

Metodologias de atendimento à família: o fazer do assistente social

Cristiane da Silva de Jesus*, Karla Terezinha Rosa e Greicy Gandra Soares Prazeres

*Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. *Autor para correspondência. Rua Sagrado Coração de Jesus, 189, Morro das Pedras, 88066-070, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. e-mail: cris-didi@bol.com.br ou gapefam@terra.com.br*

RESUMO. A prática profissional dos assistentes sociais com famílias acompanha a história da profissão, o que os leva a buscar formas de atendimento mais eficazes e efetivas. O presente estudo se propõe identificar as metodologias de atenção às famílias, desenvolvidas pelo Serviço Social. O estudo, do tipo exploratório, foi realizado com assistentes sociais de instituições de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, Brasil. Como resultado, identificamos que: a finalidade dos serviços concentra-se na área da assistência, seguida da educação e da pesquisa; como referencial teórico-metodológico, percebemos diferentes vertentes, revelando ecletismo na condução dos trabalhos; como instrumental técnico-operativo, se sobressaem os encaminhamentos, as visitas domiciliares, o estudo e o parecer social; já a forma de atuação transita entre a disciplinaridade e a interdisciplinaridade. Constatamos que o trabalho com famílias envolve quatro etapas: entrada da família, identificação, acompanhamento e seu desligamento. Os profissionais ressaltam resultados positivos e a importância de se contemplar a família como totalidade.

Palavras-chave: metodologia, serviço social, família, interdisciplinaridade.

ABSTRACT. Family attendance methodologies: the social worker's doing. The social workers professional practice with families has been presented since the beginning of that profession, demanding of the professionals researching new and more efficient and effective ways of attending the family. The present study proposes to identify social workers family methodologies in institutions in Florianópolis, Santa Catarina state, Brazil. Results show that professionals are directed, first of all, to assistance, second to the education and at last to research. The study shows professionals using eclectic frameworks. The instruments and techniques most used are forwarding, home visits, social study and social report. Social workers performance vary between disciplinary and interdisciplinary conducts. The authors verified that the family assistance involves fours steps; the family entering in the program, identification, attendance and discharge. Professionals emphasize the positive results and the importance to attend family as a whole.

Key words: methodology, social worker, family, interdisciplinary conduct.

Introdução

Historicamente, a família sempre esteve inserida na área de atuação do Serviço Social, porém, na maioria dos serviços, ela vem sendo contemplada de maneira fragmentada, ou seja, cada integrante da unidade familiar é visto de forma individualizada, descontextualizada e portador de um problema. Em vista disso, um dos desafios da profissão é a busca de metodologias para trabalhar a família como um grupo com necessidades próprias e únicas.

Neste relato apresentamos os resultados de uma pesquisa sobre a prática profissional do assistente social com famílias, que integra o projeto

Laboratório de Saúde Familiar e Cidadania: propondo modelos assistenciais e construindo um processo de trabalho interdisciplinar (Elsen *et al.*, 1999), desenvolvido pelo Laboratório de Estudos e Práticas Interdisciplinares em Família e Saúde – LEIFAMS/UFSC.

Como um dos propósitos do LEIFAMS é o desenvolvimento de tecnologias de ensino, de pesquisa e de assistência voltadas à família, procuramos, inicialmente, conhecer as experiências nesse âmbito. Para tanto, o grupo fez um levantamento acerca da produção científica do Grupo de Assistência, Pesquisa e Educação na Área de Saúde da Família – Gapefam, bem como nas áreas de Serviço Social e de Enfermagem. O

trabalho que ora apresentamos integra esses estudos e teve por objetivos: conhecer o trabalho realizado pelos assistentes sociais nos serviços de atenção à família do município de Florianópolis, Santa Catarina; identificar as metodologias desenvolvidas pelo Serviço Social no atendimento à família; e evidenciar se a interdisciplinaridade emerge no seu fazer. Em última instância, tinha o propósito de subsidiar um projeto de atenção interdisciplinar à família a ser desenvolvido posteriormente pelo Gapefam.

Material e métodos

O estudo desenvolvido foi do tipo exploratório, de natureza qualitativa, realizado em Florianópolis, em 9 instituições (3 organizações governamentais e 6 não-governamentais) que contam com assistentes sociais em seu quadro técnico. A relação desses serviços surgiu através do conhecimento das pesquisadoras e de informações do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Recorremos ainda à relação das entidades cadastradas no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Florianópolis, que indicava o público-alvo atendido pelas mesmas.

Para a coleta de dados, foi construído um roteiro de entrevista semi-estruturado, previamente testado por dois peritos, do qual constam questões relacionadas ao serviço (nome, população atendida, duração, recursos humanos e financeiros, etc.) e à prática profissional (referencial teórico, instrumental teórico-metodológico, formas de atendimento, entre outros).

As entrevistas foram gravadas após autorização do entrevistado e tiveram a duração média de duas horas. Para tanto, foi realizado um contato telefônico prévio com os serviços a fim de apresentar o Gapefam e a pesquisa e verificar a existência do Serviço Social atuando junto às famílias. Sempre que havia esse trabalho, agendávamos a entrevista conforme a disponibilidade dos profissionais.

Durante o encontro, apresentávamos aos profissionais uma carta esclarecendo os objetivos da pesquisa e nossa observância aos preceitos éticos que nos norteavam, o sigilo e os direitos de pessoas, grupos, famílias e instituições envolvidos.

As entrevistas foram gravadas em fitas magnéticas e transcritas com base em Correa (1978). No decorrer deste trabalho, utilizamos as falas dos profissionais com o intuito de exemplificar os dados apresentados. Os

depoimentos são apresentados seguidos de uma numeração referente ao número do serviço.

Foram entrevistados 11 assistentes sociais, sendo que 1 administrador também participou da entrevista, uma vez que este era o fundador da instituição que representava. Os dados foram agrupados por questões e posteriormente categorizados sob a forma de quadros. A discussão apresenta os resultados deste estudo na perspectiva da prática profissional.

Resultados e discussão

Finalidade dos serviços no atendimento às famílias

Na intenção de conhecer a finalidade de cada serviço, perguntamos aos assistentes sociais se as ações desenvolvidas concentram-se na área da Assistência, da Educação e ou da Pesquisa.

Os resultados apontam que 4 serviços apresentam como finalidade a Assistência às famílias, Educação e Pesquisa; 3 referiram sua atuação somente no campo da Assistência; 1 definiu o trabalho voltado para a Assistência e a Educação; e 1 na área da Educação e da Pesquisa.

Cabe ressaltar que, nos três serviços em que a Assistência é apontada como a única finalidade adotada, percebemos que as ações educativas como orientação, socialização de informações e prevenção também são desenvolvidas, contudo, a orientação é priorizada nas falas dos assistentes sociais:

Orientação às famílias, grupos com adolescentes para integrá-los [...] discutindo temas pertinentes à adolescência. (Serviço 3)

É feita uma orientação/educação quando a criança/adolescente passa os finais de semana com a família [...]. (Serviço 6)

Segundo Mioto (2002:11), “as ações sócio-educativas estão relacionadas às ações que, através da informação, da reflexão ou mesmo da relação, visam provocar mudanças (valores, modos de vida)”. Como comenta uma entrevistada:

As famílias estão buscando mais os seus direitos. [...] O vínculo que a gente tem com as famílias é muito bom [...] Eles sentem confiança para estar vindo, aí a gente esclarece e eles buscam o local certo [As famílias sentem que] podem contar com o Serviço Social, sabem que é um setor que está aberto ao apoio mesmo. (Serviço 9)

Neste contexto, a Educação aparece nos serviços com a finalidade de capacitação dos usuários e de seu desenvolvimento como cidadãos e sujeitos de direitos.

A Pesquisa é descrita pelos assistentes sociais como uma das finalidades do serviço associada às áreas da Assistência e da Educação. Percebemos que, em alguns serviços, a pesquisa é entendida como sinônimo de levantamento de dados. Isso ocorre em serviços nos quais são realizados levantamentos junto às famílias com o objetivo de identificar seu perfil e suas necessidades e, a partir daí, traçar o plano de intervenção do projeto.

[...] A gente entendeu que seria necessário conhecer o contexto familiar dessas crianças. Então a gente elaborou um questionário com perguntas relacionadas à saúde, habitação, procedência, todo o quadro familiar, número de irmãos, renda familiar [...] A gente fez essa pesquisa e, durante as entrevistas, vimos que as pessoas não conheciam a fundação. [...] Com a pesquisa aumentou: a procura de vagas, as mães foram às reuniões e, no dia da devolução, tinham 29 famílias. [...] Na pesquisa apareceu também que elas tinham interesse em participar de algum grupo na comunidade [...], também a gente sentiu a necessidade de estar lá, atendendo à comunidade, mas não para dar cesta básica [...].(Serviço 2)

No entanto, alguns serviços também se propõem realizar estudos estatísticos e qualitativos para o conhecimento das questões sociais atendidas, principalmente na área da criança e do adolescente.

Na área da prevenção, também estamos com duas pesquisas que estão em andamento. [...] Com os agentes comunitários de saúde vão sair duas pesquisas. E tem uma que começou na área de exploração sexual [...] A idéia é retomar a pesquisa que foi iniciada no começo do ano, mas por questões de recursos humanos, foi parada. Deveriam ser feitas mais pesquisas nesta área.(Serviço 4)

Observou-se que a intenção de pesquisar é defendida pelos assistentes sociais no desejo de inserir em seu cotidiano a prática investigativa. Entretanto, isso nem sempre ocorre por fatores como o excesso de trabalho e a não-valorização de tal atividade por parte dos serviços.

Referencial teórico-metodológico utilizado pelos assistentes sociais

O processo de trabalho no Serviço Social, de acordo com Yamamoto (1997), é pautado no instrumental técnico-operativo utilizado por esse profissional. Esse instrumental não compreende apenas o arsenal de técnicas utilizadas para a efetivação do serviço, mas também o arsenal teórico-metodológico (conhecimento, valores, herança cultural, habilidades). Essa base teórico-metodológica é constituída pelos "recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho" (Yamamoto, 1997:43), a fim de iluminar a leitura da realidade, direcionar melhor sua ação e moldá-la.

A apropriação do referencial teórico-metodológico, por parte do assistente social, permite-lhe apreender a realidade numa perspectiva de totalidade e construir mediações entre o exercício profissional comprometido e os limites dados pela realidade de atuação.

Nessa ótica, procuramos identificar os principais referenciais teóricos apropriados pelo assistente social no trabalho com famílias, bem como as noções, os conceitos e os autores mais utilizados (Figura 1).

Serviço	Referencial teórico	Noções	Autores
1	Teoria Sistêmica e Analítica.	Família e Direitos Humanos, Família e Políticas Públicas e Família Contemporânea.	Não referiram.
2	Não referiram.	Educação Popular, Família, Comunidade, Educação e Rede, Criança e Adolescente.	Maria do Carmo Brant de Carvalho, Luiz Carlos Osório.
3	Pensam ser marxistas. Também usam a Fenomenologia.	Família, Criança, Desenvolvimento Infantil.	Vigotsky e Piaget.
4	Não referiram.	Violência contra Crianças e Adolescentes, Políticas Públicas.	Azevedo e Guerra.
5	Realizaram estudos teóricos nas reuniões semanais.	Teorias de família, ECA, Violência contra Crianças e Adolescentes.	Minuchin, Azevedo e Guerra.
6	Não possuem uma linha propriamente diferenciada porém, procuram estar mais próximas do marxismo.	Não referiram.	Não referiram.
7	Não referiram.	Vínculo, Adoção, Políticas Sociais, Família.	Lídia Weber, Fernando Freire, Cláudia Fonseca, Irene Rizini, Roberto da Silva, Maria Tereza Maldonado.
8	Teoria Sistêmica.	Família, Visão antropológica (estudos da família extensa, família nuclear). Comunidade, Educação popular.	Regina Célia Miotto, Paulo Freire, Leonardo Boff, Salvador Minuchin, Cíntya Sarti.
9	Serviço Social – Materialismo Dialético. Instituição – Sócio-Histórico Interacionista.	Família, Ética, Textos Pedagógicos – Infância e Violência Doméstica, - Doença mental, Transtornos invasivos de desenvolvimento e Desenvolvimento Neuropsicomotor, Políticas Sociais.	Marilda Yamamoto, José Paulo Netto, Vicente de Paula Falcões, Ivete Simionatto, Aldaíza Sposatti, Vigotsky.

Figura 1. Referencial teórico-metodológico adotado pelos profissionais.

As principais linhas teóricas mencionadas são a Teoria Sistêmica e o Marxismo. Ressaltamos que o quadro também evidencia que os profissionais mesclam referenciais teóricos, não citam autores mais significativos da corrente teórica e/ou conceitos adotados e alguns não demonstram coerência entre as três categorias (referencial teórico, noções e autores).

O profissional que salientou não ter clareza do seu referencial teórico, noções e autores utilizados identificou que esse limite se deve à inserção do Serviço Social na instituição há poucos meses e, portanto, ainda em processo de estruturação.

As noções, os conceitos e os autores citados estão relacionados às particularidades de cada espaço ocupacional e às demandas apresentadas ao assistente social, como: família (foco de atenção dos serviços pesquisados), educação popular (junto a grupos de famílias em comunidades), criança e adolescente (nos serviços onde este segmento é a porta de entrada), políticas sociais e públicas (sendo o Serviço Social proponente e executor das mesmas), violência doméstica, bem como àquelas pertinentes à área da adoção, educação, desenvolvimento infantil e necessidades especiais.

Percebemos que o assistente social, em seu exercício profissional, busca atualizar-se e capacitar-se constantemente, a fim de oferecer respostas profissionais às demandas oriundas dos processos sociais próprios da dinâmica da sociedade brasileira. No entanto, essa busca ocorre majoritariamente a partir das exigências colocadas no contexto dos serviços onde trabalham, isto é, os assistentes sociais procuram aprofundar seus conhecimentos para atender às demandas colocadas pelos locais de trabalho. Embora, por um lado, essa capacitação mereça destaque, por outro lado, ela pode indicar um afastamento das discussões circunscritas na esfera da profissão na atualidade, tais como: o processo de trabalho, o projeto ético-político, entre outros. (Miotto, 2002).

Daqui a pouco vou me formar em Pedagogia! Porque a gente trabalha tanto com a questão pedagógica e tão pouco o Serviço Social, que é bem mais amplo. De vez em quando a gente pára um pouquinho e diz 'hoje vamos buscar o Serviço Social para nos atualizarmos'. A escola tem uma cultura de atualização profissional, mas é só na área pedagógica. A gente faz todos os cursos que a escola oferece, tanto internamente quanto externamente. (Serviço 9)

Quanto ao **instrumental técnico-operativo** utilizado para a efetivação do seu trabalho com famílias, verificamos que os entrevistados apontam uma diversidade de instrumentos e técnicas entre os quais se sobressaem os encaminhamentos (9), as

reuniões (8), as visitas domiciliares (7), as entrevistas (6), o estudo (3) e o parecer social (3).

Os **encaminhamentos** são efetuados quando a família e/ou um de seus membros precisa de um atendimento inexistente na estrutura do serviço na qual está inserida, tais como: atendimento odontológico, fonoaudiológico, psiquiátrico, entre outros, na intenção de complementá-lo.

A gente faz o encaminhamento [...], por exemplo, para uma reabilitação, porque precisa de alguma coisa específica que [o Serviço Social da instituição] não dá conta. (Serviço 9)

O encaminhamento tem a sua importância na busca pela resolução de problemas vivenciados pelos usuários, porém ressaltamos a forma como ele vem sendo empregado por alguns profissionais e instituições.

A este respeito, Sarmento (2000:104) tece importantes reflexões

O encaminhamento, muitas vezes confundido com transferência de responsabilidade entre setores e organizações, torna-se um serviço sempre parcial e insuficiente, exigindo novos retornos através de uma recorrência burocrática e do disciplinamento em percursos infundáveis nos corredores institucionais, que acabam por reforçar a dependência e, muitas vezes, a perda de auto-estima. Quando muito, conseguem, através da garantia de alguns recursos, uma satisfação compensatória em meio às informações controvérsias e às respostas insuficientes às demandas criadas. O encaminhamento ainda não é compreendido como a busca de uma solução para os problemas e situações vivenciadas pela população, como garantia de seus direitos.

Entretanto, nas entrevistas realizadas, observamos que alguns assistentes sociais encaminham a família a outro profissional ou serviço não para “mandar o caso adiante”, mas porque entendem que a integração de dados e procedimentos, produtos da intervenção de outras áreas, possibilitará alcançar um melhor resultado.

As **reuniões** contemplam desde aquelas da equipe técnica para estudo de caso ou para avaliação do trabalho realizado, até reuniões com grupos, como os de pais, mães, mulheres, terapêuticos e familiares.

A **visita domiciliar**, que “sempre foi um dos instrumentos do Serviço Social”, é realizada, em alguns serviços, por profissionais de outras áreas, como a Psicologia, a Fisioterapia e a Pedagogia. É uma prática relevante no Serviço Social conforme descreve Silva (2001:30).

Por meio desse contato com as pessoas em seu ambiente familiar, o assistente social consegue aproximar-se do vivido e do cotidiano do usuário, observando as interações familiares, a vizinhança, a rede social e os recursos institucionais mais próximos. Essa prática supera em diversos aspectos a entrevista feita na instituição, pois quando

se vê o movimento e o cotidiano das pessoas, muitos registros ficam na 'memória fotográfica' do assistente social.

Essa valorização pode ser percebida na fala de uma assistente social

Quando a gente vai atender à família, iniciamos com uma entrevista, com a visita domiciliar. É quando a gente informa à família que vamos iniciar o atendimento, verificar a situação da família, fazer um diagnóstico dessa situação [...] Na visita, a gente vai definindo com a família um planejamento e a intervenção – quais os recursos que a família apresenta, onde a gente pode intervir, qual apoio que ela precisa...(Serviço 5)

A **entrevista** é muito utilizada quando o profissional precisa obter dados da família. Para Souza (1998), um dos maiores problemas da utilização da entrevista na área social é a questão da objetividade, de conseguir separar as informações dos sentimentos que surgem durante a abordagem. O entrevistador, na “busca pela objetividade, ‘esforça-se’ por ignorar as sensações, a imaginação, a arte e o lúdico, ao realizar e analisar a entrevista, deixando na maioria das vezes de abordar ou mesmo de referir-se à ‘arte’ e ao ‘sentir’ como processos de ação-reflexão-ação” (Souza, 1998:30).

O **estudo social** e o **parecer social** apareceram poucas vezes (3) na pesquisa se considerarmos ser este um instrumento específico da área do Serviço Social. O estudo social é utilizado pelo assistente social para orientar o seu trabalho, tanto no planejamento de intervenções como para demonstrar a situação sobre uma realidade investigada ou trabalhada, proporcionando-lhe respostas às necessidades da atuação profissional (Pizzol, 2001).

O **parecer social** é parte integrante do estudo social, em que o profissional, baseado nos dados coletados durante o estudo e procedendo a análise à luz de um referencial teórico, expõe sua opinião técnica de como poderá dar-se a solução do conflito que gerou tal estudo.

Convém ressaltar que

O parecer social deve constituir-se instrumento de inclusão e não de julgamento de valor, que se baseia numa atitude moralista ou preconceituosa de aferição de mentiras e verdades. [...] A caracterização do parecer social como um instrumento de realização de direitos implica atitude vigilante quanto aos preconceitos ou valores morais na reprodução de normas sem apreender seu significado para os usuários. (Silva, 2000:118).

Dentre o instrumental técnico-operativo, os assistentes sociais também citaram os instrumentos relacionados ao registro do acompanhamento às famílias como os prontuários (4) e os relatórios (1).

Vale destacar que o **conhecimento** também foi citado como parte do instrumental teórico-metodológico. De acordo com Iamamoto (1997: 43), o conhecimento “é um meio através do qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado”. Para alguns profissionais, este é apontado como instrumento para que não haja um distanciamento entre a teoria e a prática.

A gente tá sempre tentando se reciclar, [...] está sempre tentando trazer para a prática [...] nunca você dissocia [...].(Serviço 3)

Nesse sentido, o aparato de instrumentos e técnicas, quando articulado a um referencial teórico, garante a análise e a interpretação da realidade, bem como uma atuação coerente e comprometida para a consecução do projeto ético-político da profissão.

Transitando entre a Disciplinaridade e a Interdisciplinaridade

Entendemos por disciplinaridade um conjunto específico de conhecimentos com suas próprias características sobre o plano de ensino, da formação dos mecanismos, dos métodos, das matérias (Fazenda, 1979 *apud* Petrágia, 1993). A multidisciplinaridade surge quando várias disciplinas estudam um mesmo objeto através de níveis de cooperação, contudo sem mudança nem acréscimo no processo individual para qualquer uma das disciplinas envolvidas (Barcellos *et al.*, 2002).

Já a interdisciplinaridade configura-se quando há a interação entre duas ou mais disciplinas, havendo troca de informações e de conhecimento e transferência de métodos de uma disciplina para a outra. “Esta interação pode ir da simples comunicação de idéias à integração mútua dos conhecimentos, [...] da terminologia, da metodologia, dos procedimentos” (Fazenda, 1979 *apud* Petrágia, 1993:33). A interdisciplinaridade, segundo Rodrigues (2000), possibilita tanto a interlocução entre as áreas dos saberes, quanto impede o estreitamento e a cristalização de cada uma delas no interior de seus respectivos domínios. Além disso, “favorece o alargamento e a flexibilização dos conhecimentos, disponibilizando-os em novos horizontes do saber” (Rodrigues, 2000:127).

Entre os 9 serviços pesquisados, 3 têm sua estrutura de atendimento focada na disciplinaridade devido à ausência de outros profissionais na equipe técnica; outros 3 consideraram exercer um atendimento multidisciplinar; e o restante (3) tem sua ação voltada à interdisciplinaridade.

Nos serviços nos quais é destacada a multidisciplinaridade, na verdade, o envolvimento das diferentes áreas do conhecimento que ali atuam

se restringe à troca de algumas informações sobre a família. No entanto, alguns profissionais alegam que têm a interdisciplinaridade como um objetivo a ser alcançado a partir da reestruturação do serviço.

Os serviços estão se dirigindo para a interdisciplinaridade, que é o objetivo dos profissionais, mas ainda há um pouco de individualidade na forma de trabalho, às vezes é realizada alguma ação interdisciplinar... momentos. (Serviço 6)

Nos serviços descritos como interdisciplinares, percebemos que as ações ora situam-se no campo da disciplina, ora no terreno da interdisciplinaridade. Isso pode ocorrer porque, em alguns momentos, há uma intensa interação e uma troca de saberes entre as áreas envolvidas no atendimento e, em outros, os profissionais concentram suas ações somente em sua especificidade, realizando a intervenção independente da discussão com os demais membros da equipe.

Com a equipe a gente já trabalha há bastante tempo [...] Às vezes multi, às vezes inter. Mas a gente tem feito um trabalho conjunto, mas um trabalho multidisciplinar, com certeza, há mais de quinze anos. (Serviço 9)

Isso pode ocorrer em razão de a interdisciplinaridade ser um desafio que coloca aos profissionais algum receio em relação ao avanço das fronteiras de cada profissão e/ou compartilhar, com profissionais de outras áreas, o conhecimento acumulado ao longo dos anos. Porém, segundo Rodrigues (1995:156),

a socialização do saber não fere a especificidade das profissões e tampouco seus campos de especialidade. Muito pelo contrário, requer a originalidade e a diversidade dos conhecimentos que produzem e sistematizam acerca de determinado objeto, de determinada prática, permitindo a pluralidade de contribuições para compreensões mais consistentes deste mesmo objeto, desta mesma prática.

Desse modo, compreendemos que o caminho para a interdisciplinaridade já começa a ser trilhado por alguns profissionais e em alguns serviços, mas a postura interdisciplinar ainda necessita ser muito trabalhada entre as equipes que atendem às famílias.

O processo de atendimento do assistente social às famílias

De acordo com as falas dos profissionais, podemos identificar que, no atendimento à família, o assistente social desenvolve um processo do qual constam 4 etapas com as seguintes atividades: entrada do grupo familiar no serviço, identificação, acompanhamento e seu desligamento.

a) Entrada no serviço – as famílias chegam aos serviços

1. por procura espontânea do grupo familiar ou um de seus membros, quando este toma conhecimento de que o serviço pode atender a uma de suas necessidades.

2. através de encaminhamento de outras instituições/serviços e/ou profissionais, que pretendem viabilizar o atendimento das necessidades da família, ou quando se esgotam as áreas de atuação destes. Nesse caso, podemos citar como exemplo o encaminhamento do Juizado da Infância e Juventude para a inclusão da família em algum programa comunitário ou oficial de auxílio, como uma medida de proteção a crianças e adolescentes.

b) Identificação do grupo familiar – nesta etapa, o profissional utiliza vários instrumentos que, articulados, permitem conhecer e analisar a situação, a estrutura e a dinâmica familiar, assim como levantar dados relativos às condições sanitárias e habitacionais, de emprego, de renda, de religião etc. Entre os principais instrumentos utilizados nesta fase, destacam-se a entrevista, o estudo social e a visita domiciliar.

De maneira geral, os dados e as informações sobre a família são ordenados pelos profissionais a fim de se construir uma síntese com base na interpretação dos mesmos.

A família, quando procura a instituição marca uma avaliação com os profissionais da instituição. Nós estamos incluídos na avaliação inicial, e cada área faz a sua avaliação. Depois que a gente faz esta avaliação, os profissionais se reúnem para fazer o estudo de caso [...] A gente aplica uma entrevista que a gente elaborou e depois a gente faz o parecer social. (Serviço 9)

Salientamos que o parecer social tem grande relevância na medida em que a sugestão ou a conclusão do assistente social subsidiará a avaliação e a decisão de outros profissionais para a viabilização de direitos da família atendida. Em seguida, são traçados os planos de intervenção à família e, em alguns serviços, são abertos prontuários ou fichas de acompanhamento do grupo familiar.

Os casos têm que ser encaminhados [...], a partir daí o caso passa por uma triagem pela equipe técnica [...] A gente faz um estudo de caso, elabora um plano de intervenção e aí [a família] é encaminhada a um assistente social e um psicólogo que vão ficar como referência no caso, que vão fazer o acompanhamento. (Serviço 7)

Ressaltamos que a fase de identificação é vista como contínua ao longo do processo de atendimento, uma vez que novas informações sobre a família e sua situação vão sendo incorporadas ao

longo do atendimento, indicando elementos para a (re) formulação de novas intervenções.

c) Acompanhamento familiar – Refere-se às ações dos assistentes sociais diretamente com as famílias, bem como dos demais profissionais da equipe quando existente (atendimento psicológico, fonoaudiológico, fisioterapêutico, entre outros). Após a identificação das dificuldades familiares, iniciam-se as ações de cuidado, que buscam atingir os objetivos dos serviços, como a autonomia do grupo familiar na resolução dos seus problemas e o reconhecimento dos recursos existentes na rede de apoio social e na própria família. Nesta perspectiva, observamos que o trabalho é desenvolvido, conforme Mioto (2000), sob duas linhas de intervenção:

1. “Em situações familiares especiais”, o cuidado é direcionado àquelas famílias que vivenciam dificuldades impostas pelo contexto social (desemprego, migrações), pelos acontecimentos próprios do curso de vida das famílias (nascimento, morte, envelhecimento, separações, doenças) ou pelas demandas individuais dos seus membros. “O trabalho nessas situações tem um caráter prioritariamente preventivo, à medida que o seu objetivo é dar sustentabilidade ao processo de reorganização das famílias” (Mioto, 2000:223).

2. “Em situações sintomáticas”, nas quais o cuidado volta-se para as famílias que expressam sinais de sofrimento frente aos desafios cotidianos.

Estes sinais se manifestam através de seus membros (quando apresentam dependências químicas, alcoolismo, doenças mentais e físicas, depressão), através das relações destrutivas que se estabelecem nas famílias (por exemplo, violência), ou através de relacionamentos de seus membros com a sociedade (por exemplo, atos infracionais) (Mioto, 2000: 223).

d) Desligamento da família – Nesta fase, o assistente social ou a equipe conclui o acompanhamento avaliando a capacidade de enfrentamento e a administração da crise/conflitos por parte da família. Pode ocorrer também que a família seja desligada por outros motivos, como o fato de o serviço não atender mais às necessidades da mesma, a não-adesão ao acompanhamento, ou, ainda, a não-localização do grupo familiar.

Nós temos um período mínimo de seis meses para a permanência da família no acompanhamento, depois disso vai ser feito um novo estudo de caso durante o atendimento, e depois, para ver se a família vai ser desligada ou não [...] As famílias que foram desligadas ou foram porque se mudaram ou não foram localizadas. Nenhuma delas foi desligada em razão da finalização do atendimento. (Serviço 7)

Em suma, esse é o processo desenvolvido pelos assistentes sociais junto às famílias na maioria dos serviços pesquisados. Além disso, procuramos levantar como ocorre a avaliação e quais os resultados desse trabalho.

Avaliação da proposta dos serviços segundo os sujeitos do estudo

Aqui buscamos saber qual a avaliação que os assistentes sociais fazem da proposta dos serviços e quais os resultados vislumbrados a partir de sua prática interventiva com famílias.

Na maioria dos serviços pesquisados, a avaliação da metodologia, do acompanhamento das famílias e/ou da postura profissional ocorre, principalmente, nas reuniões de equipe e no diálogo com os usuários. A frequência dessa avaliação varia em cada serviço, mas em geral acontece semestralmente em encontros próprios para a avaliação e o planejamento ou semanalmente nas reuniões.

A avaliação permitiu que os assistentes sociais levantassem os seguintes aspectos relacionados às possibilidades e aos limites do seu trabalho:

- ampliação do atendimento com a criação de novo grupo com famílias, como também do foco de atuação (para toda a família e não apenas um de seus membros);
- parceria e integração entre profissionais e projetos da própria organização, de outras instituições e da efetivação da rede de apoio social, ou seja, há ausência e necessidade de parceiros de outras áreas de atendimento como a saúde, por exemplo, e de integração entre os profissionais dos demais serviços que estão atendendo à família;
- estrutura das organizações no que se refere ao plano de capacitação da equipe, (des) burocratização de recursos humanos, financeiros e materiais. Esses recursos são escassos e há sempre, em alguns serviços, uma incerteza quanto à continuidade dos trabalhos com as famílias devido à falta de condições. Isso envolve também a preocupação com a constante atualização e capacitação da equipe.

Ao descreverem os resultados alcançados, os assistentes sociais levam em conta três eixos: o acompanhamento familiar, os aspectos institucionais e a atuação profissional, podendo os mesmos conterem aspectos positivos e negativos, segundo se constata na Figura 2.

Resultados	Positivos	Negativos
Acompanhamento Familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Participação da família no serviço, demonstrando compromisso frente aos direitos e deveres de seus membros; • Maior mobilização das mulheres quanto à busca pela garantia de direitos; • Retorno da criança/ adolescente à família de origem; • Sensibilização das famílias; • Promoção da adoção (principalmente a tardia); • Socialização de informações e troca de experiências sobre a adoção; • Inserção das famílias em outros projetos; • Formação de rede de apoio; • Valorização pessoal e busca da garantia de direitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adesão parcial das famílias no acompanhamento.
Institucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Desinstitucionalização de crianças e de adolescentes como consequência de uma pesquisa realizada; • Diminuição do número de ações judiciais; • Estabelecimento/crescimento do vínculo entre os serviços e a comunidade/famílias/indivíduos; • Capacitação de agentes comunitários; • Reconhecimento do trabalho pela família/indivíduos; • Produção de material educativo; • Instituição de referência na área; • Satisfação dos profissionais envolvidos; • Crescimento e ampliação do projeto; • Equipe coesa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de profissionais; • Questões burocráticas e administrativas; • Morosidade judicial e falta de clareza do papel das instituições por parte das famílias/ responsáveis.
Atuação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização do Serviço Social junto à área jurídica; • Serviço Social atuante e sempre ouvido. 	

Figura 2. Resultados vislumbrados pelo assistente social na prática interventiva com famílias.

Os resultados positivos no que tange ao acompanhamento familiar estão no campo da viabilização dos direitos sociais e na educação sócio-política, afetando hábitos, modos de pensar e comportamentos dos indivíduos em suas relações sociais cotidianas, o que, conforme Simionatto (1998), inscreve-se no processo de produção/reprodução da vida social.

Os aspectos institucionais referidos revelam que resultados positivos são alcançados em diversos níveis nos serviços, tais como desempenho e capacitação profissional da equipe, ampliação do projeto e reconhecimento social, entre outros.

No que se refere aos aspectos positivos da prática profissional, destaca-se a valorização do Serviço Social por parte de outros membros da equipe técnica e/ou setores dos serviços onde estão inseridos.

Os profissionais também se deparam com questões que se configuram em resultados negativos, prejudicando o êxito dos objetivos propostos pelos serviços. Entre esses resultados estão o número insuficiente de profissionais (tanto do Serviço Social como de outras áreas) e as questões burocráticas e administrativas (falta de recursos e renovação de convênios). Os informantes também indicaram a adesão parcial das famílias ao acompanhamento como um resultado negativo. Como exemplo, citamos o caso de uma família que geralmente não seguia as orientações dos profissionais devido ao envolvimento com drogas, perpetuando assim a negligência (Serviço 6).

Além disso, a morosidade judicial e a falta de clareza do papel das instituições por parte das

famílias/responsáveis são ainda apontados como resultado negativo. Isso ocorre principalmente junto aos serviços em que são atendidas famílias com crianças e adolescentes que dependem de decisões judiciais. Com a morosidade da justiça, tanto o serviço quanto o assistente social caem no descrédito da família, no que diz respeito à competência para resolver a situação.

Conclusão

Com base nesse estudo, é possível levantar algumas considerações em relação ao fazer do assistente social no atendimento a famílias. Sobre a finalidade dos serviços, percebemos que a assistência configura-se como o eixo norteador da maioria dos serviços, seguida da educação e da pesquisa. Nessa direção, a prática dos assistentes sociais está pautada sob duas perspectivas: a prestação de serviços (concessões de benefícios e auxílios) e as ações sócio-educativas (orientação, prevenção, fortalecimento do grupo familiar). A pesquisa nos serviços é interpretada de diferentes formas pelos profissionais. Para alguns, a pesquisa é entendida como levantamento de dados, em que estes buscam informações sobre as necessidades e as expectativas das famílias atendidas, ou como conhecimento da realidade na qual elas se inserem. Para outros, a prática investigativa é vista como uma necessidade para o aprofundamento dos estudos na área em que esses profissionais atuam. Observamos que os profissionais defendem o desenvolvimento e a articulação das ações nas áreas da assistência, pesquisa e educação a fim de apresentar respostas mais efetivas aos usuários.

Em relação ao referencial teórico adotado pelos profissionais, destacamos que as linhas apresentadas evidenciam que a prática está orientada por uma perspectiva crítica e outra funcionalista. Percebemos ainda que, apesar dessas correntes teóricas terem sido citadas, na prática, alguns profissionais não têm clareza sobre o referencial que guia seu trabalho. Ademais, verificamos um certo ecletismo por parte dos profissionais na condução de suas ações. Neste estudo evidenciamos que muitas vezes os profissionais têm dificuldade em explicitar o referencial que guia suas ações, o que indica um desafio para o Serviço Social na medida em que o conhecimento, elemento constitutivo do trabalho profissional, é necessário para que o assistente social decifre a realidade e indique as possibilidades nela contidas. Entendemos que o assistente social precisa estar munido de um referencial teórico-metodológico cuja direção aponte para o compromisso de transformação da atual ordem societária, da luta por direitos, pela qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento das famílias.

No que concerne ao instrumental técnico-operativo, observamos que o assistente social lança mão de diferentes instrumentos e técnicas que o auxiliam no trabalho com famílias e nas situações que exigem a sua intervenção. Alguns instrumentos não são específicos da profissão, como a entrevista, a reunião de grupo, o prontuário, entre outros, porém, são adaptados dentro dos objetivos do Serviço Social. Já o parecer social e o estudo social constituem o instrumental próprio do assistente social. Enfatizamos que este parecer deve ser elaborado com base num referencial teórico e não nos juízos de valores do profissional.

No que se refere às formas de atuação no processo interventivo do assistente social, identificamos que alguns profissionais trabalham com um enfoque multidisciplinar, em que a troca limita-se às informações sobre a família, prejudicando assim a construção de saberes com as outras áreas do conhecimento envolvidas e proporcionando um atendimento fragmentado. No entanto, a postura interdisciplinar é vista por aqueles profissionais que atuam, disciplinar ou multidisciplinarmente, como um desafio e um objetivo a ser alcançado e que precisa ser muito trabalhada entre as equipes que atendem às famílias.

Quanto à metodologia adotada pelos serviços, verificamos quatro etapas no atendimento às famílias: entrada, identificação, acompanhamento e desligamento do grupo familiar. Nesse contexto, os assistentes sociais têm uma importante atuação e

fazem uso de vários instrumentos os quais são empregados de acordo com o propósito de cada fase do atendimento. Entendemos a relevância de aprofundar os estudos sobre essas e outras etapas que envolvem o atendimento às famílias, assim como o referencial teórico-metodológico que guia o profissional nesse processo.

Observamos ainda que, apesar das dificuldades citadas – principalmente as de ordem institucional (burocracia, falta de recursos) e das famílias envolvidas (não-adesão ao acompanhamento, falta de clareza do papel dos serviços) –, os assistentes sociais visualizam o alcance de vários resultados como: a valorização pessoal e a busca de garantia de direitos pela família; a satisfação dos profissionais envolvidos; e o reconhecimento do Serviço Social pelos serviços.

Em suma, constatamos que os assistentes sociais possuem uma compreensão sobre a importância de se trabalhar as famílias em sua totalidade, tanto no contexto interno como no meio social no qual estão inseridas. Entretanto, foi possível verificar que, nos processos de análise e de intervenção dos profissionais, a família tem sido tomada ora como auxiliar no diagnóstico e na resolução de problemas individuais, ora como problema e objeto terapêutico (Mioto, 2001).

Para finalizar, os serviços também desenvolvem suas ações sob a lógica da incapacidade e da falência das famílias em seus papéis sociais, atendendo às situações limites e às solicitações mais emergentes trazidas pelas mesmas, ao invés de atuar no sentido de prevenir os conflitos e as crises. Essa forma de atendimento é fruto do contexto político-econômico vigente, no qual as políticas públicas sociais são pontuais e visam, prioritariamente, à resolução do problema aparente, e não das questões que o motivaram (Mioto, 2001).

Referências

- BARCELLOS, W. B. E. *et al.* Revisando a produção científica e metodológica de um grupo de pesquisa voltado à família. In: Livro Resumo do Congresso Internacional Pesquisando a Família. Gapefam/PEN/UFSC: Palloiti. Florianópolis, 2002. p. 292.
- CORREA, C.H. P. *História oral: teoria e técnica.* Florianópolis: UFSC, 1978.
- ELSEN, I. *et al.* Laboratório de Saúde Familiar e Cidadania: propondo modelos assistenciais e construindo um processo de trabalho interdisciplinar. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Mimeo.
- IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas.* Fortaleza: Cress-CE, 1997.

- MIOTO, R. C. T. *Novas propostas e velhos princípios: subsídios para a discussão da assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sócio-familiar*. Fronteras. Montevideo: Facultad de Ciencias Sociales/Universidad de la República. n. 4, set. 2001. p. 93-102.
- MIOTO, R. C. T. Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos vulneráveis. Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000. p. 211-224.
- MIOTO, R. C. T. Reconstruindo o processo: a construção de uma outra cartografia para intervenção profissional dos assistentes sociais com famílias. Projeto de pesquisa. Florianópolis, 2002. 20 p.
- PETRÁGLIA, I. C. A complexidade da visão interdisciplinar. In: PETRÁGLIA, I. C. Interdisciplinaridade: o cultivo do professor. São Paulo: Pioneira: Universidade São Francisco, 1993. p. 11-36.
- PIZZOL, A. D. O estudo social e a perícia social – um estudo em construção. In: O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina: construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas: 2001. p. 32-45.
- RODRIGUES, M. L. R. Caminhos da transdisciplinaridade: fugindo às injunções lineares. In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 64, nov., 2000. p.124-134.
- RODRIGUES, M. L. R. O Serviço Social e a Perspectiva Interdisciplinar. In: MARTINELLI, M. L. (Org.) O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber. São Paulo: Cortez, 1995, p. 152-158.
- SARMENTO, H. M. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sócio-política ao redimensionamento de suas funções sociais. Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000. p. 96-110.
- SILVA, S. R. M. da. Visita/Entrevista Domiciliar. In: O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina: construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas: 2001. p. 29-32.
- SILVA, M. L. P. Um novo fazer profissional. Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000. p. 112-124.
- SIMIONATTO, I. Serviço Social e processo de trabalho. In: Curso formação profissional: um projeto de atualização – Módulo I. Florianópolis: Cress-SC, 1998.
- SOUZA, L. S. A entrevista, o imaginário e a intuição. In: GAUTHIER, J. H. M, et al. Pesquisa em Enfermagem. Novas Metodologias Aplicadas. Rio de Janeiro: Editora Guanabara Koogan.: 1998. p. 30-50.

Received on June 27, 2003.

Accepted on November 22, 2003.