

**Trabalho 49****PLANTÃO SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE PROMOÇÃO DE  
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

**MAGALHÃES, Andrea Franco Amoras; OLIVEIRA, Edith Burle Paulinetti da Câmara; REGO, Maria da Ajuda; SILVA, Isabela Fernanda Barros; SOUSA, Thainara Lopes de.**

Usando como embasamento teórico o artigo da autora Fernanda Monteiro, é preciso situar que ela faz um breve contexto sócio histórico a respeito da prática relacionada ao Plantão Social e de que forma ele está intrinsecamente articulado ao serviço social. Para tanto, ela se remonta a autoras como Mary Richmond (1950) e Balbina (1950). Estas por sua vez, defendiam que o trabalho no plantão social tinha como objetivo a escuta do usuário na demanda que ele traz para a instituição, e nesse espaço se pretendia desvelar as necessidades pessoais e familiares para buscar, junto com o 'cliente', solucionar a problemática, onde o indivíduo era plenamente culpabilizado pelo problema em que se inseria, negando assim, toda a concepção de classes e de uma totalidade abrangente enquanto sociedade.

Não obstante, dotado de uma criticidade ínfima, a profissão categorizava-se por atender apenas o que era requerido pelo usuário, compreendendo-o como indivíduo isolado das relações sociais postas, não fazendo uma análise do contexto social, econômico e cultural que se afastava da concepção teórico-metodológica que hoje orienta o fazer profissional.

Desta forma, é válido observar as modificações para romper com o tradicionalismo é processual. No contexto histórico da profissão denominado por Netto de "intenção de ruptura", por exemplo, o Serviço Social passa a dimensionar sua prática profissional. Segundo o autor, a "intenção de ruptura" possui três momentos constitutivos, todos perpassados pela influência teórico-metodológica do marxismo ou da emersão, afirmação acadêmica e do espraiamento sobre a categoria. O momento constitutivo de emersão é caracterizado por um grupo de profissionais influenciados pela proximidade da tradição marxista pautada na militância político-partidária. Neste período o marxismo no Serviço Social recebeu a influência estruturalista que permeou as formulações dos autores do "Método de BH", que culminaram em outros



## Trabalho 49

momentos permeados por criticidade e que permitiriam alcançar o projeto que hoje orienta a profissão.

Entende-se assim, que o atendimento do Plantão Social da Eletronorte perpassa pelo projeto da profissão que é balizado por um caráter ético-político que fornece um norte de como atuar no cotidiano, e nesse contexto afirma lamamoto:

“O desafio atual é tornar esse projeto um guia efetivo para o exercício profissional e consolidá-lo por meio de sua implementação efetiva. Para tanto, é necessário articular as dimensões organizativas, acadêmicas e legais que sustentam esse projeto como a realidade do trabalho cotidiano. Exige-se uma análise acurada das reais condições e relações sociais em que se efetiva a profissão, num radical esforço de integrar o “dever ser” com a objetivação desse projeto, sob o risco de se deslizar para uma proposta idealizada, porque abstraída da realidade histórica.” (lamamoto 2009:37).

Nesse sentido, o Plantão Social visa atender a situação não apenas de caráter emergencial e considera o fato de que a situação insere-se em um contexto de uma totalidade a perspectiva de emancipação e que todos os usuários são portadores de direitos e autores históricos enquanto membros sociedade de classes.

Portanto, as estratégias usadas no Plantão Social visam para além de um atendimento, onde requer-se que os sujeitos enquanto usuários de um serviço reconheçam-se dentro de um leque de possibilidades e alternativas postas pelas assistentes sociais, rompendo com todas as formas de imediatismo (exceto em casos de urgências) e conservadorismo, favorecendo o entendimento e reconhecimento do fazer profissional, que proporciona as assistentes sociais e aos usuários, um vínculo de direitos.

Entende-se assim, o Plantão Social como um serviço para situações excepcionais ou emergenciais da força de trabalho e empresas com convênios



## Trabalho 49

de reciprocidade, que são o público-alvo, onde pretende-se estabelecer um atendimento sistemático que contribua para a manutenção da saúde integral dos trabalhadores e seus familiares e que se coadunem com os objetivos profissionais do Serviço Social, permitindo aos profissionais analisarem os determinantes sociais do processo saúde doença, as condições de trabalho dentro e fora da empresa buscando romper com o modelo centrado na doença.

Dessa maneira, ele é um instrumento utilizado como forma de atendimento mais eficiente e eficaz ao funcionário. Através do atendimento realizado pelas plantonistas e pela coordenação do plantão social ao empregado e seus dependentes é possível obter respostas às demandas com mais produtividade, utilização mínima de recursos e decisão ética-moral de como proceder. As demandas levantadas no plantão social podem ser utilizadas como diagnósticos para intervenções do serviço social, através de programas e projetos, pois no plantão social atendem-se demandas de cunho sócio-familiar, reciprocidade, internações, óbitos de empregados e/ou dependentes e Tratamento Fora de Domicílio.

Por fim, tal serviço implementado na Eletronorte concretiza-se enquanto modelo de sistematização da realidade e o exercício do conhecimento articulados a síntese de informações e questões que visam engendrar um arcabouço para uma resposta que paute-se na emancipação humana, fundando o exercício profissional do assistente social, com atividades que materializem os valores ético políticos e que respondem a demandas, compreendendo que o serviço social estabelece-se enquanto profissão assalariada, afastada do conceito maternal e que prioriza a identificação das expressões da questão social como um passo essencial em seu atendimento.



## Trabalho 49

### Referências bibliográficas

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL, 7ª Região, Rio de Janeiro. Código de Ética Profissional. In: \_\_\_\_\_. *Coletânea de leis e resoluções*. 4. ed. Rio de Janeiro: Lidador, 2005.

CFESS-ABEPSS, CEAD- UnB. Recomendações para Elaboração do Projeto de Intervenção. In: *Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Mod. 5. Brasília: UnB. CEAD, 2000.

COUTO, Berenice. Formulação de projeto de trabalho profissional. In: *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

KISIL, Rosana. Elaboração de projetos e propostas para organizações da sociedade civil. 2ª. Ed. São Paulo: Global, 2002.

OLIVEIRA, C.A.H.S. O Estágio Supervisionado na Formação do Assistente Social: desvendando significados. In: *Serviço Social e Sociedade*. N 80. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUSA, M. I. N. F. *O plantão do Serviço Social nas Unidades Básicas de Saúde — UBS de Franca: reflexão dessa prática sob um novo olhar*. Franca, 2004. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) — Universidade Estadual de São Paulo. Franca, 2004.

TENÓRIO, Fernando Guilherme (coord.). *Elaboração de projetos comunitários — abordagem prática*. 2ª ed. São Paulo: Loyola, 1998.

VASCONCELOS, A. M. Serviço Social e Práticas Democráticas em Saúde. In: MOTA, A. E. *et al.* (orgs.) *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. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 103, set. 2010. Disponível em <<http://www.scielo.br/scielo>. Php?



## Trabalho 49

Script=sci\_arttext&pid=S010166282010000300005&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em 03 out. 2012. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282010000300005>