

## A entrevista como instrumento técnico-operativo do Serviço Social.

Ewelyn Garcia Gonçalves - DSE - UFV - [ewelyn.garcia@ufv.br](mailto:ewelyn.garcia@ufv.br), Mariana Costa Carvalho - DSE - UFV - [marianaccarvalho@ufv.br](mailto:marianaccarvalho@ufv.br),  
Júlia Sales Lugão da Silva Santos - DSE - UFV - [julia.s.santos@ufv.br](mailto:julia.s.santos@ufv.br), Pedro Carazo Castro - DSE - UFV - [pedro.carazo@ufv.br](mailto:pedro.carazo@ufv.br), Rayssa Antenor  
de Assis - DSE - UFV - [rayssa.assis@ufv.br](mailto:rayssa.assis@ufv.br), Thauany Vitória Martins dos Santos - DSE - UFV - [thauany.santos@ufv.br](mailto:thauany.santos@ufv.br)

Área temática - Dimensões Sociais: ODS 4 - EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Categoria: Ensino

### Introdução

O presente resumo tem como base a análise da entrevista e de sua importância no exercício profissional, articulado ao Projeto Ético Político do Serviço Social. A entrevista constitui-se como um dos principais instrumentos técnicos-operativos no exercício profissional do assistente social, sendo amplamente utilizada nas diversas áreas de atuação, como saúde, assistência social e educação. A entrevista é composta por três etapas: o planejamento, a execução e o registro. Planejamento significa organizar a ação profissional com total clareza, intencionalidade e direção, configurando um processo racional que visa transformar a realidade na qual está inserida. A execução ocorre quando o profissional realiza a coleta de dados e identifica as demandas apresentadas pelo entrevistado, avaliando suas prioridades com base nos objetivos definidos na primeira etapa. Por fim, o registro deve ter linguagem clara e objetiva, sem palavras que expressem juízo de valor e assegurando o direito do usuário ao acesso aos dados registrados. Através da condução e escuta qualificada, no qual, a finalidade está ligada à transformação social.

### Objetivos

O resumo tem como objetivo discutir a entrevista como um instrumento essencial na prática profissional do assistente social, destacando seu papel na promoção da equidade e de intervenções guiadas pela reflexão crítica e comprometidas com a ética

### Material e Métodos ou Metodologia

A metodologia adotada foi a análise bibliográfica a partir das contribuições de autores do Serviço Social que aprofundam o conceito de instrumentalidade e o papel da entrevista nos processos de trabalho. Percebe-se que a utilização deste instrumento requer do profissional uma escuta qualificada, planejamento e uma postura ética, capazes de orientar respostas às demandas sociais dentro de um contexto específico. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social não atua de forma isolada, mas de forma conjunta com a teórico-metodológica e ético-política, materializando-se por meio de instrumentos como a entrevista.

### Apoio Financeiro

### Resultados e/ou Ações Desenvolvidas

A análise aponta que a entrevista, embora ação intencional, vai além do uso de procedimentos. Ela é articulada à prática profissional de forma crítica e, portanto, solicita teoria, habilidade prática e intenção ética. Os resultados indicam que a entrevista vai além de uma simples ferramenta de coleta de dados, constituindo-se como um espaço de mediação entre a realidade social e os sujeitos.

### Conclusões

Portanto, conclui-se que a entrevista vai além da coleta de algumas informações: ela constitui um espaço de escuta qualificada, análise crítica e mediação entre demandas sociais e respostas profissionais. Ao articular a teoria, a prática e a ética, esse instrumento contribui para a efetivação do Projeto Ético-Político do Serviço Social, assegurando equidade e fortalecendo a intervenção profissional como prática transformadora da realidade.

### Bibliografia

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. CFESS/ABEPSS-UNB, 2000. Revisado e atualizado em 2007.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Maria Carvalho. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 6, n. 2, p. 233-251, jul./dez. 2007.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social**. Revista Conexão Geraes, nº 3, 2º semestre, 2013. Disponível em:  
<http://www.cress-mg.org.br/arquivos/Revista-3.pdf>.