



## ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ESPAÇO SOCIOJURÍDICO: REFLEXÕES SOBRE A DIMENSÃO INVESTIGATIVA DA PROFISSÃO

Lusandra Almeida de Oliveira<sup>1</sup>  
Cristiane Maria Vieira<sup>2</sup>

### Resumo

O presente texto aborda a intervenção do assistente social na área sócio-jurídica, tendo por finalidade a análise da dimensão investigativa no cotidiano dos assistentes sociais em uma determinada instituição judiciária. A partir do entendimento de que a atitude investigativa é algo intrínseco ao Serviço Social. Além disso, partimos do pressuposto de que a entrevista social se constitui dos instrumentos que mediatizam a realização da investigação. A metodologia utilizada consistiu em pesquisa empírica com assistentes sociais atuantes no espaço sociojurídico, além de revisão de literatura. Nota-se que os profissionais reconhecem a importância da dimensão investigativa da profissão, sem, no entanto, deixar de perceber os limites postos em seu cotidiano profissional que interferem em sua operacionalização.

**Palavras-Chave:** Dimensão investigativa. Assistente Social. Espaço Sociojurídico.

### 1 INTRODUÇÃO

O presente texto aborda a intervenção do assistente social na área sócio-jurídica, tendo por finalidade a análise da dimensão investigativa no cotidiano de assistentes sociais em uma determinada instituição judiciária, utilizando como metodologia a pesquisa empírica aliada à revisão de literatura. Considerando que o assistente social ao atuar na sociedade é chamado a responder por demandas que lhes são postas, exigindo-se um profissional preparado teórica e tecnicamente para propor alternativas de trabalho satisfatórias aos sujeitos envolvidos. A investigação no exercício profissional do assistente social constitui-se em uma das exigências estabelecidas na legislação da profissão, sendo, portanto, intrínseca a atividade profissional. É necessário que se investigue e compreenda o objeto de intervenção, a realidade dos sujeitos envolvidos, as relações sociais que o cercam, para assim, propor respostas mais condizentes com a demanda posta.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: uma breve retomada histórica da inserção do serviço social no âmbito do judiciário brasileiro; discussão das questões apresentadas pelos profissionais entrevistados e suas relações com a dimensão investigativa da profissão.

### 2 ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ESPAÇO SÓCIO-JURÍDICO E A DIMENSÃO INVESTIGATIVA DO SERVIÇO SOCIAL

Cabe destacar a inserção do Serviço Social no judiciário brasileiro. Uma importante característica desta inserção está no fato de que ela ocorreu mediante questões relacionadas à infância/adolescência.

Valente (2008) afirma que nas primeiras décadas do século XX, o aumento desordenado das grandes cidades fez surgir uma massa de indivíduos com condições de vida precárias e discordantes com o ideal de desenvolvimento da República, entre estas problemáticas estavam os problemas referentes a crianças e adolescentes

<sup>1</sup> lusandra.almeida@gmail.com

<sup>2</sup> crisinha.psicologia@hotmail.com



pobres. Tem-se a partir daí o entendimento de que a criança bem educada serviria melhor a sociedade. O Estado passa então, a atuar nesta área como o principal interventor, dando um fim ao modelo caritativo predominante durante o império. Em 1923 é aprovado o Regulamento de Assistência e Proteção aos Menores Abandonados e Delinquentes – o chamado Juizado de Menores no Rio de Janeiro que de acordo com Valente (2009) é fruto de aliança entre Justiça e Assistência, além de ser o principal campo fundador do Serviço Social no Brasil. Já em 1924 foi criado o Juízo Privativo de Menores de São Paulo. Os primeiros contatos deste com o Serviço Social ocorre por meio do Departamento de Serviço Social do Estado; inicialmente os assistentes sociais foram chamados a atuar neste juízo como comissários de vigilância. De acordo com Fávero, Melão e Jorge (2005), só em 1940 é que os assistentes sociais passam atuar formalmente no Juizado de Menores, com a criação do Serviço de Colocação Familiar em São Paulo. Conforme analisa Alapanian (2008, apud Iamamoto & Carvalho, 1982), a atuação do assistente social deveria ter um caráter disciplinar, de reajustamento social, além de trabalhar como pesquisador social e realizar serviços de plantão e orientação técnica de obras sociais, estatística e Fichário Central de Assistidos. Nas décadas seguintes o Serviço Social foi se consolidando na área sócio-jurídica devido a sua capacidade de responder a demandas neste espaço.

Atualmente, o Serviço Social atua nas diversas instituições judiciárias. Fávero, Melão & Jorge (2005), em pesquisa realizada no Tribunal de Justiça de São Paulo, identificaram que as principais necessidades de intervenção do assistente social e psicólogo estão relacionadas a medidas previstas na legislação, em especial no Estatuto da Criança e do Adolescente e no Código Civil. Muitas vezes os profissionais possuem dificuldades na identificação da real demanda o que acarreta numa fragmentação entre demanda e ação profissional. Ainda de acordo com os autores citados anteriormente, o atendimento inicial na maioria das Varas, geralmente é prestado pelo assistente social, assim como nos trabalhos relacionados a benefícios sociais.

Os principais instrumentos de trabalho utilizados pelo assistente social nesse espaço são as entrevistas sociais, visitas domiciliares e institucionais, entendimentos profissionais e administrativos, relatórios, laudos, pareceres e reuniões (idem).

Faz-se necessário esclarecer que foram realizadas entrevistas com cinco assistentes sociais atuantes no espaço sociojurídico que permitiram a obtenção de informações sobre a atuação destes e a relevância da dimensão investigativa para o exercício profissional. Cabe esclarecer que todos os profissionais atuantes na instituição participaram das entrevistas e serão identificados aqui como entrevistado 1, 2, 3, 4 e 5. Durante as entrevistas com assistentes sociais buscamos obter informações sobre a forma como cada um deles desenvolve a dimensão investigativa, para isso as principais questões discutidas foram referentes às atribuições, aos instrumentos mais utilizados, a avaliação que fazem da relevância da investigação como elemento da prática, quais os limites e as possibilidades que encontram no cotidiano profissional.

Sobre as atribuições dos assistentes sociais entrevistados relataram que as principais são: as entrevistas sociais iniciais com os usuários que participam das audiências, visitas domiciliares quando solicitadas. Segundo os entrevistados, a visita domiciliar na maioria das vezes só é realizada quando há uma solicitação judicial, no entanto, se o profissional sentir a necessidade, tem autonomia para realizá-la sem determinação prévia, desenvolvem ainda visitas institucionais, encaminhamentos diversos e atendimentos eventuais aos beneficiados conforme falas que seguem abaixo:



“Fazer o atendimento inicial das pessoas que foram beneficiadas com medidas ou penas alternativas, a gente faz esse contato inicial, onde a gente vai conhecer esse beneficiário” (Entrevistada 1).

“Realizamos as entrevistas iniciais com os beneficiários que saem das audiências e atendimentos espontâneos, visitas domiciliares e institucionais” [...] (Entrevistada 3).

“A gente faz as entrevistas com os beneficiados por medidas e penas alternativas, após a audiência inicial chamada de audiência admonitória” (Entrevistada 4).

Assim, os assistentes sociais atuam de acordo com a especificidade da profissão, junto aos aspectos sociais das demandas apresentadas, fazendo o monitoramento dos beneficiários no cumprimento das determinações que são impostas, contribuindo para o acesso destes aos seus direitos. E para isto, eles utilizam instrumentos que mediam seu exercício profissional, que devem ser em consonância com os princípios éticos e políticos da profissão.

Na instituição, a entrevista social é o instrumento predominantemente usado no processo de trabalho dos assistentes sociais, sendo que são utilizadas também visitas domiciliares e institucionais, análise processual, relatórios sociais, estudos socioeconômicos, estes dois últimos são acionados quando determinados por decisão do juízo.

Assim, de acordo com os seguintes depoimentos:

“Utilizamos a análise processual, a entrevista que é a mais utilizada mesmo, mas também utilizamos visita domiciliar e institucional [...]” (Entrevistado 1).

Geralmente a gente usa a entrevista social, as visitas domiciliares quando solicitadas pela juíza, os relatórios, outro instrumento que a gente usa é a visita institucional para recolher as folhas de frequência e acompanhar o cumprimento das medidas/penas alternativas pelos beneficiários e também as reuniões [...] (Entrevistado 4).

A atitude investigativa segundo Fraga (2010) está relacionada ao comprometimento do assistente social com a qualidade dos serviços prestados à população usuária. Desse modo, deve o profissional de Serviço Social adotar uma postura inquieta, crítica e curiosa no seu cotidiano profissional. Assim, partindo do entendimento de que a dimensão investigativa é parte integrante da prática do assistente social (ABEPSS, 1996), ou seja, é fundamental conhecer a dinâmica da realidade que se trabalha, uma vez que este conhecimento é condição para que se ultrapasse a superficialidade e se consiga desenvolver afetivamente a ação profissional. De modo que, os assistentes sociais pesquisados ao serem indagados acerca da relevância dessa dimensão investigativa para o seu fazer profissional afirmaram a real importância desta. A partir das respostas que foram obtidas, destacam-se:

“No exercício profissional é necessário resgatar as informações, ter conhecimento porque serve de fundamento, de premissa, serve de início para nossa prática profissional, [...] a gente não pode fazer nossas intervenções em cima de nada. [...] As informações podem ser documentadas, a partir de um processo físico, sejam as informações virtualizadas, ver no sistema se o beneficiário tem outros processos, sejam as informações coletadas com os usuários por meio das entrevistas”. (Entrevistado 2)



[...] os instrumentais investigativos são fundamentais porque se a gente não tem como ter conhecimento da realidade, que é uma coisa aparente mais que a gente quer ir a fundo para vê se toda aquela situação realmente tá acontecendo, [...] saber o que se pode proporcionar para que ele (beneficiário) realmente cumpra a medida ou pena determinada. [...] a observação já é uma forma de investigação. (Entrevistado 5)

Percebe-se na fala dos profissionais que essa busca pelo conhecimento traz para o cotidiano profissional o uso da dimensão investigativa e ainda a importância desta para a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários e realização do trabalho interdisciplinar. Portanto, os depoimentos acima, demonstram as várias formas de obter informações, de sustentar sua intervenção, entendendo a relevância de todas elas para o exercício profissional.

E quanto aos limites para efetivar essa dimensão investigativa os assistentes sociais entrevistados apresentaram respostas divergentes, porém, fato predominante na maioria das falas foi o tempo, ou melhor, o reduzido tempo no momento da entrevista social inicial devido o volume de trabalho. Já para outra parcela de profissionais o desafio é também pessoal, de como o profissional aproveita o momento ainda que reduzido, de como ele apreende as informações postas naquele momento. Assim,

[...] “o desafio às vezes é com a gente mesmo, depende de como se está para ouvir no momento, de sua entrega e do outro também, [...] Algumas coisas aqui fogem de nossa alçada e aí você tem que fazer os encaminhamentos necessários para que a coisa flua, [...] a rede pública muitas vezes tem recursos precários, outra problemática colocada é a falta de intercâmbio mais próximo com a rede, não nos encaminhamentos mais sim de retorno destes (Entrevistado 5)”.

[...] “aprimorar os dados investigativos e também aprimorar a intervenção, atuando mais efetivamente na vida do beneficiário, que possamos diversificar a nossa oferta de ações, [...] o tempo é um limite e um agravante (Entrevistado 2)”.

Segundo a visão de Cardoso (2010) durante a realização dos atendimentos, realizados por meio da entrevista social, está presente as subjetividades tanto do entrevistado quanto do entrevistador, e segundo os entrevistados esse elemento pode contribuir ou não para o diálogo estabelecido durante a entrevista social. Outro elemento que mais uma vez aparece nas falas é o tempo destinado à realização das entrevistas sociais que é aí apontado como um limite à operacionalização da investigação profissional, na medida em que não permite o aprofundamento das informações transmitidas pelo beneficiário. Isso demonstra que o assistente social tem nos limites institucionais, como a desproporção entre número de profissionais e quantidade de demandas um desafio que influencia na concretização da entrevista social.

De modo que, exigem do profissional atenção as informações apresentadas a fim de identificar a necessidade de um aprofundamento na comunicação com o usuário. No entanto, se não houver tempo, não se terá como realizar uma intervenção profissional embasada em dados concretos que resultem de uma efetiva investigação, análise da realidade ora apresentada. Sendo que, na entrevista social realizada com estes profissionais, além do que já foi abordado, foram destacados outros aspectos pertinentes de análise, uma vez que influenciam no desenvolvimento desta: procedimentos burocráticos, ambiente/espaço onde se realiza a entrevista social, tratamento dos dados e articulação com o Código de Ética Profissional.



Quando questionados a respeito dos procedimentos burocráticos, 60% dos profissionais entrevistados ressaltaram que, em razão da natureza institucional, estes procedimentos são indispensáveis, sendo necessário que haja uma convivência harmônica; já 40% dos profissionais acreditam que apesar de necessários, os procedimentos burocráticos interferem mesmo que indiretamente no andamento da atitude investigativa, uma vez que os profissionais dispensam uma quantidade de tempo considerável ao preenchimento de prontuários digitais e manuais, além da preparação de ofícios.

Dessa maneira, é possível notar que a entrevista social, ao objetivar a investigação profissional, apesar de se constituir num instrumento aparentemente prático, deve respaldar-se nos preceitos ético-profissionais a fim de não desempenhar uma função meramente pragmática e desvinculada da direção social estabelecida historicamente para o Serviço social. É indispensável que o assistente social desenvolva suas ações de maneira a melhor cumprir seus compromissos com os usuários. Sendo fundamental prezar pelo respeito à liberdade, a autonomia, ao reconhecimento de direitos, rompendo com o caráter simplesmente punitivo.

No tocante aos dados obtidos durante a realização dos atendimentos sociais, de acordo com os cinco profissionais entrevistados, são registrados em prontuários digitais e manuais, a depender da natureza das informações colhidas, a fim de resguardar o sigilo profissional. Além disso, os assistentes sociais revelaram que não realizam sistematização por meio de estatísticas ou textos.

Desse modo, é importante destacar que é no momento da entrevista social que devem ser explorados os aspectos ideológicos, sociais, políticos, culturais e religiosos dos usuários do Serviço Social (SANTOS e NORONHA, 2010). Informações estas indispensáveis para que os profissionais realizem os devidos encaminhamentos dos usuários. E se não há condições favoráveis, nesse sentido, a investigação fica prejudicada põe em risco a qualidade da intervenção profissional.

A investigação oportuniza que o profissional vá além do imediato, que consiga captar informações e fazer uma análise mais profunda da realidade, pois esta não deve limitar-se a academia uma vez que a investigação, entendida enquanto meio para se buscar conhecimento, deve está associada à intervenção, alimentando-a. Não se pode considerar investigação e intervenção de maneira isolada, uma vez que a transformação social depende de um conhecimento prévio de sujeitos e conjunturas. A atuação profissional eficiente e condizente com a necessidade posta é fruto principalmente de uma atitude investigativa, pautada na reflexão crítica da realidade.

É possível perceber que a necessidade de responder as demandas impostas pela instituição e o volume de trabalho faz com que os assistentes sociais entrevistados neste trabalho tenham uma abordagem mais pragmática em detrimento da dimensão investigativa que pode ser operacionalizada mediante a entrevista social. Essa questão constitui-se em um risco para própria natureza do Serviço Social, uma vez que se pode recair no que Guerra (2007) chama de redução da atuação profissional à dimensão instrumental. As demandas postas não devem ser encaradas isoladamente, já que são frutos de uma dinâmica social, ou seja, são permeadas por determinações históricas, econômicas, sociais, devendo, dessa maneira, serem tratadas criticamente.

Os assistentes sociais deste espaço sociojurídico procuram manter um padrão nos procedimentos adotados, porém, estes apresentam modos próprios de abordagem e condução das entrevistas sociais. Assim com relação aos procedimentos adotados nas intervenções, os profissionais informaram:



[...] “a gente lê o delito, se apresenta, começa do termo de audiência, diz o que a pessoa vai cumprir reforçando o que a juíza já disse, daí começa a entrevista. Então pergunto para mulheres se tem feito exame de lâmina, de mama, para os homens se tem realizado exames de rotina. É importante mostrar para o beneficiário que ele não é só aquilo, que é corpo, é mente, é espírito e que ele precisa está bem em todos os aspectos. [...] embora tenha um modelo preestabelecido de entrevista que está no sistema, a depender vão ampliando.” (Entrevistado 2)

Durante os atendimentos neste espaço sociojurídico, a entrevista social é composta por uma fase padronizada em que o profissional preenche no sistema informatizado informações básicas sobre o indivíduo atendido, mas há uma margem para que o profissional acrescente questões que julgue pertinente ao momento, a partir da dinâmica desta. Assim, acerca dos aspectos comumente abordados durante a realização da entrevista social,

“Abordam as questões jurídicas[...] Questões pessoais, escolaridade, as aptidões, o que gosta de fazer, disponibilidade de horário para saber a melhor instituição para encaminhá-lo, a questão do transporte, condições de saúde e econômicas, se precisa de um encaminhamento para o CRAS.” (Entrevistado 5).

“Relação com a comunidade e família, as competências, se tem dificuldade de trabalhar com idoso, crianças, portadores de câncer (Entrevistado 1).”

Assim, as informações adquiridas durante as entrevistas sociais servem como subsídio para o monitoramento do cumprimento das determinações judiciais impostas, direcionam também o encaminhamento para o beneficiário ao local onde irá cumprir o que lhe foi determinado. Desse modo, percebe-se que as informações obtidas a respeito do usuário servirão para traçar um perfil deste e ainda facilitar o período que estiver condicionado a cumprir as obrigações judiciais.

Portanto, percebe-se que atuação profissional mediatizada por instrumentos como, a entrevista social que representa um elemento de intervenção e investigação baseado em princípios profissionais estabelecidos pelo Código de Ética e condizente com a função desenvolvida pelos profissionais da instituição. Constituindo-se em uma importante ferramenta de contato e estabelecimento de vínculo entre usuário e profissional, sendo orientada pelo compromisso com o sujeito atendido por meio do respeito a sua dignidade e do interesse com sua história de vida, vivências e experiências. No entanto, ainda não representa uma ferramenta auxiliar na produção do conhecimento que seria alcançado pela sistematização dos dados obtidos. Esta sistematização é fundamental no exercício profissional uma vez que possibilita refleti-lo, criticá-lo, e assim buscar transformá-lo.

É através da sistematização da intervenção que se desenvolvem tanto os processos investigativos sobre a realidade social, os sujeitos e o processo de intervenção profissional, quanto de marcos orientadores para as ações profissionais articuladas em diferentes processos de intervenção, como também na articulação entre esses mesmos processos. Para tanto, destaca-se a importância das análises e/ou diagnósticos sobre a realidade social e sobre as demandas singulares da população atendida. (LIMA; MIOTO; PRÁ, 2007, p. 95)

Com a pesquisa foi possível perceber que além de determinantes de ordem pessoal, a dinâmica institucional prejudica a produção do conhecimento por parte dos assistentes sociais, num sentido de sistematização dessa prática, pois, o volume de trabalho acaba não deixando espaço para a necessária sistematização das demandas



postas no cotidiano de trabalho, mais principalmente para sua análise. Ratificando assim, que conforme já afirmado, o Serviço Social é influenciado pelo contexto no qual está inserido, influências que rebatem na instrumentalidade da profissão. Assim, os fatores sócios históricos são condicionantes da prática profissional, bem como os fatores institucionais que se refletem nos serviços prestados pelo Serviço Social desta instituição. Isso vem confirmar as proposições postas por Guerra (2007) quando esta relata a implicação dos objetivos das instituições no trabalho desenvolvido pelos profissionais destas.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Discutir os elementos que configuram o trabalho do assistente social é um exercício para o aprofundamento do conhecimento sobre a profissão. Esse aprofundamento é ainda mais necessário no contexto atual da sociedade brasileira, marcada pelo neoliberalismo que torna o Estado cada vez menos interventor no social, provocando o agravamento dos problemas enfrentados pela classe que vive do seu trabalho. Isso porque para o assistente social atuar frente a esse cenário necessita ter a compreensão do significado da profissão e das requisições que lhes são feitas no interior das relações de classes na sociedade capitalista, para responder as demandas de maneira coerente com o projeto ético-político da profissão.

A dimensão investigativa como parte constitutiva da instrumentalidade da profissão pode então ser considerada como um elemento que contribui para a ação qualificada do assistente social, sendo viabilizada por instrumentos como a entrevista social que colabora para uma visão de totalidade dos elementos que compõem a realidade social. Assim, entendemos que a investigação no exercício profissional cotidiano permite uma compreensão das demandas que lhes são postas, contribuindo para a construção de estratégias profissionais efetivas e qualificadas, considerando que a realidade social não se apresenta na sua essência.

Com a pesquisa foi possível conhecer configurações dadas à dimensão investigativa e ainda a importância desta, para a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários e realização do trabalho interdisciplinar. Também foram ressaltados os limites para efetivar essa dimensão investigativa, sendo predominante na maioria das falas, o reduzido tempo no momento dos atendimentos iniciais, devido ao volume de trabalho. Já para outra parcela de profissionais o desafio é também pessoal, de como o profissional aproveita o momento ainda que reduzido, de como ele apreende as informações postas, apontaram ainda, os procedimentos burocráticos que interferem mesmo que indiretamente no andamento da atitude investigativa. Desse modo, nota-se que os profissionais reconhecem a importância da dimensão investigativa da profissão, sem, no entanto, deixar de perceber os limites postos em seu cotidiano profissional que interferem em sua operacionalização.

### REFERÊNCIAS

- ABEPSS. **Proposta básica para o projeto de formação profissional. Rio de Janeiro, 1996.** Disponível em:  
[http://www.abepss.org.br/briefing/graduacao/Lei\\_de\\_Diretrizes\\_Curriculares\\_1996.pdf](http://www.abepss.org.br/briefing/graduacao/Lei_de_Diretrizes_Curriculares_1996.pdf) .  
Acesso em: 24/05/2015.
- ALAPANIAN, Silvia. **Serviço Social e Poder Judiciário: reflexões sobre o direito e o poder judiciário.** 1ª. Ed. São Paulo: Veras Editora, 2008. v. 1. 157p.



CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre instrumentais em Serviço Social: Observação Sensível, Entrevista, Relatório, Visitas e Teorias de Base no Processo de Intervenção Social.** São Paulo: LCTE Editora, 2010.

FÁVERO, Eunice Terezinha, MELÃO, Magda Jorge Ribeiro, JORGE, Maria Rachel Tolosa (orgs). **O serviço social e a psicologia no judiciário: construindo saberes, conquistando direitos.** São Paulo: Cortez, 2005.

FRAGA, Cristina K. **A atitude investigativa no trabalho do assistente social.** Serviço Social & Sociedade, nº 101. São Paulo, 2010.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade no trabalho do assistente social.** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 4: O trabalho do Assistente Social e as Políticas Sociais. CFESS/ABEPSS- UNB, 2007. Disponível em: <http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf> Acesso em: 15/05/2015.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso; PRÁ, Keli Regina Dal. **A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo.** Revista textos & contextos. Porto Alegre. v. 6, n. 1, p. 93-107, jan/jun. 2007.

SANTOS, C. M. e NORONHA K. **O Estado da arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção profissional: uma perspectiva crítica.** In: V. Forti e Y. Guerra (orgs). Serviço Social: temas, textos e contextos: coletânea nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: lúmen Juris, 2010, p.47.

VALENTE, Maria Luiza Campos da Silva. **Famílias em Litígio: o olhar do serviço social sobre os processos de ruptura.** Disponível em: [http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/13188/13188\\_1.PDF](http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/13188/13188_1.PDF).