

**FACULDADES INTEGRADAS “ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”**  
**FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL DE PRESIDENTE PRUDENTE**

**PLANTÃO SOCIAL: UM MEIO OU UM FIM EM SI MESMO?**

Elange Ribeiro

Fabiana Olivo

Thais Medina

Vanderli Gama de Almeida

**FACULDADES INTEGRADAS “ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”**  
**FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL DE PRESIDENTE PRUDENTE**

**PLANTÃO SOCIAL: UM MEIO OU UM FIM EM SI MESMO?**

Elange Ribeiro

Fabiana Olivo

Thais Medina

Vanderli Gama de Almeida

Monografia apresentada como requisito parcial de Conclusão de Curso para obtenção do Grau em Serviço Social, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Vera Lúcia Canhoto Gonçalves.

# **PLANTÃO SOCIAL: UM MEIO OU UM FIM EM SI MESMO?**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para obtenção do Grau em Serviço Social.

Nome do Orientador

**Vera Lúcia Canhoto Gonçalves**

Nome do 1º Examinador

**Marivaldo Gouvêa**

Nome do 2º Examinador

**Adriana Martins Gomes**

Presidente Prudente, 04 de Dezembro de 2002.

*Quando se dispõe à lutar pelo que realmente acredita, o homem desenvolve a capacidade para mudar seu destino.*

Autor desconhecido

## ***AGRADECIMENTOS***

Agradecemos a Deus pelo dom da vida e da sabedoria. Por nos conceder a coragem necessária para atingirmos nossos objetivos.

Aos pais, pelo carinho, amor, dedicação e compreensão que nos proporcionaram durante nossa existência. Pelos incentivos aos nossos ideais distantes e inatingíveis. Por nos acompanhar a cada passo de nossa história.

À mãe ausente em corpo, mas tão presente entre nós em alma, vigiando-nos e acompanhando-nos a cada momento. Obrigado pelo seu amor.

Ao esposo, aos namorados e aos ficantes, um muito obrigado por todas as vezes que nos ouviram e nos deram apoio. Nos méritos de nossas conquistas há muito da presença de vocês.

À orientadora, Vera Lúcia Canhoto Gonçalves, que nos momentos de mestre, a mais sincera amiga; nos momentos de amiga, a mais leal das mestras. Se pudéssemos compreender o sentido de seu trabalho, saberíamos o quanto é pequena nossa homenagem.

A cada uma de nós, que de repente, vimo-nos juntas, misturando as nossas incertezas, as nossas potencialidades para traçarmos um só caminho. Somos gratas a nossa amizade.

Elange Ribeiro

Fabiana Olivo

Thais Medina

Vanderli Gama de Almeida

***RESUMO***

O presente estudo caracteriza e analisa o Plantão Social da prefeitura de um município de pequeno porte, demonstrando suas dificuldades para se constituir em um banco de dados que subsidie a tomada de decisão, para a implantação e implementação de programas, projetos e ações sociais das Políticas Sociais Setoriais, a partir do desvelamento das demandas sociais. Tais dificuldades justificam o interesse das alunas em desenvolver o tema.

O trabalho, inicialmente, retrata uma breve trajetória das Políticas Sociais no Brasil, que surgiram mediante agravamento das questões sociais e como forma de manutenção do sistema capitalista. Enfoca a Política de Assistência Social como um meio universal de garantia da proteção e inclusão social, prevista na legislação – Constituição Federal de 1988 e na Lei Orgânica da Assistência Social – Lei 8.742 de 1993. Contrapondo-se aos princípios e diretrizes da referida legislação, o presente trabalho possibilitou constatar que ainda existem práticas assistencialistas e excludentes opondo - se à efetivação desta Política.

Aborda também, que o Plantão Social, deve ser parte integrante de ações articuladas que consolidam esta Política. Assim, busca-se nas discussões teóricas já travadas pela categoria profissional a representação existente na sociedade brasileira sobre o papel que vem sendo desempenhado pelo Plantão Social e neste quadro teórico analisa a construção do mesmo enquanto objeto desta pesquisa.

A pesquisa possibilitou compreender o Plantão Social, objeto de estudo desta dinâmica e apreender o caminho e os mecanismos que o faz desarticulado das demais Políticas Sociais, configurando-se assim, não como um meio, mas um fim em si mesmo.

**PALAVRAS CHAVES:** Plantão social; Políticas sociais setoriais; Práticas assistencialistas; Banco de dados.



***ABSTRACT***

The present study characterizes and analyses the Social Duty of a small town hall showing its difficulties to establish in a data bank which subsidizes the directions made, to the implantation and implementation of programs, projects and social actions of Sector Social Politics from revelation of social demands. These difficulties justify the student's interest to develop the theme.

The work, firstly portrays a short course of Social Politics in Brazil, which appeared due to the social matter's aggravation and live a way of guarantee of protection and social inclusion predicted in the legislation. Federal Constitution of 1988 and in the social work's Organic Law – Law 8.742 of 1993. Opposing to the principles and directions of referred legislation, the present work permitted to show up the achievement of this Politics.

It also boards, that the Social Duty, must be forming part of articulated actions which consolidates this Politics. This way, it is looked out by theoretic discussions already engaged by the professional category a existing representation in the Brazilian society about the Role which has been developed by the Social Duty and in this theoretic setting it is analysed the construction as object of this research.

The research made it possible to understand the Social Duty, study object of this dynamic and apprehend the way and the mechanism making it, separating from the others Social Politics, making this way not as a mean, but as an ending itself.

**KEYWORDS:** Social duty; Sector Social Politics; Practices of assistance; Data bank.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>I. A TRAJETÓRIA DAS POLÍTICAS SOCIAIS.....</b>	<b>15</b>
1.1 Política de Assistência Social.....	18
<b>II. PLANTÃO SOCIAL.....</b>	<b>26</b>
<b>III. PLANTÃO SOCIAL: FOMENTO DE AÇÕES OU ASSISTENCIALISMO?....</b>	<b>31</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>40</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXO</b>	

## ***INTRODUÇÃO***

Este trabalho foi elaborado pelas acadêmicas da Faculdade de Serviço Social de Presidente Prudente, como exigência para obtenção do título de Assistente Social.

O interesse do grupo, em realizar tal pesquisa, se deu mediante a experiência de duas integrantes que estagiaram no Plantão Social, de uma prefeitura municipal de pequeno porte na região de Presidente Prudente. Existiam indagações construídas empiricamente no cotidiano do estágio curricular em relação ao Plantão Social, que a partir da socialização entre as componentes do grupo, passou a incomodar as mesmas, como: o Plantão Social desenvolve apenas práticas emergenciais, pontuais, fragmentadas e imediatas? Por que ainda é um serviço desarticulado das demais Políticas Sociais? Qual a dimensão de seus serviços?

O grupo, inquieto com tais indagações empíricas e buscando reflexão teórica acreditava que o Plantão Social enquanto uma das ações da Política de Assistência Social, é um espaço privilegiado que proporciona uma relação direta com a população, relação que construída dialeticamente poderia impactar o reordenamento da Assistência Social, naquele município, como uma Política Social. As componentes do grupo, senão estagiárias do Plantão Social, desenvolviam seus estágios em serviços relacionados diretamente com o serviço em questão e foram constatando que as demandas embora apresentadas individualmente, eram demandas de um conjunto significativo de usuários. Entretanto, esses atendimentos não contam com uma quantificação estatística e analítica que possibilite conhecer suas variações. As integrantes do grupo visualizaram então que o serviço se constituía de práticas pontuais e fragmentadas, tornando-se um fim em si mesmo. Esta contradição entre o real vivenciado no estágio e o imaginário construído pela reflexão, impulsionou as alunas a optarem em constatar e discutir o Plantão Social no trabalho acreditando que desta forma modestamente estariam contribuindo com a discussão teórica da categoria sobre a questão, a partir destas indagações o foco de pesquisa foi delimitado e se voltou, o grupo, para o conhecimento exploratório sobre a bibliografia afim.

Apesar de constatarmos que este serviço é existente no Brasil há décadas, a bibliografia referente é escassa e produzida principalmente na última década, o

que acredita o grupo, impôs limites teóricos a este trabalho de graduação.

Para o desenvolvimento do trabalho, optou-se por um estudo de caso, alicerçado na pesquisa documental<sup>1</sup>, utilizando para a coleta de dados as fichas cadastrais dos usuários, que continham informações como: sexo, idade, composição familiar, grau de instrução, renda familiar, ocupação e procedência permitindo a construção do perfil da população demandatária dos serviços e assim compreender as demandas por ela solicitada. Foram pesquisadas todas as fichas que se encontravam em um único arquivo desde o ano de 1994. No decorrer do levantamento de dados foi detectado que tais fichas possuíam ausência no preenchimento de alguns dados, o que no entendimento do grupo limitou, mas não invalidou o estudo do perfil da população demandatária deste serviço.

Durante este processo o grupo realizou concomitantemente a pesquisa bibliográfica<sup>2</sup> para a fundamentação teórica deste trabalho.

Outros instrumentos utilizados para a coleta de dados foram as “entrevistas focalizadas<sup>3</sup>”, aplicada com a diretora da Divisão de Assistência Social e o funcionário executor do serviço desta pesquisa, objetivando conhecer a visão dos mesmos sobre o Plantão Social, o que rebate diretamente nas ações por eles planejadas e desenvolvidas. As pesquisadoras marcaram data e horário para a entrevista conforme disponibilidade dos entrevistados. A mesma ocorreu na própria Divisão de Assistência Social e foi gravado em fita cassete, mediante autorização, para apreender ao máximo as colocações da diretora e o funcionário.

Este trabalho foi constituído em três capítulos:

O primeiro capítulo aborda de forma genérica a trajetória das Políticas Sociais, aprofundando-se na Política de Assistência Social, com a intenção de permitir ao leitor visualizar que na historicidade da transposição de uma prática assistencial em Política Social não está circunscrita exclusivamente na legislação, mesmo que esta determina-a e impulsiona-a, entende o grupo, que a

---

<sup>1</sup> Vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com o objetivo da pesquisa.

<sup>2</sup> Utiliza-se fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto.

<sup>3</sup> Permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas, quando este se desvia do tema original, esforça-se para sua retomada.

transformação da dimensão desta prática está também determinada pela questão cultural rebatida na dimensão política da ação social, construída na relação da luta de classe.

O segundo capítulo apresenta uma discussão teórica do Plantão Social enquanto uma das ações que efetiva a Política de Assistência Social trazendo a baila a contradição de ser um serviço da Política de Assistência Social que atende as demandas imediatas da população e concomitantemente a impregnação de posturas conservadoras que asseguram a mudança da natureza do serviço, mantendo-o como expressão do clientelismo de outrora .

O terceiro capítulo apresenta a análise dos dados coletados, delineando o perfil e a caracterização da população que procura pelos serviços do Plantão Social, bem como sua análise, buscando apresentar os significados a ele atribuído pelos agentes sociais executores e uma reflexão do grupo sobre o papel deste serviço enquanto “um meio ou um fim em si mesmo”?

E por fim, as considerações finais do grupo, concluindo o trabalho, trazendo a reflexão sobre o papel do Plantão Social, na condição de um serviço e espaço estratégico na efetivação da Assistência Social enquanto Política Social.

## ***TRAJETÓRIA DAS POLÍTICAS SOCIAIS***



A história da Proteção Social, data-se no século XIV, em que já existiam intervenções públicas às questões sociais, que representavam ameaça à ordem instituída.

No século XIX, a sucessão do capitalismo monopolista ao capitalismo concorrencial, coloca em um patamar elevado as contradições sociais, que conferem à ordem burguesa seus traços essenciais de alienação, exploração e transitoriedade histórica, visando a maximização de seus lucros.

Neste período de busca de lucros, trava-se o processo de democratização da vida sócio - política. São nestas condições que as seqüelas da questão social tornam - se objetos de intervenção administrativa do Estado, através de Políticas Sociais.

As Políticas Sociais são, portanto, resultantes das contradições do sistema capitalista, servindo para manter a ordem vigente e dar continuidade ao processo de dominação de uma casta privilegiada sobre a grande maioria marginalizada que a sustenta. Concomitantemente ao processo de transição do sistema capitalista, o Estado, frente à organização do proletário, torna-se permeável às demandas da classe subalterna, como forma de realização dos direitos sociais e extensão da cidadania.

...As Políticas Sociais públicas, por sua vez, são resultantes do confronto de forças entre os diversos grupos sociais e sustenta-se na necessidade de legitimação dos governos que, para garantir a manutenção do poder, atendem algumas demandas da classe trabalhadora, incorporando determinadas reivindicações dos movimentos populares e antecipando-se até a estas, como forma de amainar os conflitos de classe... (ROSADO, 2000, p.271).

O marco histórico das Políticas Sociais no Brasil data de 1930 quando o governo brasileiro, de maneira ainda tímida, exerce o domínio na Política Social, colocando em prática um conjunto de instrumentos legais (regulamentação das Leis Trabalhistas, criação do Ministério do Trabalho e Comércio, incorporação dos sindicatos ao Ministério do Trabalho, criação da Carteira Profissional, lei de férias remuneradas, jornada de trabalho de oito horas diárias, etc) com a finalidade de permitir que as camadas populares reclamassem a satisfação de seus direitos perante o Estado. Mas, a satisfação desses direitos passava por um processo de

falsificação e burocratização, em que o elemento central passa a ser os interesses da classe dominante e não somente as reivindicações do proletariado.

Na década de 50 e início de 60 criaram-se condições para a internalização do mercado com abertura ao capital estrangeiro, proporcionando uma relativa estabilidade político social, em que a economia crescia a todo vapor juntamente as qualidades de vida da população. É neste contexto que o sistema de proteção social atinge seu ápice, com o ideário de proteção social.

A década de 60 é marcada pelo Regime Militar, em que movimentos sociais são silenciados à força. O silêncio é a ordem, não se permitia a participação dos movimentos populares e da sociedade civil, contudo ampliavam os benefícios sociais.

A partir da segunda metade da década de 80, desencadeada historicamente, a discussão centrava-se no modo de operar das políticas, com seu caráter burocrático, privatista, centralizado, excludente e ineficaz.

Em 1988, com a aprovação da Constituição Federal – “a Constituição Cidadã”, as Políticas Sociais, juridicamente passam a ter novo contorno, é o caso da Assistência Social e da Saúde, que junto com a Previdência Social, formam o tripé da Seguridade Social, sendo a Assistência gratuita e não contributiva, não podendo submeter-se à lógica do mercado. Deixando de ser algo emergencial para ser um direito permanente; a Assistência Social ganha visibilidade como uma Política que relaciona riqueza e pobreza e tem como objetivo garantir mínimos de proteção social a quem dela necessitar e romper de forma gradativa com o passado histórico da Assistência Social enquanto filantropia e caridade, o que será abordado ainda neste trabalho.

Se por um lado a Constituição Federal estabelece a ampliação dos direitos sociais efetivados através das Políticas Sociais e institui a primazia da responsabilidade do Estado, por outro, a reforma do Estado, norteadas pelas idéias liberais, na década de 90, favoreceram as medidas voltadas para o mercado através da liberalização comercial, privatizações do patrimônio público e desregulamentação financeira subordinando a Política Social a interesses financeiros/políticos.

... A política neoliberal adotada pelo governo na década de 90 tem acentuado as desigualdades sociais, pois o Estado reduz sua atuação na área social, promovendo a mercantilização das Políticas Públicas e a derrocada dos direitos. Limitando o acesso das camadas menos favorecidas aos meios de produção, nega-lhes o direito às condições básicas de sobrevivência,... (ROSADO, 2000, p. 271)

O modelo neoliberal prevê que o indivíduo zele pelo bem-estar ao invés da garantia do Estado de direito, visando estimular as pessoas a se sustentarem pelo trabalho e não por benefícios, mesmo numa conjuntura de desemprego.

Para a ideologia neoliberal, o desemprego volta a ser considerado um resultado natural da economia de mercado, e os cortes nos gastos sociais passam a ser medidas necessárias para diminuição do déficit público.

Deste modo, a primazia da responsabilidade de assegurar os direitos de cidadania social acaba mascarada pelo Estado, as Políticas Sociais passam a ser objetos de reordenamento, subordinadas às políticas de estabilização da economia, e a opção neoliberal na área social passa ao apelo à filantropia e à solidariedade civil e programas seletivos e focalizadores de combate à pobreza, negando assim todas as formas de criar mecanismos favoráveis às formas de exclusão social.

Neste contexto, a Assistência Social instituída como Política Pública também demonstra na sua dinâmica os reflexos dos movimentos da sociedade brasileira, e é esta dinâmica que será abordada doravante.

## **1.1 Política de Assistência Social**

A Política de Assistência Social tem suas bases históricas em práticas assistenciais efetuadas por grupos filantrópicos, através da Igreja Católica, sendo sustentada pelo método positivista de interpretação da realidade, resultando em práticas de ajuda e apoio àqueles sem condições de autoprovimento de suas vidas. Foi constituída assim por décadas, pelos mecanismos de benemerência e filantropia.

A prática da assistência social, a benemerência e a filantropia estiveram inter-relacionadas, por exercerem ações de tutela. Segundo Mestriner (2001), a benemerência se organizou na ação de bondade, de favor, na ajuda em forma de

esmolas e auxílios que se concretizam pela boa vontade de ajudar o próximo. A filantropia caracteriza-se pelo amor à humanidade, num sentido de preocupação do favorecido com o outro que nada tem, num ato voluntarista sem intenção de lucro. A prática de assistência social é direcionada a múltiplas situações já que supõe a transferência de algo ao interessado que não pode resolver por si suas deficiências financeiras, físicas, etc. Esta área se estrutura com sobra de recursos, diferentemente de uma Política que exige compromisso, responsabilidade e orçamento próprio.

Estas três categorias foram se estabelecendo em práticas de dominação, consagradas pelo Estado brasileiro, combinadas aos interesses da igreja e da classe dominante por meio de múltiplos mecanismos reguladores.

Desenvolveram-se, estas práticas, ao longo de décadas associadas às primeiras damas com um caráter de favor, reproduzindo a pobreza e a desigualdade social já que sua ação incide em situações imediatas e pontuais, não tendo em seu bojo um compromisso com uma direção social que busque a transformação, e é este caráter que a qualifica enquanto ação assistencialista.

A relação entre assistencialismo e a Política de Assistência Social é contraditória. A primeira é vocacionada ao indivíduo desajustado, tendo um fim em si mesmo, vendo a sociedade como um todo estruturado e estático, no qual só existem condições para ajustes e erradicação de patologias, sendo específica a uma clientela limite, e inespecífica no atendimento, caracteriza-se pela sua condição secundária que acentua a dicotomização entre assistência social e promoção social, sendo isolada e desarticulada com outras práticas sociais, revestida de um sentido de provisoriedade, que acaba sendo aprisionada pelos mais excluídos dos excluídos, gerando um círculo perverso isolando-a da interlocução política na definição de ações mais significativa de enfrentamento a pobreza, realizando de forma mecânica e burocrática, pequenos e obscuros programas compensatórios.

A segunda, atualmente garantida juridicamente, é direcionada para atenção às necessidades sociais coletivas, devendo ser um meio e não um fim em si mesmo, mediando o avanço da consciência e a apropriação de bens e serviços pelas classes subalternas, possuindo uma dimensão reivindicatória que busca a transformação, rompendo com o conformismo na relação possuidor-despossuído.

Porém, ainda se denota ações nesta área que se adequam mais ao passado do que a concepção atual da Política de Assistência Social.

...É executada, portanto, por amadorismo sem planejamento, através de ações pontuais, provisórias, apenas como pronto socorro, o que determina que se constitua “em um conjunto de programas ou atividades desconexos em que as ações ganham valor em si mesmas, e não pelas alterações que ocasionam nas condições de reprodução social”...(SPOSATI, 1989, apud MUNIZ, 2000, p. 160)

Os serviços prestados pela Política de Assistência Social ainda estão sendo repassados como benefícios que o Estado concede, educando assim, os assistidos para a submissão e conformidade. Apesar de ser uma Política Pública esta ainda não se efetivou, existindo ações conservadoras e práticas emergenciais, entendidas também como atividade de Plantão, restrito a mínimos de sobrevivência, que mergulha o pobre em uma dependência irreversível que impede seu processo de emancipação social, devido sua consciência ingênua que aceita o que está posto sem questionar.

A Política de Assistência Social tem a capacidade de tornar ou não, os excluídos, em membros visíveis ao Estado e da sociedade civil, e assim, incorporá-los ou afastá-los de uma reconstrução do contrato social no sentido de inclusão e justiça social, garantindo o acesso à condição de cidadania.

O modo como o Estado entende os excluídos, determina o seu grau de inclusão pela cidadania, que se dá pela perversa forma de exclusão incluída, ou inclusão pela exclusão, ou seja, reafirma-se a cidadania invertida, onde é preciso mostrar que não se tem algo, sob rituais vexatórios, para depois poder acessar e ser incluído, através do “mérito social” caracterizando-se assim, como Política seletiva, que ao dizer que reconhece, afasta.

É a partir da Constituição Federal de 1988 que a Assistência Social ganha status de direitos sociais, passando a ser parte integrante da Seguridade Social, configurando-se como direito do cidadão e dever do Estado, ancorada no princípio de que todos os cidadãos devem ter iguais direitos a um nível de vida decente, como responsabilidade coletiva e não mais individual. Em sua formulação e seu desenvolvimento estão representadas demandas e necessidades diferenciadas. Porém, sua operacionalização e materialidade aos

direitos foram dadas pela promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em 07/12/1993, que reforça o significado à Assistência Social, agora não mais como uma prática de ajuda motivada pela caridade que oculta as lutas de classes, e sim como Política voltada para extensão da cidadania social e igualdade de condições de vida, não havendo mais lugar, neste novo paradigma, para atuação paternalista. Exige-se que ela seja planejada e executada por pessoas qualificadas, caracterizando-a como estratégia de ação.

A LOAS preocupa-se com a qualidade dos benefícios prestados a seus destinatários, rompendo com a marca dos serviços pobres para pobres usuários, de acordo com seu art 4º inciso III: “respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade”.

A LOAS determina que esta Política focalize seus serviços assistenciais às famílias vulnerabilizadas pela pobreza e exclusão social, ou seja, uma população em situação de risco social que deve ser compreendida como sujeito de seu processo de promoção, investidos de direitos e responsabilidades. Esta população-alvo é a grande massa dos excluídos totalmente ou não do direito aos mínimos sociais de sobrevivência, garantidos pela Política de Seguridade Social. Entende-se por mínimos sociais, o direito à habitação, saúde, educação, lazer, trabalho, etc; voltados à promoção humana e ao desenvolvimento social.

Todavia, a LOAS, imprimiu à Assistência Social diretriz de seletividade quando define os usuários da Política; universalidade na garantia dos benefícios e serviços a esta população; redistributividade nos mecanismos de financiamento nas três esferas de governo; descentralização político - administrativo das ações e das decisões com participação da sociedade civil em sua organização, conforme dispõe o art 5º “Das Diretrizes”:

I – descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de governo; II – participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – primazia da responsabilidade do Estado na condução Política de Assistência Social em cada esfera de governo.

Estas diretrizes podem imprimir aspectos tanto positivos no sentido de reconhecer as instâncias de governo como autônomas, como negativas, se esta descentralização for reduzida à simples transferência de atribuições sem a transmissão de recursos e poder de decisão. A descentralização vai além da transferência de atribuição, no sentido de ultrapassar esta dimensão é que se deve aderir estratégias específicas como: capacitação de profissionais, técnicos e conselheiros; definição clara da competência e fluxos de cada esfera de governo; a construção de instâncias de pactuação e negociação entre as esferas; reordenamento institucional com estabelecimento de comando único da Assistência Social na esfera de governo específico.

Nesta relação participativa entre sociedade e Estado, surgem espaços e canais que possibilitem a participação democrática da população, na formulação e implementação da Política de Assistência Social. Um desses espaços são os Conselhos de Assistência Social Municipal, Estadual e ou Nacional, órgãos paritários e locus privilegiados da participação da sociedade, tendo o caráter e atribuição de deliberar, controlar e avaliar as ações governamentais, constituindo-se numa arena de discussão, devendo preservar seu papel de proponente e reivindicador.

Embora, esteja regulamentada a primazia do Estado em LOAS, observa-se que vem ocorrendo a reforma do Estado, que passou a ser identificada com a necessidade de redução do mesmo. Pois a ele foi associado à ineficiência, morosidade, corrupção concomitantemente aos interesses dos capitalistas que buscam um maior poder dentro da sociedade. Esta redefinição é orientada pela ótica neoliberal, pela qual o Estado não apresenta nenhuma contemplação aos princípios de universalidade, equidade, igualdade e gratuidade na implementação de seus serviços. O caráter da reforma é regressiva, privatizante, não buscando a garantia democratizante da inclusão social, se descomprometendo socialmente, responsabilizando a sociedade civil no trato às questões sociais, caracterizando-se, portanto, pela tomada de refilantropização<sup>4</sup>, o que não é novidade no cenário brasileiro. A novidade está no surgimento de modernas fundações assistenciais, empresariais e Organizações Não Governamentais – ONG's, compondo o novo

---

<sup>4</sup> O termo refilantropização é utilizado para indicar a implementação de Políticas Sociais, sob a orientação filantrópica baseada na noção do dever moral e na ação voluntária e benevolente desconsiderando sua natureza de Política Pública, direito do cidadão e dever do Estado.

terceiro setor (serviços voluntários, exercidos por instituições privadas sem fins lucrativos, dependentes de outros setores da economia), que assumem os programas e serviços assistenciais, dever primeiro do Estado, em que suas ações e responsabilidades governamentais estão se reduzindo, sendo direcionada à sociedade civil. Neste sentido o grupo concorda, que estas organizações da sociedade civil:

... devem atuar como colaboradoras e não como substitutas da ação governamental, sob o risco de vivenciarmos um retrocesso nos avanços conquistados e garantidos na legislação e instituir um processo de refilantropização das Políticas Sociais de modo geral e da assistência social, mais especificamente. (YASBEK,1993,1995, apud FERREIRA, 2000, p. 146)

Está desvelado em nossa sociedade que enquanto o Estado reduz suas responsabilidades frente às Políticas Sociais, e especialmente no da Assistência Social, aumenta seu compromisso com os grandes oligopólios, sendo que a concentração de renda está nas mãos de uma pequena parcela da população “os capitalistas”.

Além desta conseqüência nociva do avanço neoliberal no processo de reestruturação do Estado, percebe-se também o crescimento do desemprego, a precarização no mundo do trabalho e o aumento da pobreza. Pobreza aqui compreendida não só como um processo que expressa a desigualdade na distribuição de renda, que impossibilita a ascensão social, mas também de oportunidades.

Somente uma pequena parcela dos trabalhadores tem acesso aos direitos trabalhistas e sociais, às novas tecnologias e possui mão de obra qualificada. Entretanto, a grande massa populacional vem sendo excluída do direito aos mínimos sociais em geral. De forma mais nítida, esta última parcela dos trabalhadores tem sido expulsa dos seus postos de trabalho, devido à tendência de flexibilização do processo de trabalho, gerando trabalhos precários, subcontratados, temporários, etc.

Frente a este contexto, verifica-se enormes contingentes populacionais que se tornam descartáveis para a sociedade de mercado, pelo fato de não terem recursos para serem consumidores. Esta é a raiz da nova pobreza, cuja força de



trabalho não tem preço, não há mais lugar no mercado, contribuindo para o desemprego estrutural. É uma pobreza que aparece hoje:

... como um fenômeno heterogêneo, multiforme, multidimensional, que atinge não apenas as clássicas camadas da população aprisionadas no círculo cumulativo de insuficiência/ausência de rendimentos, subnutrição, habitação degradadas, analfabetismo, etc; atinge também progressivamente segmentos maiores da população – tais como desempregados, jovens sem trabalho, idosos, migrantes, mesmo que nutridos e com escolaridades básicas.(CARVALHO,1994, apud MESTRINER,2001, p. 30 )

Os integrantes desta nova pobreza adentram as filas de acesso aos programas de proteção sociais, públicos e estatais. “Pelo nível de informação (intelectual e pessoal) que esse contingente possui, consegue ser mais agressivo, desenvolto e acessar mais facilmente aos poucos programas sociais governamentais do que os segmentos mais pobres (ou os pobres tradicionais)”. Almeida (1988) apud Almeida (2000). São aqueles que não tiveram ou não têm acesso aos mínimos sociais de sobrevivência, que nunca conseguiram alcançar o padrão de qualidade de vida. Este movimento é importante à medida que mais agressivos e desenvoltos, colaboram para impulsionar a efetivação da Assistência Social como Política Pública.

As desigualdades econômicas e sociais são naturalizadas pela ideologia dominante sob a capa de uma “retórica reacionária”, que se baseia na perversidade, futilidade e ameaça. Os mesmos referem-se respectivamente: ao pobre não é atribuído o direito de sentir, só o de sobreviver precariamente; é visto como insignificante e sem vontade de alterar sua condição social; não deve se emancipar socialmente a fim de evitar a desordem. Pois, a população ao emancipar-se socialmente tornar-se-á independente, com uma consciência crítica, deixando de aceitar passivamente as imposições do sistema capitalista.

É neste embate, entre as classes sociais que a Política de Assistência Social vem historicamente se construindo efetivamente, travando uma luta no campo dos direitos pessoais e coletivos com horizonte de universalidade da cidadania, permitindo assim, a prevenção do surgimento de novas formas de exclusão social. Para a reconstrução dessa nova identidade da Assistência Social, as práticas devem ser propositivas, criativas e ter como foco as reais

necessidades da população, atreladas a uma Política que possibilite o estabelecimento de uma rede pública ampla e conectada de serviços e atenções globalizadas, que estabeleça a garantia e certeza de continuidade e efetividade.

***PLANTÃO SOCIAL***

Segundo a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, a Política de Assistência Social<sup>5</sup> se efetiva através de benefícios, serviços, programas e projetos de Assistência Social. Nesta configuração o Plantão Social deve estar inserido como uma das ações dos projetos de enfrentamento à pobreza.

O Plantão Social<sup>6</sup> enquanto um espaço privilegiado na relação direta com a população que necessita dos serviços da Política de Assistência Social está circunscrito entre a existência de necessidades da população e a ausência de condições própria para supera-las, tornando-o um espaço de busca e concessões.

A superação destas necessidades, impactada pelas lacunas das Políticas Sociais e Econômicas, não implica apenas em uma dimensão técnica e/ou gerencial, mas acima de tudo política, pois supõe uma recondução das formas de compreender os direitos sociais seja através dos mecanismos de implementação da Política de Assistência Social e/ou na articulação com outras Políticas Setoriais.

O Plantão Social enquanto espaço de concessões ainda está constituído em verdadeiro centro de triagem e encaminhamento da população demandatória, que teve sua situação agravada pelo crescimento da miséria e agudização das tensões políticas. Deste modo, é tratado como mecanismo para redução de problemas deixados pelas demais Políticas Sociais Setoriais.

A bibliografia consultada aborda que o mesmo, ainda apresenta características conservadoras marcadas pela benemerência reduzidas à função de garantir a sobrevivência através da concessão de migalhas de bens materiais, através de atendimento paternalista e reprodutor das relações de poder como se isso bastasse à população, esquecendo-se da emancipação social e política, do auxílio para aquisição de consciência crítica que permita o crescimento da classe dominada e enfrentamento à classe dominante, saindo da condição de submissão.

---

<sup>5</sup> É uma Política de grande abrangência, que possui dois fundamentos: ser pública e garantir direito do exercício da cidadania a todos, tendo o Estado como provedor de sua implementação através do acesso aos meios que garantam a manutenção da vida humana.

<sup>6</sup> Segundo Sposati compreende-se por atividades de Plantão, encaminhamento, ajuda individualizada, atendimentos a emergências, entre outros.

A população que procura este atendimento divide-se em duas categorias: a primeira integra as pessoas que não podem se auto-sustentar como: pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, entre outros. Já a segunda integra as pessoas em situação de vulnerabilidades passageiras como, por exemplo, famílias na qual o membro responsável pela renda encontra-se doente e impossibilitado de trabalhar temporariamente. Atualmente as duas categorias são inadequadamente atendidas. As pessoas que necessitam permanentemente do auxílio, são assistidas precariamente devido à falta de recursos financeiros, limitações em atender apenas à solicitação explícita e ausência de acompanhamento do responsável do Plantão Social. As situações temporárias de vulnerabilidade são transformadas em definitivas com dependência irreversíveis, por ações pontuais e fragmentadas, com benefícios irrisórios em troca da abdicação de sua autonomia, ainda desta forma, o sistema consegue a gratidão em votos. Portanto, a finalidade deste serviço tem sido a de instituir definitivamente a dependência, negando ao usuário o direito a cidadania. A dependência é reproduzida pelo “mau uso da cidadania” por parte do concessor, isso porque os auxílios resumem – se em benefícios que visam o mínimo de sobrevivência ao invés de dar ênfase à promoção da cidadania ou à emancipação política e social do indivíduo Assim:

...a cidadania assistida é, como regra, problemática, porque tendo a definir a pessoa como beneficiária, não como cidadã, a revelia de discursos alternativos altissonantes, além de atrelá-la a auxílios estatais residuais e intermitentes. Predomina a farsa, porque se usa cidadania como isca para, logo a seguir, reduzi-la aos trapos dos auxílios oficiais. Pede-se submissão, traduzida quase sempre no voto e na ordem, ainda que exista lastro concreto de direito. Não nega propriamente a cidadania, mas é capciosa, à medida que retira pela direita o que dá pela esquerda. (DEMO, apud SILVA, 2001, p. 53).

Atribuindo a impossibilidade de atender a todos os casos e situações pela escassez do recurso frente á demanda, inserem-se definições de critérios classificadores e seletivos através de um conjunto minucioso de exame da situação financeira e do comportamento do solicitante, diagnósticos do problema social caracterizando a cidadania invertida, isto é, inclusão pela exclusão. Tais critérios e classificações possibilitam a classes dominantes poupar recursos e

acomodar os usuários pela não inclusão.

A tendência excludente e focalista de acesso aos serviços se dá pelo grau de pobreza financeira apesar do acesso aos serviços sociais por uma escala de valor ser vedado pela Constituição Federal de 1988 que os coloca como direitos sociais. Neste quadro que se mantém, ao assistente social é atribuído o papel de selecionar, ou seja, tornar-se “juiz” da situação indicando quem é o merecedor do serviço trabalhando com o ajuizamento profissional.

O debate teórico sobre a questão, travada pela categoria dos Assistentes Sociais aponta que não há o que se questionar o papel importante exercido pelo Plantão Social de atendimento a demandas que se colocam como urgentes e significativas pela população, como são as solicitações por alimentos, remédios e outros que necessitam de uma resposta imediata para a manutenção da vida.

Todavia, o Plantão Social não deve se constituir somente em um serviço destinado exclusivamente a atendimentos emergenciais ou fontes de manutenção e garantia de sobrevivência e sim, em um serviço que possibilite uma ação educativa, que leve a população, a partir de novos conhecimentos, adquirir um grau mais elevado de consciência crítica que permita ultrapassar os problemas cotidianos e entendê-los como condicionados e impostos pela ordem vigente, permitindo deste modo, a inserção em movimentos politicamente mais significativos.

Neste sentido é fundamental, que no Plantão Social exista lugar para a elaboração de uma ação profissional que contribua para o fortalecimento da ação política dos vários segmentos populacionais destituídos de direitos, tornando a necessidade em um sentimento consciente, que mobilize intenções e impulse atitudes, possibilitando a superação da alienação produzida pelas próprias condições sócio-econômicas e transformando-as em direitos reconhecidos e legitimados socialmente, constituindo pressuposto para a democracia, justiça e liberdade como horizonte possível a ser construído com a contribuição dos profissionais de Serviço Social e anúncio do seu compromisso ético - político. Este modelo requer o estabelecimento de novos modos de relacionamento entre a família e os serviços.

Concomitantemente o Plantão Social deve se constituir em ponto de

referência para a inclusão da população nas demais Políticas Sociais Setoriais. Para tanto, é necessário ao encaminhar, ter o conhecimento dos recursos existentes nas instituições da comunidade, bem como seus critérios de atendimento. Assim, torna-se possível a orientação e a opção junto às famílias pelo serviço mais adequado ao atendimento às suas demandas.

O encaminhamento não pode ser interpretado como a simples transferência de responsabilidade. Mas, como um meio que deve visar a solução para os problemas e situações vivenciadas pela população. Assim, para não haver a permanência das necessidades das famílias é imprescindível acompanhar o encaminhamento.

Ademais, é necessário aos executores do Plantão Social, interpretar as demandas da comunidade como estratégia de implementação as Políticas Sociais Setoriais, pois o Plantão Social é um espaço privilegiado na Política de Assistência Social para visualização e obtenção de dados, informações e indicadores que proporcionam a identificação das expressões da questão social.

Nesta dimensão há de ter o Assistente Social uma prática investigativa e propositiva com registro vivo do cotidiano de vida da população atendida ou não, obtendo dados que possibilitem a elaboração de diagnósticos precisos, consistentes que deverão ser utilizados não só para canalizar demandas para a rede de serviços, programas e projetos sociais voltados para os reais interesses da classe demandatária. Implica, assim, o Plantão Social enquanto um espaço de informações quantitativas e qualitativas sobre as condições de vida da população para que haja a conscientização e mobilização da população acerca de seus direitos sociais. É um meio de articulação intersetorial para a prática de planejamento das Políticas Sociais Setoriais.

***PLANTÃO SOCIAL: FOMENTO DE AÇÕES OU  
ASSISTENCIALISMO?***



No município em que a pesquisa foi realizada, a atividade preponderante é a agropecuária, que atualmente encontra-se em decadência, provocando a estagnação do desenvolvimento local. Não há indústrias ou fábricas, e o comércio, embora busque se fortalecer desde a década de 90, não alcançou ainda sua autonomia.

A população do município, segundo dados do censo demográfico de 2000, realizado pelo IBGE, é de 14.460 habitantes. Constatou-se nesta pesquisa<sup>7</sup> que deste universo, 2,9% procuram pelo atendimento de Plantão da prefeitura.<sup>8</sup>

No início da pesquisa, o Plantão Social situava-se no piso superior do prédio, no espaço físico da Divisão de Assistência Social, entre o gabinete do prefeito e a divisão de Educação. O atendimento era realizado por quem estivesse presente na sala no momento, independente do cargo que ocupava ou sua formação profissional, podendo ser as assistentes sociais, as estagiárias ou o auxiliar administrativo.

Entretanto, o espaço físico da Divisão não contemplava conforto para os usuários, que ficavam aguardando no corredor, bem como agilidade, sigilo e respeito no atendimento ao mesmo. Deste modo, demonstrando já uma preocupação com a qualidade dos serviços foi realizada a transferência do espaço físico, que aconteceu no início do mês de setembro de 2001. O Plantão teve então sua rotina organizada, e o atendimento passou a ser realizado por um auxiliar administrativo (com formação em Técnico de Contabilidade), que doravante será chamado de “plantonista”, em sua sala no “novo” espaço físico.

A dinâmica do Plantão Social estudada consiste em um primeiro atendimento ao usuário realizado pelo plantonista para o preenchimento de uma ficha cadastral que contém dados que permitem, se trabalhados, compor o perfil dos usuários. Tais dados foram utilizados na presente pesquisa, para construir a imagem de quem é o usuário deste determinado Plantão Social.

Os dados não eram utilizados pelo plantonista, uma vez que não se reconhecem os dados como fonte privilegiada de sustentação do poder decisório na implantação e implementação de ações sociais pela ausência de

---

<sup>7</sup> Realizada de Janeiro a Dezembro de 2001.

<sup>8</sup> Deste contingente populacional que procura pelo Plantão, 2,04% descendem da zona urbana e 0,86% da zona rural.

conhecimentos teóricos e metodológicos que lhe habilite utilizá-los enquanto banco de dados que pudessem ser revertidos em prol das necessidades da população, não compreendendo esse serviço no patamar de direito social.

Constatamos que esta população demandatária dos serviços de Plantão é formada por segmentos excluídos involuntariamente das Políticas Sociais, que segundo Silva (2000), são produtos das relações capitalistas que os privam de acesso aos bens e serviços e os confinam a um determinado lugar econômico, político, social e cultural.

A pesquisa revelou que a população que busca os serviços deste Plantão Social, que está excluída de bens e serviços é portadora também de outras demandas sociais, além das que solicita de imediato no Plantão. É um contingente populacional em que a predominância na busca pelos serviços de Plantão é do gênero feminino (69,20%), pois a mulher, nesta população, é considerada a provedora do lar, com a responsabilidade de preservar a vida dos filhos e de complementar a renda familiar. Embora as mulheres sejam maioria em solicitar apoio pela primeira vez, quando a ficha é feita em seu nome, no decorrer do estágio, constatamos, que nas vezes posteriores, o número de homens que vai em busca deste serviço vem aumentando.

Verificamos que os representantes familiares que recorrem ao Plantão Social estão em idade economicamente ativa, ou seja, 63,24% possuem de 22 a 50 anos e poderiam retornar ao mercado de trabalho, porém, as transformações do mundo do trabalho vêm atingindo diretamente este segmento da população mais pauperizada que carrega consigo déficits cumulativos de extrema baixa pobreza como: baixa escolaridade, baixa qualificação profissional, baixa auto-estima, entre outras. As famílias são provenientes em 70,18% da zona urbana de bairros cuja estrutura histórica é formada por vilas periféricas, de conjuntos populares e lotes cedidos pela prefeitura, sem demarcação correta e infraestrutura, o que levou a própria população construir suas casas, as quais até hoje, não possuem documentação legal. Dos usuários 29,82% procedem da zona rural.

Um número expressivo de pessoas está excluído do mercado de trabalho, não conseguindo sua inserção no mesmo, representando os desempregados 26,01% da população do Plantão Social. Na ausência de emprego e renda suficientes, as famílias para garantirem a sua sobrevivência adentram-se ao

mercado informal e/ou exercem atividades de curta duração e baixa remuneração. Observa-se que destas atividades de baixo rendimento 18,13% são trabalhadores rurais<sup>9</sup>; 16,23% são do lar; 13,85% são pensionistas e aposentados; 7,64% realizam serviços gerais; 4,53% são empregadas que executam serviços domésticos. Há de se apontar a presença do perfil de “novos” usuários constituída aqui pelos funcionários públicos 4,06%; trabalhadores da construção civil 1,43%; estudantes 1,19%; trabalhadores de comércio<sup>10</sup> 0,72%; autônomos 0,48; trabalhadores da saúde 0,48%. A partir do mês de julho observou-se uma diminuição das solicitações no Plantão Social, devido ao surgimento de emprego temporário na cidade, a construção de um novo presídio, que absorveu trabalhadores braçais.

Com a pesquisa foi possível visualizar o grau de escolaridade, sendo que 53,46% possuem o primeiro grau incompleto; 17,17% da população possuem o primeiro grau completo; e 12,17% são analfabetos. Observamos que estas famílias com baixa escolaridade são também famílias com baixo poder aquisitivo, na qual a renda familiar de 58,23% dos pesquisados é inferior ou igual a um salário mínimo; 23,87% oscilam entre um e dois salários mínimos; 11,22% entre dois e quatro salários e somente 2,86% acima de quatro salários mínimos. Detecta-se neste grupo a presença de famílias não numerosas, 44,63% entre três e quatro pessoas; 27,45% com número superior a cinco pessoas; e 22,91% são compostas de até duas pessoas. Este quadro permite-nos inferir que a renda é suficiente apenas para a satisfação das necessidades mais imediatas, com quantidade e qualidade insatisfatória, mesmo que a composição familiar seja em maior porcentagem de um pequeno número de pessoas.

Estas famílias recorrem ao Plantão Social por iniciativa própria, encaminhamentos internos (serviços mantidos pela própria prefeitura), e encaminhamentos externos (órgãos externos, entidades, vereadores, etc), e demandam por serviços assistenciais como: acesso a recursos materiais (cestas básicas, vestuários, etc); aos serviços da própria prefeitura (isenção de IPTU, doação de terrenos, etc); pagamento de consultas e exames médicos;

---

<sup>9</sup> Mensalistas 1,19%- trabalhadores que recebem relativo há um mês e que geralmente não possuem carteira de trabalho assinada.

Diaristas 16,94%- trabalhadores cujo ganho é calculado por dias trabalhados.

<sup>10</sup> Frentistas 0,24% e açougueiros 0,48%

orientações diversas; etc, além de solicitarem serviços de outras Políticas Setoriais como Política da Educação, Política da Saúde, Política da Habitação, etc.

Constatou-se, no cotidiano do Plantão que este se configura como um serviço desarticulado das demais Políticas Sociais Setoriais, em que o profissional geralmente realiza encaminhamentos verbais para os recursos da comunidade, sem o domínio referente à disponibilidade de atendimento dos mesmos, assim, não há um trabalho efetivo de referência e contra-referência<sup>11</sup> junto aos usuários e entidades, mesmo estando assim construído no imaginário do entrevistado, fazendo com que os mesmos peregrinem em busca de soluções para suas necessidades.

*“Fazia encaminhamentos para Saúde, Centro de Apoio à Família. Muitas vezes antes de encaminhar, -fazia contato com a pessoa responsável, e aí tinha certeza...” (Entrevistado)*

Durante o período da pesquisa, o Plantão realizou 1.399 atendimentos, sendo que destes 88,13% foram concedidos. Os “auxílios” solicitados foram: 50,71% passes para cidades vizinhas (a fim de realizar tratamentos médicos, exames, visitar parentes, procurar emprego); 23,27% de passagens em sua maioria para São Paulo (para concursos e exames médicos); 13,63% de cestas básicas; 12,39% de pagamentos de contas de água e luz, material de construção, óculos, fotos, auxílios para exame, etc, demonstrando o potencial do usuário de deslocamento no Estado em busca de trabalho, evidenciando uma vulnerabilidade passageira que pode ser decorrente de uma doença ou também da invisibilidade temporária destas pessoas à sociedade de mercado.

Assim constatou-se que a população demandatária do Plantão Social é aquela que: “... de forma permanente ou transitória estão privados de um mínimo de bens ou mercadorias necessárias à sua conservação e reprodução social” (YAZBEK, 1993, p. 23).

---

<sup>11</sup> Referência: é um encaminhamento oficial que contém informações para o usuário acerca de quem e onde procurar. Contra - Referência: é uma devolutiva por parte do órgão ao qual o usuário foi encaminhado, comunicando se o mesmo foi atendido ou não.

Cabe ressaltar que a concessão destes “auxílios” é importante na medida em que atende a uma demanda posta pela classe trabalhadora, porém há que se destacar que a concepção e a forma de atendimento a essas famílias reforça a figura do “pobre beneficiado”, fundamentada na lógica tutelar que permeia ações assistenciais ainda presentes na sociedade brasileira, portanto não se realiza perante critérios coletivos, baseados em princípios universalizantes e igualitário e constatou-se que o principal quesito é a autorização prévia e critérios subjetivos do executivo municipal, vinculado à disponibilidade de recursos financeiros, desfocando assim a seletividade de interesses das classes sociais e centrando-os em aspectos de coordenação administrativa.

*“Não é bom, não é questão do papel, é questão que existe em torno disso toda uma política. O usuário acha que se ele votou no prefeito ele tem a obrigação de dar remédios e aquela cesta”. (entrevistado)*

Esta prática paternalista, clientelista, cultivada durante séculos neste país está ainda impregnada culturalmente atendendo não só aos interesses e necessidades imediatas dos usuários, mas gerando também a subalternidade dos mesmos, oferecendo os recursos sociais como benesses.

... buscando apoio, muitas vezes, na matriz do favor, do apadrinhamento, do clientelismo e do mando, formas enraizadas na cultura política do país, sobretudo no trato com as classes subalternas, o que reproduz a “cidadania invertida” e relações de dependência (YAZBEK, 1.993, p. 50)

Postura que se torna evidente até mesmo nas visitas domiciliares que são efetuadas apenas para averiguar a veracidade das demandas, criando assim uma escala de valores onde existe um “juiz” da situação, indicando apenas quem é o merecedor do serviço, numa escala de grau de pobreza, referenciado pela benesse, demonstrando ainda a presença da cidadania invertida, onde a inclusão é determinada pela exclusão.

*“A visita tinha o objetivo de conhecer a realidade, ver se é realmente aquilo que a pessoa falou mesmo”. (entrevistado)*

Esta prática pauta-se em um código subjetivo de conduta moral e religiosa, onde os direitos são prestados como favor, ao invés de ser um instrumento que garanta a universalização da cidadania, reforçando a sujeição. Levando à submissão do indivíduo em relação ao poder local, já que o Plantão está exclusivamente constituído como uma estratégia de manutenção do poder, e vulnerabilizado quanto ao entendimento que o atendimento emergencial àqueles que não possuem condições de produzir sua subsistência é um direito social.

...Nesta prática institucionalizada a leitura e análise sistemática dessa realidade pelos assistentes sociais é de vital importância, pois, das solicitações individuais, esparsas, casuais ou institucionalizadas, podem se constituir demandas coletivas potencializadoras de novas conquistas e direitos sociais ou de novos serviços e projetos voltados aos interesses da população atendida...(SARMENTO,2000, p. 107)

De acordo com os entrevistados, os programas, projetos e ações do município, não estão articulados ao Plantão Social, no que se refere a fornecimento de dados, informações e diagnóstico que permitem implantar projetos, serviços e ações de acordo com as necessidades apresentadas pelos usuários, considerando que o Plantão é um espaço rico, pois é o serviço que atende a maior demanda concentrada da população demandatária da Assistência Social, ao invés disto os mesmos são implantados mediante propostas encaminhadas pelo Governo Federal e Estadual.

A pesquisa permitiu conhecer que alguns dados são registrados nas fichas cadastrais e no requerimento de Plantão. Nota-se que a preocupação está apenas em realizar processos burocráticos constituindo-se em um “fim em si mesmo”, ainda não vislumbrados como um “meio”, é o que demonstra na fala do entrevistado que não consegue visualizar outras dimensões para o Plantão Social.

*“Aqui é um Plantão Social, é assistencialismo” (entrevistado)*

Outro ponto que merece ser abordado é de que não se vislumbrando na

fala dos entrevistados a compreensão da existência de um espaço propício para o desenvolvimento de uma ação que possa instrumentalizar a população a elevar o seu nível de consciência, tornando-a mais crítica com referência aos seus direitos sociais, possibilitando-os serem mais desenvolvidos e impulsionando a efetividade do Plantão enquanto serviço de uma Política Social Pública.

Para que o serviço de Plantão transcenda o nível do atendimento emergencial é necessária primeiramente uma qualificação dos serviços prestados somados à execução por um profissional qualificado para que possa desenvolver uma prática investigativa, possibilitando uma articulação entre conhecimento e realidade. Esta “nova” leitura deve se constituir em ponto de partida para desenhar a partir dela soluções apropriadas, subsidiando a tomada de decisão das questões sociais resultando na canalização de demandas e / ou implantação e implementação de projetos, programas capazes de atender a real demanda da população.

Os dados existentes no Plantão Social, em plena era da informatização ainda são registrados nas fichas dos usuários e que é fonte inegável de conhecimento estão “esquecidos” num arquivo que contém todas as fichas antigas e atuais, ficando inertes enquanto banco de dados, longe de comporem uma rede “on line”, estratégia de qualificação de serviços.

*“Eu acho que nem arquivo morto existe aqui no Plantão“ (entrevistado)*

*“O arquivo morto é uma questão séria, não deve ficar no morto não” (entrevistado).*

Nestas condições este serviço desenvolve-se numa posição de subordinação a todos os outros serviços das Políticas Sociais Setoriais.

Assim, o Plantão Social se entendido enquanto banco de dados e informações passaria a ser o ponto de referência central para o redesenho das Políticas Setoriais do Município. Portanto, é fundamental não só a atualização dos dados em tempo real que informem continuamente sobre um diagnóstico social

das situações mais emergentes, que vão permitir retroalimentar os serviços já implantados, mas principalmente a alteração da postura dos envolvidos no Plantão Social. Há de se abandonar orientações conservadoras e assumir uma postura mais crítica que permitirá compreender o Plantão Social no contexto articulado de uma Política Social Pública.



***CONSIDERAÇÕES FINAIS***

Nosso propósito, ao iniciarmos o presente estudo, foi focalizar o Plantão Social no contexto da Política de Assistência Social, enquanto banco de dados que desvelasse demandas e subsidiasse a tomada de decisão para a implantação, implementação de programas, projetos e ações sociais, objetivando ainda a inclusão e emancipação social.

Durante o processo da pesquisa, pudemos observar que o Plantão Social vem se organizando, estruturando, a partir da subjetividade do conhecimento dos envolvidos, e não como fonte de informações capaz de desvelar e sistematizar as reais demandas da população, conclui o grupo que este serviço está deixando de ocupar seu espaço enquanto ponto de referência central, que possibilite a proposição e retroalimentação de ações para todas as Políticas Sociais Setoriais e não somente a Política de Assistência Social. Ao mesmo tempo, vem desconsiderando a possibilidade da realização de um trabalho técnico que possibilite a população elevar o seu nível de consciência e compreenda, na contra-mão, da benesse que a questão social não pode ser entendida na subjetividade meritória do sujeito, mas no contexto da luta de classes.

O trabalho permitiu ao grupo confirmar a bibliografia pertinente, neste objeto delimitado, que apesar da legislação da área intencionar o Plantão como ações de um projeto de enfrentamento á pobreza, ele tem sido sim um instrumento ratificador de tal situação ainda exercido de forma assistencial, excludente e desarticulado das demais Políticas Sociais, estando os atendimentos limitados à disponibilidade de recursos financeiros, não se constituindo como meio, mas como um fim em si mesmo.

## ***REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS***

ALMEIDA, B. de L. F. As expressões da pobreza segundo os atuais usuários dos programas de proteção social: a predominância dos “novos pobres”. In VII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 4., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 43-48.

ARAÚJO, C. C. et al. A descentralização da política de assistência social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 22, n. 65, p.124-145, mar. 2001.

ASSISTÊNCIA social. algumas questões básicas. Brasília, DF: MPAS, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1999. v. 1. p. 54.

BATTINI, O. (Org.). **Assistência social**: constitucionalização, representação, práticas. São Paulo: Veras, 1998.

BIERRENBACH, M. I. R. S. Política e planejamento social. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1987. 120 p.

BONETTI, D. A. et al. **Assistência na trajetória das Políticas Sociais brasileiras**: uma questão em análise. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRITO, M. A. de S. **Plantão Social**: o difícil caminho da superação do assistencialismo para a construção de uma política pública para plena cidadania. 2001. 215 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

CARVALHO, M. do C.B. A Política de Assistência Social no Brasil: dilemas na conquista de sua legitimidade. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, ano 21, n. 62, p. 144-155, mar. 2000.

COSTA, L. C. da. A reforma do Estado no Brasil: uma crítica ao ajuste neoliberal. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 28-36.

FERREIRA, A. B. de H. **Minidicionário da língua portuguesa**: português. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1977.

FERREIRA, I. B.; NASCIMENTO, J. F. do. A implementação do sistema descentralizado e participativo da assistência social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 82-89.

FERREIRA, I. B.; SANTOS, L. S. dos. Natureza, abrangência e critérios de acesso aos direitos assistenciais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 64-71.

FERREIRA, I. B.; TEIXEIRA, S. O. Natureza e abrangência do financiamento da assistência social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 72-81.

FERREIRA, I. S. B. As políticas brasileiras de seguridade social: saúde, previdência e assistência social. In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 3... Brasília: UnB, 2000. p. 137-152.

GENTILI, R. **Representações e práticas**: identidade e processos de trabalho no serviço social. São Paulo: Veras, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999. p. 160-177.

HERKENHOFF, M. B. L. Terceiro setor: mudanças e perspectivas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, p. 240-244.

JUNCÁ, D. C. de M. Assistidos e assistentes: o feitiço da identidade atribuída. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 18, n. 54, p. 26-49, jul. 1997.

KAMEYAMA, N. Terceiro setor e Políticas Sociais empresariais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, p. 245-254.

KLIKSBERG, B. **Repensando o Estado para o desenvolvimento social**: superando dogmas e convencionalismos. São Paulo: Cortez, 1998. p. 55-67.

LOPES, J. R. Mínimos sociais, cidadania e assistência social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 19, n. 58, p. 94-108, nov. 1998.

MESTRINER, M. L. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. São Paulo: Cortez, 2001.

MIOTO, R. C. T. Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis. In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 4... Brasília: UnB, 2000. p. 217-224.

MUNIZ, E. A assistência social para seus gestores: desvendando significados. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 157-167.

NETO, J. P. A construção do projeto ético - político do serviço social frente à crise contemporânea. In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 1... Brasília: UnB, 2000. p. 91-111.

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e serviço social**. São Paulo: Cortez, 1992.

PAIVA, B. A. Reflexões sobre pesquisa e processos de formulação e gestão. In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 4... Brasília: UnB, 2000. p. 81-96.

PAUGAM, S. Fragilização e ruptura dos vínculos sociais. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 20, n. 60, p. 41-59, jul. 1999.

PEREIRA, P. A.P. A política social no contexto da seguridade social e do Welfare State. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 19, n. 56, p. 60-76, mar. 1998.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social métodos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

RICO, E. M. (Org). **Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate**. São Paulo: Cortez, 1998.

ROCHA, C. B. Do assistencialismo à assistência, uma breve reflexão. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 55-63.

ROSADO, I. V. M. Políticas Sociais públicas e cidadania: a análise da avaliação processada por usuárias e profissionais da unidade de saúde dos Teimosos, em Mossoró – RN, sobre a atuação do programa Leite é Vida. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 270-279.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria da Criança, Família e Bem – Estar Social. **Lei orgânica da assistência social**: atualizada pela lei nº 9.720, de 30 de nov. de 1998. São Paulo : Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1998.

SARMENTO, H. B. de M. 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: UnB, 2000. p. 97-110.

SILVA, M. L. L. da. Um novo fazer profissional. In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 4... Brasília: UnB, 2000. p. 113-126.

SILVA, M. M. da. Condições de vida e estratégias de sobrevivência de famílias em situação de pobreza absoluta. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 7., 2000, Brasília, **Anais...** Brasília: UnB, 2000. p. 49-54.

SILVA, M. O. da S. e. **O comunidade solidária: o não enfrentamento da pobreza no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2001.

SOUSA, P. C. de. Serviço social e informática. In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 4... Brasília: UnB, 2000. p. 257-270.

SPOSATI, A. de O. **Carta-Tema: assistência no Brasil, 1983-1990.** São Paulo: Cortez, 1991.

\_\_\_\_\_. Desafios para fazer avançar a Política de Assistência Social no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 22, n. 68, p. 54-82, nov. 2001.

\_\_\_\_\_. Serviço social em tempos de democracia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 13, n. 39, p. 05-30, maio/ag.1992.

VASCONCELOS, A. M. O trabalho do assistente social e o projeto hegemônico no debate profissional In: CAPACITAÇÃO em serviço social e política social: módulo 4... Brasília: UnB, 2000. p. 127-140.

VIEIRA, E. O Estado e a sociedade civil perante o ECA e a LOAS. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 19, n. 56, p. 9 -22, mar.1998.

YASBEC, M. C. Globalização, precarização das relações de trabalho e seguridade social. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, ano 19, n. 56, p. 50-59, mar.1998.

\_\_\_\_\_. **Classes subalternas e assistência social.** São Paulo: Cortez, 1993. p. 09-59.

\_\_\_\_\_. **A assistência na trajetória das Políticas Sociais brasileiras: uma questão em análise.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

**ANEXOS**

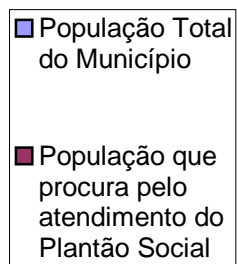
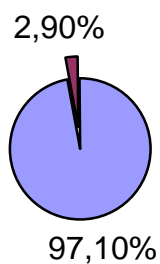


## ENTREVISTAS

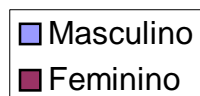
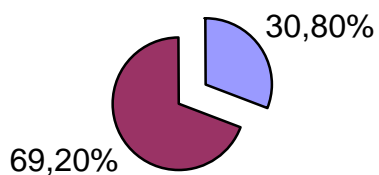
- Lá no Plantão Social, existe algum documento elaborado que fala qual é o perfil dos usuários?
- Existe algum programa específico que atenda esse benefício além do Plantão Social?
- Após solicitação no Plantão Social, tendo ou não o benefício, existe um acompanhamento da pessoa?
- São marcadas entrevistas, visitas domiciliares, reuniões? Com qual objetivo?
- Os dados solicitados no Plantão Social são utilizados para outras atividades? Quais?
- Depois de quanto tempo a ficha de atendimento vai para o arquivo morto? Em que momento essa ficha é utilizada novamente antes de ir para o arquivo morto ?
- Em que situação a ficha que esta no arquivo morto retorna para o arquivo vivo?
- Como você vê o papel do Plantão Social na Prefeitura Municipal?

- Na sua opinião qual é o benefício mais solicitado no Plantão Social? Isto está escrito em algum documento que você conhece? Qual? Quem elaborou? Em que situação é utilizado?
- Há documentos que demonstram quais os benefícios mais solicitados no plantão?
- O Plantão Social faz encaminhamentos? Existe a segurança de que todo encaminhamento é atendido?
- Quem tem acesso aos dados / informações coletados nas entrevistas do Plantão Social?
- A informação que o usuário fornece no Plantão Social é utilizado em mais algum momento, ou só na concessão do benefício ?
- Enquanto gestora da Assistência Social no que você se fundamenta para propor a implantação / implementação de projetos sociais?
- Quais são as fontes?
- Para elaborar o diagnóstico social, quais fontes de dados ou documentos são utilizados para retratar a demanda?
- Há um trabalho de articulação com outros projetos do município que com certeza atenda essa população que chega no Plantão Social como demandatária de benefícios emergentes?

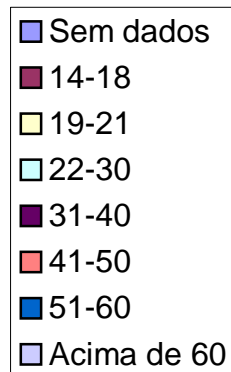
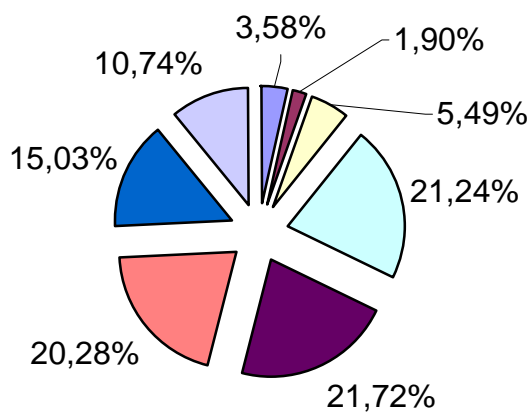
### Gráfico 1 - População Total e População Demandatária



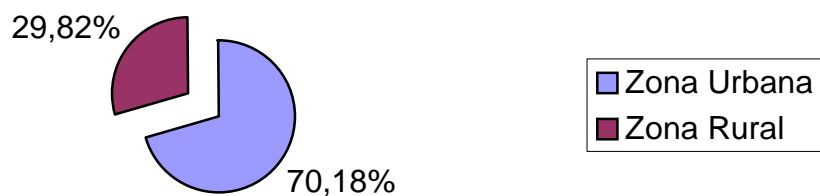
### Gráfico 2 - População atendida pelo Plantão Social (Homens e Mulheres)



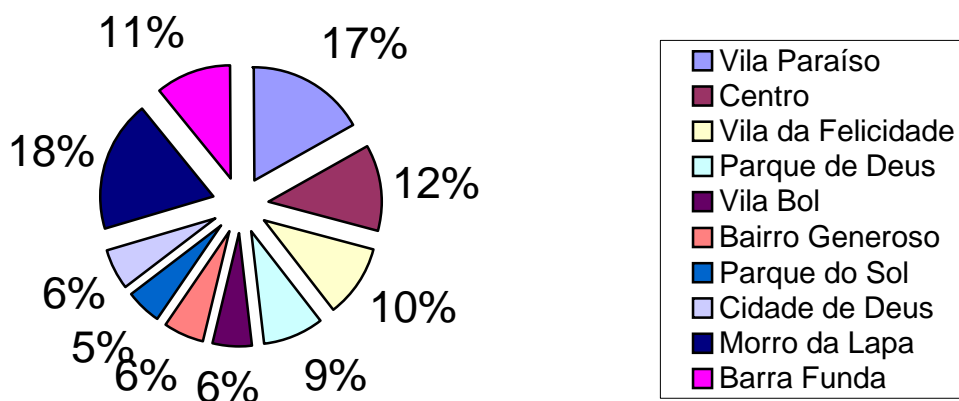
### Gráfico 3 - Idade



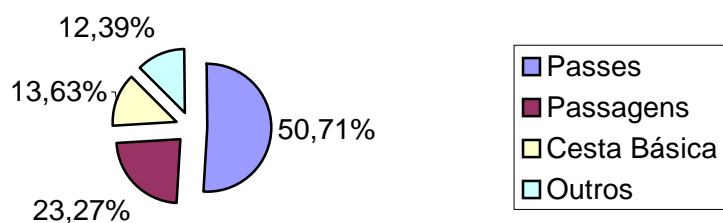
### Gráfico 4- Zonas Urbana e Rural



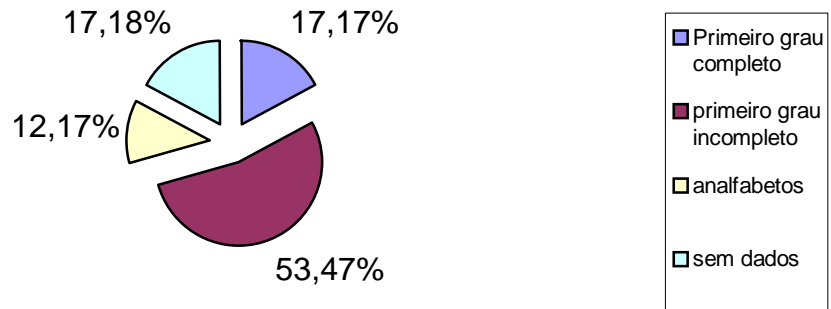
### Gráfico 5 - Bairros



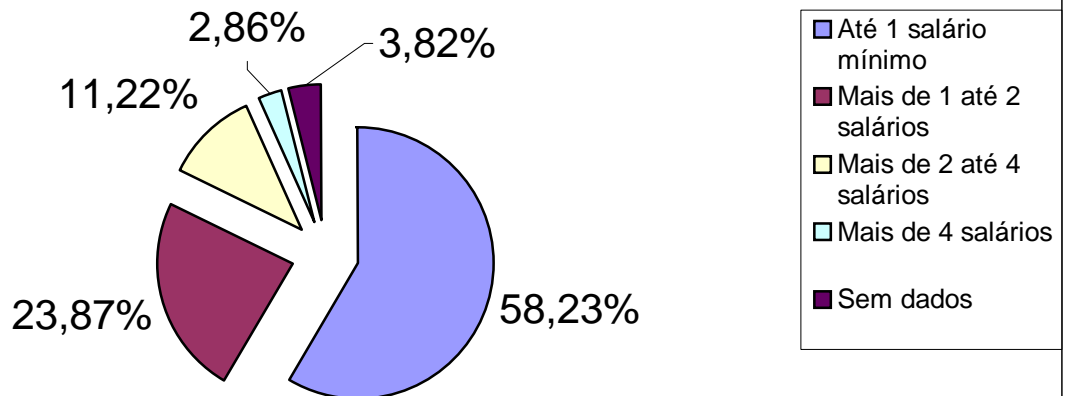
### Gráfico 6 - Auxílios Solicitados



### Gráfico 7 - Grau de Instrução



### Gráfico 8 - Renda Familiar



### Gráfico 9 - Composição Familiar

