de estar ali. A questão da vestimenta do profissional também é muito importante, no dia da visita usar roupas apropriadas, e não usar objetos como, por exemplo, bolsas caras que refiram status social, evitando constranger o visitado. Muitas vezes é necessário solicitar mais detalhes e informações quando for preciso para sua compreensão e análise. Realizar anotações quando for necessário. Não é recomendado o uso de instrumentos como gravadores e máquinas fotográficas a não ser em alguma situação que seja necessário o uso destes, e nesse caso, deve avisar o seu uso já no início da visita (AMARO, 2014).

É sempre importante que se caso for acompanhado de outros profissionais ou estagiários informe ao indivíduo com antecedência, evitando assim deixar o

indivíduo aflito e preocupado, pois não é recomendável que o número de visitantes seja superior ao das pessoas visitadas, nesse sentido é sempre bom antes de realizar a visita dar uma olhada no prontuário da família para ter uma base de quantos profissionais podem participar do atendimento, pois muitas vezes existem casas que mal cabem os próprios familiares, sendo assim, é inviável ir mais de dois profissionais para evitar constrangimento aos moradores (*Ibidem*).

Presenciamos visitas nas quais, além de não haver agendamento, não informavam a presença dos estagiários como era o meu caso. Às vezes, além do assistente social e do psicólogo, iam dois estagiários, e presenciamos muitos casos de desconforto por parte da família visitada, muitas vezes preocupada sem ter condições de acomodar a todos.

É importante que no momento da visita domiciliar o assistente social mantenha do início ao fim um clima agradável e colaborativo, pautado na ética e no respeito ao indivíduo, e que esteja a todo o momento flexível ao diálogo, e ao contexto e necessidades do sujeito visitado. Sem discriminação e preconceitos.

Portanto, a partir disso, é perceptível a responsabilidade que o assistente social deve ter ao realizar uma visita domiciliar, pois como pudemos observar há situações que se revelam na visita que exigem do profissional ação propositivas e afirmativas. É importante que se tenha ética, respeito e sigilo profissional, pois são princípios fundamentais à realização de uma visita. Ademais é considerável a importância significativa do projeto ético-político profissional, esse deve servir sempre de base para o assistente social, pois agora não se trata mais de ações fiscalizatórias do modo de vida dos indivíduos, mas sim de obter mais elementos que ajudem o profissional a buscar direitos sociais que podem ser acessados pelos usuários.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo buscou-se ressaltar a grande importância que esse instrumento tem para o exercício profissional do assistente social, visto que é indispensável para tal atuação e viabiliza o alcance dos objetivos profissionais.

Nessa direção, falar dos instrumentos e técnicas é falar também da dimensão técnico-operativa, visto que esses são elementos que a constituem. Como vimos no decorrer deste trabalho, o uso dos instrumentos e técnicas nas atividades que

regulam as relações sociais, a exemplo do serviço social, objetiva potencializar a produção de atitudes, posturas, comportamentos adequados a determinados interesses sociais entre os homens, sendo desse modo práticas humanas que se voltam para a transformação de outras atitudes também humanas.

Existem vários instrumentos e técnicas que os assistentes sociais utilizam no exercício profissional, como por exemplo: a observação, a reunião, a abordagem, a entrevista, a informação, o relacionamento e a visita domiciliar, uma vez que cada uma tem suas particularidades. Nesse sentido, a visita domiciliar tem se destacado pelo seu uso frequente e constante no exercício profissional do assistente social.

A visita domiciliar nos primórdios da profissão era marcada por atitudes extremamente conservadoras e tradicionais, uma vez que buscava moralizar a população pauperizada, que vivia em situação de vulnerabilidade e riscos sociais, por meio do controle social e do caráter fiscalizatório, coercitivo e policialesco. A ida ao domicílio era marcada por preconceitos e juízos de valor, pois agia-se buscando impor determinados padrões da época.

Atualmente a Visita Domiciliar nada mais é do que um instrumento e técnica social, que não possui caráter formal, onde o profissional se debruça sobre a realidade do usuário com a intenção de conhecê-la, descrevê-la, compreendê-la ou explicá-la, permitindo desse modo intervir no lócus, ou seja, no lugar social mais privativo, como sua própria casa, proporcionando assim uma coleta de dados mais eficiente, uma vez que diferente do seus primórdios não está pautada no caráter fiscalizatório e coercitivo, mas sim guiada pelo projeto ético-político da profissão (AMARO, 2014).

Como vimos, o CRAS Malvinas é uma instituição pública e gratuita do Estado que oferece serviços de Proteção e Atendimento Integral a Famílias- PAIF. Tem por finalidade fazer um trabalho social com famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social, e tem por objetivo fortalecer a função protetiva destas famílias, promover seu acesso e usufruto de direitos, bem como contribuir na melhoria de sua qualidade de vida e prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários.

Durante a experiência de estágio obrigatório em Serviço Social na referida instituição, pudemos observar o quanto a visita domiciliar é um instrumento recorrente no cotidiano do trabalho dos assistentes sociais. Foi perceptível que

diante das atividades realizadas no CRAS das Malvinas a Visita Domiciliar ganhou destaque devido seu uso ser crescentemente demandado.

Observamos que os limites postos pelas condições de trabalho dos assistentes sociais repercutem na forma como suas atividades são desempenhadas. Em se tratando da visita domiciliar, o meio indispensável para sua realização é o veículo, o qual era disponibilizado uma vez na semana para o CRAS Malvinas. Esse condicionante favorecia a realização de muitas visitas num só dia, comprometendo a qualidade do contato entre profissional e usuário.

Destacou-se também a necessidade de um maior planejamento antes da realização das visitas domiciliares e dos profissionais conduzirem o processo da visita observando alguns elementos fundamentais, tais como: esclarecimentos quanto aos objetivos da visita e ao papel da instituição.

Mesmo diante dos limites existentes, para se obter bons resultados na sua realização, o profissional deve agir pautado na ética, no respeito e no sigilo profissional, tudo isso pôde ser observado no CRAS Malvinas quando os profissionais do serviço social iam realizar a visita, muitas vezes suas ações e atitudes definem o sucesso de sua execução. Ademais para tudo isso o assistente social deve estar acima de tudo pautado no projeto ético-político profissional, disposto a romper com atitudes conservadoras e tradicionais, para que se possa ganhar mais espaço, ampliando direitos e construindo novas propostas profissionais.

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the importance of the home visit in the daily routine of the social worker. The approach to this theme is the result of the experience of compulsory traineeship in Social Work carried out at the Reference Center for Social Assistance - CRAS Malvinas, in the city of Campina Grande (PB). This study is a result of documental and bibliographical research, as well as of the observations made in the internship field recorded in a field diary, and had as objectives: to reflect on the instruments and techniques used by the Social Work, to try to apprehend how the use of the visit was made domicile in the historical trajectory of the profession and analyze its use by professionals of CRAS Malvinas. Among the main authors that base the study are: Amaro (2014), Guerra (2012), Trindade (2001). The results indicate that the home visit has been constituted as an instrument of great relevance in the professional daily life of the social worker, much requested for the knowledge of the real living conditions of the user population. It is

also emphasized that its use is permeated by the limits and possibilities of the working conditions of social workers, and it is necessary to improve their performance based on the ethical principles that underpin the professional project in the contemporary world.

Key words: Social Work, Home Visit, CRAS-Malvinas.

REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar**: Teoria e Prática. Campinas, SP: Papel Social, 2014.

AZEVEDO, I. S de. A Relação Teoria/ Método/Instrumentais: uma leitura a partir da concepção de profissão. In: **Textos e Contextos** (Porto Alegre), v. 12, n. 2, p.325-333, jul / dez 2013.

BRASIL, **Lei Nº 8.662 de 07 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012. p. 39-68.

Observação Documental e Institucional- CRAS Malvinas.

PEREIRA, B. M. M; SOUZA. D. dos R. A Visita Domiciliar como Instrumento de Trabalho do assistente Social - A experiência no atendimento domiciliar ao idoso de uma policlínica em Niterói/RJ. In: **II Congresso de Assistentes Sociais do Estado do Rio de Janeiro 11 a 13 de maio de 2016**.

Relatório Anual de atividades - CRAS Malvinas.

SANTOS, Cláudia Mônica dos; SOUZA FILHO, Rodrigo de; BACKX, Sheila. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: Questões para Reflexão. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012. p. 15-39.

SARMENTO, Hélder B. de M. **Instrumentos e técnicas em Serviço Social**: elementos para uma rediscussão. Dissertação de Mestrado. PUC são Paulo: 1994.

SOMER, Diana Galone; MOURA, Reidy Rolim de. Visita domiciliar, instrumento que potencializa a atuação do Assistente Social. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVII, n.123, abr 2014. Disponível em: http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14704 Acesso em set 2017.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. Desvendando as determinações sócio- históricas do instrumental técnico- operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Revista Temporalis** nº 04, Ano II, Julho a dezembro de 2001. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Brasília: ABEPSS, Grafiline