

## O ATENDIMENTO IMEDIATO DO PLANTÃO SOCIAL NA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DO MUNICÍPIO DE RANCHARIA E SUA REPERCUSSÃO NO SERVIÇO SOCIAL NA CONTEMPORÂNEIDADE.

Tamiris Roberta de OLIVEIRA<sup>1</sup>  
Eduardo Luiz COUTO<sup>2</sup>

**RESUMO:** O objetivo desta pesquisa é realizar reflexões acerca da prática institucional baseada na imediaticidade do atendimento do plantão social do Município de Rancharia, bem como, visa discutir sobre as bases teóricas do serviço social como Projeto Ético-Político Profissional, Código de ética, lei que regulamenta a profissão e a LOAS que possibilitam ação fundamentada, nessa perspectiva ressalta-se os impasses e desafios para efetivação de uma prática profissional. A pesquisa foi elaborada por meio do método materialista dialético, através de pesquisas bibliográficas e eletrônicas, bem como, pesquisa de campo, entrevista semiestruturada.

**Palavras-chave:** Imediaticidade. Prática profissional. Plantão social

### 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem por objetivo uma maior compreensão acerca do atendimento imediato do plantão social e sua repercussão na atuação do Assistente Social, em específico no que tange a Secretaria de Assistência Social, Cidadania e Trabalho do Município de Rancharia.

Para tanto, foi destacado em seu primeiro item, a dinâmica do atendimento no município, como forma de entender a realidade institucional abrangendo a descrição do funcionamento, bem como, a quantidade de atendimentos e o perfil dos usuários.

Nesse sentido, foi preciso realizar aproximações conceituais e práticas a respeito das bases teóricas do serviço social, as quais foram abordadas em seu segundo item, que destaca alguns dos componentes fundamentais no exercício profissional nos espaços socioocupacionais dos assistentes sociais, abrangendo possibilidades de intervenção na

---

<sup>1</sup> Discente do 3º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: tamiris\_sso@hotmail.com.

<sup>2</sup> Docente da disciplina de Supervisão Acadêmica do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente, Mestre em Serviço Social e Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Londrina. e-mail:eduardocouto@unitoledo.br.

emancipação dos sujeitos. Posteriormente, a fim de problematizar a repercussão do atendimento imediato do plantão social, o artigo abrange em seu terceiro item fatores que influenciam essa ação.

Por fim, a partir das reflexões realizadas nos itens anteriores, o último item aborda as dificuldades da materialização do Projeto Ético Político do Serviço Social, face a imediatividade da prática profissional na atualidade.

A pesquisa foi elaborada por meio do método materialista dialético, através de pesquisas bibliográficas e eletrônicas, bem como, pesquisa de campo, entrevista semiestruturada.

## **2 AS ESPECIFICIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO PLANTÃO SOCIAL NA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.**

O serviço de atendimento plantão social, é um campo de atuação do assistente social presente em boa parte das secretarias de assistência social do Estado de São Paulo, intrínseco a origem do serviço social e que ainda é centro de discussões acerca de sua dinâmica de funcionamento.

No que tange a secretaria de Assistência Social, Cidadania e Trabalho do Município de Rancharia, esse serviço de caráter emergencial que atende famílias em situação de vulnerabilidade e risco social é desenvolvido pelo Diretor Municipal de Parcerias e Convênios juntamente com um estagiário da área de serviço social, onde a ação sócio assistencial materializa-se através da concessão de benefícios eventuais.

Os benefícios eventuais são aqui compreendidos como: cesta básica, doação de óculos, vestuário, auxílio com gás de cozinha, auxílio a confecção de prótese dentária, pagamento de contas de energia, auxílio documentação, concessão de fotos 3x4 além da contribuição com auxílio passagem.

O atendimento procede de entrevista, questionário, cadastramento e relatório, ou seja, ao passar pelo atendimento o usuário é entrevistado e questionado quanto à situação em que se encontra, logo, é realizado questionário sócio econômico que permitirá o cadastramento no serviço, por fim é efetuado um relatório a respeito das particularidades do usuário e o benefício ao qual foi contemplado.

Os dados coletados pela secretaria em Outubro de 2011 demonstram que em media são atendidas 50 pessoas por semana, cerca de 250 pessoas por mês, desses atendimentos 95% dos usuários são do sexo feminino enquanto que apenas 5% são usuários do sexo masculino, constata-se também que no geral a faixa etária das pessoas que mais procuram os serviços está entre 19 a 35 anos que corresponde a 40%.

Quanto à escolaridade, 62% dos usuários do sexo masculino apresenta apenas o 1º grau incompleto, enquanto que 19% são analfabetos e 19% concluíram o 2º grau, já entre a população feminina 45% das usuárias apresenta 1º grau incompleto, 30% são analfabetas, 5% 1º grau completo e 15% concluíram o 2º grau. Certifica-se ainda, quanto a função laboral desenvolvida pelos usuários, que entre os homens apenas 13% estão desempregados, já entre as mulheres 80% são do lar, dependente da renda do marido ou de benefícios de transferência de renda como, por exemplo, o bolsa família e o renda cidadã.

Observa-se através dos dados, que a população feminina vive em maior situação de vulnerabilidade, além disso, a porcentagem reforça a diferença de gênero existente no Município e que de certa forma tem aumentado em numero, devido a falta de uma ação direcionada a esse público alvo.

Na ausência de outra solução das expressões da questão social no município, o plantão social arca com esse grande numero de demandas, principalmente do público feminino, para isso o serviço dispõe de um recurso mensal no valor de R\$ 8.000,00 reais o qual é proporcionado pelo governo municipal. A utilização do recurso é estrategicamente pensada pela gestora municipal da assistência social, que de acordo com a realidade local e territorial do município destina a usuários em vulnerabilidade e risco social conforme o limite do recurso.

Diante disso, entende-se que o plantão social é visto pelo município como instrumento essencial na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, no entanto, embora seja um serviço organizado, suas ações não atingem um resultado com eficácia visto que, a estratégia de intervenção está baseada na imediatividade do atendimento, afinal, para que de fato a realidade do indivíduo seja transformada é necessário se alicerçar em bases teóricas fundamentadas que compreendam o sujeito em sua totalidade.

### **3 BASES TEÓRICAS QUE POSSIBILITAM UMA AÇÃO EMANCIPATÓRIA**

Sabe-se que a profissão de serviço social passou por vários desafios ao longo de sua trajetória histórica, em meio a formulações e reformulações de sua prática profissional, atualmente encontra possibilidades de ação sob a perspectiva do projeto ético político profissional, no código de ética, na lei que regulamenta a profissão e nas políticas sociais como a assistência social, para assim efetivar dos direitos dos cidadãos.

Constituem-se como fundamentais na atuação do profissional em serviço social, visto que, é por meio destes que o Assistente Social aprimora sua estratégia de intervenção profissional, com vistas à transformação da realidade posta.

São, portanto, instrumentos de trabalho do profissional, os quais devem ser integrados em sua atuação, por meio de um processo de educação permanente.

Conforme Marilda V. Iamamoto (2009, p. 62 e 63) “As bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o Assistente Social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam”.

Nesse sentido, entende-se que o conhecimento é um importante meio de trabalho, que permite ao profissional a compreensão do real movimento do objeto que se apresenta, permitindo ao mesmo ultrapassar o imediato,

Conhecimento esse que se expressa também por meio da categoria mediação, a qual permite desvelar o aparente movimento do objeto, mesmo que em determinados espaços se exija respostas imediatas e urgentes como é o caso do plantão social, nessa linha de pensamento Odária Battini (2009, p. 134) destaca que “a mediação é a categoria que oferece efetividade a todas as demais presentes reflexões de um fenômeno, apresentando-se como a relação entre o mediato e o imediato”[...].

Além da aproximação do objeto a partir da categoria mediação é necessário conhecer a política social ao qual se atua, nesse caso, toma-se como exemplo a política de assistência social, afinal ela faz parte do sistema de proteção social e é essencial no serviço de atendimento plantão social.

A assistência social configura-se como política pública de caráter não contributivo e visa garantir proteção dos direitos dos cidadãos que se encontram em situação de risco social, ela deve ultrapassar a visão conservadora de assistencialismo, para isso o profissional deve se ancorar da Lei Orgânica da Assistência Social, a qual permite uma aproximação a cerca dos princípios que tornam sua prática mais consistente.

De acordo com o artigo 4º da Lei 8.742/ 93 a assistência social rege-se pelos seguintes princípios:

- I - supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II - universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- 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;
- IV - igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V - divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

A lei amplia os horizontes do Assistente social e lhe possibilita meios para criar estratégias que valorizem o sujeito em si e não apenas o estatuto institucional, atuando nessa perspectiva a luta pelo acesso a direitos não se torna em vão.

Além da política de assistência social, o fazer profissional não se completa sozinho, é necessário um conjunto de ações de várias outras áreas e de demais profissionais para eliminar as lacunas que possibilitam o enfraquecimento da ação, ou seja, as diversas áreas de atendimento, como saúde, assistência social, justiça, delegacia especializada educação devem conversar entre si a fim de entender a demanda em sua integralidade para contribuir em sua emancipação.

Embora todos esses conhecimentos sejam de extrema relevância, o projeto ético-político ainda é essencial na atuação profissional, os valores que fundamentam o Projeto Profissional do Serviço Social, trazem um novo pensar para a prática profissional, colocando a ética como base de sustentação do trabalho do Assistente Social, fazendo com que os profissionais se posicionem frente à sociedade, dando referencial para o agir profissional.

#### **4 ANÁLISE DO ATENDIMENTO IMEDIATO NA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DO MUNICÍPIO DE RANCHARIA: IMPASSES E DESAFIOS.**

O cotidiano institucional do Assistente Social se expressa como âmbito contraditório, no qual, se presencia um frequente embate entre ações institucionais e profissionais que podem originar práticas profissionais fundamentadas ou imediatas face às expressões da questão social, as quais anseiam por respostas profissionais qualificadas.

Habitualmente depara-se com profissionais que tendem a desenvolver ações imediatas, devido a vários motivos, mas frequentemente porque em sua concepção essa ação lhes proporciona maior praticidade e proporciona ao sujeito uma resposta ágil frente à situação em que se encontra, mas de fato o que ocorre é uma ação fragmentada e momentânea, incapaz de atender o sujeito em sua integralidade bem como suscita respostas a curto prazo, que origina uma dependência e não uma solução.

A palavra “imediato” de acordo com o dicionário da língua portuguesa (1999, p. 373) remete aquilo que age sem intermediário, que é direto, desprovido de mediação, com efeito, para o serviço social entende-se o imediato a partir da categoria mediação, ou seja, nesse processo a imediaticidade manifesta-se sob a forma em que a demanda se apresenta ao profissional, que segundo Josiane Moraes e Maria Lúcia Martinelli (s.a, p, 7) “ aparecem no plano da singularidade na forma de fatos/problemas isolados, de tipos: Individuais, familiares, grupais e/ou comunitários”

A singularidade faz parte da tríade que compõe a categoria mediação, indispensável na prática profissional, entretanto ocorre que, em grande parte das instituições de assistência social, o processo de mediação é inexistente, pois a prática profissional está simultaneamente cooptada à dinâmica do serviço de atendimento plantão social, que opera como serviço de caráter emergencial.

Estabelecendo um paralelo entre os aspectos apontados acima e o serviço ofertado pela Secretaria de Assistência do município de Rancharia, pode-se compreender a lógica do atendimento imediato do plantão social.

De acordo com informações coletadas na secretaria de assistência social, cidadania e trabalho do município, o plantão social tem por finalidade atender famílias e indivíduos em situação urgente de vulnerabilidade e risco social, na concessão de benefícios eventuais, bem como visa orientar, ouvir e encaminhar para demais serviços de atendimento especializados quando necessário.

No entanto, o que se percebe são ações sob a perspectiva política partidária, onde é clara a relação de benesse existente entre líderes políticos e usuários, nessa perspectiva afirma Maria Argenice de Souza Brito (2001, p.69) que:

O serviços de plantão social existem para resolver situações emergências: como o fornecimento de apoios provisórios, a cestas básicas, que acabam-se transformando-se em um atendimento contínuo, seja pelo uso clientelístico deste apoios, seja pelas dificuldades crônicas de subsistência dessa “clientela”. Na maioria dos casos com os diversos “benefício” em espécie fornecidos à população, verificamos que este atendimento apenas ameniza o problemas imediatos, sendo paliativo, não alterando

as reais condições de vida nem mesmo permitido aos beneficiários viver melhor "lá onde estão", na periferia, na miséria, no espaço da pobreza.

Diante disso, entende-se que o plantão social no município adquire característica de serviço imediato na medida em que serve de instrumento político para angariar votos, mesmo que realizado através de profissionais específicos da área social ainda assim atua sob o comando do governante municipal.

Essa relação de poder limita a atuação do assistente social que frente a essa situação tende a exercer uma prática institucional, incapaz de operar sua autonomia ou até mesmo de encontrar respostas profissionais, logo, o profissional frente a esse obstáculo institucional e vários outros, opta por uma prática imediata.

## **5 IMEDIATICIDADE DA PRÁTICA: DIFICULDADES PARA REALIZAÇÃO DE UMA AÇÃO FUNDAMENTADA NO PEPP.**

Muito se discute no meio acadêmico a respeito das dificuldades na materialização do Projeto Ético Político Profissional na prática do serviço social, afinal constitui-se como principal subsídio para a superação do imediatismo pragmático existente no cotidiano profissional.

O Projeto Ético-Político do Serviço Social é detentor de valores e princípios que o legitimam no agir profissional, os quais se expressam através de um conjunto de elementos constitutivos que formam um corpo de identidades que segundo José Paulo Netto (s.a, p.4) propiciam a "autoimagem da profissão".

Ocorre que, defender estes valores é uma grande dificuldade para os profissionais que enfrentam o cotidiano repleto de opiniões moldadas acerca das expressões da questão social, assim afirma Raquel Gentili (1999, p. 16):

O grande desafio prático que vem se escancarando para os assistentes sociais está exatamente na convivência conflituosa entre a observância às novas técnicas, rotinas e discursos administrativos (nos quais estamos todos sendo submetidos), e as necessidades ética, política e legal de honrar os compromissos com a consolidação da cidadania, da liberdade, da justiça social, dos direitos humanos, do estímulo à participação política dos usuários dos serviços que prestamos na profissão.

Nessa perspectiva, entende-se que o Assistente social esta susceptível ao senso comum do cotidiano, sua ética profissional tende a tornar-se alienada e acaba por responder as demandas de modo imediato com base em julgamentos de valor.

É nesse cenário que emerge a dicotomia entre teoria e prática que assola a profissão do serviço social e vem sendo reproduzida ao longo do processo histórico, e sem dúvida é a maior dificuldade que se apresenta para o serviço social na luta para efetivação dos direitos sociais.

De fato, existem outros entraves que permeiam o fazer profissional, como: infraestrutura institucional inadequada, falta de equipe mínima profissional, vulnerabilidade do âmbito público, regulação por parte do poder público local de recursos, resumindo de modo geral, situações problemáticas de caráter institucional, mas que, por mais complexos e desafiadores que sejam, ainda assim possibilitam aos profissionais manobras estratégicas de intervenção sem a necessidade de perder a reflexão dialética e a capacidade de comprometimento com o projeto ético-político.

Quanto a isso alerta Eunice Teresinha Fávero (2009, p. 163) que: “É lutar, quando pode ser mais fácil ceder! Ser intolerante contra o autoritarismo, o desrespeito a direitos, a má vontade, mas uma intolerância fundamentada com dados, com informação, com demonstração, com argumentação”.

Isso significa dizer que é possível efetivar o que propõe o projeto ético político, no entanto depende do próprio profissional incorpora-lo ao conhecimento racional a fim de compreender a realidade posta, para que dessa forma se ultrapasse os limites da imediaticidade.

## **6 CONCLUSÃO**

Por meio dos estudos realizados, é evidente que o atendimento do plantão social suscita no profissional do serviço social aspectos passados que trazem a tona ações imediatistas que entram em contradição ao projeto ético político do serviço social, principalmente no que tange a Secretaria de Assistência Social, Cidadania e Trabalho do município de Rancharia.

Atualmente a profissão do serviço social dispõe de um projeto ético político profissional, que se expressa como base primordial em meio ao exercício profissional



cotidiano, visto que possui valores, normas, princípios que legitimam e expressam a autoimagem da profissão, bem como, elementos essenciais para que se efetive cotidianamente no espaço socioocupacional. No entanto sendo o plantão social um serviço que se constitui como estratégia municipal, os valores do PEPP tendem a se perder devido resquícios assistencialistas presentes no serviço de atendimento e por conta de sua finalidade restritiva, que, por conseguinte não possibilitam ao profissional ultrapassar o imediato.

É importante ressaltar que não é impossível ir além do imediato, desde que o profissional esteja alicerçado na teoria social crítica, bem como, esteja disposto a capacitação contínua, pois o serviço social requer uma constante construção e reconstrução do que pode ser melhorado para atingir a emancipação dos sujeitos, dessa maneira não cabe aqui propor a extinção do plantão social, mas despertar nos profissionais o compromisso com as bases teóricas do serviço social a fim de possibilitar a implementação do serviço e para que de fato ele faça a diferença na vida dos cidadãos.

## **BIBLIGRAFIA**

BATTINI, Myrian Veras. **Atitude investigativa e prática profissional**. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária (Org.) *A Prática Profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento*. Volume 1. São Paulo: Veras, 2009.

BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária. **A Prática Profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. Volume 1. São Paulo: Veras, 2009.

BRASIL. lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social Anotada 2009**.

BRITO, Maria Argenice de Sousa. **Plantão Social: o difícil caminho de superação do assistencialismo para a construção de uma política pública de direitos para plena cidadania**. São Paulo: PUC- SP, 2001. 215 p. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2001.

FÁVERO, Eunice Teresinha. **Desafios e perspectivas do exercício profissional do assistente social na efetivação de direitos**. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária (Org.). *A Prática Profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento*. Volume 1. São Paulo: Veras, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed., rev. e aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GENTILLI, Raquel. **Serviço Social e Educação: Desafios ao novo currículo de Serviço Social**. Serviço Social e Realidade. Faculdade de História, Direito e Serviço Social. v.8, n.1. UNESP, Franca – SP, Brasil, 1993.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 16. ed. São Paulo. Cortez, 2009.

NETTO, José Paulo. **A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. In. MOTA FERNANDES, Ana Elizabete Simões da; BRAVO, Maria Inês Souza (Org.). **Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

MONTEIRO, Fernanda de Oliveira. **Plantão social: espaço privilegiado para identificação/notificação de violência contra crianças e adolescentes**. Scielo. Serviço Social e Sociedade no.103 São Paulo July/Sept. 2010. Disponível em:<  
[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000300005&script=sci_arttext)>

SANTIAGO, Daniela Cristina Mazzini. GONÇALVES, Nayla Cristiana Beraldo. **OS DESAFIOS DE EFETIVAÇÃO DA TEORIA NA SISTEMATIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**. III Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais Expressões sócio culturais da crise do capital e as implicações para a garantia dos direitos sociais e para o serviço social. CRESS 6º Região. Belo Horizonte, 7 até 9 de junho. Disponível em:<  
<http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/OS%20DESAFIOS%20DE%20EFETIVA%C3%87%C3%83O%20DA%20TEORIA%20NA%20SISTEMATIZA%C3%87%C3%83O%20DA%20PR%C3%81TICA%20PROFISSIONAL%20DO%20ASSISTENTE%20SOCIAL.pdf>>

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DO MUNICÍPIO DE RANCHARIA. Pesquisa de Banco de Dados. Outubro 2011.