

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIO-ECONÔMICO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

CAROLINA SILVA SCHAEFER

**O Plantão Social na ECT: Discussões acerca do processo de
trabalho do Assistente Social**

Florianópolis, 2008.

CAROLINA SILVA SCHAEFER

**O PLANTÃO SOCIAL NA ECT: DISCUSSÕES ACERCA DO
PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, orientado pela Prof^a. Dra. Vera Herweg Westphal.

Florianópolis, de 2008.

CAROLINA SILVA SCHAEFER

**O PLANTÃO SOCIAL NA ECT: DISCUSSÕES ACERCA DO PROCESSO DE
TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, Departamento de Serviço Social, Centro Sócio-Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a. Dra. Vera Herweg Westphal.
Orientadora

Prof^a. Dra. Maria Teresa dos Santos
Examinadora

Assistente Social Graziela Bicochi Kriguer
Examinadora

“Para todas as coisas tenho força em virtude daquele que me confere poder.”

(Filipenses:4:13)

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, e sempre estar ao meu lado nela.

A meus pais, pelo amor, carinho e dedicação, sempre estando ao meu lado. A minha mãe, com suas palavras consoladoras e animadoras. AMO VOCÊS!

Aos meus irmãos, Karina e Leonardo por me dar todo apoio, cada um do seu modo, mas todos sempre ao meu lado.

Ao meu cunhado, que é parte da minha família.

As minhas amigas Camila, Larissa, Mariana, Marina, Bruna e Gisele! Sempre ao meu lado, me dando forças para continuar e terminar! Animando-me e entendendo a minha ausência. A irmãzinha Babi por me fazer rir no MSN e me transformar na ‘teccenda’ menos estressada do mundo. Vocês foram as MELHORES!

Aos meus amigos de longe, que comprovaram mais do que nunca, que nenhuma distância afasta uma amizade verdadeira! Obrigada a todos vocês!

Ao meu maninho John, que sempre esteve ao meu lado, me ajudando principalmente naquilo que ele mais sabe fazer: Dar risadas. Obrigada John!

Aos meus amigos de perto, que não vou conseguir citar por nome, mas todos moram no meu coração!

As amigas que conquistei durante o curso, em especial a Carol Bia e a Mari. Parceiras de todas as horas e todos os trabalhos. Não dá para acreditar, mas chegamos até aqui!

Ao Rafinha, mesmo que ainda ‘lendário’, se faz presente, dando força e me fazendo dar muitas risadas!

A professora Vera, que foi essencial na produção desse trabalho. Uma orientadora excelente, dedicada, dotada de enorme sabedoria e conhecimento. Uma mulher simples e humilde, que consegue passar suas idéias de forma clara, nos deixando a vontade para pensar. O meu exemplo profissional. Se fosse para descrever suas qualidades, um livro não seria suficiente. Obrigada pela paciência, clareza e competência!

As Assistentes Sociais da ECT/DR-SC, Cristiane, Cristhine e Grazi e a minha supervisora Sandra, que me ensinaram muito, sempre com dedicação e boa vontade! Sou muito grata a vocês!

A Rosana Gaio, pela paciência que sempre demonstrou, me ajudando a resolver os milhares de problemas que já tive durante o curso, muitas vezes pensando até em desistir. Obrigada por ser tão especial!

As professoras do departamento. Muitas vezes eu achava que elas gostavam tanto de mim que até não queriam que eu me formasse. Agradeço por tudo!

Aos amigos que fiz nos Correios, em especial a Ana Paula, que é uma pessoa maravilhosa! Obrigada por ter me ajudado em tantos momentos de dúvidas e por ter me dado sua amizade!

Ao pessoal do Barzinho do CSE, por serem tão simpáticos e agradáveis.

Ao pessoal que cuida dos Serviços Gerais dos Correios, sempre com um sorriso estampado no rosto.

A todos que eu posso não ter mencionado por nome aqui, mas que fazem parte da minha vida e sem dúvida são especiais!

VALEU GALERA!

SCHAEFER, Carolina S. **O Plantão Social na ECT: discussões acerca do processo de trabalho do Assistente Social.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

RESUMO

Este trabalho se propõe a analisar a visão da equipe técnica de Serviço Social da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT/DR-SC em relação ao plantão social realizado na instituição realizando uma discussão acerca do processo de trabalho do Assistente Social no âmbito empresarial, sobre a importância da instrumentalidade da profissão e enfatizando os instrumentos técnico-operativos mais utilizados na operacionalização das ações profissionais. A sistematização deste estudo é realizada a partir de três seções. A primeira se propõe a contextualização da ECT dando ênfase ao Serviço Social dentro da instituição, os programas, projetos e ações desenvolvidos pela equipe de Assistentes Sociais da ECT/DR-SC. A segunda seção contém uma pesquisa de base bibliográfica, dedicada a apresentar a atuação do Serviço Social no âmbito empresarial, às demandas que são requisitadas ao profissional, a importância da instrumentalidade no cotidiano profissional do Assistente Social, e faz um estudo acerca dos instrumentos técnico-operativos utilizados com maior frequência pelo profissional de Serviço Social que atua no âmbito empresarial. Na segunda seção apoiou-se em: Mota (1991), Yamamoto (1998), Sarmiento (2005), Guerra (2002), Freire (1987), Netto (1996) entre outros estudiosos do Serviço Social. Na terceira seção, buscou-se realizar uma discussão acerca do plantão social, trazendo definições sobre o tema, enfatizando a importância dessa prática no cotidiano profissional do Assistente Social. Tendo em vista esse fato, foi realizada uma pesquisa de base empírica, com a utilização do questionário como instrumento de coleta de dados. Os sujeitos da pesquisa foram as Assistentes Sociais que atuam na ECT/DR-SC. O questionário enfatizou a maneira como o plantão social é realizado, as principais demandas encontradas e destacou principalmente qual é a visão das Assistentes Sociais sobre o plantão social realizado na ECT/DR-SC. A análise das respostas das pesquisadas demonstrou a dificuldade em estabelecer um conceito único e unívoco acerca do plantão social. Porém através dos estudos realizados para a elaboração deste, podemos lançar base para estabelecer uma definição acerca do tema, destacando o plantão como elemento constitutivo do fazer profissional do Serviço Social.

Palavras-chaves: Plantão Social, ECT, Processo de trabalho, instrumentos técnico-operativos.

ABSTRACT

This paper is to analyze the Brazilian Telegraph and Mail Company - ECT/DR-SC's Social Service group's point of view according to the Social Shift on duty at the institution, after a discussion of the Social Worker work procedure on the business scope, profession instrumentalism and the most used technical-operative instruments on the operation of the professional actions. The presentation of this paper is divided into three sections. The first section is to contexture an ECT, emphasizing Social Work inside the institution, its programs, projects and actions developed. The second section shows a bibliography research, dedicated to present the business scope of the Social Service performance, the demands that are asked the professionals, the reflection of the day by day Social Worker instrumentality, and also a study of the technical-operative instruments used most frequently by the Social Workers on the business scope. The second section was supported by Mota (1991), Iamamoto (1998), Sarmiento (2005), Guerra (2002), Freire (1987), Netto (1996) among other studios of Social Service. In the third section, it was sought to carry out a discussion on social shift on duty, bringing definitions about it emphasizing this task importance on the Social Worker day by day professional activities. Being these facts presented, an empirical based survey was made using a questionnaire as instrument of data collection. The survey individuals were the ECT/DR-SC Social Workers. The questionnaire emphasized the way the Social Shift is carried out, the main found demands and detached, mainly, what the Social Workers' view on the shifts at the ECT/DR-SC is. The analysis of the survey answers showed how difficult it is to establish an only concept about the Social Shift. Yet, through the studies for the elaboration of this paper, we can have a base to establish a definition of the subject, outstanding the Social Shift as a constitutive element of the work of the Social Worker.

Key-words: Social Shift, ECT, work process, technical-operative instruments

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	11
1. INTRODUÇÃO.....	12
2. O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.....	15
2.1. Contextualizando a ECT	15
2.2. O Serviço Social na ECT	21
2.3. Programas, Projetos e Ações desenvolvidas pelo Serviço Social da ECT...	23
2.3.1. Programa de Preparação para a Aposentadoria – Nova Etapa de Vida	24
2.3.2. Projeto Gestão do Orçamento Familiar	25
2.3.3. Programa Educação para uma Vida Saudável	26
2.3.4. Programa de Prevenção e Acompanhamento da AIDS e DST's – Doenças Sexualmente Transmissíveis	26
2.3.5. Programa de Prevenção e Tratamento ao uso e abuso de álcool e outras drogas no trabalho e na família - “Projeto Sele o Verde com Saúde”	27
2.3.6. Programa Necessidades Especiais	28
2.3.7. Projetos e Ações Regionais	28
3. O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO EMPRESARIAL E OS INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS.....	31
3.1. O Trabalho do Assistente Social nas Organizações Empresariais.....	32
3.2. A Instrumentalidade do Serviço Social.....	38
3.3. Situando os Instrumentos técnico-operativos do Serviço Social	44
3.3.1. Relacionamento.....	46
3.3.2. Escuta Qualificada	46
3.3.3. Acolhimento	47
3.3.4. Observação	47
3.3.5. Entrevista.....	49
3.3.6. Reunião.....	50
3.3.7. Visita Domiciliar	51
3.3.8. Diário de Campo	52
3.3.9. Perícia Social	54
3.3.10. Estudo Social	55
4. O SERVIÇO SOCIAL NO PLANTÃO SOCIAL DA ECT-DR/SC	56
4.1. O Plantão Social e as demandas dirigidas ao Serviço Social na DR/SC	57
4.2. Caracterização da Pesquisa Realizada	64
4.2.1. Perfil das pesquisadas	65
4.2.2. Atuação das pesquisadas nos projetos, programas e ações desenvolvidos pela ECT/DR-SC	65
4.2.3. Instrumentos técnico-operativos do Serviço Social utilizados no seu cotidiano profissional	66
4.2.4. Visão das pesquisadas sobre o Plantão Social	66
4.2.5. Atuação do Assistente Social no Plantão Social	68
4.2.6. Importância do Plantão Social	69
4.2.7. Demandas encontradas no Plantão Social	70

	10
4.2.8. Possibilidades do Plantão Social	70
4.2.9. Conhecimentos necessários para a atuação dentro do Plantão Social	72
4.2.10. Plantão Social: instrumento, técnica, estratégia ou ação do Serviço Social	73
4.2.11. O Plantão Social e o Projeto Ético-Político da Profissão	75
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	79
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
APÊNDICE A – Questionário	84
ANEXO 1 – Estrutura da DR/SC	87

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT – Acordo Coletivo de Trabalho

DR/SC – Diretoria Regional de Santa Catarina

ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

GECOF – Gerência de Controle Financeiro

GINSP – Gerência de Inspeção

GEOPE – Gerência Operacional

GERAD - Gerência de Administração

GERAT – Gerência de Atendimento

GEREC - Gerência de Recursos Humanos

GEREN - Gerência de Engenharia

GESIT – Gerência de Sistemas

GEVEN – Gerência de Vendas

MANPES – Manual de Pessoal

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

REOP – Região Operacional

1. INTRODUÇÃO

A atuação do profissional de Serviço Social no plantão social ainda é pouco discutida, e principalmente problematizada. Tendo em vista isto, pensar o Serviço Social frente ao plantão social é um tema que ocasiona dúvidas no período de formação acadêmica e também no momento em que o profissional se defronta com a intervenção prática.

O interesse pela temática a ser abordada neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) surgiu a partir da inserção e da vivência enquanto estagiária na área de Serviço Social da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, iniciado em março de 2008 e estendido até dezembro do mesmo ano. Um dos principais objetivos do trabalho do Serviço Social desenvolvido na Empresa consiste em atender as demandas dos funcionários que se apresentam através do atendimento individualizado do Serviço Social, sendo que grande parte desses atendimentos é realizada através do plantão social.

Ressaltamos a existência de diversas formas para identificar as demandas profissionais dentre os instrumentos de trabalho do Serviço Social desenvolvido na ECT. Porém, o plantão social é entendido como uma das principais formas utilizadas, pois através dele são identificadas as demandas que servem de base para a criação dos Programas/ Projetos desenvolvidos.

No processo de desenvolvimento do estágio foi possível constatar algumas lacunas que permeiam as intervenções profissionais dos assistentes sociais, principalmente relacionado ao plantão social. Grande parte das profissionais que atuam no plantão social realiza essa prática, porque faz parte do cotidiano profissional enquanto assistente social da ECT-DR/SC. Porém, devido às inúmeras atividades desenvolvidas no cotidiano dificulta a reflexão crítica sobre essa prática, como vista vistas a problematizar a atuação no plantão social, discutindo o que realmente é o plantão social dentro do Serviço Social e o que é possível construir através da atuação nele.

Assim sendo, este trabalho se propõe a refletir acerca do plantão social realizado pelas assistentes sociais no âmbito empresarial. Para tanto, é importante discorrer sobre o Processo de Trabalho do assistente social em uma empresa. Neste sentido, é significativo observar características e concepções relacionadas ao fazer profissional. O profissional, familiarizado com a reflexão sobre a instrumentalidade da profissão, é capaz de transformar a realidade na qual está inserido. Entendemos que o profissional de Serviço Social necessita apropriar-se dos

instrumentais que fundamentam a profissão. Partindo desse pressuposto, vimos nesse estudo à necessidade do profissional conhecer e saber utilizar os instrumentos técnico-operativos da profissão, como possibilidades de potencializar sua ação profissional e para ampliação da cidadania, participação social e emancipação dos sujeitos denominados usuários do Serviço Social.

Ao se falar sobre os instrumentais técnico-operativos da profissão, logo vêm à idéia os instrumentos de trabalho mais utilizados pelos profissionais no âmbito empresarial: a entrevista, a visita domiciliar, o estudo social, o relacionamento, o diário de campo, e outros mais que serão elencados nesse estudo. Porém, em se tratando do Plantão Social, não é possível estabelecer um sentido e conceito único ao Plantão, existindo diversas definições para este dentro da equipe da ECT-DR/SC.

Portanto, o trabalho tem como intuito principal provocar a discussão a respeito da atuação profissional do assistente social no plantão social realizado na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT-DR/SC.

Para discorrer sobre o Processo de Trabalho do Assistente Social e os Instrumentos de trabalho do Serviço Social foi realizada pesquisa de base bibliográfica, documental e empírica. Na pesquisa bibliográfica foram utilizadas fundamentalmente contribuições de diversos autores sobre os assuntos a serem ponderados, tais como: Marilda Yamamoto, Yolanda Guerra, Helder Sarmiento, Raquel Gentili e Lúcia Freire e Ana Elizabete da Mota. Na pesquisa documental, busca-se conhecer as profissionais de Serviço Social que atuam na ECT – DR/SC. Na pesquisa empírica, o objetivo será levantar a visão da equipe técnica de Serviço Social em relação ao plantão social desenvolvido na ECT. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário. Teve como objetivo conhecer situações concretas vivenciadas pelas assistentes sociais e a forma de como chegam às demandas por elas atendidas no plantão social. Assim, foi realizada uma pesquisa de caráter qualitativo.

Apesar da falta de referências bibliográficas que discorrem acerca do plantão social no Serviço Social, a pesquisa junto as assistentes sociais revelou aspectos importantes sobre seu trabalho.

O presente TCC, intitulado “O plantão social na ECT: discussões acerca do processo de trabalho do Assistente Social” é composto por três seções.

A primeira seção apresentará um histórico da instituição (ECT), destacando o papel do Serviço Social nos Correios, Programas e Projetos desenvolvidos, enfatizando o Plantão

Social como uma das formas de reconhecimento das demandas do Serviço Social dentro da empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

A segunda seção abordará o Processo de trabalho do assistente social no âmbito empresarial, enfatizando o Serviço Social como prática profissional. Se tratando de processo de trabalho, é necessário entender o significado desse termo, fazendo uma análise da instrumentalidade da profissão, elencando os principais instrumentos técnico-operativos utilizados dentro do período de estágio na ECT.

A terceira seção terá como objetivo destacar a visão das assistentes sociais sobre o Plantão Social, através de uma pesquisa realizada com as assistentes sociais da DR/SC, na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. A pesquisa foi realizada através de um questionário que enfatizou a maneira como o plantão social é realizado, as principais demandas encontradas. O objetivo principal foi analisar qual é a visão das assistentes sociais sobre o plantão social realizado na ECT.

Expostos todos esses itens, é possível estabelecer base para uma definição acerca do plantão social, realizada através do período de estudo para a elaboração do presente TCC.

2. O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS – ECT-DR/SC

Essa seção busca contextualizar historicamente a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), assim como descrever a sua estrutura organizacional e seus objetivos. Além disso, apresenta o trabalho exercido pelo assistente social por meio de seus diversos programas, projetos e ações executadas.

A importância da realização deste está em conhecer a realidade na qual o assistente social está inserido na ECT, bem como em fazer uma análise sobre as perspectivas de atuação do profissional frente ao projeto ético político da profissão.

2.1. Contextualizando a ECT

O serviço de Correios teve implantação no Brasil em 1797, ainda no período colonial, através da criação da Administração dos Portos, Correios e Diligências de Terra e Mar¹. Antes disso, eram as embarcações portuguesas que levavam e traziam a correspondência, tanto para a metrópole, Lisboa, como para o norte e o sul do país, na perspectiva do favor e sem qualquer segurança. Entretanto, é somente em 1798 que se instituem oficialmente correios marítimos pelo Brasil e em decorrência, a organização técnica dos serviços postais, subordinados à Marinha de Portugal. A chegada da família real ao Brasil abriu caminhos para que o serviço postal pudesse melhor se desenvolver. Deste evento resultam a intensificação do processo comercial, a elaboração do 1º Regulamento Postal do Brasil, o funcionamento regular dos correios marítimos e a emissão de novos decretos.

Posteriormente, período bastante conturbado por lutas pela independência do País, serviu de palco para que os Correios desempenhassem um papel valioso como meio importante de comunicação entre aqueles que desejavam e trabalhavam para separar a colônia da metrópole. Durante o reinado, D. Pedro I teve um papel de destaque na promoção do desenvolvimento dos serviços postais, regulando o correio para todas as províncias e dando ao brasileiro a oportunidade de maior informação, com a concessão de franquia postal a todos os jornais,

¹ Os dados para a elaboração deste item foram extraídos de documentos existentes na ECT, do sítio eletrônico da ECT (2008) e do MANPES (1992).

revistas e livros, nacionais e estrangeiros.

Em 1852, houve um novo progresso nas comunicações de todo o país com a implantação do telégrafo elétrico na Corte. Inaugurado em 11 de maio daquele ano, o telégrafo foi um dos responsáveis para que os serviços de comunicação do Brasil adquirissem desenvoltura e em decorrência, o aumento da circulação de notícias no país.

Desde o período colonial até o ano de 1930, o serviço de correios e telégrafos sofreram reestruturações na sua política de funcionamento, acompanhando as mudanças do país. Entretanto, com a Revolução de 30, acompanhando as diversas transformações que o país estava sofrendo, os correios também tiveram mudanças e passaram a analisar a sua estruturação e seu desempenho para atender às necessidades de comunicação. Assim, em 1931, o presidente Getúlio Vargas cria o DCT – Departamento de Correios e Telégrafos, subordinado ao Ministério de Viação e Obras Públicas. Essa estrutura manteve-se até década de 1960, quando a história dos Correios encontra seu ápice de transformação.

A década de 1960 é marcada por grande crescimento econômico no país, devido à implantação de multinacionais e de uma política econômica de abertura ao capital estrangeiro. Com o golpe militar em 1964, fruto de uma aliança entre multinacionais, burguesia nacional e classe média, o poder executivo passou a ter supremacia sobre o poder legislativo. A economia do país vive o chamado “Milagre Brasileiro”, com redução de índices inflacionários e aumento de exportações. Em decorrência, a economia desenvolvimentista gerou altos índices de desemprego das camadas desqualificadas. Apesar dessas mudanças, a improdutividade do DCT, que já vinha se caracterizando nos últimos anos, não mudou. Vale enfatizar, que os Correios eram um elemento de integração no país, portanto era indispensável no seu desenvolvimento. Nesse contexto, surge a necessidade de uma estrutura postal mais eficaz do que a utilizada pelo Departamento de Correios e Telégrafos.

Dessa forma, em 20 de março de 1969 é criada a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, através do Decreto-Lei nº 509, que transforma o Departamento de Correios e Telégrafos em Empresa pública vinculada ao Ministério das comunicações. A partir daí, verificou-se uma grande transformação dos Correios brasileiros, direcionada a sua efetiva condição de Empresa de utilidade pública.

Na década seguinte, a Empresa já contava com uma estrutura organizacional moderna para aquela época. O ciclo de desenvolvimento ocorrido na década de 1970 correspondeu a novas necessidades de uma clientela que, pouco a pouco, viu as distâncias diminuir e serem

percorridas graças ao serviço postal, que se estruturou e passou a desenvolver e oferecer produtos e serviços de acordo com a realidade do mercado e as necessidades de sua clientela.

Atualmente, a ECT, constitui-se como uma Empresa estruturada para atender todo o território nacional, buscando colocar a disposição do consumidor, serviços e produtos que se ajustem às mudanças, nas quais vem operando como uma entidade prestadora de serviços públicos junto à população. Enfim, a ECT é uma Empresa pública, de caráter privado, vinculada ao Ministério das Comunicações. É de economia mista, ou seja, alia o poder público ao privado, tendo 70% de seus recursos oriundos do Ministério das Comunicações e 30% se caracterizam em forma de ações privadas. Destaca-se na prestação de serviços postais e de encomendas.

A ECT tem como **missão**: “Facilitar as relações pessoais e Empresariais mediante a oferta de serviços de Correios com ética, competitividade, lucratividade e responsabilidade social”. Para desenvolvimento de suas atividades, a Empresa define como **visão**: “ser reconhecida pela excelência e inovação na prestação de serviços”. (ECT, 2008)

Já os **valores** que direcionam a política institucional são:

- Satisfação dos clientes;
- Respeito aos empregados;
- Ética nos relacionamentos;
- Competência profissional;
- Compromisso com as diretrizes governamentais;
- Responsabilidade social e excelência Empresarial. (ECT, 2008).

O regimento interno que norteia a política da ECT, no que dizer respeito à organização administrativa, de pessoal, de recursos, é o decreto Nº. 83.726, de 17 de julho de 1979², que aprova o estatuto da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Neste o artigo 4º, dispõe sobre o objeto da Empresa:

I – planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;

II – explorar atividades correlatas;

III – promover a formação e o treinamento do pessoal necessário ao desempenho de suas atribuições;

IV - exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministro das Comunicações. (ECT, 2008)

² Dados obtidos na rede interna < <http://intranetectsc> > e acessado em 13 de setembro de 2008.

De acordo com o artigo 6º Cap. IV do Decreto nº 83.726, de 17 de julho de 1979, que regulamenta o Estatuto da ECT, as fontes de recursos da Empresa são:

- I – a receita proveniente da prestação de serviços;
- II – o produto da venda de bens e direitos patrimoniais;
- III – o rendimento decorrente de operações de crédito;
- IV – o produto de operações de crédito;
- V – dotações orçamentárias;
- VI - valores provenientes de outras fontes.

A conduta funcional e as normas institucionais são regidas pelo Módulo 46 do Manual de Pessoal – MANPES (1992), possuindo como finalidade “instituir normas destinadas a regulamentar a conduta funcional dos empregados no âmbito da Empresa e fora dela quando em serviço”.

Os funcionários da ECT são convocados para assumirem atitudes polivalentes, multifuncionais e altamente comprometidos com a Empresa. O trabalhador tornado polivalente é o que conhece além das suas atribuições peculiares, sendo capaz de compreender a essência do processo produtivo. Com a possibilidade de conhecer outras operações, pode-se reforçar a cooperação entre os funcionários de uma organização, aumentando a eficiência e a produtividade, fortalecendo o próprio capitalismo (ANTUNES, 1995).

Os trabalhadores da ECT são constantemente cobrados e avaliados pelo cumprimento de metas estabelecidas de antemão. Isso implica em sobrecarga de trabalho o que aumenta o número de trabalhadores com problemas de saúde e emocionais. Além disso, a Empresa exerce controle sobre as ações dos funcionários, através de planos de carreira e participação nos lucros da Empresa. Pode-se afirmar que a Empresa mantém elementos do padrão fordista de produção e incorporou nas duas últimas décadas, elementos do modelo toyotista de produção.

O Módulo 46 dispõe ainda, que a situação funcional dos funcionários é regulada pela Consolidação das Leis de Trabalho – CLT, além de legislação complementar específica, como o Acordo Coletivo de Trabalho – ACT, Plano de Carreiras, Cargos e Salários – PCCS e o próprio Manual de Pessoal – MANPES.

A abrangência de atendimento dos Correios contempla, atualmente, todos os municípios brasileiros. Os números acerca de sua estrutura, recursos humanos, prestação de serviços, são expressivos. Os Correios possuem, atualmente, cerca de 108.000 funcionários

distribuídos pelos Correios do Brasil, sendo que Santa Catarina conta aproximadamente com 3.974 (três mil setecentos e noventa e quatro mil) contratados no regime de CLT, dos quais 1.279 (mil duzentos e setenta e nove) estão lotados na região de Florianópolis, o que corresponde a cerca de 30% do pessoal.

Com relação à logística, sua frota viária e aérea funciona 24 horas por dia, no transporte e entrega de correspondências e encomendas, afirmando-se, também, como maior sistema logístico do Brasil.

Quanto a sua estrutura, a ECT organiza seu funcionamento por meio de um Conselho Fiscal e um Conselho de Administração. A estes conselhos estão ligados a Diretoria e a Presidência da Empresa, que se subdividem em diretorias específicas. Ligadas a presidência da ECT, encontram-se também, as Diretorias Regionais (DR'S), sendo atualmente estas em 25.

A estrutura administrativa é composta por uma Administração Central, localizada em Brasília, e vinte e sete Diretorias Regionais distribuídas pelo país, estruturadas em assessorias, coordenadorias, gerências, seções e regiões operacionais. Estas subdividindo-se em unidades operacionais que geralmente correspondem a um município.

Em Santa Catarina, a Diretoria Regional – DR/SC está localizada em Florianópolis. Esta possui duas Coordenadorias que se subdividem em gerências, conforme estrutura da empresa no anexo 1.

A Coordenadoria Regional de Negócios divide-se em três gerências: Gerência de Operação – GEOPE, Gerência de Vendas – GEVEN e Gerência de Atendimento – GERAT. Já a Coordenadoria Regional de Suporte divide-se em seis gerências: Gerência de Recursos Humanos – GEREC, Gerência de Contabilidade e Controle Financeiro – GECOF, Gerência de Administração – GERAD, Gerência de Inspeção – GINSP, Gerência de Sistemas e Telemática – GESIT e Gerência de Engenharia – GEREN.

Em sua estrutura operacional, a Diretoria Regional de Santa Catarina conta com oito Regiões Operacionais, distribuídas nas principais cidades de cada região do Estado, a saber, REOP 01 – Florianópolis, REOP 02 – Tubarão, REOP 03 – Blumenau, REOP 04 – Joinville, REOP 05 – Lages, REOP 06 – Joaçaba, REOP 07 – Chapecó e REOP 08 – Itajaí. Os centros de Triagem, de Distribuição e as Agências de Correios são vinculados a essas regiões operacionais.

Na estrutura administrativa da Gerência de Recursos Humanos – GEREC encontra-se

a Subgerência de Relações de Trabalho. Essas Subgerências de Relações de Trabalho dividem-se em seis seções:

- Seção de Integração
- Seção de Assistência a Saúde
- **Seção de Serviço Social e Cidadania**
- Seção de Benefícios
- Seção de Contas Médicas
- Seção de Medicina e Segurança no Trabalho

Após essa breve contextualização entendemos que, enquanto Empresa, a ECT preocupa-se com o bem estar de seus funcionários e familiares, bem como em prestar seus serviços da melhor forma possível. Porém, a Empresa investe numa imagem de Empresa socialmente responsável juntos aos funcionários e a comunidade, mas tem como finalidade última os interesses do mercado.

Portanto, durante o período de estágio realizado na Gerência de Recursos Humanos, ficou nítida a presença da hierarquia dentro da Empresa existente entre os funcionários da área operacional e os funcionários da área administrativa. Também, pudemos observar o tipo de relação existente entre o capital e o trabalhador dentro da ECT-DR/SC. Sobre esse fato, Mota comenta que:

[...] as necessidades são manipuladas pelo capital, embora com a participação do trabalhador; na medida em que participa do processo de produção, o trabalhador cria valores para o capital e recebe de volta a imposição de uma determinada forma de suprir suas necessidades (1991, p. 23).

A Empresa procura exercer controle na vida dos funcionários, disponibilizando todos os meios para que estes se sintam satisfeitos dentro das instalações Empresariais, tais como: ambulatório, refeitório, lanchonete, fazendo com que o funcionário se sinta obrigado a estar sempre dando o melhor de si, visando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos.

A seguir, será explanado sobre o Serviço Social dentro da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

2.2. O Serviço Social na ECT

Historicamente, o Serviço Social e a sociedade vivenciaram inúmeras transformações em seu modo que rebateram na organização. Socialmente, são transformações no modo de acumulação capitalista, com a reestruturação produtiva e alterações na relação entre Estado e sociedade. Ressaltamos que esse contexto mundial afeta significativamente a vida dos indivíduos, sendo um exemplo disso, a exigência da qualificação profissional para a inserção no mercado de trabalho. De outro lado, uma grande parcela da população não tem acesso a recursos como a internet, curso superior, habitação adequada, uma alimentação balanceada.

Torna-se importante situar este contexto, no sentido de que ele aponta para determinantes da profissão do Serviço Social, já que a base de sua atuação está no enfrentamento da questão social em suas mais variadas expressões.

As mudanças no mundo do trabalho, as reformas do Estado e as formas de enfrentamento da questão social produzem inflexões sobre o trabalho do profissional de Serviço Social. Neste sentido Iamamoto considera o Serviço Social como uma especialização do trabalho e a atuação do assistente social uma manifestação de seu trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social (IAMAMOTO, 1998).

Assim, o eixo norteador da profissão é a questão social que pressupõe apreender a vinculação entre a profissão e as novas configurações da questão social. Neste sentido, Iamamoto afirma que é importante considerar a questão social: *“como base da fundação sócio-histórica do Serviço Social, [...] e a prática profissional como trabalho e o exercício profissional inscrito em um processo de trabalho”*. (1998, p. 57).

Os assistentes sociais precisam estar constantemente oferecendo respostas aos dilemas que surgem nos campos de trabalho. A competência profissional deve estar relacionada com as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, que se concretizam em sintonia com o projeto ético político da profissão. (IAMAMOTO, 1998).

Diante da estrutura da ECT apresentada no item anterior, encontramos a Diretoria Regional Santa Catarina DR/SC, onde o Serviço Social situa-se na Gerência de Recursos Humanos (GEREC).

A referida área é responsável pela administração das ações e planejamento, execução, controle e avaliação de programas voltados para a fixação de pessoal, através da coordenação

e normatização das atividades ligadas às relações de trabalho, integração empregado–Empresa, orientação social, benefícios sociais, medicina assistencial e saúde ocupacional.

De acordo com o MANPES Nº 17 “a missão do Serviço Social é atuar no âmbito das relações do trabalho, com vistas ao atendimento das demandas, tanto organizacionais quanto do funcionário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida pessoal e profissional” (CORREIOS, 1992).

Quanto às atribuições do Serviço Social destacam-se:

- Gerenciar a política social da Empresa;
- Desenvolver e implantar programas de acompanhamento no campo do Serviço Social, de forma a favorecer o relacionamento inter pessoal e inter grupal no trabalho e na família;
- Difundir as atividades do Serviço Social, junto ao público externo e interno;
- Assessorar tecnicamente todos os profissionais da área de Serviço Social no desenvolvimento de suas atividades;
- Repasse de informações e encaminhamentos diversos;
- Estabelecer um programa de orientação permanente destinado a todos os níveis de organização, de modo a manter empregados informados dos benefícios, vantagens, direitos e deveres observados pela Empresa.
- Acompanhamento do funcionário/grupo familiar.

O assistente social que atua na ECT-DR/SC deve estar atento para não atuar apenas como um mediador de interesses, dos funcionários e da Empresa. Essa situação pode constituir num desafio bastante grande na consolidação do Projeto Ético Político da profissão, pois o profissional precisa estar vigilante para não acabar deixando ‘institucionalizar-se’, agindo apenas como um reprodutor da realidade e visando apenas os interesses apontados pela Empresa. É necessário analisar cada demanda que surge fazendo uma reflexão sobre como realizar intervenções, visando atender concretamente a situação apresentada.

2.3. Programas, Projetos e Ações desenvolvidos pelo Serviço Social da ECT- DR/SC

As ações, programas e projetos desenvolvidos pelo Serviço Social na ECT-DR/SC são desenvolvidos através de dois níveis: micro e macro atuação, que estão discurridos no MANPES (1992).

A macro atuação do assistente social junto a todos os segmentos da Empresa refere-se à ação globalizada e utiliza instrumentais técnico-operativos específicos da profissão no desenvolvimento das seguintes atividades:

- Pesquisa Social - Mapeamento Social: realiza levantamento da situação sócio-econômica, familiar e de saúde dos funcionários da Empresa em Santa Catarina.
- Assessoria técnica: assessora os gestores quanto aos problemas de conflitos funcionais e/ou organizacionais.
- Supervisão de Estágio: oportuniza o espaço de troca de experiências entre o acadêmico e assistente social.
- Treinamento introdutório aos novos funcionários: realiza a ambientação e divulgação dos programas/projetos e ações desenvolvidas pelo Serviço Social nos Cursos de Cidadania Postal.
- Projeto social regional: desenvolve ações construídas conforme demanda em cada diretoria regional.
- Assessoria à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA: presta orientações específicas sobre o tema prevenção de acidentes.
- Plantões sociais: realiza atendimentos individualizados ou grupais.

Em nível de micro atuação, o assistente social atua junto aos funcionários/familiares ou em grupo, através da ação profissional direta, utilizando-se de conhecimentos teórico-metodológicos, juntamente com os instrumentais técnicos específicos da profissão. A seguir expomos os projetos, programas e ações coordenados e implantados pelo Serviço Social³:

³ Os dados a seguir foram extraídos de documentos existentes na ECT, do sítio eletrônico da ECT (2008) e do MANPES (1992).

2.3.1. Programa de Preparação para a Aposentadoria – Nova Etapa de Vida

O programa Nova Etapa de Vida tem por finalidade a orientação dos funcionários em relação à aposentadoria e as questões que dizem respeito ao envelhecimento.

São ações atribuídas ao programa:

- A realização de trabalhos informativos, por meio de palestras, ministradas por profissionais que trabalham com a política de previdência;
- Atendimentos psicossocial, realizado por profissionais de psicologia e do serviço social, no intuito de problematizar a questão do envelhecimento e suas implicações sociais;
- Ações presenciais com o objetivo de incentivar e motivar a Empresa para a criação de um ambiente favorável à cooperação e co-responsabilidade do empregado e da Empresa, reforçando o aspecto de transição profissional. Além de proporcionar mudanças de atitudes dos empregados, estimulando-os a repensar e construir alternativas de vida pessoal, familiar e profissional.

O Programa “Nova Etapa de Vida”, revela a percepção e a preocupação da Empresa em buscar soluções que possam minimizar os eventuais reflexos negativos decorrentes do caminho natural da aposentadoria. Por se tratar de uma ação corporativa e, portanto, permanente, se desenvolverá a partir de um conjunto de atividades, ordenadas e articuladas, de modo a alcançar preventivamente todos os empregados dos Correios.

O público alvo do programa é:

- Empregados com mais de trinta anos de tempo de serviço na Empresa e ou com mais de 50 anos de idade (ações de curto prazo);
- Empregados com tempo de serviço na Empresa entre 5 e 30 anos (ações de médio prazo);
- Empregados com até 5 anos de tempo de serviço na Empresa (ações de longo prazo).

O programa Nova Etapa de Vida possui objetivos bem delineados, que visam atingir todos os funcionários da ECT, em especial aqueles que já estão aposentados, ou os que faltam bem pouco para tal. O programa pode ser avaliado como bastante interessante, pois as ações são bem planejadas. Porém, um problema que existe não só neste programa, mas também nos

outros projetos é a falta de divulgação das ações perante os funcionários. Isso implica em baixa participação nas ações presenciais realizadas. Uma possível solução seria a realização de visitas para as áreas operacionais com mais frequência, pois os funcionários conheceriam melhor o programa e poderiam sentir-se mais motivados a participar do mesmo. Entretanto, é algo que deveria ser repensado, pois o número de aposentados e pré-aposentáveis da ECT-DR/SC é bastante considerável, já que apenas o número de aposentados por tempo de serviço é de 244 funcionários.

2.3.2. Projeto Gestão do Orçamento Familiar

A sociedade contemporânea enfrenta inúmeras dificuldades, seja de cunho social, político, econômico, cultural. O desemprego para muitos é considerado o mal do século, sendo que milhares de trabalhadores estão excluídos do mercado de trabalho, alguns devido à grande concorrência, outros pelas inúmeras exigências profissionais. No entanto, mesmo os que possuem uma renda fixa ou um emprego fixo, não conseguem suprir as necessidades que uma família demanda.

Os empregados dos Correios não vivem uma situação diferente da maioria da população e, apesar de um salário mensal acrescido de benefícios, alguns se encontram com seu orçamento totalmente descontrolado. Observam-se situações de empregados que nem sequer possui margem de consignação para efetuar empréstimos junto aos órgãos credenciados, como a Carteira de Crédito do Postalís, a previdência privada da ECT. Esse descontrole ocorre muitas vezes por falta de conhecimento básico para elaboração de um orçamento familiar.

Visando essa situação, foi criado o Projeto Gestão do Orçamento Familiar. Este projeto é desenvolvido em todas as Diretorias Regionais da ECT-DR/SC, objetivando a sensibilização dos colaboradores para a necessidade e importância do planejamento do orçamento familiar. O projeto tem dois focos principais de intervenção:

- a) Ações voltadas para sensibilização financeira, com a participação de um psicólogo e um consultor externo na área de economia;
- b) A capacitação, por meio de cursos que possibilitem a qualificação profissional e o desenvolvimento de novas habilidades, a fim de estar promovendo o incremento da renda familiar.

De fato, cabe a seguinte reflexão: o projeto tem como foco principal desenvolver ações que sensibilizem os funcionários em relação à educação financeira, sendo que tais ações vêm em grande parte não para resolver o problema das dívidas do funcionário, mas sim para ocultá-las, obtendo um resultado ainda pior, fazendo com que o funcionário entre em uma chamada ‘bola de neve’. Portanto, é importante analisar se os salários oferecidos pela ECT, tendo em vista as exigências de desempenho, em especial para os funcionários da área operacional, estão condizentes com o custo de vida na sociedade contemporânea.

2.3.3. Programa Educação para uma Vida Saudável

Este programa contempla uma série de ações no intuito de promover a qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares. Engloba atividades relacionadas à prevenção, a campanhas e ao acompanhamento de casos de DST/HIV/AIDS. Também inclui a realização de treinamentos no Local de Trabalho (TLT), e de projetos acerca da dependência química.

Durante o ano de 2008, o foco principal das ações do referido programa foi o Relacionamento Interpessoal no ambiente de trabalho. Entre os programas / projetos/ ações desenvolvidas pelo programa “Educação para uma vida saudável”, encontra-se:

2.3.4. Programa de Prevenção e Acompanhamento da AIDS e DST’s – Doenças Sexualmente Transmissíveis.

Têm como objetivo realizar ações com vistas à prevenção da AIDS e DST’s no ambiente familiar de cada funcionário, bem como o de acompanhar e assistir casos diagnosticados. Algumas das ações principais realizadas são:

- Campanhas de conscientização e treinamento como forma de difundir as informações acerca destas doenças no ambiente de trabalho e familiar;
- Amenizar [sic] a discriminação, resultante da falta de informação, para com os portadores do vírus da AIDS e demais DST’s, seja no ambiente de trabalho ou no meio familiar. (ECT, 2008).

2.3.5. Programa de prevenção e tratamento ao uso e abuso de álcool e outras drogas no trabalho e na família – “Projeto Sele o Verde com Saúde”

O projeto “Sele o Verde com saúde”, segundo informações encontradas nos arquivos da ECT – DR/SC foi implantado em Florianópolis em 2000, sendo em 2001 expandido às demais Regiões Operacionais. O projeto tem por objetivo: “buscar junto aos colaboradores e familiares a valorização da vida em sua totalidade, por meio de instrumentos educativos voltados à prevenção ao uso de álcool e outras drogas” (CORREIOS, 2008). Atuando, desta forma, na melhoria da qualidade de vida, segurança e ‘produtividade’ dos funcionários da ECT.

As ações são voltadas para a prevenção da doença (dependência química) e atuação no tratamento e acompanhamento de casos detectados. Entre as ações operacionalizadas no âmbito do projeto estão:

- A realização de trabalho educativo, por meio de treinamentos, capacitações e palestras com vistas à informação/ conscientização dos efeitos de álcool e outras drogas;
- Atendimento, encaminhamento e acompanhamento dos casos identificados;
- Atendimento a família do dependente químico, no que objetiva a orientação do processo de tratamento.

O programa de prevenção e acompanhamento das doenças sexualmente transmissíveis na DR/SC realizou durante o ano de 2008 inúmeras ações de prevenção, entre elas a distribuição de preservativos durante o período de festas comemorativas. Essas ações são consideráveis, porém deveriam ocorrer de forma sistematizada, não apenas antes de datas festivas, pois junto com a prevenção, o trabalho de sensibilização dos funcionários também é importante, incentivando os mesmos a adotarem o uso de preservativos, a fim de evitar doenças comprometedoras da saúde.

O projeto Sele o Verde com Saúde é o projeto de maior repercussão desenvolvido pelo Serviço Social da DR/SC. Esse fato foi apreendido devido às ações presenciais realizadas no ano de 2008, que contribuíram para a sensibilização dos funcionários sobre a importância de desenvolverem hábitos moderados e saudáveis. Os funcionários que fazem parte do projeto e são internados por dependência química, são acompanhados durante o período de tratamento. A família também recebe apoio das assistentes sociais, sendo preparadas para auxiliar na

recuperação do adicto/alcoolista.

2.3.6. Programa Necessidades Especiais

É um programa voltado para a concessão de benefício aos funcionários que possuem filhos portadores de deficiência. O benefício engloba gastos com tratamentos especiais, como fisioterapia, hidroterapia, fonoaudióloga, escola especial, entre outros; e recursos para manutenção, como transporte e equipamentos. O Serviço Social atua em parceria com outras áreas da ECT-DR/SC na execução deste programa. A inclusão no programa se dá através da área da saúde, juntamente com a seção de benefícios. O Serviço Social, quando necessário, realiza a elaboração de um parecer social.

2.3.7. Projetos e Ações Regionais

São projetos e ações desenvolvidos com autonomia em cada regional. Na Região de Florianópolis, foram construídos e estão em desenvolvimento os seguintes:

- ✓ **Projeto “Gerenciamento de Ações de Suporte às vítimas de Assalto nas Agências do Correio** – Tem como missão atender as demandas advindas da violência gerada pelos assaltos ocorridos nas unidades de atendimento da Empresa. O Serviço Social atua como parceiro, quando chamado.
- ✓ **Mapeamento Social** – O mapeamento objetiva subsidiar as ações sociais que se pretende desenvolver nos próximos anos na DR/SC. Visa resgatar o alcance das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social. O mapeamento pretende traçar um perfil das condições de vida dos funcionários e de suas famílias, detectando suas necessidades, e possíveis situações que demandem uma intervenção. Ele é realizado por meio do preenchimento de um questionário específico, aplicado a todos os funcionários da ECT.
- ✓ **Plantão social** - A atuação do Serviço Social se dá em forma de atendimentos individualizados, trabalho grupal e assessoria técnica. Nesta perspectiva, estão os plantões sociais com o objetivo de promover reflexões temáticas acerca de saúde,

cidadania, garantindo este espaço para pensar possibilidades de superação para os problemas/conflitos, seja a nível profissional ou social. Visa o atendimento do colaborador nas suas necessidades sociais individuais e de seus familiares, prestando orientações e acompanhamento com vistas ao bem estar social. Cabe a equipe de assistentes sociais prestarem suporte técnico aos gestores em matéria de Serviço Social, contribuindo nas relações interpessoais e funcionais do trabalho.

A partir das necessidades encontradas nos plantões sociais, o assistente social estabelece parcerias internas e externas, fazendo encaminhamentos sociais para os mais diversos profissionais. Muitas vezes, as idéias para elaboração de projetos surgem após os atendimentos realizados nos plantões sociais com base nas demandas apresentadas pelos funcionários.

Neste contexto, o Serviço Social na ECT-DR/SC adota os seguintes procedimentos:

- **Abordagem individual / Atendimento Individual** caracteriza-se pela intervenção junto ao empregado/família, através da atuação direta e sistematizada nas situações sociais apresentadas. Têm como formas de intervenção as orientações, os encaminhamentos a recursos internos e externos, as visitas domiciliares, os contatos, a realização de campanhas educativas, visitas hospitalares e institucionais, os relatórios e os pareceres sociais.
- **Abordagem Grupal:** caracteriza-se pela intervenção direta e sistematizada de caráter restrito e temporário junto a grupos de empregados e familiares que apresentam situações e necessidades comuns.

Caracteriza-se ainda como incumbência do Serviço Social: a Supervisão de Estágio curricular ou vivencial de estudantes de Serviço Social. Atualmente o setor de Serviço Social na DR/SC, conta com cinco estagiárias, cabendo aos profissionais de Serviço Social, a orientação, acompanhamento e avaliação das atividades realizadas no desenvolvimento do estágio.

De acordo com CORREIOS N° 17 (1992, p.3)

A atuação do assistente social junto a todos os segmentos da Empresa desenvolve-se através de ação profissional globalizada, utilizando instrumental técnico e específico da profissão, cumprindo as funções de assessoria, pesquisa, planejamento e administração, de forma a contribuir com a Política Social e de Recursos Humanos da ECT.

Além das demandas expressas através do plantão social, a Seção de Serviço Social opera no desenvolvimento de projetos elaborados a partir das necessidades institucionais, da realidade que se processa em âmbito nacional, estadual e regional.

O trabalho em organizações, bem como a identificação de demandas de intervenção, não seria possível se o profissional não estabelecesse um esforço no sentido de reconhecer a instituição, sua estrutura, funcionamento e a rede de relações que se estabelecem em seu meio.

Atualmente a Seção de Serviço Social e Cidadania da DR/SC, conta com uma equipe composta por duas assistentes sociais efetivas em Florianópolis, três assistentes sociais contratadas pelo SESI para prestação de serviço aos Correios, sendo uma lotada em Florianópolis, uma em Blumenau e uma em Joinville, duas estagiárias de Serviço Social em Florianópolis, uma estagiária em Tubarão, uma estagiária em Lages e uma estagiária em Chapecó.

O profissional de Serviço Social deve adotar uma atitude investigativa, sendo capaz de realizar uma leitura crítica da realidade. Essa leitura deve ser abalizada em teorias que viabilizem a utilização de metodologias, habilitando o profissional a compreender como se manifestam no local de trabalho, as expressões da “questão social”, seu objeto de trabalho, e de que forma se dão as relações que permeiam a sociedade e organização onde atua, e propor, assim, formas de ação. O profissional de Serviço Social necessita entender a instrumentalidade acerca da profissão e necessita também conhecer a importância e a utilização adequada dos instrumentos técnicos operativos que a profissão apresenta. O assistente social precisa estar constantemente se atualizando, buscando conhecimentos das mais diferenciadas temáticas. Desta forma, se faz possível a busca pela ampliação e implementação de políticas e programas que apontem o enfrentamento da realidade vivenciada seja pela prevenção, ou atendimento específico destas questões na área de abrangência da DR/SC.

Após a breve contextualização da história do surgimento da ECT e do Serviço Social na referida Empresa, é possível compreender a dinâmica organizacional que permeia o trabalho profissional do assistente social e buscar o entendimento de como este trabalho se conforma no âmbito empresarial. A próxima seção abordará sobre esse assunto, dando ênfase ao Serviço Social no âmbito empresarial, a instrumentalidade acerca da profissão e os principais instrumentos técnicos operativos utilizados no cotidiano profissional.

3. O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO EMPRESARIAL E OS INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS

As transformações contemporâneas do trabalho estão provocando novas configurações e reflexões sobre o trabalho, bem como acerca de seu processo, estimulando a pensar sobre novas profissões que ganharam expressão na realidade, principalmente aquelas exercidas na área de serviços. Temos notado atualmente diversas mudanças na sociedade como um todo, tanto nas organizações governamentais, como nas não governamentais, incluindo-se as Empresas de todos os tipos. As mudanças referem-se, por exemplo, à tendência à privatização; à terceirização de setores das organizações; à grande evolução do setor da comunicação e da tecnologia; à globalização da economia e o avanço do neoliberalismo. Estas mudanças afetaram o mundo do trabalho, levando, em especial nos países “subdesenvolvidos,” onde a desigualdade social é maior, à redução gradativa das responsabilidades do Estado sobre a seguridade social e os direitos sociais da população.

Sobre isto, Montañó comenta que:

[...] o esvaziamento dos princípios democráticos nacionais, as antipopulares reformas administrativas do Estado, a retirada da responsabilidade estatal na resposta às seqüelas da “questão social”, a clara perda de direitos cidadãos, tudo isto exige mecanismos pseudocompensadores, ideológicos, que impeçam a clara identificação das causas das mazelas das populações (2002, p. 8)

Frente às novas configurações sociais e econômicas ocorre a necessidade de realizar-se uma análise do contexto e das relações em que hoje se desenvolve o Serviço Social em Empresas. Faz-se necessário observar as demandas que afloram no campo Empresarial, requerendo o trabalho do assistente social na administração e execução de programas socioassistenciais. É importante também uma compreensão dos principais instrumentos técnico-operativos da profissão utilizados no âmbito empresarial a fim de conhecer a realidade no qual esse profissional está inserido.

Para discorrer sobre os principais instrumentos técnico-operativos utilizados pelo assistente social na realização e execução de suas atribuições privativas, se faz necessário compreender a instrumentalidade da profissão, pois esta permite a operacionalização das ações e o desvelamento das suas dificuldades e de suas finalidades.

Nesta seção, exporemos, então, os temas acima mencionados.

3.1. O Trabalho do Assistente Social nas Organizações Empresariais

A categoria trabalho possui diversos significados. Campos (1999) salienta que na palavra trabalho, é possível encontrar dois significados: o primeiro, diz respeito a se realizar uma obra que dê reconhecimento social e permaneça além do indivíduo; e o segundo, refere-se ao esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado e incômodo inevitável.

No dicionário Aurélio (1993, p. 542), o trabalho têm o significado de “aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar determinado fim; atividade coordenada de caráter físico ou intelectual, necessária a qualquer tarefa, serviço ou empreendimento; exercício dessa atividade como ocupação permanente, ofício, profissão”.

Segundo Iamamoto (1998, p. 60) “[...] o trabalho é a atividade própria do ser humano, seja ela material, intelectual ou artística. É por meio do trabalho que o homem se afirma como *um ser que dá respostas* prático-conscientes aos seus carecimentos, às suas necessidades. O trabalho é, pois, o selo distintivo da atividade humana.”

Fazendo referência aos conceitos acima citados, entendemos que o trabalho sempre ocupou um lugar central na vida dos seres humanos. As relações que o homem estabelece no seu ambiente de trabalho, estão relacionadas com a sua relação com a sociedade. O trabalho além de ser uma forma de relação do homem com o meio no qual está inserido, expressa relações sociais.⁴

Para compreendermos mais especificamente sobre o trabalho do assistente social é necessário analisar o conceito de processo de trabalho, inserindo o assistente social enquanto profissional num processo laborativo, tendo a questão social como matéria-prima do trabalho profissional. Como nos esclarece Iamamoto (1998, p. 61) “[...] todo processo de trabalho implica uma matéria prima ou objeto sobre o qual incide a ação; meios ou instrumentos de trabalho que potenciam a ação do sujeito sobre o objeto; e a própria atividade, ou seja, o trabalho direcionado a um fim, que resulta em um produto.”

A referida autora ressalta ainda que: “[...] não se trata de um mesmo processo de trabalho do assistente social e sim de processos de trabalho nos quais se inserem os assistentes

⁴ Aqui não tematizaremos as relações sociais e o trabalho nesta, mas para tal indicamos Teixeira (1999), Mota (1998), Antunes (1995).

sociais”. (IAMAMOTO; 1998, p. 106). Isso significa que existem diversos processos de trabalho no qual o assistente social pode estar inserido dentro de uma instituição, não exclusivamente um processo de trabalho único e organizado. O profissional pode também atuar em processos de trabalho coletivos, em cooperação com outros profissionais.

Gentili (1998, p. 24) comenta sobre a estrutura do processo de trabalho do assistente social, afirmando que o mesmo:

[...] se organiza por meio de serviços e representações. Tais serviços, sobretudo aqueles que assumem a forma incorpórea, dependem excessivamente das representações e discriminações teóricas que o profissional realiza acerca do objeto organizacional e institucional; da finalidade de ambos; e, por fim do âmbito da inserção profissional na organização, assim como da plasticidade do âmbito de suas atividades específicas.

Observando esse contexto, entendemos que o profissional de Serviço Social enquanto trabalhador assalariado está suscetível às implicações provenientes do modelo de gestão e consumo da força de trabalho, num determinado contexto institucional e organizacional.

Conforme é apontado por Iamamoto (1998, p.23-24):

O assistente social dispõe de um código de ética profissional e embora o Serviço Social seja regulamentado como profissão liberal, não tem essa tradição na sociedade brasileira. É um trabalhador especializado, que vende a sua capacidade de trabalho para algumas entidades empregadoras, predominantemente de caráter patronal, Empresarial ou estatal, que demandam essa força de trabalho qualificada e a contratam. Esse processo de compra e venda da força de trabalho especializada em troca de um salário faz com que o Serviço Social ingresse no Universo de mercantilização, no universo do valor.

A citação acima nos aponta que o assistente social, sobretudo é um trabalhador assalariado, que vende sua força de trabalho em troca de um salário. E, no contexto da sociedade capitalista, contribui para a reprodução desta.

De acordo com Mota (1991), para se compreender a inserção do Serviço Social no âmbito empresarial capitalista, é necessário conhecer a instituição, seus objetivos e interesses. Isso possibilitará ao assistente social à capacidade de identificar às demandas e as requisições pertinentes a profissão.

Para tanto, essa autora conceitua Empresa como:

[...] uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias. Através desse gerenciamento, ela assegura a valorização do capital, acumulando-o e reproduzindo-o e tendo na produção da mais-valia um instrumento para

obtenção de lucros. (MOTA; 1991, p. 39; 40).

Outra autora, Freire, estudiosa do Serviço Social em Empresas, explica que: “*A Empresa constitui uma unidade social de produção, em regime dirigido para este objetivo, tendo como fim atender à demanda do contexto econômico de consumo. A Empresa subsiste e se desenvolve assegurando a eficácia de seu ciclo de produção, de acordo com os requisitos e regras do contexto econômico-social*”. (FREIRE, 1987, p. 26).

Diante dos conceitos supracitados, entendemos que Empresa consiste numa organização destinada à produção e/ou comercialização de bens e serviços, tendo como objetivo o lucro. O profissional de Serviço Social que se insere na dinâmica institucional acaba sendo submetido às flexões e rebatimentos das contradições da sociedade capitalista, que por sua vez incidem no mundo do trabalho.

A origem do Serviço Social nas Empresas está fortemente arrolada ao nível de eficiência, racionalidade e produtividade impostas pelo processo de modernização do capital. Segundo Netto (2001), o Serviço Social de Empresa emerge não exclusivamente pelo crescimento industrial, mas é determinado, sobretudo pelo pano de fundo sócio-político em que ele ocorre, o que alude a necessidades peculiares de vigilância e controle da força de trabalho no terreno da produção.

Conforme Mota (1991), a atuação do assistente social em Empresas exige-lhe algumas competências:

- ter conhecimento teórico-prático para que não deixe sem respostas quem vier buscar informações. Para isso, o profissional de Serviço Social tem que dominar as políticas da Empresa, bem como conhecer a rotina de todos os empregados para que possa responder as perguntas que surgirem de forma coerente;
- ter clareza na utilização dos instrumentos técnicos e dos procedimentos metodológicos para que as atividades executadas por esses profissionais sejam feitas da melhor forma possível, com exatidão e agilidade;
- manter um comportamento tal que, garanta a ética nos seus atendimentos;
- trabalhar com cooperação para que sua equipe de trabalho obtenha êxito, através da responsabilidade sobre o papel do serviço social no âmbito empresarial;
- entender quais são as motivações capitalistas e não deixar institucionalizar-se, mas manter uma clareza crítica nas possibilidades de intervenção.

Para o profissional de Serviço Social, isso significa deste estar realmente atento às necessidades dos usuários, e não permitir que suas intervenções assumam um papel de assistencialismo, mas sim de consolidação dos direitos dos trabalhadores. Este fato deve legitimar a prática profissional, mostrando disposição em atender imediatamente as demandas que surgem, mesmo que para isso seja necessário buscar conhecimentos que estão além de sua prática cotidiana.

Ainda no âmbito empresarial, a área de Recursos Humanos tem sido um crescente espaço de atuação para os assistentes sociais. Em um de seus estudos, Iamamoto (2001, p. 130) destaca que os assistentes sociais:

[...] têm sido chamados a atuar em programas de “qualidade de vida no trabalho”, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de Empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaborações e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas.

O ingresso do assistente social no mundo do capital tem para o capitalista seus objetivos peculiares: a mediação dos conflitos gerados pela relação capital x trabalho; a consistência e adaptação dos trabalhadores às exigências cada vez maiores do processo produtivo; o controle e a disciplina dos operários. Todos esses objetivos apontam um utilitário maior, o aumento da produção e da lucratividade, interesse prioritário do capitalista.

Segundo Abreu e Fávero (2001) no início da implantação das indústrias na América Latina, o assistente social, contribuiu para a lógica capitalista do lucro e da produtividade. As autoras trazem em suas discussões, que este profissional também era requisitado para atender as necessidades sócio-econômicas dos trabalhadores, através de benefícios sociais, e também era chamado a amenizar os conflitos existentes entre Empresa e empregado.

Nas organizações Empresariais, o fenômeno ‘classe social’ que indica divisão social, encontra-se centralizado através das forças e contradições que se defrontam diretamente, gerando estratificação profissional e social. A divisão das pessoas a partir das classes sociais demonstra a desigualdade existente em um mesmo território, seja ela econômica ou profissional e até mesmo de oportunidades. Nessa conjuntura, o assistente social passa a ser requisitado pela Empresa para intermediar as relações entre o trabalho e a vida particular do operário. Ao longo dos anos é possível constatar que a mudança da ação consiste em consolidar e integrar o trabalho às estratégias de competitividade, baseada em uma política de parceria entre Empresa e trabalhador. Freire (1987, p. 29), expressa os aspectos expostos aqui

como segue:

É, pois, na organização Empresarial que aparecem mais nitidamente as grandes distâncias sociais, contradições e conflitos da sociedade. A organização no campo Empresarial constitui, portanto, o núcleo do movimento dialético da sociedade. Como tal, o Serviço Social não pode desconhecê-lo como campo, apenas porque nele as contradições, controles e possibilidades de conflitos são mais atuantes. Deixar de reconhecê-lo e enfrentá-lo, pela dificuldade ou hipótese da impossibilidade de, nesse campo, tornar operacionalizáveis seus princípios de dignidade, sociabilidade e perfectibilidade do ser humano, justiça social e bem comum, seria conformar-se em atuar apenas ao largo das contradições sociais e, conseqüentemente, abdicar de sua possibilidade de ação efetiva na sociedade.

Já César (1999 apud ABREO e FÁVERO, 2001, p. 47) salienta que:

O assistente social, por meio de sua ação técnico-política passou a ser requisitado para responder às necessidades vinculadas à reprodução material da força de trabalho e ao controle de convivência entre empregado e Empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho.

Mota (1991) analisa que as Empresas capitalistas modernas mantêm em sua estrutura serviços sociais, bem como ambulatório médico, refeitórios, entre outros, como forma de responder algumas necessidades humanas básicas apresentadas pelos funcionários. Salienta, porém, que há um objetivo maior por trás da disponibilização destes serviços, que vão muito além da satisfação de necessidades humanas básicas. O objetivo principal está na economia de tempo despendido pelo trabalhador quando este necessita utilizar-se destes serviços fora da Empresa, e, um maior controle da Empresa sobre a vida deste trabalhador.

Segundo Freire (2006) a partir dos anos 1960 ocorreu uma maior preocupação em investir em programas referentes à reprodução material e social da força de trabalho, atuando como mediador dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às requisições do processo produtivo.

César (1999) observa que, a atuação profissional do Serviço Social em Empresas nos anos 90, é atravessada por uma racionalidade técnica e ideopolítica diferente até então, no âmbito das “políticas de administração de recursos humanos”, que modificam o tradicional em nome do moderno, e misturam, no campo das atividades profissionais, novas e velhas demandas, exigindo do profissional de Serviço Social o estabelecimento de estratégias de ação capazes de assegurar sua legitimidade social.

Neste sentido, sobre as estratégias de ação do profissional de Serviço Social, citamos Faleiros (1997, p. 76), que as define como sendo:

[...] processos de articulação e mediação de poderes e mudança de relações de interesses, referências e patrimônios em jogo, seja pelo rearranjo de recursos, de vantagens e patrimônios pessoais, seja pela efetivação de direitos, de novas relações ou pelo uso de informações. As estratégias implicam investimentos em projetos individuais e coletivos que tragam a rearticulação dos patrimônios, referências e interesses com vistas à reprodução e à re-presentação dos sujeitos históricos. Reproduzir-se é atender às necessidades de sobrevivência nas relações sociais dadas historicamente e re-presentar-se significa o processo de re-construção da identidade.

Então, nas duas últimas décadas é possível afirmar que no âmbito da produção e no processo de trabalho, as mudanças tecnológicas e organizacionais, têm delineado novas estratégias de gestão e controle da força de trabalho. As demandas profissionais para o Serviço Social foram ampliadas. Assim, o que se verifica é uma nova forma do exercício profissional do Serviço Social nas Empresas.

A autora Mota (1998, p. 25) define as demandas voltadas ao profissional de Serviço Social como: “[...] requisições técnico-operativas que através do mercado de trabalho, incorporam as exigências dos sujeitos demandantes”. Então, entendemos que o profissional de Serviço Social inserido em uma Empresa atende tanto as demandas dos funcionários, como as demandas dos gestores.

Ampliando a análise, Guerra ressalta que “o aumento do desemprego, do subemprego, da precarização do trabalho, as novas formas de contratação – por tempo determinado, por projeto, por hora, por tempo parcial, e outras – incidem na qualidade das demandas [...]” (GUERRA, 2005, p. 7). De acordo com essa afirmação, concluímos que o aumento da instabilidade no mercado de trabalho é um fator que implica no aumento das demandas para o Serviço Social, pois os trabalhadores se tornam pressionados no âmbito empresarial, já que a concorrência por um emprego é bastante expressiva.

Quanto às demandas profissionais no âmbito empresarial, Yamamoto (1998, p. 47) salienta que: “Serviço Social sempre foi chamado pelas Empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo de força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho”.

É nessa totalidade que as Empresas exigem do profissional de Serviço Social uma habilidade em meio ao trabalho profissional, compreendendo as discussões a respeito da operacionalização das ações no Setor de Serviço Social, e a instrumentalidade acerca da profissão, assunto que abordaremos a seguir.

3.2. A Instrumentalidade do Serviço Social

Neste item damos ênfase ao trabalho de Guerra (2002), pois a referida autora discorre acerca da instrumentalidade do Serviço Social.

A instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que realiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais (GUERRA, 2002).

Cabe salientar que nas bibliografias que tratam o Serviço Social é possível identificar ausências e insuficiências na abordagem das questões que permeiam a intervenção profissional do assistente social. Ao longo do complexo e contraditório processo histórico da profissão, a intervenção profissional é administrada em meio ao confronto das classes sociais, de um lado, sendo conduzida de forma conservadora a partir da ideologia dominante, tratando os problemas sociais de forma individual e reforçando a alienação e a reprodução da força de trabalho, e de outro lado, buscando satisfazer alguns dos interesses e necessidades decorrentes das demandas da classe trabalhadora.

Apesar de ser considerada uma categoria contemporânea, a instrumentalidade sempre esteve presente no processo de trabalho do assistente social. A instrumentalidade não é só o instrumento de trabalho que o assistente social usa para efetivar suas ações profissionais. A instrumentalidade está inerente ao estudo das finalidades. Ou seja, da capacidade/propriedade que o Serviço Social adquire na sua trajetória sócio-histórica. (GUERRA, 2002).

A partir da década de 60 e das particularidades sócio-políticas e econômicas do capitalismo, surgem para os profissionais, demandas e requisições que não conseguem ser contempladas pelo referencial teórico do Serviço Social. As ações dos assistentes sociais se referenciavam a partir de teorias da área do Direito e da Psicologia para realizarem suas intervenções em situações imediatas, principalmente em casos de psicologização dos problemas sociais. Dessa forma, é possível apreender que ocorria desde esse momento uma defasagem e uma dicotomia entre teoria e prática, o que impossibilitava uma reflexão crítica sobre a prática profissional. (GUERRA, 2002).

Por esse motivo não são usadas teorias como meios ou instrumentos capazes de proporcionar a operacionalização de ações inovadoras e transformadoras, já que as mesmas não traziam subsídios às práticas profissionais frente à complexidade das determinações e da

dinâmica de contradições constituintes, constitutivas e constituídas dos fenômenos sociais com os quais o assistente social trabalha (GUERRA, 2002). O profissional não conseguia compreender criticamente as problemáticas que lhe chegavam como demanda e não utilizava a instrumentalidade da profissão como forma de se passar da teoria para a prática.

A autora mencionada explica que a década de 1970 é marcada pelo início da reprodução internacional do capital, onde a sociedade passa por transformações, em sua maioria relacionada ao processo de afirmação do capitalismo. A razão instrumental passou a promover a subjetivação das contradições na sociedade brasileira, transformando-as em elementos exógenos ao sistema capitalista e se confrontando com as iniciais promessas de autonomia e liberdade dos homens.

Neste processo, o trabalho assalariado, que produz valor e é dividido e fragmentado, é constitutivo e constituinte das relações sociais, que incorporam as formas de pensar e de agir do homem moderno. As relações sociais são coisificadas, conformadas pelo princípio da causalidade, submetendo os interesses e desejos dos homens aos interesses específicos de suas classes. A vida moderna é caracterizada pela alienação e pela exploração econômica, que acaba resultando também na exploração cultural (GUERRA, 2002).

O aperfeiçoamento do instrumental designa as bases para a invenção das máquinas que desenvolvem o capitalismo e inauguram a exploração do trabalho humano. A velocidade e a capacidade de produção, bem como a disciplina do trabalho e dos trabalhadores, são impostas por elas. A aceleração do ritmo de trabalho e o aumento da produtividade que transcorrem desse fato, acabam tornando o trabalhador dependente do capital, onde a atividade do trabalho se reduz a meio de subsistência e limita-se à condição de geradora de mais-valia na produção de mercadorias. A alienação dos trabalhadores que surge nesse processo retira-lhes as possibilidades de percepção dos aspectos subjetivos e valorativos das relações sociais que se criam nas sociedades capitalistas (GUERRA, 2002). Neste processo “a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade” (IAMAMOTO, 1998, p. 27).

O capitalismo passa a administrar também a reprodução da vida material dos homens, impondo mecanismos de controle, pelo caráter ideológico de falsas representações pautadas na igualdade de direitos e no livre-arbítrio dos indivíduos. A sustentação da exploração dos trabalhadores acontece no plano concreto por meio de mecanismos repressivos, e no plano ideológico, por meio da intervenção do Estado de forma episódica e pontual. Dessa forma, a

sociedade capitalista é marcada por constantes processos de reorganização, criando e recriando mecanismos para prevenir e controlar as forças sociais, já que a realidade contraditória e as tendências do mercado de trabalho,

[...] indicam uma classe trabalhadora polarizada, com uma pequena parcela com emprego estável, dotada de força de trabalho altamente qualificada e com acesso a direitos trabalhistas e sociais e uma larga parcela da população com trabalhos precários, temporários, subcontratados, etc (IAMAMOTO, 1998, p. 32).

As relações de antagonismos entre os interesses patronais específicos e as resistências da classe trabalhadora constituem a *racionalidade* do capitalismo monopolista no Brasil, tornando necessária a adoção de procedimentos conciliatórios (GUERRA, 2002). O Estado, que tem por função concretizar as finalidades do capitalismo, deve também criar meios de preservar e controlar a força de trabalho através da implantação ou implementação de programas e estratégias que passam a se constituir em políticas sociais/públicas. Essas políticas têm caráter compensatório e podem ser entendidas como suporte material e ordenamento da intervenção profissional, sendo constituído de elementos contraditórios que envolvem interesses antagônicos mediados pelo Estado. Netto analisa esta realidade como segue:

[...] no capitalismo concorrencial, a intervenção estatal sobre as seqüelas da exploração da força de trabalho respondia básica e coercitivamente às lutas das massas exploradas ou à necessidade de preservar o conjunto de relações pertinentes à propriedade privada burguesa como um todo – ou, ainda, à combinação desses vetores; no capitalismo monopolista, a preservação e o controle contínuos da força de trabalho, ocupada e excedente, é uma função estatal de primeira ordem [...] (NETTO, 1996, p. 22).

Neste contexto, as reivindicações dos trabalhadores passam a ser encaradas como carências de caráter individual, responsabilizando as pessoas por sua própria situação. A individualização dos problemas acaba sendo remetida à lógica de problemas psicológicos dos sujeitos afetados, onde é necessária a modificação das características pessoais do indivíduo para que os problemas sociais possam ser superados (NETTO, 1996). O comportamento humano deve se adequar a padrões legitimados de vida social, assim os problemas sociais passa a ser racionalmente manipulados, prevenindo dessa forma a eclosão de conflitos.

No final da década de 1970, a profissão de Serviço Social passou a rever os fundamentos teórico-práticos das suas ações e a refletir sobre os projetos sociais que mobilizam a intervenção profissional. Uma vertente crítica da profissão refreia os supostos teóricos que a informam, o conteúdo ideológico do seu sistema de saber e o significado social

de sua prática à crítica. Mesmo com avanços decorrentes do amadurecimento das contradições objetivas da realidade brasileira e da categoria profissional dos assistentes sociais, verifica-se ainda a presença da racionalidade formal-abstrata, que faz com que o enfrentamento dos imediatismos da vida cotidiana continue ocorrendo a partir de ações manipulatórias e instrumentais (GUERRA, 2002).

Neste sentido, Netto analisa que a intervenção do assistente social acaba resultando no controle da vida privada dos usuários dos serviços, a partir de ações assistencialistas que de um lado compreendem “[...] *um universo ídeo-político e teórico-cultural, que se apresenta no pensamento conservador, de outro, envolve modalidade de intervenção características do caritativismo.*” (1996, p. 67).

Analisando o trabalho do assistente social afastado da perspectiva de totalidade da sociedade torna-se fácil compreender o motivo que faz a sua intervenção ser baseada em causa-efeito, não superando a imediatividade dos fenômenos. A prática profissional acaba ocorrendo de maneira imediata, já que:

Sem capacidade de antecipar suas ações, os assistentes sociais realizam atividades isoladas e não uma prática profissional, visto que as atividades desenvolvidas não se constituem numa ação planejada por meio da qual objetivam alcançar metas e fins definidos em resposta às demandas colocadas ao Serviço Social: demandas institucionais e demanda dos usuários, nas suas inter-relações. (VASCONCELOS, 2002, p. 32).

Os assistentes sociais desenvolvem práticas conservadoras na medida em que suprem o conteúdo social de suas ações e incorpora acriticamente o conteúdo funcional e tradicional atribuído pela ordem burguesa. A intervenção profissional e a realização da instrumentalidade da profissão passam a serem apreendidas a partir de elementos falsificadores da consciência ou das representações que os assistentes sociais possuem da realidade social.

A partir do momento que surge para os assistentes sociais um espaço legal e legítimo, onde os mesmos vendem livremente suas forças de trabalho e se tornam profissionais assalariados, as condições de realização de suas intervenções profissionais ficam sob a direção de quem os contrata. Os assistentes sociais acabam não se reconhecendo como classe trabalhadora, obscurecendo então a sua função política no interior dos antagonismos entre as duas classes fundamentais da sociedade capitalista (GUERRA, 2002). Neste sentido, Yamamoto analisa que:

As mudanças históricas estão hoje alterando tanto a divisão do trabalho na sociedade, quanto à divisão técnica do trabalho no interior das estruturas produtivas, corporificadas em novas formas de organização e de gestão do

trabalho. Sendo o Serviço Social uma especialização do trabalho na sociedade, não foge a esses determinantes, exigindo apreender os processos macroscópios que atravessam todas as especializações do trabalho, inclusive, o Serviço Social. (2001, p. 22).

Assim, a instrumentalidade, como uma propriedade sócio-histórica da profissão, por possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão.

Deve-se considerar que as demandas que chegam ao Serviço Social são compostas por múltiplas determinações e contradições, que se alteram se movimentam e se convertem em outras. Dessa forma, os instrumentos e técnicas utilizados no cotidiano profissional variam bastante. A instrumentalidade é necessária e primordial na prática profissional, pois habilita o profissional na apropriação de conhecimento, do saber profissional, sendo capaz de discutir conceitos e políticas, realizando uma leitura crítica da realidade.

As ações profissionais acabam sendo produtos de critérios, normas e regulamentos previamente definidos pela organização e também vinculados ao bom senso, à experiência e à visão das demandas como sendo individuais. A instrumentalidade do Serviço Social acaba reproduzindo e, ao mesmo tempo negando, aspectos do modo de ser capitalista, fato que deriva da própria natureza contraditória da profissão.

É possível aprender, a partir da intervenção profissional, que a realidade social aparece desfigurada quando são utilizadas as formulações teóricas apreendidas sob o pensamento da ideologia burguesa, aliando-se a prática social e histórica dos homens reais. Por esse motivo, ao exercer funções executivas, o assistente social pensa poder eximir-se da reflexão teórica e fixar seu foco de preocupações no cotidiano profissional, considerando os modelos interventivos testados e cristalizados pelas suas experiências como sendo suficientes. É como se a veracidade dos fatos se encontrasse na experiência, que acaba autorizando a formulação de conceitos e os transformando em modelos generalizantes. Assim parece que a relação teoria/prática no Serviço Social reflete o seguinte movimento “[...] ao aprender os dados, sobre os quais atua como formas fixas, o profissional tende a identificá-los ao seu conteúdo e a estabelecer entre eles uma relação casual, cuja tendência é a de aceitar os fatores econômicos como determinantes” (GUERRA, 2002, p. 171). Alguns profissionais podem acabar adotando essa postura. O fato é que não só os fatores econômicos são determinantes na relação teoria/prática. Os fatores sociais e culturais também são de grande relevância e devem ser considerados.

O conhecimento passa a ser um conjunto de conceitos discriminados que representam coisas apartadas e individualizadas entre si, a partir das quais os indivíduos concebem a realidade e a cristalizam, tanto pelo hábito, quanto pela reincidência dos problemas com os quais o profissional se defronta (GUERRA, 2002). Esse fato passa a ser um impedimento à intervenção profissional, pois favorece o prevaecimento de uma relação de exterioridade entre sujeito e objeto, e de neutralidade entre os sujeitos envolvidos nesse processo. Essas ações expressam as racionalidades que historicamente tensionam a profissão, seja pela ausência ou excesso de teorias, ou pela dicotomia entre teoria e prática.

A autora Guerra (2002) analisa que a racionalidade formal-abstrata fornece reflexões demandadas por intervenções de caráter manipulatório, possibilitando também a homogeneização de procedimentos, controlando variáveis significativas e determinando as funções supostamente cabíveis ao Serviço Social. A tendência de atribuir a uma categoria profissional a virtualidade de transformar as conexões causais e racionais que se expressam na realidade objetiva, finalidade esta que extrapola os desejos, anseios, atributos pessoais e profissionais de sujeitos individuais, de um lado, provoca a inércia e a angústia do assistente social, de outro, acentua a tendência voluntarista presente na profissão (GUERRA, 2002). Sobre essa tendência, é interessante salientar a análise de Vasconcelos (2002, p. 105):

[...] percebemos nas afirmações dos assistentes sociais um caráter de complacência, bondade, de condescendência para com os usuários. Os assistentes sociais, assim, em sua maioria, conservam, resistindo a todas as conquistas do debate teórico no Serviço Social nas últimas décadas, um comportamento moral de “compaixão pelos deserdados”, aos quais se deve procurar garantir um mínimo, não o necessário.

A utilização de padrões e fórmulas tradicionalmente consagradas na análise e intervenção limita as possibilidades que o assistente social tem de renovar a profissão. Assim, torna-se decisivo para a prática profissional, que a racionalidade seja utilizada a mercê da reflexão da realidade, buscando entender os fenômenos, processos e práticas sociais e sua historicidade, e funcionando como um eixo articulador entre teorias e práticas. A prática deve então ser percebida como uma ação racional de sujeitos reais.

Então, é preciso compreender a conjuntura sem “culpa” individual e superar a superficialidade existente, tal como pode ocorrer na intervenção do assistente social no plantão social realizado pelas assistentes sociais da ECT-DR/SC. O profissional precisa estar atentando-se para a utilização da produção teórica e a realização da práxis na prática profissional, a partir de uma atividade consciente e finalizadora. Dessa forma, deve acontecer

a busca por saberes que tenham pertinência com a prática, respondendo às situações com as quais os assistentes sociais se deparam no seu cotidiano profissional, possibilitando a objetivação desse conhecimento em ações.

Finalmente, a instrumentalidade deve auxiliar no entendimento de para quem, onde e quando devem ser realizadas as ações profissionais, de forma que sejam analisadas as conseqüências que essas ações produzem no nível mediato. A necessidade de compreendê-la criticamente no cotidiano de trabalho do assistente social permite o conhecimento da finalidade do mesmo e as formas e alcançá-las, permitindo a operacionalização das ações.

É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais se tornam capazes de modificar, transformar e alterar as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes no cotidiano (GUERRA, 2002).

A reflexão e a clareza acerca da instrumentalidade garantem ao assistente social a capacidade de desenvolver novas formas de utilizar os instrumentos clássicos da profissão. Para tanto, se faz necessário realizar uma discussão acerca dos principais instrumentais técnico-operativos existentes no Serviço Social, tema que exporemos a seguir.

3.3. Situando os instrumentos técnico-operativos do Serviço Social

O panorama apresentado até o momento revela a importância da instrumentalidade no processo de construção sócio-histórico da profissão. Isso quer dizer que, o enfrentamento de conflitos e as novas demandas, vêm exigindo diversificadas respostas, solicitam um profissional competente, que adquira propriedades e capacidade para enfrentar estes novos desafios. O agir profissional é amparado por um aporte teórico-metodológico e por um instrumental técnico-operativo. É preciso ser um profissional da práxis, que saiba relacionar a teoria com a prática, utilizando para isso os fundamentos teóricos-metodológicos da profissão.

No trabalho do Serviço Social, faz-se necessário compreender sobre os meios de trabalho e os instrumentos dentro da profissão. Sarmiento, citando Marx, analisa que:

Uma coisa ou um complexo de coisas, que o trabalhador insere entre si mesmo e o objeto de trabalho e lhe serve para dirigir sua atividade sobre o objeto [...] a coisa de que o trabalhador se apossa imediatamente não é o objeto de trabalho, mas o meio de trabalho [...] o processo de trabalho, ao atingir certo nível de desenvolvimento exige meios de trabalho já elaborados

[...] o que distingue as diferentes épocas econômicas não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se fazem. Os meios de trabalho servem para medir o desenvolvimento da força humana de trabalho e, além disso, indicam as condições sociais em que se realiza o trabalho. (2005, p. 10-11).

Esta definição de Marx denota a capacidade que o homem tem de criar instrumentos que possibilitam a transformação da natureza para a satisfação das suas necessidades materiais.

O dicionário Aurélio (1993, p. 310) define instrumento como “objeto, em geral mais simples que o aparelho, que serve de agente mecânico na execução de qualquer trabalho. Qualquer objeto considerado em sua função ou utilidade. Recursos empregados para alcançar um objetivo; meio”.

Queremos destacar nesse estudo, o fato de que com o passar de diferentes épocas, os assistentes sociais modificam, alteram e transformam as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes no nível cotidiano. Porém os principais instrumentos técnico-operativos do Serviço Social continuam sendo os mesmos. Nesse aspecto, Sarmento salienta:

Na prática profissional do assistente social, a sua relação com o objeto é intermediada por um instrumento, o que o torna um potencializador de força, de determinada forma, em uma dada direção [...] Em nossa história profissional temos alguns já consolidados, mas que podem vir a serem ampliados, modificados, não significando que são os únicos, apenas ainda não identificamos outros mais expressivos. (2005, p. 15-16).

Os instrumentos, além de operacionalizar o trabalho do assistente social, contribuem para a construção da análise reflexiva e do comprometimento político e ideológico do profissional. O caráter de ação é fruto da posição político-ideológica do profissional, ou seja, os mesmos instrumentos podem ser utilizados tanto para emancipar, promover a participação ou na perpetuação da subalternidade.

A seguir serão elencados e especificados alguns instrumentos utilizados pelos assistentes sociais para a operacionalização do fazer profissional. Elegeram-se estes instrumentos, tendo em vista a utilização dos mesmos pela acadêmica, que desenvolveu este trabalho, nas atividades realizadas durante o período de estágio na ECT e também durante o curso de Graduação.

3.3.1. Relacionamento

O relacionamento consiste no ato de relacionar-se com outros, denotando um comportamento pessoal ou social no qual se estabelece uma relação.

Diante desse exposto, a relação entre assistente social e usuário é fundamental para a compreensão por parte do profissional, da realidade objetiva e subjetiva vivenciada pelo usuário, facilitando assim, o processo interventivo adequado.

Sarmento (2005) destaca a dimensão afetiva resultante do relacionamento. O autor afirma que o profissional que escuta com paciência e desprendimento, acolhe, é sensível e cria empatia com o indivíduo terá mais facilidade e efetividade na intervenção junto ao usuário. O mesmo autor argumenta, ainda, que *“o relacionamento assume um papel fundamental e determinante, como instrumento que objetiva, concretiza, materializa, as mediações no espaço de intervenção do assistente social”* (2005, p. 21).

Saber relacionar-se é uma característica que precisa ser desenvolvida pelo assistente social, considerando a necessidade do relacionamento em todos os espaços de atuação, podendo ser um aliado ou um oponente do processo, pois o usuário precisa se sentir à vontade para expor suas necessidades. Será um aliado, quando o profissional souber utilizar-se deste instrumento de forma a permitir que o usuário se expresse e seja compreendido e/ou acolhido, independente de sua situação, livre de julgamentos de valores, preconceitos e enquadramentos em tipos pré-estabelecidos. Será um oponente quando o profissional acabar por criarem um tipo de vínculo com o usuário que dificulte a intervenção e os encaminhamentos.

Cabe ressaltar que o relacionamento poderá ocorrer de diversas formas, não necessariamente face a face, mas também por meio da utilização das novas tecnologias, como é o caso do telefone, e-mail, entre outros. Porém, o contato pessoal consiste num meio muito mais eficaz, já que permite a utilização de outros instrumentais para a ação.

3.3.2. Escuta Qualificada

A escuta qualificada pode ser entendida como o momento em que o profissional de serviço social se mostra atento as necessidades do usuário, demonstrando disposição em ouvir

e responder as demandas que surgem. Chamamos de qualificada, pois denota que o profissional está realmente atento aquilo que está sendo repassado a ele.

O ato de escuta qualificada é um momento que pode ser usado para a construção de respostas as demandas dos usuários do plantão social.

Na escuta qualificada, entendemos que “Não basta apenas ouvir, é preciso escutar” (LEITÃO, 1995, p. 46). Portanto, o profissional deve assumir uma postura adequada a cada usuário, sendo capaz de acolher, escutar e dar respostas adequadas às demandas individuais.

3.3.3. Acolhimento

O acolhimento é o momento inicial do atendimento social, pois faz referência a hospitalidade e recepção ao usuário.

Entretanto, para a primeira aproximação com o termo acolhimento nos valem do que dispõe Ferreira (1993). Segundo ele, acolhimento significa “recepção que se faz a alguém, atenção, consideração, refúgio e proteção”. Embora esse conceito nos forneça uma idéia do seu significado, entendemos que, no caso da interação entre profissional-usuário, seu sentido extrapola essa definição, pois passa pela escuta qualificada das necessidades e expectativas de quem procura o serviço social em uma Empresa.

O acolhimento, além de contribuir para humanização e melhoria da qualidade da atenção, é uma estratégia de reorientação dos profissionais e nas relações desses com os usuários para a melhoria do seu bem-estar.

Ao discorrermos sobre acolhimento, vale sublimar a escuta qualificada. Para escutar, é preciso estar atento aos sinais, muitas vezes não verbalizados, ou ainda, traduzidos no próprio silêncio do usuário. Sem isso, os resultados das ações e qualidade dos atendimentos podem ser comprometidos.

3.3.4. Observação

O dicionário Aurélio (1993, p. 388) define observação como sendo: “ato ou efeito de observar; análise; reflexão; [...] procedimento, fase de investigação científica no qual os

fenômenos, tal como ocorrem, são objeto de constatação atenta evitando-se qualquer interferência do observador sobre eles”.

Na visão de Sarmiento (2005, p. 23), “[...] é preciso observar tudo o que parecer necessário à compreensão do cliente e de seus problemas, procurando ver as coisas sempre como elas realmente são”.

É imprescindível que o assistente social desenvolva o olhar para identificar muito além do que o usuário apresenta, bem como evitar juízos de valores e preconceitos para não tornar a pesquisa ou estudo tendencioso, influenciando negativamente na intervenção.

De acordo com Dorin (1976)⁵, para se realizar uma observação efetiva, é necessário ter presente os seguintes elementos: sensação, percepção e emoção. Sensação é a capacidade de sensibilização com o outro, comoção moral, impressão produzida nos órgãos dos sentidos pelos objetos exteriores e transmitida ao cérebro pelos nervos. Nas palavras desta autora:

Os órgãos do sentido, os receptores, permitem ao organismo a captação de uma variedade muito grande de complexos estímulos [...] o número de experiências e os seus tipos dependem do desenvolvimento dos órgãos de sentido (visão, audição, tato, paladar e olfato) [...] as sensações são tomadas de consciência de um tipo simples de experiência (DORIN, 1976, p. 47; 107).

O assistente social necessita, então, estar com todos os órgãos receptores atentos para captar o maior número possível de informações, ou seja, não basta apenas olhar e ouvir com atenção, mas também sentir o que se passa no ambiente a fim de propor ações efetivas.

Atinente à percepção, o autor acima citado destaca que *“a percepção decorre dos múltiplos dados sensoriais e a interpretação e integração mental desses dados é um processo de análises, associações e sínteses feitas pelo sistema nervoso superior”* (DORIN, 1976, p. 109).

A sensação é fundamental para que o assistente social consiga interpretar o que está vendo, ouvindo e sentindo. No entanto, exige um cuidado muito grande, pois as sensações pessoais, influenciadas pelos preconceitos, moral, juízo de valor, experiência de vida, podem interferir na percepção da realidade, acarretando interpretações inadequadas ou incorretas e conseqüentemente, interferindo no trabalho.

No que tange a emoção, utilizando-se ainda das palavras de Dorin (1976, p. 171) “é

⁵ Entendemos que a referência colocada é antiga, todavia não encontramos autor mais recente que trata deste assunto no Serviço Social.

um estado psíquico cuja principal característica é o grau muito forte de sentimento e uma atividade motora quase sempre intensa”.

Tendo em vista o trabalho a ser realizado e a responsabilidade em responder à demanda apresentada pelo usuário, o profissional necessita ponderar as situações, ou seja, não pode se deixar levar pelas emoções, mas sim, utilizar-se delas para orientar e facilitar o usuário a buscar uma alternativa para sua dificuldade.

Assim, a observação é um elemento importante, pois quando nos sentimos tocados por algo, somos motivados a agir a fim de buscar uma alternativa.

3.3.5. Entrevista

A entrevista pode ser entendida como um dos meios de que os assistentes sociais mais se utilizam para proceder ao seu fazer profissional, que não deve finalizar-se em apenas um momento, mas sim indicar outras possibilidades de atuação.

Na concepção de Sarmento:

A entrevista ao longo da prática profissional tem sido concebida como um contato pessoal, de caráter confidencial, entre assistente social e cliente, envolvendo uma relação íntima e sutil. Sendo também um dos mais importantes instrumentos dentro desta concepção, pois é através dela que se estuda o cliente e seus problemas e ainda, se aplica o tratamento social. [sic] (2005, p. 33).

Este instrumento é bastante utilizado pelo profissional de Serviço Social. Existem diversas formas de entrevista, mas pode-se considerar que a mais adequada para um processo de trabalho, aquela que coloque como de fundamental importância a comunicação através do diálogo, da escuta do que o outro tenha a falar, seja a entrevista não estruturada. Segundo a análise de Sarmento (2005, p. 36), a realização da entrevista:

Envolve movimentos como a necessidade de compreender o universo vocabular do cliente; as representações, os valores e os significados presentes no contexto sócio-cultural; decodificar o apreendido no diálogo mediante a visita ao domicílio, à rua, ao trabalho, etc, onde o cliente desenvolve relações sociais e convivência; retotalizar os dados apreendidos da realidade humano-social sem esquecer a realidade singular.

Na relação de entrevista é importante assegurar na relação de entrevista, um ambiente de empatia, tendo em vista a garantia de confiança do usuário para alcançar uma interação,

mantendo o diálogo como elemento essencial. O profissional precisa respeitar a situação em que se encontra o usuário e, sobretudo, dispor de habilidades na formulação de perguntas subjetivas, além de assegurar-lhe o direito em se negar a responder perguntas consideradas por ele constrangedoras. Cabe ao entrevistador acolher o entrevistado e manter uma relação igualitária, despojada de juízos de valores, preconceitos e autoridade.

Uma questão de grande relevância na relação de entrevista, é a garantia de privacidade e conseqüentemente, de sigilo profissional, o que deve ser assegurado ao usuário, para que este tenha a liberdade de colocar-se.

Através da entrevista o profissional abre caminho para a utilização de outros instrumentos, como por exemplo: o estudo social, a reunião, a visita domiciliar entre outros.

3.3.6. Reunião

Segundo Ferreira (1993, p. 480) a reunião consiste num “agrupamento de indivíduos para um determinado fim”. Já no Serviço Social é um espaço onde o assistente social poderá contribuir com a prática da participação, a construção da cidadania e da emancipação. É o encontro de diversas pessoas para discutir ou desenvolver atividades conjuntas com e sem caráter deliberativo.

Para que a reunião seja realizada de maneira produtiva, é importante que exista um moderador, a fim de organizar e mediar à discussão e primar para que os objetivos sejam alcançados. No entanto, este deve ter total clareza que seu papel é de mediador e que está apenas prestando um serviço para que a construção coletiva aconteça, evitando a posição autoritária, antidemocrática e impedindo a participação. O papel do mediador é garantir o caráter de participação e tomada de decisão inerente a este instrumento. É importante ressaltar, que mesmo uma reunião convocada pelo assistente social, dependendo do contexto, o mediador pode ser outra pessoa.

De acordo com Vieira (1979 apud Sarmiento, 2005), a reunião tem como objetivo transmitir informações sobre os assuntos relacionados às situações sociais estratificadas, obter informações que viabilizem uma possível intervenção e também possibilitar estratégias que identifiquem as demandas, realizando atividades de interesse coletivo.

A reunião consiste num importante instrumento utilizado pelo assistente social, pois

possibilita a construção de alternativas para uma intervenção profissional. Enquanto instrumento, a reunião é importante principalmente quando é necessário tomar decisões relacionadas à quais são os melhores encaminhamentos, pois é essencial consultar a equipe técnica para avaliar a situação social.

A reunião também é determinante na criação de ações, programas e projetos sociais a serem realizados em determinada instituição.

3.3.7. Visita Domiciliar

Quando falamos em visitar, logo vem à tona a idéia de se deslocar de sua residência, para “visitar” alguém em sua casa ou local de residência. Dentro do Serviço Social, a visita domiciliar é um importante instrumento utilizado no reconhecimento da realidade.

Amaro (2003, p.13) define visita domiciliar como “uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar”. Esta técnica é bastante utilizada pelos médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos entre outros profissionais, principalmente os da área da saúde.

Sarmiento (2005, p.44) salienta que:

[...] é preciso compreender a visita domiciliar como um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade (conhecendo com o cliente as suas dificuldades, e não o que já sei: que são pobres, que brigam que bebem etc.) e, que tem como ponto de referência, a garantia de seus direitos (através dos serviços que lhe são levados), onde se exerce um papel educativo, colocando o saber à disposição da reflexão sobre a qualidade de vida.

Entre as vantagens de se realizar a visita domiciliar está à observação do sujeito no próprio convívio, possibilitando uma maior compreensão de sua realidade, a conversa descontraída, o conhecimento sobre o modo de agir, de se relacionar com os outros sujeitos que convivem no mesmo lar, permite ao profissional perceber situações que num atendimento institucional não seria possível. Em compensação, tem-se como desvantagem, a vulnerabilidade do profissional que está à mercê de diversos acontecimentos.

Esta técnica exige de ambas as partes, confiança, relacionamento e flexibilidade, tendo em vista que esta ação é uma via de mão dupla. O profissional entra no mundo do sujeito e este abre as portas de seu mundo para que o profissional conheça a sua realidade.

Amaro argumenta que:

A realidade está lá pronta para ser interpretada, dentro de sua verdade peculiar. Na visita, devemos estar aptos para encontrar a verdade daquela realidade, não a verdade que acreditamos ou que queremos ver. Não espere, portanto, chegar a modelos de realidade, para classificar a verdade de cada história falada ou observada nas visitas que realiza [...] dirija-se a cada visita disposto a conhecer um universo diferente e se depois você encontrar afinidade com outra história familiar ou individual, simplesmente apresenta com essas evidências, sem deixar-se escravizar por elas (2003, p. 23).

O profissional demonstra sua competência na técnica da visita domiciliar, ao conseguir ver o que não é visível e ouvir o que não é dito, e, principalmente, saber interpretar cada história ou realidade a partir de seu próprio contexto, sem basear-se em modelos ou padrões pré-determinados.

Cabe ressaltar que um dos princípios fundamentais para a realização da visita domiciliar é a ética profissional, pois o procedimento da visita exige sigilo e privacidade, cabendo ao profissional o cuidado para que sejam preservados todos os direitos do usuário.

Amaro (2003) ressalta que não existe um tempo limite para a realização da visita, todavia, é importante que o profissional se atente para as circunstâncias em que é recebido, desta forma poderá avaliar se é necessário estender ou diminuir o tempo de visita.

Ao se realizar uma visita domiciliar é importante registrar tudo o que foi ouvido e observado. Um caderno e caneta para fazer anotações são suficientes. É digno de nota que seja esclarecido ao visitado os motivos das anotações.

A visita domiciliar é um instrumento adequado para a intervenção do profissional de Serviço Social, mas necessitam estar preparados para tal ação.

3.3.8. Diário de Campo

O diário de campo é um instrumento de caráter investigativo, observatório e informal, não necessariamente necessita seguir um padrão, mas deve ser de fácil entendimento, utilizado por diversos profissionais, podendo ser utilizado também por lideranças comunitárias, educadores e grupos populares.

Segundo Lima, Miotto e Dal Prá:

O diário consiste em um instrumento capaz de possibilitar “o exercício acadêmico na busca da identidade profissional” à medida que, através de aproximações sucessivas e críticas, pode-se realizar uma “reflexão da ação profissional cotidiana, revendo seus limites e desafios”. É um documento que apresenta tanto um “caráter descritivo-analítico”, como também um caráter “investigativo e de sínteses cada vez mais provisórias e reflexivas”, ou seja, consiste em “uma fonte inesgotável de construção, desconstrução e reconstrução do conhecimento profissional e do agir através de registros quantitativos e qualitativos (2007, p.3).

O diário é um instrumento de anotação, que pode até mesmo ser um caderno. Nele deverão ser registrados fatos, comentários e reflexões. É importante ser utilizado todos os dias, com a finalidade de construir uma cronologia dos fatos e observar a evolução da percepção e reflexão do investigador. É importante que seja registrado a data, a hora e o local onde ocorreu a observação.

Falkembach (1987) ressalva ainda que a observação não necessite necessariamente ser registrada por escrito, podem ser utilizados outros recursos como: fotografias, recortes de jornal, figuras, desenho, entre outros. O profissional tem total liberdade para construir este processo, desde que os elementos sejam fiéis aos fatos observados.

De acordo com essa autora, o diário de campo deve ter três partes:

1. Descrição dos fatos: de preferência registrados de forma breve e precisa, evitando influências pessoais e introdução de elementos inexistentes.
2. Interpretação do observado: neste espaço o profissional explicita, conceitua e estabelece relações entre o que foi observado e o aporte teórico que fundamenta sua prática.
3. Registro das conclusões preliminares, das dúvidas, imprevistos e desafios: após a reflexão do observado à luz da teoria, o profissional registra suas conclusões, sejam estas, propostas de intervenção, dúvidas desafios, entre outros. Essa conclusão também pode ser compartilhada com outros profissionais.

O profissional de Serviço Social poderá utilizar este instrumento em qualquer espaço profissional que atue. No entanto, é fundamental que seja utilizado quando se trabalha com grupos ou usuário que se tenha constante acompanhamento, para identificar a evolução do processo de atendimento do usuário.

3.3.9. Perícia social

Na língua portuguesa, a palavra perícia indica “qualidade de peritos; habilidade; vistoria ou exame de caráter técnico” (FERREIRA, 1993, p. 417).

É um instrumento privativo do assistente social, ou seja, nenhum outro profissional poderá realizar uma perícia social. De acordo com a análise de Araújo, Bruno e Kruger, a perícia social é:

Realizada com vistas à apreciação da situação social de pessoas, quer individualmente, quer nas relações de família ou em contextos institucionais, denomina-se “perícia social” e é realizada por profissional de serviço social (o assistente social) (1994, p. 20–25).

Pode ser entendida como um processo por meio do qual o especialista, o assistente social, realiza o exame de situações sociais com a intencionalidade de emitir um parecer. Conforme salienta Pizzol (2005, p. 24-25):

O termo “perícia” é habilidade, destreza e, em um entendimento moderno e contemporâneo, deve ser operada por essa pessoa com conhecimento técnico especializado [...] os serviços de perícia têm por objetivo elucidar situações, fazer averiguações e assim por diante.

Mioto define perícia social como sendo:

Um processo através do qual um especialista, no caso assistente social, realiza o exame de situações sociais com a finalidade de emitir um parecer sobre a mesma. Em outros termos, o parecer nada mais é que a opinião técnica sobre uma determinada situação social emitida por um assistente social ou por uma equipe de assistentes sociais. (MIOTO, 2001, p. 46)

Esse instrumento exige, na análise da vida social, sólida consistência teórica e argumentação acerca das expressões da questão social que permeiam o cotidiano e determinam os conflitos sociais nos quais os sujeitos estão envolvidos, requisitando a intervenção do assistente social. No âmbito da perícia social as competências requisitadas ao assistente social são: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

O assistente social deve integrar, na perícia social, dados e informações da vida dos sujeitos, associados às determinações conjunturais e estruturais de forma a não promover a vitimização ou culpabilização dos indivíduos sociais pelas suas ações e situações de vida. A perícia social é solicitada ao assistente social por profissionais e/ou autoridades de diferentes áreas, no entanto, é mais comumente utilizada no judiciário.

Cabe salientar que o estudo social e a perícia social são utilizados em conjunto. O segundo depende do primeiro para existir. A perícia social só pode ser realizada depois de um estudo social. O produto final da perícia social é o laudo social.

3.3.10. Estudo social

O estudo social é o instrumento utilizado para conhecer e analisar a situação vivenciada por determinados sujeitos ou grupos de sujeitos sociais. Ele consiste numa utilização articulada de vários outros instrumentos que permitem a abordagem dos sujeitos envolvidos numa determinada situação. Tais instrumentos são as entrevistas individuais ou conjuntas, a observação, a visita domiciliar e a análise de documentos.

Pizzol (2005, p. 30) destaca que, “o estudo social tem sido, no decorrer da atividade profissional, o documento pelo qual o assistente social tem manifestado o seu trabalho técnico e científico, frente a uma realidade específica”.

O estudo social é o instrumento adequado em vários campos de atuação do profissional. No judiciário, precedendo a perícia social. Além do mais, pode ser utilizado principalmente quando o assistente social não conhece a realidade em que vai atuar, pois possibilita que o profissional se aproprie dos elementos existentes na realidade, conheça o contexto onde está inserido e a rede de serviços e apoio que podem contribuir para a efetivação do seu trabalho.

A exposição realizada até o momento retrata sobre o processo de trabalho do assistente social dentro do âmbito empresarial, a importância do profissional conhecer a instrumentalidade da profissão e uma exposição sobre os principais instrumentos técnico-operativos da profissão estudados por nós e utilizados no processo de estágio na ECT-DR/SC.

Cabe ressaltar que durante o estudo sobre os principais instrumentos técnico-operativos utilizados pelo assistente social, uma questão de extrema importância veio à tona, a qual servirá de alicerce para a construção da próxima seção: Visto que o plantão social, utilizado pelos assistentes sociais no seu cotidiano, não é definido com clareza, sendo entendido ora como um instrumento de trabalho, ora como uma ação, ou uma técnica, ou uma estratégia profissional, analisaremos como o plantão social é visto pela equipe técnica de Serviço Social da ECT-DR/SC.

4. O PLANTÃO SOCIAL DO SERVIÇO SOCIAL NA ECT-DR/SC

Para entendermos sobre a atuação do assistente social no plantão social realizado na ECT-DR/SC, é necessário abordar algumas definições sobre o plantão social, e a atuação do assistente social no mesmo. É preciso diferenciar as diversas concepções que podem vir à tona acerca do mesmo, considerando a sua complexidade.

Alguns profissionais definem o plantão social como sendo uma estratégia de atuação profissional. Entendemos por estratégia: “[...] arte de aplicar os meios disponíveis ou explorar condições favoráveis com vista a objetivos específicos” (FERREIRA, 1993, p.232).

De acordo com Faleiros, estratégia pode ser definida como:

[...] processos de articulação e mediação de poderes e mudança de relações de interesses, referências e patrimônios em jogo, seja pelo rearranjo de recursos, de vantagens e patrimônios pessoais, seja pela efetivação de direitos, de novas relações ou pelo uso de informações (2001, p. 76).

Então entendemos que estratégias são mecanismos que o Serviço Social utiliza para facilitar a intervenção profissional, tendo um sentido técnico e político. Demanda conhecimento e também habilidade de fazer relações de poder.

Outros profissionais conceituam o plantão social como uma prática do serviço social. Neste sentido, o plantão como prática, se refere a algo que faz parte da rotina de trabalho do assistente social, uma aplicação da teoria, enfim um exercício profissional (FERREIRA, 1993).

Ainda outros preferem entender o plantão social como uma ação do profissional de Serviço Social. Conceituamos ação como “[...] ato ou efeito de atuar, atuação, ato [...] comportamento, procedimento, negociação, representativo”. (FERREIRA, 1993, p. 5).

Podemos destacar ainda aqueles profissionais que avaliam o plantão social como um instrumento do serviço social. Instrumento é tudo aquilo que é utilizado com um meio para a realização de uma determinada atividade.

Tendo em vista as definições acima citadas, podemos estabelecer algumas semelhanças e diferenças entre os conceitos estabelecidos. Para os profissionais que definem o plantão social como sendo uma estratégia, vemos como significando algo que visa objetivos específicos, que pode lançar base para outras ações, não necessariamente uma atuação do serviço social por si. Já entender o plantão social como sendo uma prática do serviço social, transmite a idéia de algo rotineiro, que faz parte do cotidiano profissional. Essa definição é

semelhante ao conceito de ação, pois indica uma atuação, um procedimento pertinente a prática profissional do assistente social. Já entender o plantão como um instrumento, indica entender o plantão como sendo um meio que serve para executar um trabalho.

Em meio a tantas definições, é importante analisar a visão da equipe técnica de Serviço Social da ECT-DR/SC em relação ao plantão social. Ao longo desse estudo, iniciamos essa análise através do processo de trabalho do assistente social dentro do âmbito empresarial, realizando uma discussão sobre os principais instrumentos técnico-operativos utilizados na operacionalização das ações profissionais. Portanto, nesta seção destacaremos sobre a atuação do assistente social no plantão social realizado na DR/SC e qual é a visão das assistentes sociais que estão inseridas na Empresa.

4.1. O Plantão Social e as demandas dirigidas ao Serviço Social na DR/SC

O dicionário da língua portuguesa Aurélio (1989, p. 426), define o termo plantão como sendo: “horário de serviço escalado para um profissional exercer suas atividades em delegacia, hospital, etc. Um serviço noturno, ou em dias ou horas em expediente, em redações de jornais, hospitais”.

Tendo como base essa definição, podemos afirmar que o plantão social é desenvolvido por várias profissões, em especial na área da saúde. Mas é também um procedimento bastante utilizado pelo Serviço Social e faz parte do cotidiano de trabalho desenvolvido no âmbito empresarial, possibilitando um contato direto entre o profissional e a população que busca os serviços da instituição.

Já o pequeno dicionário de Assistência Social de A a Z da Prefeitura de Belo Horizonte (2001, p.85) define plantão como: “ Modalidade de atendimento estruturada em espaço físico específico e com equipe técnica de assistente social [sic], caracterizada pelo acolhimento e atendimento individual e grupal, repasse de benefícios com critérios pré-estabelecidos, orientação e encaminhamento social”.

Nesta última definição acima, podemos constatar a menção a que o plantão social é realizado por profissional especializado, no caso, o assistente social, com o desenvolvimento de procedimentos específicos, como o acolhimento, o atendimento individual e a abordagem grupal. Na realização destes, visa-se o atendimento efetivo de necessidades sociais trazidas

pelos usuários. Assim o profissional realiza orientações e encaminhamentos com base em seus conhecimentos técnicos para resolver situações sociais.

No Serviço Social o termo plantão nos repassa a idéia de um profissional a postos, a qualquer tempo, de prontidão, disponível, vigilante, preparado para atender as demandas que venham a surgir durante o horário de atendimento ao usuário ou no decorrer do horário de trabalho.

Para o Serviço Social, no sentido de aproximação entre o profissional e a realidade do usuário, o plantão significa a porta de entrada para as ações, programas e projetos que envolvem o trabalho do assistente social em uma Empresa. Enquanto porta de entrada aos usuários, o plantão social deve sistematizar as prioridades a serem solucionadas. Sarmiento (2000, p. 105) esclarece que:

[...] o plantão social está circunscrito pelas relações entre a existência de necessidades da população e a ausência das condições para supri-las; portanto, sua superação não é apenas técnica ou gerencial, mas acima de tudo política, pois implica uma recondução das formas de compreender os direitos sociais e implementar as políticas sociais e, nestas, a reorganização dos serviços sociais.

Esse mesmo autor analisa que é neste espaço, marcado por contradições, que os interesses e as necessidades da população se constituem em demandas, na medida em que estas são apropriadas pelas organizações e se institucionalizam em respostas.

Desde suas origens, o plantão social como prática do Serviço Social, pode apresentar características de seletividade e imediatismo. Em determinadas situações, o atendimento rápido e imediato com o qual o plantão é comumente relacionado, impede que o diálogo estabelecido durante o atendimento possa surgir reflexões mais profundas acerca da realidade. Outras vezes, o próprio usuário do plantão acaba não demonstrando interesse em ouvir determinadas reflexões sobre a situação que está sendo vivenciada, mas deseja ter uma resposta rápida. Muitas vezes, os usuários chegam ao plantão social com pouca disponibilidade de ouvir e mais necessidade de falar.

Na ECT-DR/SC, evidenciamos as situações acima mencionadas. Os funcionários que são atendidos pelo plantão, em sua grande maioria, procuram orientações sobre benefícios da Empresa, em especial sobre o plano de saúde dos correios, agilização de consultas psicológicas e orientações sobre problemas de relacionamento interpessoal, algumas vezes com os gestores ou colegas de trabalho, ou com os membros de sua família. Pelo plantão desejam encaminhamento e atendimento de suas necessidades mais prementes.

Silva (2001) comenta que o plantão social deveria ser uma prioridade já que, em muitas situações, este é o primeiro contato e pode ser o último e único realizado com o usuário dos serviços prestados pela Empresa. Segundo essa mesma autora, é uma estratégia necessária, pois contemplam ações de atendimento familiar individual, através de recursos materiais, financeiros, orientação, informação e encaminhamentos, de acordo com os princípios e diretrizes da LOAS, garantindo o sigilo profissional e o respeito ao usuário atendido.

Porém, o plantão social não deve ser encarado como uma prática imediatista ou voluntarista ou uma ação não planejada. Antes, para o profissional que atua no plantão social, se faz necessário uma leitura e análise crítica da realidade, pois situações individuais podem se constituir em demandas coletivas. É imprescindível a efetividade na realização do atendimento, a eficiência nos meios utilizados para viabilizar a situação e por fim, alcançar a eficácia no atendimento da demanda.

Alguns autores estudiosos do tema, entre eles Pereira e Bravo (2001), defendem que as ações realizadas nos plantões sociais podem ser reduzidas a uma prática burocrática, visto que prioriza respostas às demandas por informações e ações pontuais, fragmentadas, imediatas e focalizadas, através de repasse de recursos materiais. Se não estiver atento ao projeto ético político que sustenta a profissão, a institucionalização das ações profissionais dentro das entidades empregadoras pode impedir que o profissional desenvolva a capacidade de emancipação do sujeito, limitando suas ações profissionais.

Com base nas fontes consultas e mencionadas acima e a partir de nossa experiência de estágio, podemos constatar que a atuação do profissional pode carregar traços fortes de burocratismo, que resulta em ações rotineiras, vinculadas ao discurso e interesses institucionais que os legitimam. Alguns profissionais podem acabar não tendo um entendimento acerca dos propósitos do Serviço Social dentro de uma organização Empresarial, acabando então por se deixar reduzir aos objetivos institucionais, usando essa atitude como respaldo para suas insuficiências teóricas e técnicas.

O assistente social que atua nessa lógica, não se posiciona, portanto, de forma a questionar as exigências institucionais, os critérios para a concessão de benefícios e o público alvo das ações e projetos sociais. Não questiona também o seu próprio trabalho profissional e a realidade que lhe é apresentada durante o plantão social; não constrói com os usuários uma reflexão acerca da situação trazida. É importante deixar claro as alternativas existentes para as situações de dificuldades que surgem, mas, enfatizar que as respostas devem vir através da

análise crítica da realidade social apresentada, superando assim, as respostas da vida cotidiana.

O atendimento no plantão social deve ocorrer a partir da escuta qualificada, da responsabilidade técnica e ética, da observação e do conhecimento acumulado para interpretar a realidade que está sendo posta pelo usuário, onde as ações têm como objetivo, serem orientadas por uma pedagogia emancipatória e com vistas à efetivação de direitos. Pode ser considerada uma via de acesso da população usuária aos serviços da Empresa, e acima de tudo, uma via de acesso à justiça, na busca de direitos, serviços e benefícios sociais, bem como a efetivação e ampliação da cidadania. O assistente social deve ter conhecimento das redes sociais, que pode acionar quando o atendimento necessita de encaminhamentos.

O plantão social na ECT-DR/SC tem como objetivo promover reflexões temáticas acerca de saúde, cidadania, garantindo este espaço para pensar e efetivar possibilidades de superação de situações e conflitos seja a nível profissional ou pessoal.

Cabe a equipe de assistentes sociais prestar suporte técnico aos gestores em matéria de Serviço Social, contribuindo nas relações interpessoais e funcionais do trabalho. Através do plantão, o assistente social pode atender o colaborador nas suas necessidades sociais individuais e de seus familiares, prestando orientações e acompanhamento com vistas ao acesso a uma melhor qualidade de vida.

A partir das necessidades encontradas nos plantões sociais, o assistente social estabelece parcerias internas e externas, fazendo encaminhamentos sociais para os mais diversos profissionais. Muitas vezes, as idéias para elaboração de projetos surgem após os atendimentos realizados nos plantões sociais com base nas demandas apresentadas pelos funcionários.

No âmbito empresarial, alguns funcionários se dirigem ao Serviço Social com grande frequência para desabafar e contar sobre os problemas que os estão afligindo. Sem dúvida esse tipo de atendimento faz parte das competências do profissional de Serviço Social, pois se refere às ações sócio-terapêuticas, tendo por objetivo o apoio diante de situações de sofrimento individual e/ou grupais vividas pelos usuários e/ou familiares, particularmente em momentos críticos (mortes, recebimento de diagnósticos, acidentes). (MIOTO, 2004).

A atuação do assistente social dentro dos plantões sociais não deveria reduzir-se a auxílios materiais imediatos, que podem ser muito decisivos na vida das pessoas, mas não geram emancipação, causando dependência. É um equívoco considerar que auxílios imediatos

podem resolver situações estruturais. Entendemos que é essencial emancipar o sujeito usuário demandante.

A ação do profissional do Serviço Social diz respeito a um conjunto de procedimentos e técnicas pertinentes ao Serviço Social. Podemos relacionar o exercício do plantão social pelo profissional de Serviço Social na ECT-DR/SC com os três eixos norteadores do fazer profissional. O primeiro diz respeito aos processos político-organizativos, que consistem no desenvolvimento de ações de mobilização, que indicam convocação de vontades para atuar na busca de um propósito comum, conforme Toro e Werneck (1997). O plantão social é um espaço que pode propiciar o fortalecimento desse processo, na medida em que oferece aos usuários a possibilidade de efetivarem seus direitos. Através do plantão social, o profissional de Serviço Social pode apresentar ao usuário as diversas possibilidades de atendimento disponibilizadas pelo mesmo.

O segundo eixo, dos processos sócio-assistenciais, é relacionado ao conjunto de ações profissionais vinculadas ao atendimento de demandas singulares das famílias, expressas por seus membros. As ações acontecem no contexto Empresarial, a partir da intervenção direta com o funcionário/ usuário. Sua lógica é atender o usuário enquanto sujeito, visando responder as demandas/necessidades particulares, numa perspectiva de construção da sua autonomia. Incluem ações de diferentes naturezas, mas que está em constante interação, o que dificulta a distinção entre as mesmas. Porém seu objetivo primordial é possibilitar autonomia ao sujeito. Ambas as ações tem como objetivo contribuir para as respostas das demandas que surgem (MIOTO, 2004). No plantão social da ECT-DR/SC, esse processo é interligado por três vertentes de ações: ações sócio-emergenciais, ações sócio-educativas e ações sócio-terapêuticas.

As ações sócio-emergenciais têm como finalidade atender às demandas que têm caráter de emergência, relacionadas às necessidades básicas e urgentes dos funcionários e familiares. Nesse caso, as principais demandas encontradas no plantão social da ECT-DR/SC são: conflitos familiares, relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, orientações sobre benefícios da ECT, orientações sobre Correios-Saúde e orientações para acompanhamento psicológico e psiquiátrico.

As ações sócio-terapêuticas têm como objetivo o apoio diante de situações de sofrimento individuais e/ou grupais vividos pelos funcionários usuários do plantão social na ECT-DR/SC. Nesse processo a ação profissional através do Plantão social se consolida a partir da escuta qualificada ou do desabafo do usuário. Em algumas situações o profissional

pode acabar se defrontando com problemas que não estão relacionados às suas competências profissionais. Portanto, é necessário ter clareza durante os atendimentos, sendo necessário às vezes limitar a atuação, afim de não desenvolver práticas que podem acabar não trazendo reais melhorias na qualidade de vida do usuário, e acabar criando um vínculo de dependência entre o usuário e o assistente social.

Ainda a esse eixo estão vinculadas as ações sócio-educativas que consistem em um movimento de reflexão entre profissionais e usuários, que através da informação e do diálogo buscam alternativas para a resolução das demandas (MIOTO, 2004).

Muitos funcionários vão até o setor de Serviço Social, localizado junto a Gerência de Recursos Humanos (GEREC), a maioria deles encaminhados pelos gestores, em busca de informações e orientações. Porém, na maioria das vezes percebe-se que esses indivíduos têm estrutura psicológica abalada, e na realidade necessitariam de um acompanhamento neste sentido. Essas pessoas encontram no profissional de Serviço Social alguém que pode dar suporte emocional, através de orientações, escuta e encaminhamentos, onde uma vez ouvidas, passam a ser reconhecidas como sujeitos. Todavia, neste contexto, de acordo com Netto (1996), o desafio que pode surgir para o profissional de Serviço Social é o de não fugir das atribuições profissionais do assistente social, ou seja, não perder de vista a intervenção profissional relativa ao Serviço Social.

O profissional que consegue visualizar a sua prática profissional como uma prática questionadora, crítica e transformadora da realidade, consegue atribuir a sua ação um caráter eminentemente educativo. Desta forma, não é o plantão, mas sim o seu histórico que determinará as ações e providências adotadas pelo profissional. É a postura ético-política do assistente social que irá determinar ou não o caráter da prática profissional.

Diante desse contexto, de acordo com Gouvêa:

É importante levar em conta a complexidade da superação de uma prática que tem trazido uma marca pejorativa no interior da profissão, ainda que presente no cotidiano de uma grande maioria de assistentes sociais. Importa lembrar que não é o instrumento que qualifica o profissional. Ao contrario, é o profissional que qualifica e aperfeiçoa ou não o seu instrumento de trabalho e lhe dá sentido. Mas a maneira como o profissional utiliza seu instrumento de trabalho pode demonstrar o significado e o sentido da própria profissão. (1993, p. 96).

Para que o plantão social assuma um caráter transformador e educativo junto aos usuários, é preciso que o assistente social se comprometa em fazer valer os princípios do

projeto ético-político da profissão. É importante compreender que o atendimento social individualizado, principal característica do plantão social realizado pelas assistentes sociais da ECT-DR/SC, permite a utilização dos mais diversos instrumentos técnico-operativos da profissão. Por isso é essencial que o assistente social tenha conhecimentos acerca da instrumentalidade da profissão e dos instrumentos técnico-operativos disponibilizados pela profissão.

Para os profissionais do Serviço Social, o aporte da ética profissional é fator de extrema importância na execução de ações com qualidade. Dentro da equipe técnica de Serviço Social da ECT-DR/SC, a ética está presente nas ações profissionais, seja no plantão social, seja em qualquer outra competência profissional. Conforme o Art. 5º do Código de Ética Profissional do assistente social é dever do profissional:

- b) garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e conseqüências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrários aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código;
- c) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários;
- f) fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardando o sigilo profissional;
- g) contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados. (CRESS-PR, 2003, p. 18).

Portanto, é preciso olhar para o plantão social com importância, reconhecendo nele a possibilidade de efetivação dos princípios de justiça social, democracia e cidadania preconizados no projeto ético-político da profissão. O espaço que o plantão social oferece não deve ser encarado como o mero fato no qual um profissional do Serviço Social fica a espreita das demandas, em uma sala, sozinho. O espaço de atuação possibilitado pelo plantão é particular e precisa ser valorizado. Não deve ser apenas informativo, mas sim principalmente crítico e reflexivo.

Entendemos que o plantão social necessita passar por um processo de transformação coletivo, envolvendo profissionais e usuários, no sentido de que alguns profissionais realizam atendimentos através do plantão social, mas não se dão conta da importância desse espaço na consolidação dos direitos do indivíduo, tendo em vista as demandas que surgem e as possibilidades elencadas para a resolução.

Neste sentido, faz-se necessário analisar a postura da equipe técnica de Serviço Social

na ECT-DR/SC em relação ao plantão social. Dando seqüência ao trabalho, a seguir será analisada a visão das assistentes sociais da ECT-DR/SC acerca do plantão social realizado na Empresa, através de uma pesquisa realizada junto às mesmas.

4.2. Caracterização da pesquisa realizada

Para a construção deste trabalho, foi realizada uma pesquisa, a qual, segundo Demo é “entendida tanto como procedimento de fabricação de conhecimento, quanto como procedimento de aprendizagem (princípio científico e educativo), sendo parte integrante de todo processo reconstrutivo de conhecimento” (2000, p. 20).

Para discorrer sobre o Processo de Trabalho do assistente social e os Instrumentos de trabalho do Serviço Social foi realizada pesquisa de base bibliográfica, documental e empírica. Na pesquisa bibliográfica, utilizaram-se fundamentalmente contribuições de diversos autores sobre os assuntos a serem ponderados tais como: Marilda Yamamoto, Yolanda Guerra, Helder Sarmento, Raquel Gentili e Lúcia Freire. Na documental, buscou-se conhecer o Serviço Social da ECT-DR/SC. Na pesquisa empírica, o objetivo será levantar a visão da equipe técnica de Serviço Social em relação ao plantão social desenvolvido na ECT. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário. A pesquisa tem um caráter qualitativo, pois aborda os significados e visões das assistentes sociais sobre o plantão social.

Visto que duas das assistentes sociais da ECT-DR/SC atuam em Joinville e Blumenau, não seria possível realizar uma pesquisa através da entrevista. Portanto optou-se pelo questionário por ser uma forma de coleta de dados que alcançaria toda a equipe técnica de Serviço Social da ECT-DR/SC.

O público alvo dos questionários (apêndice A) foram às cinco assistentes sociais da ECT-DR/SC, que se localizam em Florianópolis, Blumenau e Joinville. Por termos interesse em conhecer e em saber o entendimento das profissionais do Serviço Social sobre o plantão social na ECT. O questionário foi respondido por escrito pelas pesquisadas. A seguir apresentaremos os dados obtidos.

4.2.1. Perfil das Pesquisadas

Identificaremos nesse estudo as assistentes sociais por: AS1, AS2, AS3, AS4 e AS5, para não utilizar os nomes verdadeiros, preservando assim a identidade das mesmas.

Das cinco assistentes sociais pesquisadas, três delas já trabalharam em outros lugares, e duas não, mostrando assim que os Correios são o seu primeiro emprego na área. A AS1, é formada pela PUC do Rio Grande do Sul, desde 1974, têm 57 anos de idade e já atuou na prefeitura de Canoas e no INSS do Rio Grande do Sul. A AS2 é formada desde 1988 pela UFSC e têm 42 anos de idade. Já trabalhou como assistente social no HEMOSC, no Hospital Joana de Gusmões e no CEPON, e já lecionou na UNOESC, em Chapecó. A AS3, é formada pela FURB de Blumenau no ano de 2003, têm 31 anos e os Correios é o seu primeiro emprego na área de serviço social. A AS4 é formada pela UFSC no ano de 2003 e também está atuando no seu primeiro emprego como assistente social. Por fim, a AS5, é formada pela UFSC, no ano de 1998, têm 33 anos e já atuou no Corpo de Bombeiros como assistente social e também no Hospital da Polícia Militar. Vale destacar que apenas duas das profissionais foram formadas a partir das novas diretrizes curriculares para os cursos de Serviço Social de 1996, o que implica numa determinada perspectiva teórico-metodológica do fazer profissional.

4.2.2. Atuação das pesquisadas nos projetos, programas e ações desenvolvidos pela ECT-DR/SC

Dentre os projetos desenvolvidos pela ECT-DR/SC, foram citados pelas pesquisadas: Programa Educação para uma Vida Saudável; Nova Etapa de Vida e Gestão do Orçamento Familiar; Projeto Sele o Verde com Saúde e Serviço Social Descentralizado. Todas as pesquisadas atuam nos programas, projetos e ações acima citados, com exceção da AS1, que atua na REOP 01 (Florianópolis e regiões próximas). Esta desenvolve somente ações no programa Educação Para uma Vida Saudável e no projeto Sele o Verde com Saúde. Este aspecto indica certa padronização dos projetos do Serviço Social nos Correios.

4.2.3. Instrumentos técnico-operativos do Serviço Social utilizados no cotidiano profissional

Das cinco assistentes sociais pesquisadas, quatro mencionaram a utilização dos mesmos instrumentos técnico-operativos no seu cotidiano profissional, sendo eles: entrevista social, parecer social, reuniões técnicas e administrativas, visitas domiciliares e hospitalares, trabalho em grupo, atendimento social individualizado, relatório social, estudo social e mediação institucional. A AS2 comentou que utiliza no seu cotidiano profissional a prática da assessoria e consultoria no serviço social. E a AS5 comentou sobre a observação participante.

Referente às respostas acima se pode perceber que nenhuma das assistentes sociais pesquisadas citou o plantão como fazendo parte de suas atividades do cotidiano. Este aspecto já indica a compreensão de que o plantão não é um instrumento de trabalho do Serviço Social.

4.2.4. Visão das pesquisadas sobre o Plantão Social

A equipe técnica de assistentes sociais da ECT-DR/SC tem uma visão bastante diferenciada acerca do plantão social, como veremos a seguir.

A AS1 menciona que o plantão social

[...] serve para solucionar demandas, atender situações emergenciais. É considerado como porta identificadora para a elaboração dos programas e redes (AS1).

A AS2 entende que o assistente social que atua no plantão social é:

É um profissional que está de plantão, ou seja, disponível para atendimento social, em caso de necessidade, num determinado período de tempo (AS2).

Tendo em vista essa definição, compreendemos que a AS2 entende o plantão social realizado na ECT-DR/SC como forma de atendimento a determinadas situações de caráter imediato, no qual um profissional de Serviço Social fica em uma sala, disponível para o atendimento.

A AS3 comenta que o plantão social é:

Um espaço utilizado pelo serviço social para aproximação com o funcionário/cidadão, através de ações grupais e ou individuais, que propiciam atingir os objetivos, tanto do indivíduo como do assistente social (AS3).

Tomando por base essa definição acima, entendemos que a profissional conceitua o plantão social realizado na ECT como sendo um espaço no qual o profissional pode realizar tanto abordagens individuais, como abordagens coletivas, tendo como objetivos resolver as situações que surgem.

Segundo a AS4, o plantão social é posto como:

Um momento de interação e possibilidades de maior aproximação com o funcionário. É no plantão que se podem conhecer mais de perto as demandas e então, poder trabalhá-las melhor nos atendimentos, programas e projetos (AS4).

A AS4 observa o plantão social como sendo um momento onde se é possível consolidar as ações com a prática, estabelecendo uma relação com o usuário, concentrando soluções e encaminhamentos, pois é onde aparecem as maiores demandas. Para responder essas demandas encontradas no plantão, a assistente social busca inserir os usuários nos projetos e programas desenvolvidos pela Empresa.

Já a AS5, apresenta uma definição mais detalhada acerca do plantão social:

Plantão social na minha concepção é uma prática que incorpora os atendimentos, abordagens individualizadas ou de grupos, e assessoria técnica em matéria de Serviço Social, com a finalidade de promover reflexões acerca de saúde e cidadania, garantindo espaço de reflexão e superação de problemáticas a nível profissional e pessoal. Para mim assume um espaço riquíssimo de aproximação do Serviço Social com os usuários, onde permite a desmistificação do nosso papel (AS5).

Para a AS5, através do plantão social é possível encontrar as demandas e abordá-las de forma individual e também coletiva, realizando trabalhos em grupo, fazendo uma reflexão com os usuários, possibilitando uma sensibilização acerca das possibilidades de resolução das demandas. Através do plantão é possível realizar um exercício de cidadania.

Essas definições comprovam o fato de que existe atualmente na equipe técnica de Serviço Social da ECT-DR/SC, uma dificuldade em estabelecer um conceito acerca do plantão social, pois ambas tem suas definições sobre o assunto. Porém é importante realizar uma discussão maior acerca do tema, pois o plantão social faz parte do cotidiano profissional da equipe de assistentes sociais dos Correios.

4.2.5. Atuação do Assistente Social no Plantão Social

Sobre a indagação acerca da atuação frente ao plantão social, percebemos que as opiniões diferem bastante acerca da atuação do assistente social no plantão social. Das cinco pesquisadas, três delas mencionaram que o plantão social funciona somente através de atendimento social individualizado. Uma delas comentou que o funcionário vem espontaneamente ao plantão social buscar os encaminhamentos. Porém, duas das assistentes sociais explicaram mais detalhadamente sobre a atuação profissional do assistente social no plantão da ECT:

A princípio o plantão social era uma intervenção em certa unidade, onde era trabalhada uma temática específica e realizado o trabalho com o grupo, o assistente social ficava a disposição da unidade para atendimentos individuais. Hoje o plantão social fica mais em assunto específicos como relacionamento interpessoal e atendimento direto na sala de Serviço Social (AS4).

Já a AS5 comentou que:

Bom, até 2007 o plantão social assumia os atendimentos individualizados, abordagens individuais e/ou grupais, e a assessoria técnica. Era operacionalizado mensalmente nas unidades operacionais da Capital e, trimestralmente nas Unidades do interior e, tinha como público alvo, funcionários e seus dependentes, e gestores. Em 2008, a atuação foi reformulada no encontro técnico de Socialização do Serviço Social, onde passa a assumir apenas os atendimentos e abordagens individuais, por meio de demandas espontâneas (AS5).

O plantão social realizado atualmente na ECT-DR/SC é especialmente voltado para os atendimentos e abordagens individuais, através de demandas que surgem espontaneamente. O plantão é realizado diariamente na REOP01 (em Florianópolis) e também nas REOPS localizadas no interior do estado, quando as assistentes sociais se deslocam até as unidades para realizarem os atendimentos.

Através das respostas das pesquisadas, entendemos a importância do plantão social no cotidiano do profissional de Serviço Social, seja na área da saúde, na assistência ou no âmbito empresarial. O profissional necessita compreender este fato, pois o plantão social visa abordar a realidade dos usuários e suas principais necessidades.

4.2.6. Importância do Plantão Social

Como vimos no início desta seção, o plantão significa a porta de entrada para as ações, programas e projetos que envolvem o trabalho do assistente social em uma Empresa. Enquanto porta de entrada aos usuários, o plantão social deve sistematizar as prioridades a serem solucionadas.

Ao analisar as respostas das pesquisadas a esta questão, percebemos que quatro das cinco assistentes sociais entendem que o plantão social é a principal porta de entrada de demandas que auxiliam na elaboração das ações, sendo uma ferramenta muito importante no cotidiano profissional. Porém uma delas comentou que o plantão foi escolhido como tal, mas que isso não indica ser deveras a ação mais apropriada, conforme a fala abaixo:

Atualmente, o plantão social é a principal porta de entrada das demandas do Serviço Social, porque foi escolhida esta estratégia de ação. Precisamente, não temos conhecimento desde quando esta estratégia esta em vigor e se foi avaliada sua eficácia e eficiência para o atendimento das demandas (AS2).

Em quase todas as respostas da AS2, percebemos que a mesma reconhece a importância do plantão social no fazer profissional, porém comenta que dentro da ECT-DR/SC, o plantão foi escolhido como uma estratégia de ação, mas ela questiona sua eficácia e eficiência, ou seja, se realmente tem respondido as demandas e lançado base para as atuações.

De outro modo, a AS5 comenta que:

O plantão social é de suma importância, não apenas nos Correios, mas em todo espaço ocupacional do Serviço Social, uma vez que se torna a porta de acesso dos usuários aos nossos serviços, além, de permitir ao profissional um recorte das demandas dirigidas o que poderá subsidiar futuras ações. No caso dos Correios, o plantão social, sempre foi à porta de entrada das situações sociais, as quais serviram para a formulação de muitos projetos e programas (AS5).

Tendo por base essa fala, vemos que a AS5 analisa o plantão social como sendo a principal porta de entrada das situações sociais demandantes, onde o assistente social pode lançar base para futuras intervenções, que podem vir através de novos programas e projetos sociais.

Em se tratando de plantão social, fica praticamente impossível estabelecer uma definição única, mais sim, diversas concepções pormenorizadas.

4.2.7. Demandas encontradas no Plantão Social

Ao analisar as respostas acerca desta questão, tivemos de considerar o fato de que as assistentes sociais pesquisadas atuam em diversas regiões no estado de Santa Catarina, onde as demandas que surgem podem ser diferenciadas. Porém, das cinco pesquisadas, notamos que quatro delas encontram as mesmas demandas: dependência química, conflitos conjugais, conflitos familiares (pais e filhos), conflitos funcionais e relacionamento interpessoal, saúde mental/saúde-doença tais como estresse, depressão, suicídio, orientações sobre benefícios da Empresa (PNE, plano Correio Saúde, entre outros), orientações sobre benefícios previdenciários, assessoria aos gestores, insatisfação e fadiga no ambiente de trabalho, falta de efetivo e/ou condições de trabalho, excesso de pressões ao cumprimento de metas, problemas financeiros e reabilitação profissional.

Porém, a AS2 destacou que as demandas do plantão social não são exclusivas do mesmo, mas que podem ser encontradas no trabalho de grupo ou de assessoria e consultoria, conforme descrito abaixo:

As demandas do plantão social são as mesmas encontradas no trabalho de grupo e assessorias, o que muda, na realidade são a estratégia, o objetivo da ação e as demandas, conforme a região de atendimento. Atualmente, as principais demandas são: dependência química, saúde mental e problemas de relacionamento interpessoal (AS2).

Compreendemos que a AS2 entende que as demandas encontradas no plantão são as mesmas encontradas no trabalho de grupos e assessorias, o que realmente muda é a estratégia utilizada para chegar até essas demandas, seja através dos grupos, da assessoria ou do atendimento social individualizado através do plantão social.

Após considerar sobre as principais demandas encontradas através do plantão social, percebemos que através do mesmo, o profissional de serviço social pode aproximar-se da realidade do usuário, criando assim estratégias que visam uma intervenção. Mesmo que existam outras formas de identificar as demandas no âmbito empresarial, não podemos deixar de citar o plantão social como sendo uma das principais.

4.2.8. Possibilidades do Plantão Social

Através do estudo acerca do plantão social, podemos entender a importância do

mesmo, porém devido ao atendimento rápido e imediato com o qual o plantão está associado, pode ficar difícil sensibilizar o usuário sobre seus direitos e utilizar o espaço do plantão social para realizar reflexões acerca de sua vida.

Das cinco assistentes sociais pesquisadas, a AS1 comentou que através do plantão social é possível construir “Redes Sociais” (AS1). Entendemos então, que para a AS1, os atendimentos realizados através do plantão devem possibilitar a criação de redes sociais, estabelecendo parcerias com recursos da comunidade, quando necessário, para dar respostas às situações apresentadas pelos empregados. Já as outras quatro assistentes sociais apresentaram diferentes aspectos acerca do tema:

Existe uma série de ações que podem ser construídas, mas que não se reduzem ao plantão social. É importante verificar que o plantão social é uma estratégia e não se caracteriza como uma técnica de intervenção (AS2).

De acordo com a resposta acima citada, compreendemos que esta assistente social não vê o plantão social como sendo uma técnica de intervenção profissional, mais sim uma estratégia de ação. Ela ainda salienta que as ações que podem ser construídas, não devem ser limitadas apenas ao plantão social, mas sim a outras formas de atuação profissional. Essa posição difere das outras assistentes sociais, conforme abaixo:

O plantão social é um espaço de construção de novas ações e reflexões acerca das demandas advindas do processo trabalho-trabalhador, bem como da própria atuação profissional no mundo do trabalho. Esse espaço permite que o profissional interaja com o usuário e vice-versa, onde é revelado uma intensa e diversificada gama de questões sociais que vão exigir do profissional um repensar, uma atualização permanente para que possa responder de forma eficiente à realidade apresentada (AS5).

Segundo a fala da AS5, através do plantão social é possível realizar reflexões acerca das demandas que surgem, e promover uma interação entre o profissional de Serviço Social e o usuário. Para que o profissional consiga estar sempre respondendo de forma eficiente as demandas que surgem, ele precisa estar constantemente se atualizando, tendo conhecimentos acerca da instrumentalidade da profissão.

Para outra assistente social:

O plantão é uma ferramenta imprescindível para construirmos e avaliarmos os programas e os procedimentos utilizados pelo Serviço Social, pois é ali que podemos identificar as maiores demandas a serem trabalhadas a fim de melhorar a qualidade de vida dos funcionários e seus familiares (AS4).

Para a assistente social acima, o plantão social é uma ferramenta nas mãos do assistente social, que possibilita a construção de novos conhecimentos, e a avaliação dos

procedimentos até então utilizados. Através do plantão as demandas são identificadas e procuram ser atendidas, a fim de melhorar a qualidade de vida do trabalhador e de seus familiares.

Verificamos com isso, que através do plantão social é possível estabelecer um relacionamento com o usuário. Conforme SARMENTO, “o relacionamento assume um papel fundamental e determinante, como instrumento que objetiva, concretiza, materializa, as mediações no espaço de intervenção do assistente social” (2005, p. 21).

De acordo com a AS3, através do plantão social é possível construir:

Uma relação mais próxima com os funcionários e dependentes, conhecendo suas maiores necessidades, e podendo atuar de acordo com as maiores demandas, identificando questões sociais mais agravantes e que exijam uma maior intervenção.

Através das respostas acima, podemos entender que, por meio do entendimento que as Assistentes sociais têm acerca do plantão social, é possível realizar atendimentos sociais individualizados que possibilitem a reflexão acerca do vivido. É possível também estabelecer base para futuras intervenções e ações, em especial as que dizem respeito aos programas e projetos já existentes na ECT-DR/SC.

4.2.9. Conhecimentos necessários para a atuação no Plantão Social

Entendemos que para o profissional de serviço social atuar no plantão social, seja no âmbito empresarial ou em qualquer outra área em que for requisitado, é essencial que o profissional desenvolva conhecimentos teórico-metodológicos e técnico-operativos, que vão nortear as ações profissionais.

De acordo com três das assistentes sociais pesquisadas, o profissional de serviço social que atua no plantão social precisa desenvolver conhecimento técnico-operativo e conhecimentos específicos na área de recursos humanos. A AS1 comenta que o assistente social que atua no plantão social no âmbito empresarial, necessita ter “conhecimentos dos benefícios da Empresa e dos serviços prestados, programas sociais e manuais gerais” (AS1).

Ainda sobre os conhecimentos necessários para a atuação no plantão, a AS5 comenta:

Para que a intervenção na realidade social, por meio do plantão social seja

eficaz, é necessário além de o profissional estar orientado por um saber teórico e instrumental, deve ser feito baseado também em uma análise crítica das demandas sociais, bem como na análise dos sujeitos sociais. Isto implica dizer que, o primeiro conhecimento para a atuação é a clareza que o profissional tem a respeito do seu papel, das suas atribuições; o segundo, sua capacidade de acompanhar as transformações societárias para compreender as múltiplas faces das situações sociais, expressões que não estão isoladas, mas que são resultantes de um contexto mais complexo que envolve o político, econômico, cultural e sócio-ambiental; deve conhecer o local onde atua (normas, legislação, contexto, etc); saber utilizar instrumentos e técnicas como, o acolhimento, a entrevista, abordagem, conduzir uma mediação ou um trabalho grupal; exercitar o ouvir utilizando a escuta reflexiva para instigar os sujeitos a construir novos caminhos para lidarem com a realidade social apresentada pelos mesmos; saber registrar tecnicamente de forma que sua prática possa ser sistematizada e transformadora.

A AS5, conforme a fala acima indica que, para atuar no plantão social o profissional de Serviço Social necessita ter um aporte teórico-metodológico, tendo clareza no seu papel enquanto profissional. É imprescindível ao assistente social reconhecer a importância da instrumentalidade no fazer profissional, e saber utilizar os instrumentos teórico-metodológicos da profissão. O profissional que consegue reunir essas características está preparado para atuar numa perspectiva de transformação da realidade do usuário do plantão social.

Diferentemente desta concepção, a AS2, comenta que “a sua própria formação já habilita para a atuação no plantão social. No entanto, a atualização profissional e a relação teoria e prática são fundamentais para preparar o profissional para a ação” (AS2).

Ao colocar essa posição, a assistente social comenta que a formação profissional do assistente social habilita o profissional para atuar no plantão social. Porém, cabe ressaltar que durante o período formação profissional do assistente social, não é oferecido um estudo acerca da atuação profissional no plantão social, sendo que até mesmo as referências bibliográficas acerca deste tema são raras. Portanto, é necessário que o profissional esteja sempre buscando novos conhecimentos, se atualizando.

4.2.10. Plantão Social: instrumento, técnica, estratégia ou ação do Serviço Social?

O objetivo principal da nossa pesquisa foi o de levantar a visão da equipe

técnica de serviço social da ECT-DR/SC acerca do plantão social, tendo em vista o fato de não ter uma definição clara acerca o mesmo.

Das cinco assistentes sociais pesquisadas, percebemos que cada uma delas apresentou uma definição diferenciada sobre o plantão social. De acordo com a AS1, o plantão social pode ser definido como uma “ação do serviço social”. Já a AS2, define o plantão social como “uma estratégia”.

Para a AS3 o plantão social é definido como sendo:

Um instrumento de trabalho, que possibilita uma maior aproximação com o indivíduo que procura pelo AS e como uma ação que visa apresentar possíveis soluções para a questão apresentada.

Em contraponto a essa definição, a AS4 comenta acerca da definição do plantão social:

Vejo que dentro do Serviço Social, no plantão social é utilizado de tudo um pouco, dependendo do público, situação, demanda de assunto que será trabalhado.

A AS5 define ainda o plantão social como:

Compreendo plantão social como sendo uma prática ordinária do Serviço Social, que independe do espaço ocupacional do assistente social, permite a utilização de instrumentos, técnicas, objetivando a melhoria das condições de vida dos usuários.

Não houve uma precisão nas definições expressas pelas assistentes sociais. Isto reflete a não existência de um conceito preciso e unívoco acerca do plantão social realizado na ECT. O fato de não ter uma definição clara acerca do plantão social aponta para uma lacuna do próprio processo de abordagem do plantão social na formação e no fazer profissional. Isso faz com que não exista uma definição mais consensual acerca do plantão social. Este aspecto não é necessariamente negativo, mas entendemos que existe um vazio em relação à abordagem precisa deste assunto na formação profissional.

Pode-se ainda afirmar que a conceituação é construída ao longo da formação acadêmica, e se consolida na prática profissional. Então, a definição e precisão conceitual e teórico-metodológica é um processo de construção.

4.2.11. O Plantão social e o Projeto Ético Político da Profissão

O projeto ético político que orienta o Serviço Social tem, pois, em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor central, liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolhas de alternativas, o que implica compromisso com a autonomia, e a emancipação. (NETTO, 2006).

Logo, este projeto se vincula a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero. A partir destas opções que o fundamentam, este projeto afirma a defesa dos direitos humanos e o repúdio do arbítrio e dos preconceitos, contemplando o pluralismo, seja na sociedade, seja no exercício profissional. Esse projeto que orienta o serviço social se posiciona em favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços relativos às políticas e programas sociais, ampliação de direitos e a consolidação da cidadania são explicitamente postas como garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras (NETTO, 2006).

Tendo em vista essas definições, procuramos através da pesquisa com as assistentes sociais da ECT-DR/SC, identificar se é possível consolidar o projeto ético político da profissão por intermédio da atuação no plantão social. De acordo com a AS1, “através do plantão estará reforçando os direitos do trabalhador, consolidando assim o projeto ético político do serviço social” (AS1).

Já a AS2, realizou uma série de comentários a respeito desta questão:

Como assim? Para mim esta pergunta não está clara. Você fala no ponto filosófico? De construção teórica metodológica? Bem, se é neste entendimento, acho que qualquer atuação realizada com sustentação teórica com realidade e clareza de intervenção, voltada ao atendimento das necessidades da população, e como uma prática, onde a autonomia é um direito do cidadão, contribuindo com a consolidação do projeto ético político da profissão. O problema central deste discurso não está na estratégia que do ponto de vista conceitual esteja ultrapassada. A questão é: esta prática atende, de forma estratégica, a qual necessidade? Do profissional? Da Empresa? Da demanda? Consegue atingir uma demanda de no mínimo 3.800 pessoas? É eficaz, eficiente e efetiva? São questões que não deveriam só manter ações gerenciais, mas a de profissionais que devem avaliar constantemente o impacto de sua ação e repensar, de forma estratégica, sua atuação num espaço profissional, que exige respostas inovadoras do ponto de vista do capital e do trabalho (AS2).

A fala da assistente social acima citada denota uma realidade que pode ser observada no cotidiano profissional vivenciado pelo profissional de Serviço Social na ECT-DR/SC.

Tendo em vista o número de funcionários na DR/SC, que atualmente chega a 3.800, questiona-se a respeito da eficácia, eficiência e efetividade do plantão social. Para analisar melhor esse aspecto, precisamos entender sobre o conceito de eficácia, eficiência e efetividade.

No plantão social, a efetividade diz respeito à maneira como as ações são implantadas e ao aprimoramento dos objetivos, se estão sendo válidos independentes da dificuldade de realização das ações. Já a eficiência no plantão social pode ser comprovada através dos atendimentos, medindo a relação custo-benefício, se as ações estão respondendo as demandas com o dispêndio mínimo de recursos e tempo. Em relação à eficácia, podemos dizer que o plantão social só será eficaz se for antes efetivo e eficiente, pois a eficácia diz respeito aos resultados desejados, se as ações estão respondendo as demandas que surgem nos atendimentos sociais.

Verificamos ainda através da fala da AS3, ficou claro que é possível consolidar o projeto ético político da profissão através da articulação e resposta, como segue:

Eu creio que sim, pois possibilita ao profissional intervir nas questões sociais apresentadas, garantindo o acesso aos recursos necessários, também através da garantia de sigilo profissional, através da articulação e resposta que foi solicitada e na busca constante por novos aprendizados que garantam melhor atendimento nas demandas apresentadas, sejam elas individuais ou institucionais (AS3).

Afirmando que o projeto ético político da profissão deve ser consolidado em todas as esferas de atuação, a AS5 afirma que:

Na verdade o projeto ético político da profissão deve ser consolidado em toda atuação profissional, e não apenas no plantão social. Assim, o plantão social permite sim, quando: amplia e consolida a cidadania, divulgando e/ou orientando os seus usuários quanto os direitos sociais; defende a democracia; se posiciona em favor da equidade e justiça social; se empenha na eliminação de preconceitos; o profissional se compromete com a qualidade de seu atendimento/abordagem; articula recursos da comunidade, quando a instituição limita o acesso á serviços; prima pelo sigilo profissional; se reconhece o papel transformador da profissão, utilizando-se das demandas para ultrapassar o trefismo, propondo mudanças significativas no cotidiano profissional e/ou na vida social dos indivíduos e mesmo grupos. Enfim, o plantão social permite sim a consolidação do projeto ético político da profissão (AS5).

Concordamos com a fala da assistente social a respeito da importância de consolidar o projeto ético político em todas as ações profissionais, pois possibilita a construção de novos eixos profissionais. O profissional que atua no plantão social deve priorizar o atendimento ao usuário, tendo um compromisso ético com a qualidade do serviço prestado, atuando sempre na universalização dos direitos.

A última questão abordada no questionário deixa a critério das assistentes sociais pesquisadas exporem algo mais que gostariam em relação ao plantão social realizado na ECT-DR/SC. Das cinco pesquisadas, quatro delas comentaram sobre a importância do plantão social dentro da Empresa, enfatizando a importância de saber atuar no plantão social. Destacamos a fala da AS5:

O plantão social realizado hoje na ECT, mais especificamente na DR/SC, ainda merece uma discussão, muito embora tenhamos adotado como atuação meramente de atendimento individualizado. Vejo como uma prática emancipadora, por isso não deveria se limitar ao atendimento individual propriamente dito, mas de ser um espaço onde o Serviço Social estará disponível para facilitar o acesso dos usuários, familiares e gestores, permitindo inclusive as abordagens grupais, pois acredito que muitas mudanças devam sair de um processo coletivo (AS5).

Na ECT-DR/SC, o plantão social assumiu no decorrer do tempo um caráter de atendimento social individualizado, visando respostas rápidas as demandas que surgem, muitas vezes impossibilitando a sensibilização e o empoderamento dos usuários.

As respostas as perguntas realizadas evidenciaram acima de tudo a dificuldade em conceituar o plantão social dentro do Serviço Social. Isso pode ser resultado da falta de referências bibliográficas acerca do tema, o que dificulta um estudo mais aprofundado acerca do assunto. O fato é que, através da pesquisa pudemos conhecer mais acerca da atuação das assistentes sociais no plantão social existente nos Correios Santa Catarina. Entendemos que para atuar no plantão social, é necessário compreender sobre o processo de trabalho do Serviço Social dentro de uma Empresa, situando os principais instrumentos técnico-operativos utilizados e conhecendo acerca da instrumentalidade de profissão. Esse aporte teórico-metodológico serve de base para uma atuação diferenciada, capaz de responder eficazmente as demandas encontradas.

Finalmente, a pesquisa mostrou que o plantão social é um importante meio de trabalho utilizado pelo profissional dentro da ECT-DR/SC. Os atendimentos realizados no plantão social possibilitam a utilização de diversos instrumentos técnico-operativos da profissão. Muito mais importante do que conhecer acerca do plantão, é entender que ele deve ser encarado como uma prática transformadora, que deve ser adaptada a realidade da instituição, possibilitando assim a emancipação dos sujeitos atendidos.

Através da atuação no plantão social, o assistente social acessa os mecanismos sociais e procura resolver as situações que emergem no contexto da vida social.

Por conseguinte, podemos dizer que o plantão social faz parte da prática cotidiana do

profissional de Serviço Social, portanto é um elemento constitutivo do fazer profissional. Pode ser definido como um meio de atuação do assistente social, não como um instrumento de trabalho, pois através dos atendimentos realizados no plantão social é possível a utilização de diversos instrumentos técnico-operativos da profissão, tais como a entrevista, a observação, a escuta qualificada, entre outros.

Portanto, por meio da atuação no plantão social, o profissional de Serviço Social pode criar estratégias para resolver as demandas que surgem e consolidar o projeto ético político da profissão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado permitiu ampliar os conhecimentos acerca do Serviço Social no âmbito empresarial, um campo de atuação em grande expansão, expressando a necessidade do conhecimento desta realidade por parte dos assistentes sociais.

A finalidade deste TCC consiste em analisar a prática da intervenção profissional do assistente social em meio ao plantão social realizado na ECT-DR/SC, fato que pôde ser observado e apreendido a partir do estágio curricular obrigatório na referida empresa.

O profissional que atua no plantão social necessita estar atento para não limitar sua atuação, realizando atendimentos que por fim podem ser caracterizados como assistencialistas, localistas e parciais.

Constatou-se a importância da instrumentalidade no cotidiano do profissional de Serviço Social. Pela instrumentalidade o profissional consegue avaliar sua prática profissional, tornando possível a redefinição de ações e a realização de transformações em sua realidade quando se faz necessário. O profissional precisa estar constantemente se atualizando, buscando validar os princípios que norteiam o fazer profissional, tais como, a justiça social, a equidade e a consolidação dos direitos e da cidadania dos usuários do Serviço Social.

Durante o nosso período de formação acadêmica foi realizado um estudo teórico e prático acerca dos instrumentos técnico-operativos que constituem o fazer profissional do assistente social. Esse estudo é de fundamental importância, pois possibilita ao profissional um conhecimento acerca da realidade da profissão. Porém, o entendimento destes não deve ser limitado apenas à teoria apreendida na academia, mas sim deve ser estendido na prática, sendo constantemente alvo de reflexão e análise crítica. O objetivo dos instrumentos técnico-operativos deve ser mantido, mas podem ser adaptados de acordo com as reais necessidades do usuário que solicita atendimento através do Serviço Social.

Ainda que o cotidiano do profissional de Serviço Social seja complexo, o profissional precisa estar atento, criando alternativas para a burocratização e a alienação que possa surgir na sua prática profissional. O assistente social não deve jamais perder a capacidade crítica e transformadora da realidade, em especial dentro do espaço institucional, que é repleto de contradições e desigualdades.

Diante do exposto, entendemos que o profissional de Serviço Social precisa se firmar como sendo um profissional propositivo, comprometido com sua atualização permanente. O mundo contemporâneo atravessa diversas transformações e devido a isso, o profissional necessita de uma constante atualização. Porém, profissionais podem acabar por desenvolver atitudes de comodismo, não procurando novas formas de atualização, rejeitando até mesmo oportunidades do ensino continuado. Este fato pode acabar prejudicando a categoria dos assistentes sociais, que por várias décadas vem lutando para se firmar enquanto profissão fundamental na atual sociedade. Por isso, o profissional precisa ser autocrítico, recusando-se a adotar práticas profissionais que propagam o conformismo, o voluntarismo e o pragmatismo.

O profissional deve buscar alternativas que fortaleçam os usuários do Serviço Social como sujeitos políticos, capazes de tomarem decisões acerca de sua realidade. Essa apropriação de conhecimento e política deve servir de base para o planejamento, execução e avaliação de suas ações e atendimentos, em especial no plantão social, onde exige que o profissional desenvolva todos esses elementos.

Entendemos que profissional de Serviço Social na ECT-DR/SC deve refletir acerca de sua atuação no plantão social realizado na empresa, tomando por base uma reflexão crítica e aprofundando sua visão acerca do tema, desenvolvendo, assim mudanças na atuação. Essas mudanças poderão contribuir para o alcance de melhores resultados através do plantão social.

As respostas da pesquisa realizada com a equipe técnica de Serviço Social da ECT-DR/SC evidenciaram que as assistentes sociais têm diferentes concepções sobre o tema, sendo praticamente impossível estabelecer uma definição única e unívoca.

Portanto, através dos estudos realizados acerca do tema e da análise das respostas das pesquisadas, conseguimos lançar base para uma definição mais concreta a respeito do plantão social. Entendendo o plantão social como sendo um importante meio de atuação do Serviço Social, onde o profissional pode fazer uso dos mais diversos instrumentos técnico-operativos da profissão, criando assim estratégias para responder as demandas que surgem através do plantão social.

Finalmente, salientamos que as discussões acerca do processo de trabalho do Serviço Social no plantão social não deveriam ficar restritas apenas a produção deste trabalho, pois o tema é importante no fazer profissional e merece ser constantemente repensado.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREO, Ana Carolina S. B. de. FÁVERO, Cláudia Renata. Demandas de Serviço Social no setor empresarial. **In. Serviço Social em Revista**. V.4, n.1, jul/dez. 2001 – ISSN –1679–4842. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/>> acesso em: 17 de Novembro de 2008.

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar: guia para uma abordagem complexa**. Porto Alegre: AGE, 2003.

ANTUNES, **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

ARAÚJO, BRUNO & KRUGER. O Trabalho de Perícia Social. **Logos – Revista de Divulgação Científica**. Canoas: ULBRA, Ano 6, nº 1. 1º Semestre, 1994. p. 20 a 25.

CAMPOS, Cristiane C. **O Estresse Profissional e suas Implicações no Cotidiano Profissional dos Bombeiros Militares.(Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social)**. UFSC, 1999.

Conselho regional de Serviço Social 12ª Região (SC) Coletânea de Leis – 2ª Ed- Santa Catarina: CRESS, 2001. 293

CÉSAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e contradições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org). **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez. 1998 p. 115-148.

_____ A experiência do serviço social nas empresas. **Capacitação em serviço social e políticas sociais**. Brasília: UNB, 1999, p. 167 – 180.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DORIN, Lannoy. **Psicologia geral**. São Paulo: Ed. Brasil, 1976.

DICIONÁRIO. **termos técnicos da Assistência Social** / Belo Horizonte. Prefeitura Municipal. Secretária Municipal Adjunta de Assistência Social. Belo Horizonte : ASCOM, 2007. 132p.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. MANPES. **Manual de Pessoal** – Módulo 17. Brasília : ECT, 1992.

ECT – **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos**. Disponível em <http://intranetsc> acessado em 13 set 2008.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social**. São Paulo : Cortez, 1997.

FALKEMBACH, Elza. Maria. Fonseca. Diário de campo: um instrumento de reflexão. **Revista Contexto/Educação**. Ijuí: Unijuí. v. 7, 1997

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3 ed, Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

FREIRE, Lúcia Maria de Barros. **Serviço Social organizacional: teoria e prática em empresa.** São Paulo: Cortez, 1987 p.37.

_____ **O Serviço Social na reestruturação produtiva:** Espaços, programas e trabalho profissional. 2. ed. São Paulo : Cortez, 2006.

GOUVÊA, Maria das Graças. O plantão social na atual conjuntura. **Serviço Social & Realidade.** França (Universidade Estadual Paulista / UNESP).v.01. P. 30-39, 1993

GENTILLI, Raquel de Matos Lopes. **Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social** . São Paulo: Veras, 1998.

GUERRA. Yolanda, O Serviço Social frente à crise contemporânea: demandas e perspectivas. In **Revista Ágora:** Políticas Públicas e Serviço Social, Ano 2, nº. 3, dezembro de 2005 – ISSN – 1807-698X. Disponível em: <[http:// www.assistentesocial.com.br/](http://www.assistentesocial.com.br/)>. Acesso em: 10 de Agosto de 2008.

_____ **A Instrumentalidade do Serviço Social.** 2.ed.revista. São Paulo: Cortez, 2002.

_____ **Instrumentalidade no trabalho do assistente social. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Módulo 4- Brasília : Cead/ABEPSS/CFESS, 2000, p. 52-63.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. São Paulo : Cortez, 1998, 326p.

_____ **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1995.

_____ **Trabalho e indivíduo Social.** São Paulo: Cortez, 2001.

LEITÃO, L. R. G. Não basta apenas ouvir é preciso escutar. In: **Saúde em Debate.** Rio de Janeiro, n. 47,p. 46-49, jun. 1995.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso; DAL PRÁ, Keli Regina. A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo. **Revista Virtual e Textos & Contextos,** nº. 7. Jul. 2007.

MONTAÑO, Carlos Eduardo. Políticas Sociais Estatais e "terceiro sector": o projeto neoliberal para a atual resposta à "questão social". **I Coloquio Brasil/Uruguay:**"Questão urbana, políticas sociais e serviço social". Escola de Serviço Social - UFRJ. Rio de Janeiro, 11-12 Abril 2002

MOTA, Ana Elizabete. **O feitiço da ajuda:** as determinações do Serviço Social na empresa. São Paulo: Cortez, 1991.

_____ **A nova fábrica de consenso.** Ensaio sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo : Cortez, 1998.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Perícia Social: proposta de um percurso operativo. In: **Serviço Social e Sociedade.** São Paulo: Cortez, nº. 67 2001.

_____ **Processo de construção do espaço profissional do assistente social em contexto multiprofissional: um estudo sobre o Serviço Social na Estratégia Saúde da Família.** Projeto

de Pesquisa: UFSC/CNPq. Florianópolis, 2004

MINAYO, Maria.Cecilia de Souza. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis, RJ : Vozes, 1994.

NETTO, José Paulo. Cinco notas a propósito da “questão social”. In: **Temporalis**. Ano 2, nº 3; jan/jun, 2001.

_____ **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

_____ Transformações societárias e serviço social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, , nº. 50, 1996, p. 87-132.

PEREIRA, Potyara A. P., BRAVO, Maria Inês Souza. **Política Social e Democracia.** São Paulo : Cortez, 2001

PIZZOL, Alcebir Dal. **Estudo social ou perícia social?** Florianópolis : Insular, 2005.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes, Rediscutindo os instrumentos e as técnicas em Serviço Social. **Textos de Teoria e Prática de Serviço Social** – Estágio Profissional em Serviço Social na UFPA. 2005, Vol. I, p. 06-44.

_____ Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Módulo 4 –Brasília: Cead/ABEPSS/CFESS, 2000, p. 96-110.

SILVA, José Fernando Siqueira da; SILVA, Maria de Fátima P. da; SANTOS, Rosilene Mendes dos. Rediscutindo o Plantão Social. In: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais.** 10, 2001. Rio de Janeiro. Anais 1 CD ROOM.

TORO, José Bernardo; WERNECK, Nísia Maria Duarte. **Mobilização social: um modo de construir a democracia e a participação.** Brasília: Ministério da Justiça, 1997.

VASCONSELOS, Ana Maria de. **A prática do serviço social: cotidiano, formação e alternativas na área de saúde.** São Paulo : Cortez, 2002.

APÊNDICE A – Questionário

Tema do Projeto de Investigação: O Plantão Social na ECT: discussões acerca do Processo de Trabalho do Assistente Social

Acadêmica: Carolina

Objetivo: Levantar a visão das Assistentes Sociais da ECT em relação ao Plantão Social realizado pelo Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT – DR/SC

Questionário

Nome: _____

Idade: _____

1) Ano em que se formou como assistente social e em qual universidade?

2) Os Correios são o seu primeiro emprego?

() Não () Sim

3) Se a resposta da questão dois for não, favor responder em quais locais já trabalhou como assistente social?

Local:	Período:

4) Quais são os projetos desenvolvidos pela ECT?

5) Quais dos Projetos acima mencionados, são desenvolvidos por você enquanto profissional?

6) Quais os instrumentos técnicos operativos do Serviço Social mais utilizado no seu cotidiano profissional?

7) O que é o Plantão Social de acordo com a sua visão?

8) Como se dá a atuação através do Plantão Social realizado pelo Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT – DR/SC?

9) Qual a importância do Plantão Social dentro dos Correios?

10) Quais as principais demandas encontradas através do Plantão Social?

11) O que é possível construir por intermédio do Plantão Social?

12) Quais os conhecimentos necessários para a atuação do Assistente Social no Plantão Social?

- 13) Tendo em vista que o Plantão Social também é realizado por outros profissionais, em especial na área da saúde, como você conceituaria o Plantão Social dentro do Serviço Social? Como um instrumento de trabalho, uma técnica, uma estratégia ou uma ação do Serviço Social?

- 14) Existe algo mais que gostaria de colocar em relação ao Plantão Social realizado na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT –DR/SC?

- 15) É possível consolidar o Projeto Ético Político da Profissão por intermédio da atuação no Plantão Social?

Estou ciente que esse questionário, respondido no dia ___/___/2008, será utilizado como fonte de pesquisa empírica do Trabalho de Conclusão de Curso realizado pela acadêmica Carolina Schaefer do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina

Portanto, autorizo a utilização das respostas para esse fim.

De acordo,

ANEXO I – Estrutura da DR/SC

