

Entrevista: Maria Pia Lima Ribeiro
S. Paulo 08/03/1977



SUPERVISÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Ana Maria Pia de Lima Ribeiro

I - COLOCAÇÃO DA MATÉRIA

A - Conceituação

a - Genérica

"Supervisão é um processo Educacional, pelo qual uma pessoa, possuidora de um cabedal de conhecimentos e prática, toma a responsabilidade de treinar outra, possuidora de menos recursos."

(Virginia Robinson)

Como se pode observar, a supervisão pode ser aplicada em qualquer campo profissional. É encarada como tarefa especificamente administrativa, realizadas em obras sociais, empresas, escolas e em qualquer tipo de atividade organizada.

A supervisão visa, pois, a preparação e o aperfeiçoamento de funcionários, a fim de que estes contribuam para capacitar a sua entidade a melhor prestação de serviços.

b - Em Serviço Social

"Supervisão é processo pelo qual o Assist. Social ou estudante é ajudado a utilizar ou desenvolver suas capacidades na prática do Serviço Social."

(Geneviève Mary Ryan)

B - Objetivos

Capacitar o supervisionado à melhor prestação de serviços aos clientes da obra, bem como auxiliar esta última a atingir seus objetivos no plano da comunidade.

C - Características

É processo educacional e individualizado. Leva em conta a personalidade e a potencialidade do A.S. ou aluno de Ser



formação e aperfeiçoamento profissional.

Desenvolve-se à base de relacionamento construtivo e da troca de experiência e respeito mútuos.

D - Condições para sua realização

A supervisão no campo do Serviço Social, a fim de atingir seus objetivos, deve levar em conta a íntima relação entre a teoria do Serviço Social e sua aplicação prática.

Considerada uma disciplina de ensino da prática, conta com uma metodologia própria, adequada ao campo do Serviço Social. Para a sua aplicação é preciso que o supervisor tenha preparo especializado e experiência quanto:

- à teoria do Serviço Social;
- à metodologia da supervisão;
- conhecimento de matérias afins à supervisão;
- vivência e prática de trabalho de campo em S. Social.

E - Componentes da Supervisão.

Para melhor situar os elementos constitutivos da prática operacional denominada supervisão, Fred Berle apresenta quatro componentes essenciais ao método da supervisão, qual sejam: o institucional, o metodológico, o educacional e o psicológico.. Estes elementos interligados formam uma cadeia harmônica, constituindo base metódica ao processo e técnica da supervisão. Do estudo de cada componente, observa-se a preocupação do autor em demonstrar que a supervisão deve estar relacionada ao trabalho total da instituição. Vejamos como se apresentam esses elementos.

a - Componente Institucional

O componente institucional está relacionado à estrutura e processo de trabalho principalmente ao controle de serviços. Tende a se tornar institucionalizado no que se refere às normas e rotinas de trabalho. Estes componentes se referem mais particularmente aos:

- objetivos e funções;
- às necessidades do cliente e da comunidade;
- aos recursos gerais e financeiros;
- ao treinamento de pessoal;
- aos valores tradicionais;
- às necessidades do momento;
- às perspectivas para o futuro;



Estes elementos entram pois a prática supervisora tende em vista auxiliar a A.S. a agir adequadamente dentro da estrutura da instituição.

b - Componentes metodológicos

Dois aspectos se destacam, o de ensino e o administrativo.

1 - O Ensino

O ensino tem base científica, exigindo condições de estabilidade e sistematização. É processo eminentemente prático supõe-participação efetiva do supervisionado e domínio da técnica. Requer uma correlação entre o desenvolvimento intelectual e emocional. É flexível a fim de se adaptar as necessidades e características da instituição. ~~Exatista~~ O objetivo do ensino é capacitar a A.S. a realizar trabalho em base técnica e levá-lo a agir com independência profissional.

2 - O Elemento Administrativo

Estabelece método adequado ao controle de serviços com vista ao aperfeiçoamento profissional. Estes elementos acima mencionados devem estar bem harmonizados entre si a fim de proporcionar ao A.S. uma visão integrada da obra.

c - Componente Educacional

Em vista dos padrões exigidos para o desempenho de serviços - profissionais, torna-se necessário um aprendizado dos procedimentos da entidade de que se refere:

- aos aspectos estruturais, administrativos, políticos e filosóficos;
- ao aspecto técnico, centrado na S.S.teoria, princípios, política de ação, processos de trabalho junto aos indivíduos, grupos comunidades;
- outras disciplinas relacionadas aos objetivos funções e necessidades da instituição.

Contudo, a experiência em cada entidade, deve ser particularizada em virtude de seus padrões de serviço. A progressão do A.S. passa por vários estagios evoluindo paulatinamente para uma execução mais adequada na medida que adquire segurança, domínio da técnica e das rotinas administrativas. O relacionamento supervisor-supervisionado está na base do processo de aprendizagem, pode apressar ou retardar o seu desenvolvimento. A natureza das relações, a individualização do ensino, a compreensão, o apoio, são elementos requeridos para o desenvolvimento profissional, pois



Ajuda à assimilação de conhecimentos e leva à integração do A.S. estagiário na obra.

d - Componente psicológico

O fator psicológico é elemento relevante no aprendizado do S. S.. A aplicação de seus princípios é necessária à prática da supervisão. Vários elementos se destacam dentre os componentes psicológicos

- grau de harmonia entre a personalidade do supervisor e a papel que deve desempenhar junto ao estagiário e à instituição;
- Interdependência na operação supervisão, entre supervisor e supervisionado, existe uma dependência no que se refere ao desempenho de atividades e funções. O estagiário depende dos ensinamentos e experiências do supervisor e este das informações objetivas (documentação e participação) de A. Social. Importante se torna, pois, a aceitação mútua dos papéis complementares de ambos, pois deve haver uma reciprocidade de interesses.
- Autoridade - por força da função que exerce, o supervisor é investido de autoridade no exercício de suas tarefas profissionais. Esta autoridade, somente será mantida na medida em que revelar maturidade, eficácia e competência profissional. Caberá, pois, ao supervisor saber manusear a autoridade e aceitação mútua.
- Relacionamento - É instrumento relevante na função supervisora. Sua técnica ~~propicia~~ propicia as condições necessárias ao aprendizado prático. De natureza profissional, exige o auto-conhecimento de ambas as partes - supervisor e supervisionado - a fim de propiciar o uso disciplinado da supervisão. O relacionamento está sujeito a condicionamentos psicológicos e culturais. É elemento catalizador, tanto pode apressar o processo de aprendizagem como retardar. Como pode concluir do exposto, o supervisor atua em vasta e complexa área, está no centro de um agrupamento de forças que se movem em sentidos e com intensidades diversas. Tal complexidade pode envolver situações conflituosas, envolvimento emocional provocando tensões, bloqueios e ansiedade. O fenômeno psicológico da transferência e contra-transferência, pode resultar de uma situação de ambivalência da própria função supervisora. De um lado a autoridade e o controle, de outro a dependência e a



II - SUPERVISÃO DE ASSISTENTE SOCIAL

A - Enfoque

Seu enfoque pode conter diferentes graus, dependendo de maior ou menor experiência de trabalho, integração ao campo, posição ou cargo que ocupa. De maneira geral gira em torno do próprio serviço, de seus procedimentos administrativos e técnicos.

Ilustração - quadro apresentado pela A.S. Mina Berezovsky no curso de Administração e Supervisão, na Escola de Serviço Social de São Paulo.

B - Objetivo

Segundo Emerson Holcomb, o objetivo primordial do supervisor é o de capacitador dentro da estrutura da obra.

C - Elementos básicos da função do supervisor

Destacou ainda, Emerson Holcomb, três elementos básicos na função do supervisor:

a - Elemento Educacional

O elemento educacional supõe direção, orientação, estímulo e correção, visando o desenvolvimento de aptidões e habilidades. Realiza-se principalmente em torno dos seguintes pontos:

- auto-conhecimento
- desenvolvimento de raciocínio científico
- experimentação
- perspectiva histórica
- relacionamento com a obra e a comunidade
- segurança profissional

b - Elemento consultivo

O elemento consultivo envolve supervisor e supervisionado em trabalho conjunto. Supõe capacidade de receber e dar orientação. O Assistente Social já deve ter tido a oportunidade de desenvolver sua capacidade de raciocínio científico experimentação e domínio dos processos de S. Social.

A função consultiva inclui o uso do relacionamento em plano diversos e a utilização de técnicas capacitadoras bem como a interrelação dos 3 elementos.

c - Elementos Administrativos

Os elementos que constituem este aspecto estão estreitamente interrelacionados e serão separados apenas para efeito de estudo. São os seguintes:



- complementação
- integração
- participação no planejamento
- (ver documento - Seminário de Supervisão)

III - SUPERVISÃO DE ALUNOS

O ensino, em S. Social, constitui um todo, ministrado parte pela escola e parte no estágio. Na escola, a ênfase é dada aos cursos teóricos e, no estágio, à aplicação concreta dos conhecimentos adquiridos em aula. A integração desses fatores é que possibilita o desenvolvimento profissional do aluno.

Para melhor integração da teoria à prática, a experiência do ~~aluno~~ deve se realizar comitadamente aos cursos. Entretanto, a transposição dos conhecimentos teóricos para os campos práticos exige grande esforço do estagiário, daí a necessidade de ser ajudado e orientado,. Tarefa que cabe especialmente ao Supervisor, o professor da prática.

A - Objetivos da Supervisão

Auxiliar e orientar o aluno

- na aplicação dos conhecimentos adquiridos em classe, ao ~~tr~~ trabalho que lhe é confiado na obra;
- na utilização adequada da obra e de seus procedimentos administrativos;
- no desenvolvimento de suas potencialidades para o serviço social;
- na capacitação do aluno à melhor prestação de serviços ao cliente;
- na passagem fradativa de uma atitude leiga para um comportamento e atuação profissional;
- na integração do estagiário à profissão.

B - Funções do Supervisor

1 - Interpretar

É a primeira fase das funções do supervisor; diz respeito à ambientação do estagiário.

1.1 - Focos de interpretação

a - A Supervisão

- importância e o que representa para o estágio;
- condições para o bom aproveitamento;
- o programa na área do estudo teórico e da atividade de prática;



- Como prepara-se para a conferência de supervisão;
- necessidade do conhecimento mutuo supervisor-aluno.

b - O Estágio

- valor para o desenvolvimento da competência pro / fissional;
- Condições para realização do bom Estágio;
- tarefas do estagiário;
- disciplina e método.

*
c -

A obra

- seus objetivos - Área de atendimento, estrutura, ~~inx~~ funcionamento, prestação de serviços;
- Programas em desenvolvimento e em perspectiva, limitações da obra;
- posição do serviço social - Processos aplicados;
- funções do assistente Social;
- características do S.S. na instituição, adaptações necessárias à sua escividade.

1.2 - Características do processo

- a - O estagiário será recebido pelo supervisor que introduzirá na obr e o apresentará à direção, colegas e funcionários. Será encaminhado ao ~~xxxx~~ local onde deve se instalar, contando, ~~+~~ pelo menos, com um mínimo de conforto, condição indispensável para bem trabalhar,. Ser-lhe-á providenciado o equipamento necessário (mesa, material de trabalho, documentação para consulta etc.)
- b - As informações ou interpretação dos itens acima serão dadas, de início, em linhas gerais, o suficiente para uma visão de conjunto, Na medida da integração do estagiário, os aspectos a serem aprofundados serão retomados e analisados nos detalhes que interessar ao programa traçado para o aluno.
- c - A experiência do estagiário, no campo prático deve se processar gradativamente, de acordo com um program estabelecido previamente, a fim de dar ao aluno, oportunidade de ir se integrando à obra de maneira harmoniosa e logi



C - Ensinar

1-Consiste no prolongamento das aulas aplicadas à ação prática; emerge das tarefas confiadas ao aluno no estágio.

2 - Características

- a - Ensino individualizado, respeitando as diferenças individuais.
- b - prático, realizada à base do próprio trabalho do estagiário.
- c = dinâmico e ativo, porque exige, em grau elevado, a participação do aluno.

3 - Focos do Ensino

- a - princípios fundamentais do serviço social
- b - o objeto do serviço Social - indivíduo, grupo, comunidade de necessitando ajuda.
- c - o método do S. S., seus processos e técnicas específicas.
- d = o relacionamento: suas utilização construtiva:
 - junto ao cliente 'indivíduo-grupo-comunidade'
 - junto ao público
- e - a documentação em S. S..
 - seu preparo e utilização
 - tipos de relatórios e técnicas de relatar

4 - Condições para a eficiência do ensino

a - Conhecer o aluno

- preparo anterior
- experiência de trabalho
- série escolar
- adaptação e aproveitamento escolar
- nível intelectual
- amadurecimento
- capacidade e limitações

b - Conhecer o programa da escola

- especialmente aqueles relativos à série escolar de estágio
- saber dosar o ensino
- saber o que pode exigir do estagiário

c - Compreender o aluno, no que se relaciona:

- à sua posição de estagiário em aprendizado
- ao seu ideal de aprofundamento e aperfeiçoamento-técnicos.
- às suas dificuldades e limitações.



- 8 d - Planejar as atividades do estagiário
(relativas aos processos de S. S..
- seleção dos casos a serem confiados ao estagiário
- tipo de grupo mais adequado
- tarefas que poderá desempenhar em projeto ou programa do DOC
X - indicação de leituras que interessem ao desenvolvimento do estagiário
(entrosamento com a comunidade, segundo interesse de serviço)
- e - acompanhar o progresso do aluno através de revisões periódicas do material técnico do estagiário.
- f - reformular quando necessário, o programa das atividades do estagiário, ampliando ou reduzindo, segundo conveniências e interesses.
- X g - acompanhar o desenvolvimento do programa escolar e dosar as tarefas de acordo com a série escolar do aluno.

5 - Considerações sobre o processo.

O supervisor relacionará sua pedagogia aos princípios fundamentais do S. S.- individualização - respeito à dignidade e liberdade do indivíduo. Isto implica na responsabilidade de compreender as necessidades e capacidades de cada pessoa. Não há valores educativos em abstrato. a transmissão de conhecimentos está condicionada às características da personalidade do educando e do educador.

O auto conhecimento de um e de outro é elemento básico para a compreensão, aceitação mútua e maior objetividade do ensino.

O aprendizado se processa através de entrevistas individuais, reuniões em grupo, consultas ao supervisor, contactos com outros técnicos, participação em trabalho de equipe pesquisas, consultas bibliográficas etc.

A principal técnica do ensino prático é "fazer-fazer". O supervisor deve tirar o ~~mximmo~~ ^{mximo} de contribuição o próprio aluno. Assim, este deverá participar do planejamento geral de seu estagio e elaborar com o supervisor, o seu programa de atividades.

O estagio deve concorrer para que o aluno saiba dispor de si mesmo mesmo como um profissional.

D-Avaliar

Avaliar é processo ativo e contínuo constituindo no julgamento



1 - Características Caracteriza-se a avaliação por ser processo eminentemente educativo individualizado e objetivo. Exige reflexão e auto-análise .

2 - Objetivos

A avaliação tem por objetivos permitir, através de dados concretos o julgamento quanto a adaptação e desenvolvimento do estagiário.

3 - Focos de Avaliação

3.1 - Referente ao aspecto administrativo

- organização e método de trabalho
- assiduidade e pontualidade
- responsabilidade com tarefas que lhe são confiadas.
- capacidade de auto-crítica e auto-disciplina.
- relacionamento com pessoal da obra.
- potencialidades, aptidões e limitações
- capacidade prática para o trabalho e capacidade de produção.
- equilíbrio emocional no desempenho das atribuições
- condições para aprovação e promoção

3.2 - Referentes ao aspecto técnico

- capacidade para aplicar a teoria e método do S. S., através dos processos do serviço Social, de casos e S. S. de grupo.
- desenvolvimento e organização da comunidade
- capacidade para valer-se das matérias constantes do "currículo" escolar na aplicação prática
- capacidade para valer-se da supervisão para o desenvolvimento profissional e integração adequada ao campo de estágio.

4 - Condições para realizar a avaliação

Para avaliar é indispensável contar com documentação concreta e objetiva de todo o período de estágio. Ela de:

- relatórios de conferências de supervisão
- prontuários de processos de S. S. (caso-grupo-comunidade).
- anotações significativas sobre as conferências efetuadas.
- relatórios de reuniões em grupos.
- observações significativas sobre diversos assuntos que influíram no desenvolvimento do supervisionado.



5 - Critério da Avaliação

para se chegar ao julgamento do supervisionado deve ser considerado o seguinte:

- as normas estabelecidas pelas escolas sobre o que se deve esperar do aluno de 2ª, 3ª e 4ª séries em relação aos três processos (caso-grupo-comunidade)
- levar a consideração a idade, experiências anteriores, dificuldades e complexidades do campo de estágio.
- considerar as condições e padrão técnico da supervisão.
- considerar o roteiro de avaliação das escolas.

6 - Processo

A avaliação sendo um processo contínuo inicia-se desde o primeiro contacto entre o supervisor e supervisionado. Realiza-se com regularidade através das conferências individuais.

Os pontos positivos e negativos são analisados conjuntamente a supervisor-estudante.

INSTRUMENTO DA SUPERVISÃO

Conferências individuais
" de grupo
" de avaliação



É instrumento principal do processo. Permite ao supervisor acompanhar de perto o desenvolvimento do aluno. Os objetivos de cada conferência são determinados com antecedência e, quase sempre, tem relação com aspectos abordados em conferência ~~xxx~~ anteriores. A discussão que se processa na conferência é de caráter profissional e exige a participação, em grau elevado, do estagiário. É sobre o material que o aluno apresenta que se processa a discussão, o estudo e a análise.

A maior preocupação do supervisor não é dar respostas ao aluno, mas sim levá-lo a fazer inferências, chegar à conclusões, tomar iniciativas e decisões próprias. Seu papel, é muito mais orientar, estimular e remover obstáculos.

A individualização, o respeito à liberdade e dignidade de estagiário são princípios que norteiam a conferência. O supervisor leva, por, em conta as diferenças individuais, os bloqueios, as limitações e a capacidade do supervisionado.

1 - Objetivo

Orientação e preparo do estagiário para a transposição dos conhecimentos teóricos para a prática do serviço social.

2 - Focos de Conferência

- a - entrosamento do aluno no sistema administrativo da obra
- b - integração aos objetivos, espírito e limites da obra
- c - entrosamento da obra na comunidade e papel que desempenha
- d - tarefas relativa ao aspecto técnico:
 - aplicação dos processos e técnicas de S.S.
 - técnica de relatar nas diferentes modalidades de relatório
 - relacionamento (cliente, supervisor, funcionários, outros profissionais)
 - uso da supervisão
 - estudo da documentação apresentada
 - análise do progresso do estagiário
- e - observância aos princípios e ética profissional
- f - organização pessoal do trabalho
- g - produção de trabalho
- h - dificuldades enfrentadas com relação aos itens acima
- i - atuação de.....

3 - Técnica

Normas para realização da conferência

- periodicidade (semanais-quinzenais-mensais)
- regularidade (horário pré-fixado)
- pontualidade (no início e término)



- entrega do material para estudo com antecedência
- pontos a serem discutidos devem ser submetidos à reflexão

4 - Observação

O desenvolvimento desse programa deve ser planejado levando-se em conta a duração de estágio, a complexidade dos temas, o grau de assimilação do estagiário.

Abordar todos superficialmente e concentrar-se num deles, em prejuízo de outros; não seria conveniente. Devem ser abordados em concordância com as tarefas desenvolvidas e as experiências ~~xxxxxx~~ trazidas pelo aluno à conferência de supervisão.

Nesta conferência, o aluno deve ter a oportunidade de expor sem constrangimento, seus pontos de vista, sugestões, críticas ou dificuldades.

Deve sentir-se compreendido e estar à vontade para dar sua colaboração.



II - Conferencia em Grupo

A conferencia em grupo ou supervisão em grupo é também instrumento para se conseguir o aperfeiçoamento profissional através do processo de grupo. Embora atinga cada membro de per si caracteriza-se principalmente por atender aos interesses mais gerais do grupo. Realiza-se sob a liderança do supervisor que se utiliza da dinâmica de grupo para capacitação profissional de seus membros.

1 - Objetivo

- Firmar pontos de vista relativos aos aspectos técnicos e administrativos
- Economizar o tempo do supervisor da obra.

2 - Focos da discussão

- Devem estar relacionados aos programas escolares das respectivas séries dos alunos.

3 - Processo

Vale-se de técnicas de reunião em geral e técnicas de S.S. de grupo para levar o grupo a se capacitar profissionalmente

Para tanto, o grupo deve conhecer a técnica de discussão em grupo para se adaptar ao processo.

O conhecimento individual de cada membro é de valor para o supervisor a fim de conseguir um bom relacionamento e a interação do grupo.

4 - Normas

- planejamento prévio e elaboração da ordem do dia
 - fixação de hora e dia
 - envio com antecedência do material a ser discutido
 - documentação sobre a conferencia
 - ambiente reservado
 - duração pré-fixada para início e término
 - pontualidade

III - Conferencia de Avaliação

é o instrumento que permite ao supervisor:

- avaliar o padrão de trabalho realizado pelo estagiário
- o progresso deste na aplicação de conhecimentos e das técnicas de serviço social
- a indicação ou contra indicação de estagiário para o S.S.

- Objetivos

- dar à escola elementos para julgar se o aluno apresenta condições para ser promovido e se tem capacidade para o

- permite as obras julgar o padrão técnico da prestação de S. do estagiário.
- auxiliar o aluno a melhor se conhecer e avaliar-se com objetividade.
- reguix
- servir de estímulo para o progresso e aperfeiçoamento do estagiário.

2 - Tópicos para a avaliação

Levar em conta os roteiros de "avaliação" fornecidos pelas es-

3 - Processos

O processo de trabalho nestas conferências é dinâmico exigindo grandemente a participação do estagiário. A maior responsabilidade cabe ao supervisor, entretanto para o preparo da conferência há uma divisão de responsabilidade entre o aluno e o supervisor.

Quanto ao preparo da conferência pelo Supervisor: CABEL=LHE|

- consultar a anotações das conferências individuais realizadas no decorrer do ano.
- examinar relatórios do estagiário destacando pontos de real significação
- apreciar o relacionamento do estagiário com o pessoal da Instituição
- observar o nível do trabalho administrativo executado pelo aluno, e outros pontos relativos à responsabilidade pontualidade, método de trabalho, ética profissional.

IV - Documentação

(em elaboração trabalho sobre o assunto)

A documentação é instrumento de suma importância na supervisão pois é condição para o aprendizado e progresso do estagiário, aperfeiçoamento do supervisor e desenvolvimento do método de supervisão.

Tem ainda papel importante na aplicação dos processos de S.S. pela possibilidade de ilustrar as experiências desenvolvidas junto ao cliente através de relatórios ilustrativos.

Pode constituir material documentário de supervisão:

- relatórios (caso-grupo-comunidade)
- relatórios de conferências de supervisão (individual, em grupo, de avaliação)
- estudos e trabalhos sobre, técnicas de supervisão, processos do S.S. etc.

- bibliografia sobre supervisão - nacionais e estrangeiras.
- traduções
- apostiles de cursos de supervisão etc.

É de toda vantagem que supervisores e estagiários tenham sua documentação própria. É também imprescindível que as Instituições tenham a preocupação de ir colecionando sua Bibliografia especializada em S.S., incluindo, portanto, a supervisão.

BIBLIOGRAFIA

OBRAS CONSULTADAS

1. O Conteúdo da Formação para o S.S., in Ensino prático da supervisão - Documento das Nações Unidas, III Conferencia Internacional.
2. Fred. Berle, PhD., in "Un attempt to construction a conceptual framework for supervision", 1952
3. Geneviève Mary Ryan, in segundo Seminário Nacional de S.S..
4. Helena Iracy Junqueira, in apostilas do curso de supervisão realizado em 1960 na Escola de S.S.
- 5 - Nadir Gouvêas Kfourri, in apostilas do curso de supervisão realizada em 1960
6. Margareth Willinsin, in Supervisão, novos padrões e processos (ublicado pelo Departamento Nacional do S. S. do Comercio.
7. Emerson Holcomb, in "Análise do Trabalho de Supervisão"
8. Mary C. Hester, in ""O Processo Educacional da Superção".

1ª edição: 1960

3ª edição março/67