



**UNIVERSIDADE ESTADUAL PARAÍBA - CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

THAYSE GENUINO MARTINS

**A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: A DIMENSÃO TÉCNICO-
OPERATIVA NO SETOR INFRA-CRIMINAL DO COMPLEXO JUDICIÁRIO DA
INFÂNCIA E JUVENTUDE - CAMPINA GRANDE/PB**

**CAMPINA GRANDE/PB
JUNHO/2018**

THAYSE GENUINO MARTINS

**A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: A DIMENSÃO TÉCNICO-
OPERATIVA NO SETOR INFRA-CRIMINAL DO COMPLEXO JUDICIÁRIO DA
INFÂNCIA E JUVENTUDE - CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof. Ma. Célia de Castro

**CAMPINA GRANDE/PB
JUNHO/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.

M378i Martins, Thayse Genuino.
A instrumentalidade do serviço social [manuscrito] : a dimensão técnico-operativa no setor infracional do complexo judiciário da infância e juventude - Campina Grande/PB / Thayse Genuino Martins. - 2018.
26 p.

Digitado.

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

"Orientação : Profa. Ma. Célia de Castro, Departamento de Serviço Social - CCSA."

1. Serviço social - Ato infracional . 2. Crimes. 3. Motivação.
4. Judiciário.

21. ed. CDD 345.03

THAYSE GENUINO MARTINS

**A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: A DIMENSÃO TÉCNICO-
OPERATIVA NO SETOR INFRAACIONAL DO COMPLEXO JUDICIÁRIO DA
INFÂNCIA E JUVENTUDE - CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Aprovada em: 22/06/2018.

BANCA EXAMINADORA

Célia de Castro

Profª Ma. Célia de Castro
Departamento de Serviço Social- UEPB
(Orientadora)

Thereza Karla de Souza Melo

Profª Ma. Thereza Karla de Souza Melo
Departamento de Serviço Social- UEPB
(Examinadora)

Patricia Crispim Moreira

Profª Ma. Patricia Crispim Moreira
(Examinadora)

**CAMPINA GRANDE/PB
JUNHO/2018**

*A minha mãe, por ser exemplo de
dedicação, companheirismo e amor,
DEDICO.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus, que me conduziu e me fez desfrutar do dom da vida para vivenciar e experimentar tudo isso.

Agradeço a Universidade Estadual da Paraíba, seu corpo docente, em especial a minha supervisora acadêmica Célia de Castro, e aos demais funcionários do Departamento de Serviço Social.

A todas as pessoas do Complexo Judiciário da Infância e Juventude, Comarca de Campina grande PB, em especial do setor infracional onde realizei o estágio supervisionado em Serviço Social. Especialmente as Assistentes Sociais Mickaelli, Elaine, Wilbsan, Maria das Neves, minha supervisora de Campo.

Agradeço especialmente, ao meu pai Damião e a minha mãe Marlene; A minha tia Marluce e a minha avó Inês, pelo apoio e amor incondicional, cada um, do seu jeito, me ajudou, me apoiou e incentivou nessa árdua batalha.

Agradeço a meu amigo André, que me apoiou em todos os momentos, dividimos alegrias e tristezas, durante esse longo percurso na vida acadêmica, que nossa amizade continue ultrapassando os “muros da universidade”.

A minha madrinha Elinei, pela qual tenho grande carinho e admiração, que muito me incentivou;

Enfim, a todos que, direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação.

Muito Obrigada!!

Nada é impossível de mudar

*Desconfiai do mais trivial,
na aparência singelo.
E examinai, sobretudo, o que parece habitual.
Suplicamos expressamente:*

*não aceiteis o que é de hábito como coisa natural,
pois em tempo de desordem sangrenta,
de confusão organizada, de arbitrariedade consciente,
de humanidade desumanizada,
nada deve parecer natural, nada deve parecer impossível de mudar.*

(Bertold Brecht)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 O SERVIÇO SOCIAL E O DEBATE SOBRE OS FUNDAMENTOS SÓCIO- HISTÓRICOS, INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DA PROFISSÃO NO JUDICIÁRIO.....	9
2.1 Expressões da Instrumentalidade do Serviço Social no Judiciário: espaço da infância e juventude.....	12
3 A PESQUISA.....	16
3.1 Procedimentos Metodológicos.....	16
3.2 Apresentação e Análise dos Dados.....	17
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
ABSTRACT.....	25
5 REFERÊNCIAS.....	25

A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA NO SETOR INFRACIONAL DO COMPLEXO JUDICIÁRIO DA INFÂNCIA E JUVENTUDE - CAMPINA GRANDE/PB

Thayse Genuino Martins*

RESUMO

O trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa desenvolvida na conclusão do estágio em Serviço Social, no período entre outubro de 2016 a agosto de 2017 no Complexo Judiciário da Infância e Juventude, Comarca de Campina Grande. Os sujeitos da pesquisa são três profissionais do Serviço Social que trabalham no setor infracional, tendo o objetivo de analisar a percepção dos profissionais a respeito da dimensão técnico-operativa e a eficácia dos instrumentos utilizados na instituição supracitada. Fundamentamos a pesquisa em mecanismos que envolvem um suporte bibliográfico, entrevista semiestruturada e abordagem quali-quantitativa com base no método crítico-dialético. Historicamente, o profissional vem adequando alguns instrumentos com um olhar que é próprio do Serviço Social. Compreendemos a importância da utilização dos instrumentos em suas atividades, entretanto relata-se a falta de apoio de outras categorias que compõem os setores afins, uma realidade que precisa ser mudada.

Palavras-Chave: Serviço Social. Dimensão técnico-operativa. Judiciário.

1 INTRODUÇÃO

Os primeiros registros que caracterizaram o Serviço Social com uma visão desenvolvida no sentido de realizar caridade, assistencialismo e vigilância da população, com discursos baseadas na fé, na moral, nos bons costumes e tentativa de combater à pobreza, estas a serviço da igreja e logo após do Estado. Entretanto, com o crescimento demográfico urbano houve as mudança de fases na sociedade, a profissão foi ganhando novos rumos, avanços foram alcançados e o profissional Assistente Social é chamado para um trabalho não apenas com um olhar fiscalizador de ajuste do indivíduo, mas, dentro de uma visão de totalidade com as vítimas de expressões da questão social que, necessitam de respostas mais efetivas e de forma coletiva. Ao desenvolver suas atividades em vários espaços do mercado de trabalho o profissional Assistente Social precisa ter além do seu conhecimento teórico-metodológico e ético-político um domínio sobre os instrumentos que compõem a dimensão

* Aluna de Graduação em Serviço Social na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
e-mail: thayse.martins@live.com

técnico-operativa do serviço social e assim conseguir desenvolver suas atribuições privativas efetivamente.

O trabalho tem como objetivo geral analisar a dimensão técnico-operativa e a eficácia dos instrumentos utilizados pelo Serviço Social. A escolha desse objeto de estudo ocorreu devido ao estágio supervisionado em Serviço Social, realizado no período de outubro de 2016 a agosto de 2017, no Complexo Judiciário da Infância e Juventude da Comarca de Campina Grande, especificamente no setor infracional.

Nosso objetivo não é distanciar a dimensão técnico-operativa das demais dimensões, pois sabemos que a teoria oferece subsídios para pensar as demandas apresentadas pelos usuários, contribuindo para a compreensão das expressões da questão social.

Os sujeitos da pesquisa foram três profissionais do serviço social que trabalham no setor infracional da referida instituição. O trabalho se fundamentou em mecanismos que envolvem um suporte bibliográfico, abordagem qualiquantitativa com base no método crítico-dialético. A coleta de dados foi realizada após a aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Os dados foram coletados através das observações feitas no decorrer do estágio, nos documentos disponíveis no setor e das entrevistas semiestruturadas. Para analisar os dados, utilizamos a técnica de análise de conteúdo, respeitando todas as colocações dos entrevistados, pois é de extrema importância ser fiel ao que se foi ouvido, buscando de maneira crítica fazer uma análise da realidade historicamente descrita, mostrando assim a importância do trabalho, na vida do usuário.

Este trabalho está organizado em duas partes: na primeira, contextualizamos a trajetória do Serviço Social, seus instrumentos, as técnicas utilizadas e a inserção do profissional Assistente Social no judiciário; Analisamos as expressões do uso desses instrumentais voltadas para o espaço da infância e juventude. Na segunda parte, abordamos os aspectos pertinentes à elaboração deste trabalho, a análise da dimensão técnico-operativa, a eficácia dos instrumentos utilizados pelo Serviço Social no Complexo Judiciário da infância e juventude da cidade de Campina Grande/PB. Nesse estudo, procuramos conhecer as concepções dos profissionais referentes à dimensão técnico-operativa no Serviço social, assim como, a utilização e a eficácia dos instrumentos utilizados no setor infracional da instituição supracitada. A discussão dessa temática se torna relevante, pois, a forma como é utilizada os instrumentos e técnicas pelos profissionais repercute na prestação de serviços para os usuários.

2 O Serviço social e o debate sobre os fundamentos sócio históricos, instrumentos e técnicas da profissão no judiciário

O Serviço Social surgiu como profissão no Brasil em 1930. Tal fato se deu em meio a turbulências como crises econômicas, políticas e conseqüentemente mudanças no cenário social. Tal profissão vem passando por várias transformações desde o seu surgimento, tanto na esfera teórico-metodológica como na sua própria intervenção junto à sociedade.

Nas palavras de Fávero et al (2005, P.18):

O Serviço Social é regulamentado como uma profissão liberal, dispondo de estatutos legais e éticos que atribuem uma autonomia teórica-metodológica, ético-política e técnico-operativa à condução do exercício profissional; ao mesmo tempo, o seu exercício realiza-se mediante um contrato de trabalho com organismos empregadores públicos ou privados, em que o assistente social figura como trabalhador assalariado, subordinado hierarquicamente a seus superiores.

Dessa forma, em todos os espaços de trabalho que o profissional assistente social está inserido ocorre essa tensão entre a sua autonomia e a condição de trabalhador assalariado, o mesmo ocorre no poder judiciário onde a autoridade máxima é o juiz. Fávero et al (2005) faz uma análise a respeito da atuação do assistente social nessa área e traz como exemplo a atuação no Tribunal de Justiça da cidade São Paulo:

Os assistentes sociais começaram a atuar no Judiciário Paulista, no então denominado Juízo Privativo de menores, como comissários de vigilância. Isto porque os casos relacionados aos menores considerados abandonados e infratores eram levados ao conhecimento do juiz por meio desses comissários (FÁVERO et al, 2005, p.47).

Essa atuação foi regida pela lei 2.059 de 31 de dezembro de 1924 que orientava os comissários de vigilância serem nomeados diretamente pelo juiz. Há poucos registros da época, o funcionamento desses locais tinham também ideais de repressão à mendicância infantil, vadiagem, e recolhimento de menores abandonados e pobres. No entanto, sua atuação formal só ocorreu anos depois. Segundo Fávero et al (2005 p.48):

O Serviço social começou a atuar formalmente junto ao Juizado de Menores no final dos anos 1940 quando ocorreu a I Semana de Estudos do Problema de Menores, mais especificamente com a criação do Serviço de Colocação Familiar no Estado de São Paulo, pela Lei 560, de 27/12/1949. O desenvolvimento desse trabalho foi atribuído aos assistentes sociais, no Juizado abrindo um vasto campo para a consolidação de suas atividades nesse contexto. A lei pertinente à regulamentação do Serviço de Colocação Familiar previa, em seu § 5º, do artigo 6º, ... que na

comarca de São Paulo o chefe do Serviço, de preferência assistente social diplomado por Escola de Serviço Social, seria designado pelo Juiz de Menores.

O aumento das demandas referentes à infância e juventude afluíram a necessidade de aproximar o profissional Assistente social do juiz que, reconhecendo as habilidades inerentes à profissão, observando o conhecimento de totalidade da situação vivenciada, entende que contribui de forma positiva com a opinião técnica, sempre auxiliando de maneira definitiva no quesito das decisões e buscando melhorias de condições de vida para estes que viviam à margem da sociedade, principalmente na tentativa de acelerar os processos em casos de internações, como: separá-los dos adultos presos em celas comuns, resgatá-los, acompanhar as medidas aplicadas junto às famílias, etc. Em exemplo, durante a atuação do Juiz Dr. Aldo de Assis Dias, responsável pelo Juizado de Menores da capital, de julho de 1956 até novembro de 1965, segundo as análises de Alapaniam (2008), o Serviço social esteve responsável por atividades de triagem e plantões atendendo a população, retirando a visão de repressão e levando um atendimento mais acessível.

Durante a revisão do Código de Menores em 1979, os profissionais desse serviço já tinham o seu espaço consolidado como profissão reconhecida como capacitada para auxiliar o juiz em suas decisões que seriam mais efetivas e adequadas à situação de vulnerabilidade dos tais usuários. Com isso, grandes avanços foram alcançados durante a história do serviço social brasileiro, no que diz respeito à política voltada para a criança e o adolescente. Muitos passos foram dados até chegar-se então ao Estatuto da Criança e Adolescente - ECA, Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990, considerado o grande defensor dos direitos da criança e do adolescente.

As primeiras legislações para tratar de assuntos referentes às crianças e aos adolescentes surgiram após a Independência do Brasil em 1822, até então, em caso de crimes eram punidos da mesma forma que os adultos. Conforme Rizzini e Pilotti (2011), os “bem-nascidos” podiam ser crianças e viver sua infância, os demais estavam sujeitos ao aparato jurídico-assistencial destinado a educá-los ou corrigi-los, vistos como menores abandonados e delinquentes. Assim, podemos perceber que a visão que se tinha em relação às crianças e adolescentes pobres e/ou abandonados era de ameaça ao bem-estar da população.

As legislações elaboradas, assim como os Códigos de Menores surgiram na intenção também de buscar regulamentar a ação do Estado com ações como ações de caráter punitivo, já o Estatuto da Criança e do Adolescente assegura a proteção efetiva e integral à infância e adolescência. Por conseguinte, podemos perceber que todas surgiram em momentos de

transformações sociais, políticas, envolvidas em múltiplos interesses, inclusive observando o cenário internacional que buscavam soluções efetivas para o problema da “ociosidade”.

A partir da criação do Estatuto da Criança e do Adolescente com base na doutrina de proteção integral à infância, foi possível acompanhar reais avanços, atingidos com base nas pressões de organismos internacionais e movimentos sociais. Neste período podemos observar a mudança de pensamento de culpabilização do indivíduo pela sua pobreza e o reconhecimento dos problemas ocasionados pela má distribuição de renda, não investimentos em políticas sociais adequadas ao contexto e a desigualdade social. Na Constituição Federal de 1988, os segmentos criança e adolescentes foram contemplados em seus direitos e deveres, como podemos observar em seu art. 227 que diz:

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 1988, p. 68).

O ECA nasceu com o intuito de regulamentar direitos previstos na Constituição para crianças e adolescentes, conforme **Art. 2º** que prescreve:

Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompleto, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade.

Parágrafo único. Nos casos expressos em lei, aplica-se excepcionalmente este Estatuto às pessoas entre dezoito e vinte e um anos de idade. (BRASIL, 1990, p. 25).

Comparado aos Códigos que o antecedeu, o ECA avançou principalmente no sentido de considerar aqueles como sujeitos de direitos, observando suas peculiaridades e a necessidade de proteção integral, tratando todas as crianças e adolescentes sem exceção de gênero, raça ou classe social.

Ainda sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, no Art. 146 temos:

A autoridade a que se refere esta Lei é o Juiz da Infância e da Juventude, ou o juiz que exerce essa função, na forma da lei de organização judiciária local.

Art. 151. Compete à equipe interprofissional dentre outras atribuições que lhe forem reservadas pela legislação local, fornecer subsídios por escrito, mediante laudos, ou verbalmente, na audiência, e bem assim desenvolver trabalhos de aconselhamento, orientação, encaminhamento, prevenção e outros, tudo sob a imediata subordinação à autoridade judiciária, assegurada a livre manifestação do ponto de vista técnico. (BRASIL, 1990, p. 70 - 72).

Percebemos, então, um ponto crucial e marcante deste estatuto, elencar juízes especializados para a causa da infância e juventude, assim como equipes multiprofissionais para um suporte nas decisões judiciais com seus conhecimentos específicos. Nessas equipes encontra-se o profissional Assistente Social com todas as suas atribuições e competências para acompanhar esta nova fase da infância do Brasil.

Nas palavras de Yamamoto (2005 apud FÁVERO et al, 2005, p. 20):

O assistente social atua a partir de necessidades sociais, traduzidas nas dimensões coletivas da “questão social” tais como se expressam na vida dos indivíduos singulares e suas famílias. Dentre as que se encontram na base de trabalho dos assistentes sociais no TJSP destacam-se: pobreza, desemprego e trabalho precário, baixo nível de escolarização, precariedade de saúde física e mental, violência familiar, vitimização de crianças e adolescentes; o abandono e negligência de parte dos familiares; adolescentes em conflito com a lei que requerem medidas socioeducativas; dependência química; desagregação familiar; disputas relacionadas às relações familiares, à justiça da Família e das Sucessões.

Portanto, em todos os campos em que o profissional assistente social esteja inserido sempre irá encontrar fortes expressões da questão social¹. Assim, precisa, além do seu conhecimento teórico-metodológico e ético-político, ter um domínio sobre os instrumentos que compõem a dimensão técnico-operativa do serviço social, para que consiga desenvolver suas atribuições privativas de forma efetiva. A seguir abordaremos a instrumentalidade do Serviço Social no judiciário.

2.1 Expressões da instrumentalidade do Serviço Social no Judiciário: espaço para infância e juventude

Analisando em completude, a inserção do profissional assistente social no judiciário e os instrumentos utilizados se faz necessário a discussão da dimensão técnico-operativa do Serviço Social. É preciso lembrar que nos primórdios da profissão esses profissionais tinham o objetivo de ajustar, adaptar, reformar e controlar conflitos entre proletariado e as forças dominantes, com a utilização de um método na visão de Casos individuais e Grupos, ou seja, uma visão tecnicista que considera o problema estar no indivíduo e não na sociedade em que ele estivesse inserido. As intervenções tinham como objetivo manter a ordem social. Segundo

¹ Para Yamamoto (2001) a questão social expressa, portanto, desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização.

Santos (2006), logo após esse período, a perspectiva de “intenção de ruptura” com os traços conservadores trouxe para as discussões o pensamento marxista. Tal tendência vinha propor reflexões críticas e assim colaborar para uma nova discussão desses instrumentos utilizados na profissão, assim como propor ao Serviço Social uma visão de totalidade, ir além das aparências e dos casos individuais.

Continuando nessa visão de totalidade, é preciso relacionar a dimensão técnico-operativa e as demais dimensões do exercício profissional. Nessa direção, a referida autora destaca que:

(...) o exercício profissional se constitui de uma totalidade, formada pelas três dimensões, a saber: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que mantêm uma relação de unidade, apesar de suas particularidades. Particularidades essas que permitem que a dimensão técnico-operativa se constitua na “forma de aparecer” da profissão, na dimensão “pela qual a profissão é conhecida e reconhecida”. Ela é o “modo de ser” da profissão (...) (SANTOS et al. 2013, p. 23).

A dimensão técnico-operativa da profissão é vista como o aparecer da profissão, através desse instrumental é reconhecida pela sociedade, porém, não pode ser vista de forma isolada, faz-se necessário o conhecimento dos objetos/ instrumentos, a realidade em que se está inserido e associá-los com o referencial teórico e a dimensão ético-político.

Nas palavras de Santos et al. (2013, p. 25):

(...) a dimensão técnico-operativa não pode ser reduzida à questão dos instrumentos e técnicas. Ela mobiliza as dimensões teórico-metodológicas – para analisar o real e investigar novas demandas – e ético-políticas - permitindo avaliar prioridades, as alternativas viáveis para realização da ação, bem como projetar ação em função dos valores e finalidade e avaliar as consequências da ação (...).

Em qualquer espaço de trabalho, o Assistente Social, com base no projeto ético-político profissional, deve buscar ultrapassar essas técnicas e instrumentos, englobando todos os aspectos da totalidade que está inserido. O profissional conta com ferramentas consideradas instrumentos, para realizar os procedimentos cabíveis a cada demanda. No entanto, é necessário suspender o cotidiano para realização das ações de modo que as respostas sejam dadas de forma crítica, competente e consciente e consiga atingir o objetivo esperado.

É na realização da dimensão técnico-operativa da profissão que o assistente social legitima e constrói uma determinada cultura, um *ethos* profissional. É através da mesma que o assistente social articula um conjunto de saberes, recriando-lhes uma forma peculiar, e constrói um “fazer” que é socialmente produzido e culturalmente

compartilhado ao tempo em que os vários atos teleológicos dos profissionais resultam na criação/renovação de novos modos de ser dessa cultura. (GUERRA, 2013, p. 48).

As exposições feitas por Santos (2006) apontam que a dimensão técnico-operativa sempre foi vista junto ou condicionada às demais dimensões. A partir dos anos 1980 acabou priorizando o ensino da teoria em detrimento do ensino da prática. Com isso, espalhou-se pela Academia o pensamento de que a discussão de como utilizar os instrumentos acabaria retornando ao pensamento conservador, técnico.

Nesse contexto, surgem alguns questionamentos na academia sobre esse ensino, por vezes, considerado “muito teórico”, onde no momento do estágio, a prática seria outra.

De acordo com Santos (2006, p. 56):

(...) os profissionais se veem diante da dificuldade de compreensão de como a teoria contribui para a ação, de saber qual é o papel da teoria e quais são seus limites. Assim, tentam enquadrar a teoria na prática e, não conseguindo, consagram a afirmativa de que na prática a teoria é outra.

Então, é preciso considerar que houve grandes avanços na discussão na academia sobre a dimensão técnico-operativa, instrumentos, técnicas utilizados pelo profissional Assistente Social, no entanto, é perceptível a dificuldade encontrada ao buscar materiais para esse tipo de discussão.

A academia não vem se detendo nas particularidades do uso dos instrumentos para atender as demandas profissionais, na habilitação para o seu manuseio. Nesse processo que ocorre com rupturas e continuidades, há avanços e retrocessos, há amadurecimentos, mas também um vazio que precisa ser preenchido e o qual se caracterizam como o desafio da categoria. O movimento de ruptura pôs em xeque, portanto, o “tecnicismo”, mas pode ter incorrido numa atitude oposta: a negligência de uma reflexão sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social dentro dessa nova direção da profissão. (SANTOS 2006, p. 56).

Contudo, a discussão aqui proposta não tem como objetivo distanciar a dimensão técnico-operativa das demais dimensões, pois sabemos que a teoria oferece subsídios para pensar as demandas apresentados pelos usuários, contribuindo para a compreensão das expressões da questão social. Dessa forma, o profissional pode analisar seu objeto de intervenção, no entanto, esse conhecimento não implica no direcionamento imediato do instrumento a ser utilizado, é preciso analisar a totalidade em que o usuário está inserido, a forma como será feita a intervenção, quais objetivos pretende-se alcançar com aquela ação e

assim escolher quais instrumentos e técnicas serão utilizados. Essa escolha demanda conhecimentos prévios que só são fornecidos pela teoria.

Guerra (2010) defende que, a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que com a profissão vai adquirindo-se na medida em que concretiza os objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. Assim, atuam no cotidiano da realidade social, modificando, transformando as condições objetivas, materiais e as condições subjetivas relativas aos sujeitos. Portanto, é importante tratar a instrumentalidade de forma que permita a passagem de ações meramente instrumentais para um exercício profissional crítico, discursivo, competente.

Como preconiza o Código de Ética na Lei 8662/93², em seu art. 3º a) é dever do Assistente Social desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor. No âmbito jurídico são os Assistentes Sociais que estabelecem o diálogo entre a instituição e a sociedade civil, pois estão em contato direto com os usuários e com as famílias no dia-a-dia. Assim, cabe ao profissional a responsabilidade de articular medidas propositivas que garantam a efetivação de direitos. No Código de Ética em seu Art. 2º a) constitui direito do assistente social livre exercício das atividades inerentes a profissão. No entanto, é perceptível a relativa autonomia a qual é colocada o profissional, que tem como esfera maior neste local o juiz, ao qual precisa dar respostas muitas vezes imediatas.

Dentre as discussões referentes à dimensão técnico-operativa do serviço social, há debates sobre o que pode ser considerado ou não instrumentos para o Serviço Social, é preciso à diferenciação entre os instrumentais e a ação do profissional. Baseado em Guerra (2013), há importância nos instrumentais, e sabendo de sua relevância mesmo assim essa dimensão vem sendo um pouco esquecida na formação profissional, considerando a necessidade de abrir debates, mostrar o seu papel, sua importância e relevância na atuação do cotidiano do profissional.

Nas palavras de Silva (2000, p. 113):

Para o exercício profissional é necessário uma capacidade técnico-operacional, que possibilite a definição de estratégias e táticas na perspectiva da consolidação teórico-prática de um projeto profissional comprometido com os interesses e necessidades dos usuários, com a defesa dos direitos sociais, com a ampliação da esfera pública e com a construção de uma nova cidadania social, capaz de realizar e impulsionar novos direitos, mediante o fortalecimento da consciência de classe e da organização política, sindical e comunitária.

² Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão. Aprovado em 13 de março de 1993, com as alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS nº290/94, 293/94, 333/96 e 594/11.

De acordo com Bessa (2009), durante suas análises é possível notar algumas indagações a respeito do fazer profissional no sentido da utilização do instrumental, como e quando utilizá-los? Por que e por qual objetivo? Questionamentos indispensáveis principalmente se a forma de utilização destes é numa perspectiva crítica, seguindo o projeto ético político profissional. Segundo afirmam Santos e Noronha (2011), o instrumental se define por se constituir dos instrumentos, técnicas, assim tornando-se elementos de contribuição para a ação profissional.

3 A PESQUISA

3.1 Procedimentos Metodológicos

Este estudo teve como objetivo geral analisar a dimensão técnico-operativa e a eficácia dos instrumentos utilizados pelo Serviço Social no Complexo Judiciário da infância e juventude da cidade de Campina Grande/PB. A escolha do objeto de estudo ocorreu, devido ao estágio em Serviço Social, no período de outubro de 2016 a agosto de 2017, setor infracional do Complexo Judiciário da Infância e Juventude Irmã Maria Aldete do Menino Jesus, situado a Rua Antônio Guedes de Andrade, nº 114, no bairro do Catolé, em Campina Grande – Paraíba.

O Complexo Judiciário é uma vara privativa com a incumbência de julgar e fiscalizar o atendimento e a proteção à criança e ao adolescente com a finalidade de garantir o bem-estar e desenvolvimento dos mesmos como sujeitos de direitos. É formado por dois setores: o setor cível, que, tem como objetivo a colocação de crianças e adolescentes em lar substituto através de demandas de guarda, tutela e adoção, bem como também atender providências vindas das varas da família e dos conselhos tutelares da cidade para verificar o cumprimento dos direitos da criança e do adolescente com base no ECA; o Setor Psicossocial Infracional (SAPSI) criado pela Lei Estadual nº 7514, de 18 de dezembro de 2003, que atende a adolescentes que cometem ato infracional, que vem para a audiência de apresentação perante o Juiz. Após esse procedimento, os mesmos são conduzidos para a sala do Serviço Social, onde é realizada uma entrevista cujo objetivo é conhecer suas condições de vida e seus familiares, buscando informações e todos os dados necessários para elaboração do relatório social.

O trabalho se fundamentou em mecanismos que envolvem um suporte bibliográfico e de campo. A pesquisa foi do tipo qualiquantitativa com base no método crítico-dialético.

Segundo Minayo (2004), esse método de pesquisa pressupõe uma análise dialética que permite enxergar que ambas podem ser trabalhadas em conjunto, trazendo elementos que se complementam, corroborando para uma interpretação mais abrangente da realidade posta. Os sujeitos da pesquisa foram três profissionais do serviço social que trabalham no setor infracional da referida instituição, mediante Termo de Consentimento livre e Esclarecido, assinado pelos mesmos. Para a obtenção dos dados, utilizamos as técnicas de observação e entrevista semi-estruturada, para entender a percepção dos profissionais a respeito da dimensão técnico-operativa e a eficácia dos instrumentos utilizados pelo profissional do Serviço Social. Segundo Triviños (1987, p. 146), “a entrevista semi-estruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa”.

As entrevistadas possuem curso superior, e pós-graduação em Planejamento e Gestão Pública Municipal; Serviço Social, Seguridade Social e Legislação Previdenciária. Todas as participantes residem na cidade de Campina Grande-PB, com faixa etária entre 29 e 60 anos. Algumas com anos de experiência na política pública de crianças e adolescentes, outras com a primeira experiência na área.

A coleta de dados foi realizada após a aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Os dados foram coletados através das observações feitas no decorrer do estágio, nos documentos disponíveis no setor e das entrevistas semiestruturadas. Para analisar os dados, utilizamos a técnica de análise de conteúdo, respeitando todas as colocações dos entrevistados, pois é de extrema importância ser fiel ao que se foi ouvido, buscando de maneira crítica fazer uma análise da realidade historicamente descrita. O método de análise de conteúdo, em alguns casos, pode servir de auxiliar para instrumento de pesquisa de maior profundidade e complexidade, como é, por exemplo, o método dialético. Neste caso, “a análise de conteúdo forma parte de uma visão mais ampla e funde-se nas características do enfoque dialético” (TRIVIÑOS, 2008, p. 160).

3.2 Apresentação e Análise dos Dados

Nesse estudo, procuramos conhecer as concepções dos profissionais da área referente à dimensão técnico-operativa no Serviço social, assim como a utilização e a eficácia dos instrumentos utilizados no setor infracional do Complexo Judiciário da infância e juventude da cidade de Campina Grande/PB.

Inicialmente, procuramos compreender o perfil do profissional do Serviço Social na instituição e as dificuldades encontradas para exercer as suas atribuições privativas, perguntando-se a respeito da formação acadêmica e experiência com o campo em que estão atuando. A maioria atua com medidas socioeducativas desde a formação profissional. mas para uma entrevistada era a sua primeira experiência no campo. No entanto, todas demonstram conhecimentos sobre a temática, como podemos observar durante o nosso estágio e nas falas a seguir:

[...] a minha primeira experiência foi com socioeducação ainda no ano de 2006, pois comecei a trabalhar antes de colar grau, não como Assistente Social, pois ainda não tinha concluído. Após a conclusão comecei a trabalhar na coordenação das medidas socioeducativas em meio aberto, na época era apenas liberdade assistida, [...]. Logo após fui coordenar a proteção social de média complexidade, fiquei responsável pela liberdade assistida, programa de erradicação do trabalho infantil e pelo enfrentamento a violência sexual contra crianças e adolescentes por mais dois anos. Ao todo, de dez anos de formada cinco anos com socioeducação, e voltei agora a trabalhar com socioeducação (Entrevistado 2).

Estou nesta instituição Tribunal de Justiça da Paraíba há 17 anos. [...]. (Entrevistado 3).

Assim, a maioria das participantes da pesquisa tem uma experiência com a área de atuação há bastante tempo, participando das várias mudanças e conquistas em relação à temática da infância e juventude no país. Dessa forma, também foi possível solicitar às participantes que falassem sobre as dificuldades encontradas no exercício profissional em tal instituição.

Com relação a documentação desses adolescentes, a demora para encaminhamento dos adolescentes, é muito importante porque as vezes eles perdem o senso de responsabilidade enquanto a demora para chegar ao CREAS, então esse encaminhamento deveria ser bem mais rápido, porque aí eles estariam mais conscientes das suas responsabilidades diante do ato infracional (Entrevistado 1).

[...] o acréscimo constante dos atos infracionais, foram constituindo dificuldades, as respostas institucionais que nós não tínhamos as dificuldades em relação às famílias, questões sociais que foram se agravando [...] (Entrevistado 3).

[...] outra questão que é uma grande dificuldade é que não temos um sistema informatizado, e isso dificulta muito, não tem como gerenciar, como monitorar os prazos, prover estatísticas, apresentar dados e isso para mim é uma frustração muito grande [...]. (Entrevistado 2).

Diante desses depoimentos, percebemos na maioria das falas, que a maior dificuldade encontrada no campo trabalhado, é o acompanhamento do socioeducando nas medidas socioeducativas. Apenas um dos entrevistados colocou como dificuldade o fato do setor não possuir um sistema informatizado para um acompanhamento mais eficaz dos adolescentes que estão em cumprimento de medidas. Ao final da entrevista, quando solicitados a falar sobre o que poderia ser melhorado na instituição, novamente foram citadas as repostas institucionais, como podemos acompanhar a seguir:

A necessidade de uma rede mais eficiente de uma vontade de fazer, de um olhar mais humano para a própria causa da infância e juventude [...]. Para melhorar o nosso trabalho, além dessa rede forte, a vontade de fazer política, nós temos situações aqui que não deveria ter acontecido, temos situações sérias que a gente procura para onde encaminhar. Não temos respostas aos apelos que nos fazem, mas assim, acredito que uma equipe multiprofissional, um posicionamento de quem tem condições de fazer as coisas em relação à infância, tudo pode ser melhorado (Entrevistado 3).

Estrutura da instituição, documentação dos adolescentes, local para acolhimento da família do adolescente (Entrevistado 1).

Por conseguinte, percebemos uma insatisfação por parte desses profissionais com as repostas da rede que trabalha junto com o setor. Compreendemos que em todos os espaços de trabalho, nos quais o Assistente Social atua se faz necessário um trabalho interligado com outros setores para conseguir repostas mais eficazes em relação às demandas que contempla. Assim, podemos observar na Cartilha de Orientações Técnicas³: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (2011, p.66):

A articulação intersetorial não está unicamente sob a governabilidade do CREAS e do órgão gestor da política de Assistência Social, depende, sobretudo, de um investimento político das diferentes áreas e das três esferas de Governo. É importante destacar que o Poder Executivo Municipal, Estadual e do DF tem o papel de articulador político entre as diversas áreas, com o objetivo de mobilizar, articular e criar condições favoráveis para efetivar as ações intersetoriais. Além disso, tem o papel de mobilizar os órgãos de defesa de direitos para a construção conjunta de fluxos que possam contribuir para a qualificação da oferta da atenção pelo CREAS.

³ Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, cartilha desenvolvida pela Secretaria Nacional de Assistência Social Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS.

Portanto, a atuação em rede e a agilidade nas respostas são essenciais para a proteção e efetivação de direitos das crianças e adolescentes que utilizam estes serviços e estão em situação de vulnerabilidade. De acordo com Fávero (2003, p. 38):

A competência técnica, política e ética, com vistas ao enfrentamento das situações decorrentes das particularidades das questões sociais com as quais lida no trabalho e da perversidade de uma intervenção que tende a ser desviada para a direção da regulação caso a caso, do controle e do disciplinamento dos sujeitos sociais, supõe também o trabalho interdisciplinar, a articulação com a rede social existente e a pressão para a sua ampliação- numa dimensão de trabalho coletivo, aliados ao investimento no aprimoramento teórico, metodológico e técnico.

Quanto à visão dos profissionais, acerca do instrumental do Serviço Social no setor e sob os instrumentos mais utilizados, percebemos alguns fatos interessantes nas respostas, uma das entrevistadas afirmou que:

Nós ainda não temos um instrumento específico do Serviço Social, o que a gente pode dizer que é específico do Serviço Social é quando somos requisitados a apresentar um estudo social, quando a gente delimita a parte específica do parecer, a única coisa que é específica do Serviço Social, até hoje. Não temos um instrumental que é exclusivo nosso, infelizmente. Inclusive, nós não fazemos atendimento específico em Serviço Social, fazemos uma entrevista inicial que é feita por qualquer categoria, não tem um instrumental que é nosso, não tem uma ação específica do Serviço Social, porque, como é um atendimento multidisciplinar, qualquer um dos profissionais faz, [...] (Entrevistado 2).

Diante da fala exposta, podemos compreender que o profissional de Serviço Social na instituição, assim como em outros espaços de trabalho faz uso de instrumentos utilizados por outras categorias, dessa forma, podemos nos apropriar também das palavras de Santos et al. (2013, p. 29):

[...] os instrumentos do Serviço Social não foram por ele criados, há uma discussão acumulada no âmbito da profissão, ainda que situada em outro contexto histórico e ancorada nas Ciências Sociais e Humanas. Tal conhecimento aponta para a necessidade de apropriação da discussão até então produzida, para avançar no sentido definido no Projeto de Formação profissional em vigor.

Logo, compreendemos que, desde o surgimento da profissão, esta vem se apropriando de material teórico de outras áreas, a exemplo das Ciências Sociais. Diante dos avanços e das produções que foram elaboradas na academia, é um material criado e a partir das demandas atendidas com o avanço das expressões da questão social, o profissional vem adequando

alguns instrumentos também utilizados por outras categorias para sua intervenção, todavia, com um olhar que é próprio do Serviço Social. A dimensão técnica-operativa ultrapassa os instrumentos como: estudo social, entrevista, visitas domiciliares, entre outros como as técnicas utilizadas. Esta inclui todas as ações realizadas pelo profissional desde o conhecimento do caso até a avaliação das finalidades e objetivos a serem alcançados, sem se desligar das demais dimensões que compõem o projeto político profissional.

Ainda sobre os instrumentos utilizados no setor infracional da instituição onde realizamos a pesquisa, os demais participantes afirmam que:

O atendimento ao público varia, e esse instrumental depende muito da especificidade de cada caso. Cada caso é um caso, mas em linhas gerais eu considero de maior relevância a entrevista social, o contato com o público, o conhecimento e a visita domiciliar, são imprescindíveis para que a gente tenha uma noção do agir, do que fazer e do como fazer, [...] (Entrevistado 3).

Os instrumentais que mais utilizamos são os formulários, termos de compromisso, parte do acolhimento inicial, guias. Entrevistas para conhecer um pouco do contexto da realidade social do adolescente e família ou responsáveis, lembrando que os instrumentais são de acordo com a nossa intencionalidade, então a partir de uma entrevista, podemos ver a necessidade de uma visita domiciliar, de acordo com a intencionalidade que usamos e a capacidade que temos de transformar um instrumento e utiliza-lo no nosso poder profissional [...] (Entrevistado 1).

Nas suas atividades, o profissional do Serviço Social faz uso de vários instrumentos e técnicas, de acordo com o objetivo que deseja alcançar, para isso se faz necessário um conhecimento de totalidade da situação em que vai intervir. Assim, como expõe Santos et al. (2013), é necessário ações conscientes, críticas, competentes para desenvolver tais ações, o profissional utiliza as ferramentas, os instrumentos e os procedimentos que são os conjuntos de atividades que realiza, mobilizando esses instrumentos. Diante do que foi colocado, os instrumentos mais utilizados pelos profissionais são: a entrevista, visita domiciliar e o estudo social.

A entrevista é considerada para alguns autores um instrumento que é “porta de entrada” para um conhecimento de totalidade da situação que está sendo analisada a qual, permite uma aproximação com o usuário e abre portas para a utilização de outros instrumentos no caso. Assim afirma Sarmiento (1994, p.11):

A entrevista é um instrumento que permite o estabelecimento de um diálogo que se realiza na medida em que o real é desvelado, ampliando a consciência do entrevistado e do profissional. Para sua realização, é necessário compreender o universo vocabular do entrevistado; as representações, os valores e os significados

presentes no contexto sociocultural; decodificar o apreendido mediante a visita ao domicílio, ao trabalho, onde ele desenvolve relações sociais e convivência.

Em vista disso, cabe ao profissional Assistente Social utilizar a entrevista como instrumento, sempre de forma ética e objetivando atender as necessidades do usuário, ultrapassando o aconselhamento e conversa informal. A utilização de tal instrumento demanda cuidados como a intencionalidade desse procedimento, deixando claro para o usuário: o por quê e a situação, tendo cuidado também com a linguagem utilizada e ficar atento às perguntas que serão feitas, se irão contribuir para o entendimento e resolução do caso. (SANTOS; NORONHA, 2011).

O instrumento Visita domiciliar também é utilizado por outros profissionais, existem alguns debates acerca desse instrumento e a forma como deve ser utilizado, pois é considerado um instrumento polêmico, onde a profissão estabelece princípios como a recusa do arbítrio e do autoritarismo, e tal instrumento dependendo da forma como será utilizado pode se tornar invasivo demais. Segundo Santos e Noronha (2011), a visita domiciliar deve ser planejada com definição de objetivos, finalidade e uso de outras técnicas. A utilização desse instrumental está vinculada à necessidade que o profissional sentir para realizá-lo, não como uma ação de caráter investigativo policalesco como era direcionado nos primórdios da profissão, mas de conhecimento da realidade social daquele usuário, conhecendo de forma mais profunda as condições objetivas onde está inserido.

Dentre os instrumentos mais citados pelas entrevistadas também está o Estudo Social, um instrumento que faz uso de outros instrumentais para a sua realização. Assim, a partir da entrevista com o usuário, o profissional analisa a necessidade de um aprofundamento do caso, ou o faz através de solicitação do juiz para auxiliar em suas decisões, como ocorre no local em que foi desenvolvida a pesquisa. Assim afirma Fávero (2003, p. 27):

O estudo social se apresenta, atualmente como suporte fundamental para a aplicação de medidas judiciais dispostas no Estatuto da Criança e do adolescente e na legislação civil referente à família. A solicitação ou determinação para que seja realizado, via de regra, se dá diretamente a assistentes sociais servidores do Poder Judiciário ou a assistentes sociais nomeados como peritos, ou por meio de profissionais que atuam em organizações que tem seu objeto de trabalho de alguma forma vinculado à instituição judiciária.

A Lei nº 8.662/93 coloca dentre as competências do assistente social: “IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social” e nas atribuições privativas “XI - realizar estudos socioeconômicos com os

usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta”. O profissional é capacitado para exercer essas atividades de forma ética e autônoma em relação aos resultados de seus pareceres após a realização do estudo social. Compreendemos o Estudo Social, utilizado para a feitura, elaboração de um relatório social e/ou laudo social ou o parecer social, apresentando menor ou maior detalhamento, uma sistematização do estudo como afirma Fávero (2003). Também pode fazer parte desse estudo, toda equipe multidisciplinar que trabalha no setor, cada um emitindo seu parecer com base nas atribuições privativas que compreende.

E para finalizar as análises referentes aos instrumentos utilizados no setor psicossocial infracional, questionou-se sobre a eficiência desses instrumentos na resolução dos casos e obtivemos as seguintes respostas:

Os instrumentos são importantes nos estudos que fazemos dos adolescentes para acompanhamento, para observar se eles necessitam de um acompanhamento psicológico, aprofundado, então é de extrema importância, são essenciais para o trabalho, mas eles não são conclusivos para encontrar uma solução imediata, são auxiliares para que a gente consiga desenvolver nosso trabalho (Entrevistada 1).

Como nós nos colocamos especificamente, quando nós emitimos opinião técnica em audiência e que consta no termo de audiência, ou onde o nosso parecer social dentro de um estudo, dentro de objeto qualquer que seja, um relatório que é um objeto escrito, sim nós asseguramos a qualidade da nossa intervenção a partir disso e temos nossa intervenção respeitada na maioria das vezes, até hoje, no período que estou aqui não emiti nenhuma opinião que foi desfeita, e isso é muito bom, muito gratificante porque a gente se coloca num processo de ter mais comprometimento com o que a gente faz, estudar mais, fazer mais correlações para poder dar respostas plausíveis ao nosso objeto de intervenção (Entrevistada 2).

[...] essa instrumentalização do serviço social não é o tudo, porque para resolver problemas nós precisamos de uma rede eficiente, [...]. Então, esses instrumentais ainda deixam muito a desejar, pela falta da vontade política do fazer necessário de um maior entrelaçamento dos poderes (Entrevistada 3).

Compreendemos que a maioria das participantes entende a importância da utilização dos instrumentos e suas atividades, entretanto relatam a falta de apoio de outras categorias, setores que também trabalham com a temática infância e adolescência, mais precisamente adolescentes em conflito com a Lei. No entanto, foi colocado por uma participante a qualidade em relação aos pareceres que são emitidos, e as opiniões técnicas são sempre respeitadas e acolhidas pelo juiz da instituição. Merecendo, assim, destaque mais uma vez para a importância e necessidade de um trabalho em conjunto, cada profissional comprometido pela causa em que está inserido e buscando uma resolução efetiva do caso.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao desenvolver suas atividades em vários espaços do mercado de trabalho, o profissional Assistente Social precisa, além do seu conhecimento teórico-metodológico e ético-político, ter um domínio sobre os instrumentos que compõem a dimensão técnico-operativa do serviço social, para que consiga desenvolver suas atribuições privativas de forma efetiva. Contudo, a discussão aqui proposta não teve como objetivo distanciar a dimensão técnico-operativa das demais dimensões, pois sabemos que a teoria oferece subsídios para pensar as demandas apresentadas pelos usuários, contribuindo na compreensão das expressões da questão social.

Observamos que, em todos os espaços de trabalho em que o profissional assistente social está inserido ocorre uma tensão entre a sua autonomia e a condição de trabalhador assalariado, o mesmo ocorre no poder judiciário onde a autoridade máxima é o juiz. O profissional conta com ferramentas consideradas instrumentos, isto para realizar os procedimentos cabíveis a cada demanda. No entanto, é necessário suspender o cotidiano para realização das ações de modo que as respostas sejam dadas de forma crítica, competente, consciente e que, consiga atingir o objetivo esperado.

Podemos destacar também, diante dos depoimentos, que a maior dificuldade encontrada no campo trabalhado, é o acompanhamento dos socioeducandos nas medidas socioeducativas, ou seja, a rede que trabalha com a responsabilidade de acompanhar esses adolescentes apresenta algumas falhas principalmente na demora em apresentar respostas. Assim, a atuação em rede, a agilidade nas respostas são essenciais para a proteção na efetivação de direitos das crianças e adolescentes que utilizam estes serviços e estão em situação de vulnerabilidade.

Destacamos de forma conclusiva que, nas suas atividades, o profissional do Serviço Social faz uso de vários instrumentos e técnicas, de acordo com o objetivo desejado, pois é necessário um conhecimento de totalidade da situação em que intervirá. Diante do que foi colocado como instrumentos mais utilizados na instituição pelos profissionais se destacam: a entrevista, a visita domiciliar e o estudo social. Assim como, os profissionais entendem a importância da utilização dos instrumentos em suas atividades e reconhecem a qualidade dos pareceres que são emitidos, pois as opiniões técnicas em sua grande maioria são respeitadas e acolhidas pelo juiz da instituição. Merecendo assim destaque mais uma vez a importância e necessidade de um trabalho em conjunto, cada profissional comprometido pela causa em que está inserido e buscando uma resolução efetiva do caso, daí surge a necessidade de se

aprofundar o conhecimento acerca da demanda posta para o Serviço social, a fim de desenvolver sua atenção à população usuária com respostas mais eficazes. Portanto, como profissional deve contribuir para que esse trabalho em rede seja realmente fortificado e realizado, sempre na busca da efetivação de direitos das crianças e adolescentes.

ABSTRACT

The paper presents the results of a research developed at the end of the Social Service internship, between October 2016 and August 2017 in the Judicial Complex of Childhood and Youth, Campina Grande Region. The research subjects are three Social Service professionals working in the infraction sector, with the objective of analyzing the professionals' perception regarding the technical-operative dimension and the effectiveness of the instruments used in the aforementioned institution. We base the research on mechanisms that involve a bibliographic support, semi-structured interview and qualitauntitative approach based on the critical-dialectical method. Historically, the professional has adapted some instruments with a look that is typical of Social Work. We understand the importance of the use of instruments in their activities, but the lack of support from other categories that make up the related sectors is a reality that needs to be changed.

Keywords: Social Work. Technical-operative dimension. Judiciary.

5 REFERÊNCIAS

ALAPANIAN, S. **Serviço social e poder judiciário:** reflexões sobre o serviço social no poder judiciário. São Paulo: Veras, 2008.

BESSA, D. A. A. **Serviço social no poder judiciário:** problematizando a utilização dos instrumentos e técnicas. 2009. 139 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2009.

BRASIL. **Orientações Técnicas:** Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2011.

FÁVERO, E.T.; MELÃO, M. J. R.; JORGE, M. R. T. **O serviço social e a psicologia no judiciário:** construindo saberes, conquistando direitos. São Paulo: Cortez, 2003.

FORTI, Valeria. GUERRA, Yolanda. “Na prática a teoria é outra?”. In: _____. **Serviço social:** temas, textos e contextos. 2 ed. Rio de Janeiro, Lumen Juris. 2011.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M. BLACKX, S. GUERRA, Y (Org). **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos**. 2 ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013

IAMAMOTO, M. V. Prefácio. In: FÁVERO, E. T.; MELÃO, M. J. R.; JORGE, M. R. T. **O serviço social e a psicologia no judiciário: construindo saberes, conquistando direitos**. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, M. V. A questão social no capitalismo. Revista Temporalis – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Ano 2. Nº 3 (jan/jul.2001). Brasília: ABEPSS, Graflin, 2001.

PADILHA, Miriam Damasceno. A política pública de proteção à infância e os parâmetros que norteiam esta política. In: _____. **Criança não deve trabalhar: PETI e sociabilidade familiar**. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2013.

RIZZINI, Irene. Crianças e menores - do pátrio poder ao pátrio dever: um histórico da legislação para a infância no Brasil. In: PILOTTI, F. ; RIZZINI, I. **A arte de governar crianças: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil**. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil**. 2006. 248 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2006.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. SOUZA FILHO, Rodrigo. BACKX, Sheila. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos**. 2 ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

SANTOS, Claudia Mônica. NORONHA, Karine. O estado da arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção profissional do assistente social: uma perspectiva crítica. In: **Serviço social: temas, textos e contextos**. 2ed. Rio de Janeiro, Lumen Juris. 2011.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **Instrumentos e técnicas em serviço social: elementos para uma rediscussão**. Dissertação (Mestrado) – PUC, São Paulo, 1994.

SILVA, Maria Lucia Lopes. Um novo fazer profissional. In: **Capacitação em serviço social e política social**. O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Módulo 04. Brasília: CEAD, 2000.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.