



PROCESSO DE TRABALHO DO (A) ASSISTENTE SOCIAL EM UMA INSTITUIÇÃO DO TERCEIRO SETOR

Amanda Da Luz Costa
Maria Luiza Delben De Andrade
Carolina Ribeiro Pires
Glacielli Thaiz Souza De Oliveira

Resumo

O presente artigo aborda como tema principal o processo de trabalho do Serviço Social e trata as atribuições deste exercício profissional a partir da realidade vivida pela Assistente Social, Rosa¹ no Instituto Casa Rubi². Procurando destacar a importância das atribuições e competências do Serviço Social na saúde como forma de demonstrar, como a mesma está sendo exercida pela profissional na área da saúde. Com isso os objetivos específicos é identificar quais as atividades da Assistente social junto aos usuários da Casa Rubi; Relatar as demandas proposta a assistente social, que são impostas pela instituição; Descrever algumas possibilidades e desafios à atuação profissional. Para o desenvolvimento do artigo realizou-se a pesquisa qualitativa de cunho exploratório, pois, nos permitiu uma maior compreensão da realidade da profissional. Os problemas apresentados a assistente social na instituição que se integra ao terceiro setor, exibindo a questão social por meio da filantropia. A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social deve ser avaliada pela profissional com o intuito de superar diariamente os desafios apresentados e mostrar possibilidades para a intervenção profissional no terceiro setor.

Palavras chaves: Casa Rubi; Assistente Social; Saúde; Terceiro setor.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por finalidade entender como se dá o processo de trabalho da assistente social da Casa Rubi, que existe a 28 anos apoiando o transplante de medula óssea no Paraná.

No primeiro momento relatamos a categoria trabalho de uma forma geral, para esta categoria houve um aprofundamento nas teorias de Marx e Yamamoto. No segundo andamento, discorreremos um pouco sobre o Processo de Trabalho em um aspecto geral, para essa fundamentação os principais autores citados foram:

¹ O nome da assistente social foi alterado para manter o sigilo da mesma.

² Casa Rubi é o nome fictício que atribuímos à instituição, sob a qual realizamos essa pesquisa. Isso se deu como intuito de preservar a identidade da instituição, bem como manter o sigilo profissional da profissional envolvido.

Ricardo Antunes (2006), Grave (2012) e Iamamoto (2000). No terceiro, é apresentada a relação do serviço social com o terceiro setor. Já no quarto tópico, ponderamos a relação de processo de trabalho da assistente social dentro da instituição, para relatar esse tópico uma pesquisa qualitativa foi realizada, em um método de investigação, trazendo os objetos de trabalho e os seus instrumentais, os quais são utilizados pela assistente social.

CATEGORIA TRABALHO

Para Marx, o trabalho é considerado a interação entre o homem e a natureza, tirando desta, elementos, ou seja, a matéria-prima, a fim de transformá-los com o objetivo de satisfazer suas necessidades. Conforme, Marx:

O Processo de trabalho é a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer as necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre o homem e a natureza, condição natural eterna da vida humana e, portanto, comum a todas as suas formas sociais. (MARX, 1983: 149 -153)

O trabalho é a forma como o homem interage com a natureza, é por meio do trabalho que o homem se humaniza, mas ele não pode ser resumido somente como produto do trabalho, pois nesse processo o homem impõe sua vontade e seu pensar, de acordo com seu conhecimento ele materializa algo que já idealizou e projetou como seu objetivo, sendo assim o homem não somente se classifica somente como um ser natural (orgânico), mas também como ser social, capaz de projetar seu objetivo antes de transformá-lo em algo concreto.

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de suas colméias. Mas o que distingue, de antemão, o pior arquiteto da melhor abelha é que ele construiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo em cera. No fim do processo de trabalho obtém-se um resultado que já no início deste existiu na imaginação do trabalhador e, portanto, idealmente. (MARX, 1985a, p.149-150)

A partir da Revolução Industrial, essa dinâmica muda, com o novo sistema capitalista implantado, ao invés da produção ser voltada aos valores de uso, ela

começa a se voltar aos valores de troca, no qual se busca a produção, valorização do capital e a obtenção do lucro através da exploração do trabalhador pelo seu trabalho.

Apesar da distorção que o trabalho sofre dentro do sistema capitalista, quando não se tratando do alienado, ele tem o poder de enriquecer e trazer mudanças não só no objeto de trabalho profissional, mas também para o sujeito que executa esse trabalho, portanto, se desenvolve o ser social mais isso reflete em outros aspectos da sua vida. Conforme Iamamoto:

Sendo o trabalho uma atividade prático-concreta e não só espiritual, opera mudanças tanto na *matéria* ou no objeto a ser transformado, quanto no *sujeito*, na subjetividade dos indivíduos, pois permite descobrir novas capacidades e qualidades humanas. (IAMAMOTO, 1998, p. 59, 60)

1. PROCESSO DE TRABALHO

Profundas mudanças a partir da década de 1980 foram sentidas no mundo do trabalho devido ao grande salto tecnológico sendo que com eles foram implantados “novos” processos de produção, o que ocasiona na mudança das relações sócio técnicas do trabalho, novos processos de trabalho surgem e os antigos modelos de produção são aprimorados e “melhorados” passando então a denominar-se de flexibilização da produção, especialização flexível. Esse novo modelo de produção afaz com que haja o desmonte e flexibilização dos direitos dos trabalhadores, a precarização, terceirização dos postos de trabalho, destruição dos mecanismos de organizações de classe além do profundo desemprego, além da inserção da população feminina no mercado de trabalho. A respeito disso, Antunes discorre:

O toyotismo penetra, mescla-se ou mesmo substitui o padrão fordista dominante, em várias partes do capitalismo globalizado. Vivem-se formas transitórias de produção, cujos desdobramentos são também agudos, no que diz respeito aos direitos do trabalho. Estes são desregulamentados, são flexibilizados, de modo adotar o capital do instrumental necessário para adequar-se à sua nova fase. Direitos e conquistas históricas dos trabalhadores são substituídos e eliminados do mundo da produção. (ANTUNES, 2006, p. 24)

Com as mudanças sentidas no mundo do trabalho e a implementação do neoliberalismo, que tem como objetivo minimizar o Estado, reduzir políticas sociais e transferir a responsabilidade da proteção social para a sociedade, faz com que haja a mudança na contratação desse profissional pelo Estado, o que faz com que surjam

novas demandas para o profissional, tanto na iniciativa privada como no terceiro setor. Sendo assim, temos Grave:

Assim, entendemos que a partir da redução e estagnação de possíveis vagas na iniciativa privada, como já se discutiu, e com o enxugamento do contingente de pessoal do Estado, expresso no fim da estabilidade pública e na política de contratação de servidores públicos via regime jurídico único, o mercado de trabalho dos assistentes sociais tende a se contrair e gerar demandas diferentes ao Serviço Social. (GRAVE, 2005, p. 101)

Para que se entenda melhor como funciona o processo de trabalho do assistente social é necessário compreender que o processo de trabalho tem a necessidade de ter um objeto de trabalho, que será em cima deste que irá recair a ação do sujeito, e instrumentos que potencializarão a ação do sujeito e o resultado do sujeito.

O objeto de trabalho do assistente social são as múltiplas expressões da questão social, devido a isso Iamamoto (1998) ressalva a importância de se compreender e estudar a realidade, para que se possa realizar uma intervenção efetiva. Quanto aos instrumentos do trabalho, além das entrevistas, reuniões encaminhamentos, a principal ferramenta que deve ser usada é o conhecimento, pois somente através deste se pode compreender a realidade.

Dar conta das particularidades das múltiplas expressões da questão social na história da sociedade brasileira é explicar os processos sociais que as produzem e reproduzem e como são experimentadas pelos sujeitos sociais que as vivenciam em suas relações sociais cotidianas. É nesse campo que se dá o trabalho do Assistente Social, devendo apreender como a questão social em múltiplas expressões é experienciada pelos sujeitos em suas vidas cotidianas. (IAMAMOTO, 1998, p. 62)

O resultado do trabalho do assistente social tem um efeito nas condições materiais e sociais daquela cuja sobrevivência depende do trabalho. Em outros termos, tem um efeito no processo de reprodução da força de trabalho, que é a única mercadoria que ao ser colocado em ação, ao realizar trabalho, é fonte de valor, ou seja, cria mais valor que ela custou. O Serviço Social tem um efeito que não é material, mas sim social.

Então, o Serviço Social é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos, interfere na reprodução material de força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ídeo-política dos indivíduos sociais. O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros outros protagonistas, na criação de consensos na sociedade.

2. SERVIÇO SOCIAL NO TERCEIRO SETOR

O terceiro setor, sob a aparência de um espaço de participação da sociedade acaba por contribuir com a fragmentação das políticas sociais e dos movimentos sociais. A atuação do assistente social em organizações não governamentais (ONGs) deve partir da reflexão sobre a configuração da sociedade civil brasileira, nos diferentes momentos históricos e de suas relações com o Estado e entre os diversos sujeitos sociais.

Sobre a prática profissional dos assistentes sociais em organizações não governamentais implica necessariamente entrar no debate sobre limites e possibilidades dessa atuação, no aprofundamento do conceito de mediação social e nas contribuições profissionais para o fortalecimento da sociedade civil brasileira.

A partir desse contexto, observa-se que as ONGs não são a sociedade civil, na verdade, são expressões condensadas de relações sociais, econômicas, políticas e culturais restringidas historicamente. Portanto, as ONGs, como parte da sociedade civil, o que nos leva a considerar que também são arenas de lutas e disputas de projetos societários. Neste sentido, constitui em novos espaços de trabalho para os assistentes sociais, uma aproximação sobre a atuação dos profissionais de Serviço Social nas ONGs demonstra que este campo é bastante tensionado, como são em regra os demais espaços de atuação dos assistentes sociais. Segundo ALENCAR, 2009, p.455: “O Terceiro Setor é considerado um setor “não-governamental”, “não lucrativo” e “esfera público não-estatal” materializado pelo conjunto de “organizações da sociedade civil consideradas de interesse público”.

3. TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

A Assistente Social entrevistada trabalha na Casa Rubi, que há 28 anos vem apoiando o transplante de medula óssea no Paraná, à entidade é beneficente e sem fins lucrativos e econômicos. A Casa Rubi é destinada ao acolhimento de pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social, decorrente de fragilidade da saúde e em tratamento de doenças graves, fora do seu domicílio e sem condições financeiras de custear hospedagem.

O processo de acolhida na Casa Rubi é conduzido pela Assistente Social, inicialmente é realizado o cadastro dos hóspedes através do preenchimento de uma

ficha social, a qual possibilita conhecer o perfil social daquela família e desta forma realizar as orientações pertinentes, estas informações são de acesso único e exclusivo do Serviço Social. A ficha social é arquivada por ordem alfabética em pastas identificadas como entradas e saídas de pessoas em tratamento. Elas ficam em um armário privativo do Serviço Social em total sigilo conforme prevê o Código de Ética:

- Art. 15 - Constitui direito do assistente social manter o sigilo profissional.
- Art. 16 - O sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Parágrafo único - Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário.
- Art. 17 - É vedado ao assistente social revelar sigilo profissional.
- Art. 18 - A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade. Parágrafo único - A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.

A Demanda do Assistente Social surge a partir da análise reflexiva da realidade, segundo Iamamoto (1997) um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar, efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano.

A Assistente Social é responsável pela articulação e acompanhamento da rotina diária de cada pessoa que se encontra hospedada. Através deste acompanhamento é possível oferecer suporte de acordo com necessidade que é apresentada pela pessoa em tratamento o seu acompanhante. Também oferece orientações sobre o acesso aos serviços de saúde, material informativo sobre direitos básicos das pessoas que são diagnosticadas com Neoplasia Maligna e orienta como e onde buscar a medicação prescrita na alta do paciente.

4.1 OBJETOS DE TRABALHO

O objeto de trabalho utilizado pela Assistente Social são as expressões da questão social, as quais aparecem de variadas formas, por exemplo, a negação por parte de familiares, desemprego, vulnerabilidade social extrema e a falta de estrutura adequada nas casas para o retorno do paciente. O Serviço Social possui um objeto específico como afirma Iamamoto (2000, p. 62):

O objeto de trabalho (...) é a questão social. É ela em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher, a luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto do trabalho profissional.

A Assistente Social acompanha a evolução nos casos, pois as expressões são filtradas no Hospital de Clínicas emitindo um relatório repassado a ela.

4.2 INSTRUMENTOS DE TRABALHO

Um dos instrumentos de trabalho utilizado pela Assistente Social é o relatório, no qual consta informações sobre os atendimentos diários na instituição. Há uma ficha social de cada pessoa em tratamento, nas quais estão todos os dados de cadastro documentados, telefone, endereço, documentos pessoais e ainda a evolução da pessoa no período que esteve hospedado na casa de apoio, por exemplo, encaminhamentos e informações sobre a escuta qualificada realizada a partir da entrevista.

Sendo assim, foi possível averiguar que a profissional utiliza de diversas técnicas a fim de cristalizar seu trabalho profissional, contando com o alavanque das três dimensões da profissão para isso. Neste mesmo sentido discorre Claudia Mônica dos Santos (2013):

Nesta direção, a dimensão técnico-operativa envolve um conjunto de estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que efetivam o trabalho profissional, e que expressam uma determinada teoria, um método, uma posição política e ética.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portando, podemos observar, através de pesquisa bibliográfica, bem como, da pesquisa de campo sendo esta pesquisa qualitativa, que a capacidade permanente da utilização dos princípios do Código de Ética profissional, com relação ao sigilo profissional e a defesa de direito são imprescindíveis para a concretização da práxis profissional do assistente social. Em um cenário desafiante está o trabalho do assistente social, que se expressa no cotidiano desse espaço no 3º setor, aonde o Serviço Social vem sendo cada vez mais reconhecido e requisitado. É de grande relevância compreender como é o processo de trabalho do serviço social no terceiro setor, pois, este é um dos espaços onde são desenvolvidas as ações no âmbito das relações sociais com a sociedade civil, sendo que ela produz a materialidade de seu

trabalho, entretanto, o profissional está inserido num processo social mediado de contradições, no qual cabe a este profissional buscar realizar essas mediações.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Mônica. **O trabalho do assistente social nas organizações privadas não lucrativas**. In: CEFESS/ABEPSS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais: Brasília; CEFESS/ABEPSS 2009. p. 449-460.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre a centralidade e a metamorfose do mundo do trabalho**. 2006, Campinas, SP. Editora Cortez

DE SERVIÇO SOCIAL, Conselho Federal. **Código de ética do assistente social**: Lei 8662/93 de regulamentação da profissão. CFESS, 2006.

GERAES, CONEXÃO. A dimensão técnico-operativa no serviço social. **Revista do CRESS-MG/6a Região**, n. 3.

GRAVE, Fatima -**Trabalho, desemprego e Serviço Social** - revista quadrimestral de serviço social ano XXIII, nº 69, março 2012.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 2. Ed. São Paulo. Cortez, 1997.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional; 3ª edição; São Paulo, Cortez, 2000.

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

NETTO, Jose Paulo - **Economia Política**; uma introdução critica / Jose Paulo Netto e Marcelo Braz- 2 ed- São Paulo: Cortez 2007.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política**. Tradução por Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural, 1985a. Livro 1, v.1, t.1. (Os economistas).