

GT – QUESTÃO SOCIAL, POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL
Modalidade da apresentação: Comunicação oral

**SERVIÇO SOCIAL E INSTRUMENTALIDADE: uma pesquisa no Hospital Dr. José
Pedro Bezerra**

Juciara Gomes de Matos Souza¹

RESUMO

Este artigo discute a instrumentalidade do Serviço Social, a partir de uma pesquisa de campo no Hospital Dr. José Pedro Bezerra, que integra a rede de saúde pública do município de Natal, Rio Grande do Norte. O estudo se propôs a analisar a noção de instrumentalidade presente no trabalho do/a assistente social da referida instituição, relatar os diferentes instrumentos de trabalho, e examinar como esse instrumental é manejado pelo agente profissional. Para tanto, realizou-se análise bibliográfica e trabalho de campo com entrevista semiestruturada, a fim de subsidiar a discussão da temática. Com isso, compreendeu-se que a instrumentalidade do serviço social, expressa cotidianamente na prática profissional dos assistentes sociais, não se refere apenas ao conjunto de instrumentos e técnicas, mas a uma determinada capacidade constitutiva da profissão em mobilizar e articular instrumentos necessários à consecução das respostas às demandas, a partir de um arcabouço teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa; o assistente social não é apenas técnico mas crítico, uma vez que o uso do instrumental lhe exige o conhecimento das finalidades de sua ação.

Palavras-chave: Instrumentalidade. Serviço Social. Exercício Profissional. Instrumentos.

1 INTRODUÇÃO

A instrumentalidade do serviço social envolve os instrumentos e técnicas mobilizados por assistentes sociais no cotidiano de trabalho, através dos quais se materializa a intervenção profissional. Entretanto, ultrapassa esse caráter procedimental e abrange um arcabouço de competências teórico-metodológica e ético-política, sendo uma importante mediação que possibilita o atendimento às demandas e a objetivação de intencionalidades profissionais.

Este estudo debate a instrumentalidade da profissão, tendo como lócus da pesquisa o Hospital Dr. José Pedro Bezerra, que integra a rede de saúde pública do município de Natal, Rio Grande do Norte. Se propôs a analisar a noção de instrumentalidade presente no trabalho do/a assistente social da referida instituição,

¹ Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

relatar os diferentes instrumentos de trabalho, e examinar como esse instrumental é manejado pelo agente profissional.

Inicialmente realizou-se uma revisão bibliográfica em torno da temática, tendo como subsidio para a análise autores como Guerra (2000), Guerra (2005) e Costa (2008). Após as análises, realizou-se uma pesquisa qualitativa de campo, na referida instituição, sendo feita 1 (uma) entrevista semiestruturada com 1 (um) assistente social. Todos os dados coletados foram registrados e os elementos contidos na fala do sujeito entrevistado subsidiaram o desenvolvimento desse estudo.

A partir desse esforço foi possível pensar a prática profissional do Serviço Social, compreendendo como se dá a articulação entre as suas três dimensões (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa) no cotidiano de trabalho; isto é, conhecer as ações profissionais, os procedimentos e técnicas, a direção dada ao trabalho, os conteúdos teóricos mobilizados, enfim, aproximar-se do espaço ocupacional e fomentar a reflexão sobre a temática.

2 A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL

O serviço social é uma profissão de natureza eminentemente interventiva, que tem como matéria prima do trabalho as múltiplas expressões da questão social. Inserida na divisão social e técnica do trabalho como uma especialização do trabalho coletivo, trata-se de uma profissão demandada e legitimada para a execução de um amplo leque de atribuições profissionais no âmbito das políticas sociais.

No cotidiano de trabalho, o profissional do serviço social responde a um conjunto de demandas institucionais, o que exige do assistente social, àquele comprometido com o projeto ético-político, competências para defender seu campo de trabalho, sua autonomia técnica, suas atribuições e prerrogativas profissionais. Exige, portanto, uma racionalidade crítica capaz apreender a realidade e os processos de trabalho.

Partindo dessa perspectiva, o profissional mobiliza um arcabouço de competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, com o intuito

de fundamentar sua intervenção profissional. É aqui onde repousa a discussão sobre a instrumentalidade do serviço social.

Para Guerra (2000), a instrumentalidade é propriedade sócio-histórica do serviço social, de modo que ao viabilizar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos – sejam estes profissionais ou sociais – materializa o próprio reconhecimento social da profissão.

Logo, compreende-se que discutir a instrumentalidade é debruçar-se sobre um componente central do exercício profissional e por isso convém analisar alguns elementos importantes nessa discussão.

A instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade de mobilizar e articular os instrumentos necessários à consecução das respostas às demandas, a partir de um conjunto de saberes específicos, o que permite alterar, modificar e transformar as condições objetivas e subjetivas no nível do cotidiano. Trata-se de objetivar uma intencionalidade em respostas profissionais (GUERRA, 2000).

Envolvem procedimentos e técnicas, componentes da dimensão técnico-operativa do serviço social, bem como pressupostos teórico-metodológico e ético-político. Dessa forma, compreende-se a instrumentalidade como mediação, nas palavras de Guerra (2016, p.301) “[...] como conduto por onde passam as teorias, os valores, princípios que determinam a escolha dos instrumentos, das técnicas, das estratégias e das táticas”.

Em sua dimensão teórico-metodológica, métodos e teorias são utilizados para viabilizar uma leitura crítica da realidade social, a fim de apreender as múltiplas determinações sociais, numa perspectiva histórica e de totalidade. Essa dimensão é de extrema importância, já que a realidade não se revela em sua imediatez. É necessário, portanto, investigar as situações concretas. As Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social aqui no Brasil adotam a teoria social crítica (Teoria de Marx) e o método materialista-histórico-dialético como orientação teórico-metodológica (COSTA, 2008).

A dimensão ético-política expressa a relação com a ética social e com os projetos societários. É, em síntese, o compromisso com a defesa da universalidade do

acesso a bens e serviços, dos direitos sociais e humanos, das políticas sociais e da democracia, além de um posicionamento em favor da equidade e da justiça social. Esses elementos encontram-se respaldados no atual Código de Ética Profissional (IDEM, 2008).

Sua dimensão técnico-operativa está relacionada, especificamente, aos elementos técnicos e instrumentais; são os meios através dos quais o profissional materializa sua intervenção. A técnica utilizada permite que o instrumento aplicado esteja em sintonia com a realidade do seu objeto de intervenção. Esse instrumental técnico não deve ser executado mecanicamente, pelo contrário, ele precisa ser fruto de escolhas conscientes e reflexivas (IDEM, 2008).

O fato de manejar o instrumental técnico a partir de um arcabouço teórico crítico, é condição fundamental para romper com a concepção tecnicista da profissão, que fomenta uma cultura de que o fazer profissional se reduz a realização de rotinas institucionais, ao cumprimento de tarefas burocráticas ou até mesmo uma simples repetição do que já é instituído nos serviços. Por essa razão, a base técnico-operativa da profissão isolada, descolada dos fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos, pode resultar em um tecnicismo.

A respeito disso, Trindade (2012) sinaliza que ao problematizar os aspectos técnicos-operativos do exercício profissional é preciso considerar algumas características atuais do mercado de trabalho. Em virtude dessas características, tem ocorrido uma expansão desse mercado (municipalizado e interiorizado), num contexto de reordenamento do Estado, com a tendência à seletividade e focalização na operacionalização de políticas, fazendo com que as ações profissionais se voltem a uma espécie de enquadramento institucional das demandas.

Segundo a autora, a análise dos instrumentos e das ações profissionais implica nas condições concretas em que se realiza o trabalho do assistente social, o que

[...] envolve as demandas sociais produzidas pela sociabilidade capitalista, as instituições que incorporam as demandas e organizam ações sociais vinculadas às políticas sociais, atreladas à oferta de



serviços sociais, compondo as diversas intervenções sobre as expressões da questão social (TRINDADE, 2012, p. 72-73).

Por isso não se pode perder de vista que a lógica capitalista rebate no cotidiano de trabalho. Na medida em que o serviço social passa a ser cada vez mais requisitado por respostas instrumentais, tendo que operar na imediatez do cotidiano, por razões, quais sejam: as exigências institucionais, a condição de trabalhador assalariado, a forte tendência neoliberal a focalização e seletividade das políticas, enfim, elementos que permeiam o atendimento às demandas postas ao assistente social.

Sabendo disso cabe pontuar que, apesar desse contexto adverso que impõe limites profissionais cotidianamente, o assistente social possui competências que o permitem apreender criticamente a realidade e os processos de trabalho, e intervir a partir de ações críticas e reflexivas.

O debate em torno da instrumentalidade do serviço social levanta essas e tantas outras questões. De toda forma, reitera-se a necessária articulação das dimensões já mencionadas, a fim de que a atuação profissional seja orientada pelo projeto ético político, na direção da emancipação humana e política, o que imprime a direção social do seu trabalho.

3 UMA ANÁLISE DA INSTRUMENTALIDADE NO HOSPITAL DR. JOSÉ PEDRO BEZERRA

Como já mencionado, a instrumentalidade do serviço social constitui o objeto de interesse deste artigo que teve como lócus de pesquisa o Hospital Dr. José Pedro Bezerra, que integra a rede de saúde pública do município de Natal, Rio Grande do Norte.

Popularmente conhecido como Hospital Santa Catarina, é o segundo maior da capital Potiguar, sendo ofertados serviços padrões de um hospital geral: urgências nas especialidades de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Neonatologia, Ginecologia e Obstetrícia. Também conta com programas de Aleitamento Materno e Humanização.

A instituição recebe demandas significativas de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), tanto da capital como do interior do Estado. Sendo um hospital de

grande porte, conta com um grande número de profissionais e dentre os trabalhadores de saúde está o profissional do serviço social.

O/a assistente social no âmbito da saúde compõe a equipe interdisciplinar, sendo responsável por identificar as necessidades dos usuários e suas condições sociais, interpretando, juntamente com a equipe, os aspectos sociais relevantes à garantia de direitos. De acordo com os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde (2010), pensar e realizar uma atuação crítica e competente na área da saúde consiste em:

- Estar articulado e sintonizado ao movimento dos trabalhadores e de usuários que lutam pela real efetivação do SUS; conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários, bem como os determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença;
- Facilitar o acesso de todo e qualquer usuário aos serviços de saúde da instituição e da rede de serviços e direitos sociais, bem como de forma compromissada e criativa não submeter à operacionalização de seu trabalho aos rearranjos propostos pelos governos que descaracterizam a proposta original do SUS de direito, ou seja, contido no projeto de Reforma Sanitária;
- Buscar a necessária atuação em equipe, tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde;
- Estimular a intersetorialidade, tendo em vista realizar ações que fortaleçam a articulação entre as políticas de seguridade social, superando a fragmentação dos serviços e do atendimento às necessidades sociais;
- Tentar construir e/ou efetivar, conjuntamente com outros trabalhadores da saúde, espaços nas unidades que garantam a participação popular e dos trabalhadores de saúde nas decisões a serem tomadas;
- Elaborar e participar de projetos de educação permanente, buscar assessoria técnica e sistematizar o trabalho desenvolvido, bem como realizar investigações sobre temáticas relacionadas à saúde
- Efetivar assessoria aos movimentos sociais e/ou aos conselhos a fim de potencializar a participação dos sujeitos sociais contribuindo no processo de democratização das políticas sociais, ampliando os canais de participação da população na formulação, fiscalização e gestão das políticas de saúde, visando ao aprofundamento dos direitos conquistados (CFESS, 2010, p.30).

Na perspectiva de analisar a noção de instrumentalidade presente no trabalho do/a assistente social da referida instituição, de relatar os diferentes instrumentos de trabalho, e examinar como esse instrumental é manejado pelo agente profissional, se situa a entrevista com o assistente social que se dispôs a contribuir com a pesquisa.

Suas falas foram essenciais ao desenvolvimento do estudo, e a consequente reflexão em torno do tema.

Ao discutir a noção de instrumentalidade presente no trabalho do assistente social do Hospital Dr. José Pedro Bezerra, alguns aspectos foram observados durante a entrevista e revelaram um direcionamento crítico da profissão, indicando que a instrumentalidade do serviço social, a partir do entrevistado, é apreendida como mediação que ultrapassa o uso de instrumentos.

Embora não tenha sido explicitada, objetivamente, a articulação das três dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, o entrevistado expôs elementos que revelam um posicionamento teórico não só sobre a profissão, como também sobre a política de saúde, demonstrando uma visão generalista e não fragmentada. Vejamos: "a saúde é um direito e não um favor; defender o SUS; articular a prática com a teoria; analisar a realidade de cada sujeito; o instrumental não é mera burocracia; o assistente social possui um olhar social que o diferencia de outro profissional; existe as correlações de forças; a importância das lutas; é importante o assistente social orientar os usuários e a família para garantir direitos".

A partir desses elementos é possível perceber sintonia com a direção social defendida pelo serviço social. A concepção de instrumentalidade aqui defendida consiste na capacidade do profissional intervir numa realidade, através de procedimentos técnicos que carreguem conteúdos em matéria do serviço do social e da garantia de direitos, com vistas a não fragmentação dos processos sociais, até porque as demandas postas possuem além de um caráter individual, um caráter coletivo.

Quanto ao suporte teórico, o profissional entrevistado citou algumas legislações mobilizadas por ele na realização do seu trabalho. Quais sejam: A legislação do Sistema Único de Saúde (SUS), o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Estatuto do Idoso, Legislação Trabalhista. Esses aparatos legais, segundo o entrevistado, são cruciais para possíveis encaminhamentos, bem como situações em que o serviço social é chamado a intervir na instituição hospitalar. Também foram



citados alguns dos estatutos normativos e reguladores da profissão: Lei de Regulamentação Profissional e Código de Ética.

[...]você tem que entender tudo. Um pouco de cada coisa você tem que conhecer porque o social é muito complexo. São várias situações que aparecem e que você precisa saber como fazer, como intervir, que embasamentos você vai utilizar. Então você recorre a leis, os decretos, e tudo atualizado. (ENTREVISTADO)

Conforme os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde (2010), alguns conceitos são fundamentais para a ação dos assistentes sociais na área da saúde, tais como: a concepção de saúde, a integralidade, a intersetorialidade, a interdisciplinaridade e a participação social. Dentre eles destaco este último.

Na instituição pesquisada houve um processo de lutas com forte protagonismo do Serviço Social, a alguns anos, quanto à presença de acompanhantes para pacientes. O assistente social relatou que foi necessário realizar reuniões do Serviço Social com os demais profissionais, com a chefia do hospital para discutir a questão e, ao mesmo tempo, foi orientada a população usuária que reivindicasse nos espaços de participação, reivindicando inclusive posicionamento junto ao Ministério Público, de modo que tal direito veio a ser assegurado.

Ao orientar os sujeitos quanto à importância do seu protagonismo nesse processo, é possível perceber um estímulo a participação social. Foi um direito conquistado e o Serviço Social criou, inclusive, uma cartilha de orientação aos acompanhantes. Além disso, tal ação profissional demonstra uma posição política frente às situações conflituosas que surgem no cotidiano de trabalho, articulando sua intervenção em defesa dos usuários.

O próprio entrevistado fala:

Aqui tem muitas histórias de luta, nessa coisa de conquista ao direito de cidadania, que aqui as coisas eram muito difíceis pro cidadão. A questão do direito ao acompanhante, por exemplo, os médicos não queriam aceitar. Ninguém quer o acompanhante porque ele vigia, fiscaliza, então o acompanhante é um inimigo, tudo nesse hospital foi difícil, mas o serviço social sempre defendendo o direito do usuário.



Por isso tem as leis, pra somar, pra garantir muito direito.
(ENTREVISTADO)

Com base nas reflexões conduzidas até aqui, é possível analisar a noção de instrumentalidade do Serviço Social e perceber que ela é compreendida para além do uso de instrumentos, como já dito. São mobilizados conhecimentos, informações, habilidades, competências, no intuito de produzir mudanças no cotidiano dos usuários, ao fazer o enfrentamento das demandas postas ao Serviço Social.

Cabe, agora, uma análise de como o instrumental técnico-operativo é manuseado para materializar a intervenção do assistente social.

Sobre os diferentes instrumentos utilizados no Hospital Dr. José Pedro Bezerra, foi mencionado, inicialmente, o uso de protocolos para orientar e resolver situações.

Em casos de óbito, por exemplo, é o assistente social que orienta a família quanto à remoção do corpo, conforme documento expedido pelo médico. Existe a Declaração de Óbito, o encaminhamento ao SVO – Serviço de Verificação de Óbito, localizado no Giselda Trigueiro, quando a causa da morte é desconhecida, e o encaminhamento ao ITEP quando se trata de morte violenta ou suspeita. Nessas três situações, cabe ao Serviço Social fazer as devidas orientações. Sobre a comunicação do óbito, existe uma forte polêmica pois na instituição ainda é o Serviço Social que comunica, embora seja atribuição dos médicos.

Esses protocolos "definem o fluxo de encaminhamentos para os diversos serviços na instituição, sendo fundamental para potencializar a orientação profissional" (CFESS, 2010, p.43).

Logo em seguida, o assistente social entrevistado relatou o uso dos seguintes instrumentos: ficha social ou ficha individual do paciente, telefone, reuniões, autorização para refeições de acompanhantes, autorização para entrada de visita-acompanhante, formulários diversos.

As demandas que chegam ao serviço social são diversas e requerer do assistente social competência para intervir em cada circunstância. Observou-se que orientar, socializar, providenciar, encaminhar, quanto a serviços, benefícios sociais,

são ações profissionais rotineiras. Pra isso, utiliza-se a entrevista, modelos de encaminhamentos, e a ficha social com ou sem evolução social, como importantes instrumentos.

Ao examinar como esse instrumental é utilizado pelo profissional, notou-se que a ficha individual do paciente ganha destaque na instituição. Este instrumento contém informações sobre o usuário do serviço de saúde, incluindo dados que o identifica, como: nome, endereço e telefone pra contato, além da situação habitacional e socioeconômica.

Através do preenchimento da ficha social, o profissional passa a conhecer o usuário e suas demandas, o que permite pôr em prática a finalidade da sua ação profissional, pois, essa ficha não se trata de um mero instrumento burocrático, que qualquer pessoa possa preencher. Pelo contrário, é com a visão crítica do assistente social, baseada em pressupostos teórico-metodológico e ético-político, que é dada a direção social ao seu trabalho.

[...] a gente olha com outro olhar pra aquela ficha, com olhar social. Saber como ele tá morando, com quem vive, as condições em que vive, o grau de instrução se tem ou não. Então você vai passar a atender aquele paciente, vai observar de forma diferente. Vai preencher com um olhar social. Esse é o diferencial, entendeu?. Ai a gente vai olhar ela aqui, ver o que a gente vai tá perguntando, até pra tá evoluindo algumas coisas também. (ENTREVISTADO)

Na perspectiva da garantia de direitos, algumas ações desenvolvidas pelo assistente social demonstram que por meio da ficha social é possível uma intervenção profissional comprometida com o usuário, podendo ultrapassar, inclusive, os limites da instituição hospitalar. Tendo conhecimento da situação habitacional e socioeconômica do usuário, bem como da sua unidade familiar, pode-se fazer uma articulação com a política da assistência, caso seja observado que aquele usuário poderia ser inserido no Programa Bolsa Família ou então no Cadastro Único.

[...] então, é ter aquele olhar pra buscar uma outra secretaria, um outro serviço, pra que possa beneficiar o usuário, sua família. (ENTREVISTADO)

Cabe ressaltar que o fator socioeconômico revela muito sobre os sujeitos. Quando o assistente social compreende que as demandas postas ao serviço social não são apenas individuais, mas sim coletivas e que devem ser analisadas a luz dos determinantes sociais de saúde, suas respostas profissionais adquirem um caráter crítico e reflexivo. Por isso que a forma como o usuário obtém a sua renda familiar, a existência de vínculos empregatícios, seja formal ou informal, dele e dos membros da família, o seu nível de escolaridade, em síntese, o levantamento em torno das condições de renda e de vida devem ser objetos de reflexão.

Outra ação profissional também levando em conta a situação habitacional e socioeconômica, é quando o profissional identifica demandas diferenciadas quando o paciente dá entrada no hospital, mas reside em um município do interior do RN. Nessa condição, são observadas questões como: transporte, alimentação, a possibilidade da presença de um acompanhante, etc.

Cabe ainda mencionar que a ficha social é preenchida obrigatoriamente pelo assistente social e todos os profissionais de saúde da instituição podem ter acesso a ela. O médico, por exemplo, quando precisa emitir declaração de óbito, utiliza a ficha social para obter os dados pessoais do paciente. Além disso, ela deve ser preenchida com muita competência, pois ali estão informações cruciais do paciente e um eventual erro deve ser sempre observado.

Na instituição hospitalar é o serviço social que promove a articulação entre o usuário, sua família e a equipe de saúde. Essa ação profissional é bastante significativa. Sendo assim, o assistente social exerce um papel importantíssimo ao mediar a relação entre esses sujeitos, viabilizando direitos sociais assegurados pela política de saúde.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A instrumentalidade do serviço social expressa cotidianamente na prática profissional dos assistentes sociais, não se refere apenas ao conjunto de instrumentos e técnicas, mas a uma determinada capacidade constitutiva da profissão no seu processo sócio-histórico, em mobilizar e articular instrumentos



necessários à consecução das respostas às demandas, a partir de um arcabouço de competências técnico-política, teórico-metodológica e ético-política.

Essa articulação demonstra a capacidade de o assistente social, a partir de uma racionalidade crítica, imprimir no seu trabalho uma direção social em consonância com o projeto ético político defendido pela profissão, de modo a ultrapassar o mero uso de instrumentos e técnicas, demonstrando, através de suas ações, que ao desenvolver uma atividade o assistente social não é apenas técnico mas crítico, pois o uso do instrumental lhe exige o conhecimento das finalidades de sua ação e das formas de materializá-las.

O domínio do instrumental técnico é bastante importante e necessário, isso fica claro no estudo; todavia, repousa a preocupação de não reduzir o fazer profissional a sua dimensão técnico-operativa, pois corre-se o risco de reforçar a concepção tecnicista de profissão.

A discussão aqui proposta demonstra, portanto, que a partir da perspectiva de instrumentalidade defendida nesse artigo, não se pode dissociar o instrumental de um conjunto de pressupostos, sob o risco de um exercício profissional esvaziado de objetivos e finalidades.

É preciso pautar uma racionalidade crítica, como já dito, com vistas a historicizar os sujeitos, a realidade na qual ele faz parte, e historicizar também os processos de trabalho, assim como a instituição onde atua. Tudo isso a fim de potencializar e viabilizar o acesso a direitos sociais, nos mais diferentes espaços ocupacionais, trazendo para o exercício profissional o papel do Estado e das políticas sociais. Isso contribui, inclusive, para a superação de traços tradicionalistas e conservadores que, durante anos, fizeram parte da história da profissão.

REFERÊNCIAS

CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais (2) Brasília: CFESS, 2010.

Disponível em:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atualizacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf>



COSTA, Maria Dalva Horácio. **Serviço social e intersectorialidade**: a contribuição dos assistentes sociais para a construção da intersectorialidade no cotidiano do Sistema Único de Saúde. Recife: O Autor, 2010.

COSTA, Francilene Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do serviço social: Dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional**. Natal, RN: 2008. 146 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social.

GUERRA, Yolanda. **Nas pegadas dos 80 anos de história do serviço social: o debate da instrumentalidade como marco**. In: SILVA, Maria Liduína de Oliveira e (org). **Serviço social no Brasil: história de resistências e de rupturas com o conservadorismo**. São Paulo: Cortez, 2016. (p.287 a 310).

GUERRA, Yolanda. **As dimensões da prática profissional e a possibilidade de reconstrução crítica das demandas contemporâneas**. Revista Libertas, UFJF, Juiz de Fora, 2002.

GUERRA, Yolanda. **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- Brasília: UnB, Centro de Educação Aberta Continuada à distância, 2000.

TRINDADE, Rosa Lúcia. **Ações Profissionais, Procedimentos e Instrumentos no Trabalho dos Assistentes Sociais nas Políticas Sociais**. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.