

35 ANOS DO SERVIÇO SOCIAL NO GHC

Porto Alegre, 8 de Setembro de 2010

A formação nas situações de trabalho dos assistentes sociais da saúde

Rosa Maria Castilhos Fernandes¹

Inicialmente gostaria de saudar a iniciativa dos colegas assistentes sociais e demais integrantes da comissão organizadora deste evento. São momentos como estes de mobilização coletiva que proporcionam reflexões sobre a trajetória de uma organização de saúde, assim como das diferentes identidades profissionais que a constituem. Em tempos de transformações societárias que ameaçam o projeto da reforma sanitária brasileira e que suscitam o desmonte do SUS, não tem sido fácil a luta contra hegemônica em defesa de um sistema público e universal. É este cenário que nos coloca a urgência em repensar permanentemente o processo de trabalho em que estamos inseridos, em especial aqui os trabalhadores de saúde. Se as demarcações da atualidade vêm imprimindo diferentes formas de manifestações e expressões vivenciadas pela população brasileira, em especial à classe trabalhadora, é exatamente este cenário marcado por mudanças de toda ordem social, econômica e política, que nos convoca para construção de estratégias de enfrentamento da questão social.

Uma destas estratégias está na possibilidade de considerarmos a Educação Permanente que é a reflexão crítica sobre o processo de trabalho, como uma dimensão formativa no âmbito do Serviço Social, pois as situações de trabalho vivenciadas pelos assistentes sociais podem se constituir em experiências de aprendizagem significativas que incidem na qualidade dos serviços prestados, uma vez que possam atender às necessidades de saúde da

¹ Assistente Social. Doutora em Serviço Social pelo PPGSS/PUCRS. O conteúdo sistematizado neste artigo para o Seminário: A Identidade do Serviço Social na Saúde - 35 Anos do Serviço Social do GHC, é parte da Tese de Doutorado intitulada: “Educação Permanente: uma dimensão formativa no Serviço Social” defendida no ano de 2009 pela referida autora.

população usuária. Cabe, assim, aos profissionais, o compromisso de interrogar a lógica desse processo de exclusão e problematizar os seus rebatimentos na vida cotidiana dos sujeitos, considerando-se cada história de vida e a forma como esta se expressa como demanda nos espaços sócio-ocupacionais. Portanto há aí a necessidade de repensar a organização dos processos de trabalho para que se possa responder as necessidades de saúde trazidas pelos usuários da política de saúde.

Foi então partindo desse entendimento, que se deu a minha aproximação como pesquisadora (na ocasião do Doutorado no PPGSS da PUCRS) com a política de saúde no Brasil, pois foi esse o território empírico que determinou os espaços sócio-ocupacionais dos Assistentes Sociais que participaram como sujeitos de um processo de investigação que teve como objetivo: *analisar como os Assistentes Sociais que atuam no campo da saúde no município de Porto Alegre/RS vêm vivenciando experiências de educação permanente nos processos de trabalho em que estão inseridos.*

Nesta investigação foi possível conhecer as experiências de educação permanente vivenciadas pelos assistentes sociais. É por isto que fiquei muito feliz com a indicação e o convite da equipe organizadora do evento, pois além de já ter atuado como assistente social no GHC, estou tendo uma oportunidade de socializar neste espaço aquilo que pude captar com a investigação junto aos colegas do GHC e que participaram de um grupo focal que realizei. A questão central dessa investigação que procura desvendar como os assistentes sociais vêm vivenciando experiências de educação permanente nos processos de trabalho em que estão inseridos, foi uma descoberta apreendida através das narrativas desses profissionais que atuam no campo da saúde, e que aqui vou fazer uma síntese daquilo que considero mais pertinente entre os achados da pesquisa.

Entretanto, inicialmente, gostaria de deixar claro que a preocupação nessa trajetória investigativa, de aproximar os contextos de formação ao mundo do

trabalho não foi pensada a partir do entendimento da adaptabilidade, mas tratou-se de uma aproximação crítica preocupada com os processos de educação nos coletivos de trabalho. Processos estes, que são capazes de movimentos instituintes que incidem na organização e nos processos de trabalho, mas que, fundamentalmente, consolidem projetos societários que vislumbrem uma sociedade democrática e com justiça social. Assim sendo, a educação permanente não é algo *sui generis* do campo da saúde, por se trata de processos de aprendizagem que resultam da combinação de diferentes situações e modalidades de formação. Vamos aspectos que emergiram das narrativas:

Desejo: um princípio para mudança

Observou-se a importância que os mesmos atribuíam ao desejo e o compromisso que os profissionais assumem no trabalho, como uma escolha não somente subjetiva, individual, mas, principalmente, coletiva, no sentido de responsabilização com os resultados das ações e com o processo formativo que dele advém. O desejo do profissional assume, para esses profissionais, um dispositivo fundamental para que haja uma *desacomodação* que poderá implicar os sujeitos na efetivação de mudanças. Desejar a mudança, o novo, a resolutividade, pressupõe a compreensão do que se deseja e do desejo de outrem, para que, então, haja o comprometimento na busca de algo. Embora em algumas circunstâncias não se consiga concretizar o que é desejado, é fundamental que a intenção desse seja enraizada por princípios éticos e políticos. Para que ocorra uma mudança, conforme o explicitado pelos assistentes sociais é preciso desejar.

A escuta da demanda: a geração de necessidades formadoras

Mais do que escutar, é preciso interpretar o que está sendo dito. Esta foi a idéia central defendida pelos assistentes sociais quando evidenciaram a importância da escuta da demanda no âmbito da saúde. A reflexão sobre as demandas postas aos assistentes sociais que atuam no âmbito da saúde, se dá

de forma contextualizada, ou seja, salientam a importância de compreender o contexto em que se inserem os usuários dos serviços e os determinantes que irão definir as configurações dessas demandas, que advêm das múltiplas expressões da questão social vivenciadas pelos usuários. Observou-se que a escuta da demanda requer por parte dos assistentes sociais o conhecimento do perfil da comunidade, um reconhecimento das determinações históricas, sociais, econômicas, políticas e culturais da população do território da qual faz parte o serviço, o usuário e os profissionais da saúde. Essa aproximação crítica e investigativa da realidade, como uma especificidade do Assistente Social, constitui-se como objetivo da profissão “que na área da saúde passa pela compreensão dos aspectos sociais, econômicos, culturais que interferem no processo saúde-doença” (BRAVO, 2006, p.212).

Resguardando a especificidade de cada profissão que atua na saúde, é imprescindível que o trabalho do Assistente Social articule os princípios do projeto ético-político do Serviço Social e os princípios da reforma sanitária, pois “é sempre na referência a estes dois projetos que se poderá ter a compreensão se o profissional está de fato dando respostas qualificadas às necessidades apresentadas pelos usuários” (BRAVO, 2006, p.213). Outro aspecto destacado no grupo refere-se à importância do registro das demandas que chegam ao serviço.

Os aspectos dos registros para que outro profissional possa tomar conhecimento das principais demandas foi ponto polêmico no grupo. A prática de registros sobre as demandas dos assistentes sociais nos serviços, mesmo sendo reconhecidos como importante, constitui-se num nó crítico, pois não se evidencia o habitual uso desse recurso no processo de trabalho do assistente social, constituindo-se, assim, em um obstáculo a ser superado. Também surge nesta discussão a questão da pesquisa como um importante instrumento do processo de trabalho profissional, mas que ainda precisa ser mais acionado, principalmente para estudos referentes as demandas dos diferentes serviços de saúde.

A partilha dos saberes: em relação

Sabe-se que não é fácil a tarefa de criar um clima propício à partilha dos saberes e de reflexão sobre situações complexas e contraditórias do trabalho e, fundamentalmente, admitir que se necessita de ajuda. O que dá sentido à educação permanente é o diálogo entre os profissionais de uma equipe, a análise rigorosa do processo de trabalho, das intervenções e a procura coletiva de melhores formas de agir através da interlocução dos saberes.

Nesse contexto, as fronteiras dos saberes, ao serem rompidas, possibilitam uma compreensão do que é específico de cada profissão, reconhecendo-se suas atribuições e particularidades técnico-operativas. É na articulação dos diferentes saberes que se pode buscar atender as necessidades dos usuários. A relevância atribuída às fronteiras dos saberes e o impacto no atendimento aos usuários é enfatizada:

Na prática aparece o quanto essas fronteiras entre os saberes são complexas. Ao articular com outros saberes, quanto mais próximos de outros saberes, mais os usuários se beneficiam, porque tu consegues identificar e conhecer o trabalho do colega, e assim identifica que atendimento seria importante para aquele usuário (Assistente Social do GHC).

O trabalho em equipes interdisciplinares é destacado pelos Assistentes Sociais ao narrarem experiências de partilhas de saberes e de processos formativos a partir dessas vivências. Assim, o trabalho coletivo não impõe a diluição de competências e de atribuições profissionais, mas, ao contrário, “exige maior clareza no trato das mesmas e o cultivo da identidade profissional como condição de potencializar o trabalho conjunto” (IAMAMOTO, 2002, p.41).

Aprendizagem significativa: a problematização

Uma coisa é dominar o conteúdo, outra coisa é servir-se dele. Para que haja a aprendizagem significativa, é indispensável que os profissionais se predisponham a aprender significativamente, aspecto esse observado nas narrativas.

Os assistentes sociais, sujeitos dessa investigação, não se limitam a preencher os requisitos da tarefa - há uma reflexão sobre os propósitos, e as estratégias e o foco da ação são direcionados e, preferencialmente, integrados, confrontando-se crítica e criativamente com as situações de trabalho, com as problemáticas do cotidiano, com as expressões da questão social que se manifestam. Procuram, com isso, contribuir, ainda que de forma modesta, com a criação de condições de transformação da organização do trabalho, potencializando as intervenções profissionais para o aprofundamento da democracia e do direito à saúde. A aprendizagem é significativa porque atribui um sentido ao trabalho, a um serviço prestado, que ao ser problematizado questiona e avalia o processo, caso contrário, qual o sentido, o significado, a intenção do serviço? Esse questionamento é um ponto de partida para a reflexão crítica dos processos de trabalho, e, fundamentalmente, base para a instauração de sistemas formativos a partir das experiências vivenciadas no trabalho.

A dinâmica dos determinantes organizacionais

As condições e as relações de trabalho em que se inserem os assistentes sociais atuam na saúde articulam um conjunto de mediações que atravessam e interferem na operacionalização da ação e, conseqüentemente, nos resultados individuais e naqueles coletivamente projetados (IAMAMOTO, 2002). Percebe-se nessa investigação, que há, entre os assistentes sociais, uma consciência crítica com relação à influência da dinâmica organizacional, caracterizada por diferentes padrões de relações de trabalho, que podem favorecer ou não a criação de espaços compartilhados para a aprendizagem e a formação profissional no âmbito dos serviços de saúde. O contexto de trabalho é reconhecidamente um espaço-tempo de produção de identidades, pois nas discussões do grupo focal, os assistentes sociais reconhecem que são nesses contextos que se desenvolvem dinâmicas e interações que potencializam ou limitam as possibilidades de estruturação de desejos e do projeto profissional.

As narrativas explicitam o quanto a presença da dimensão ético e política é pertinente à experiência de educação permanente no campo da saúde. As argumentações trazidas pelos sujeitos dessa pesquisa revelam um “universo de crenças, de formas lingüísticas” que são agrupadas nesse processo de análise e interpretadas como formas identitárias, uma vez que os enunciados são respaldados pelos princípios do Projeto Ético Político do Serviço Social brasileiro.

De uma equipe de saúde, entretanto, fazem parte diferentes profissionais, e muitos não contemplam em seus currículos formativos, conteúdos que os preparem para o reconhecimento da integralidade enquanto estratégia para compreensão do processo saúde-doença-cuidado-qualidade de vida, numa lógica que se contraponha aos modelos privatistas na saúde, como forma de garantir o direito à saúde de todo cidadão. Se entre os princípios que guiam o exercício profissional está o reconhecimento da liberdade como valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais e de seus direitos, mobilizar esforços para efetivação destes não é tarefa fácil.

Provocar e mobilizar diferentes saberes e profissões, tornou-se uma das competências dos Assistentes Sociais, mas não exclusivas a estes, pois sabe-se que o resultado de sua ação profissional está relacionado com o trabalho coletivo. A articulação, enquanto estratégia de intervenção para estes Assistentes Sociais, tornou-se uma necessidade ligada mais à evolução do ofício do que uma escolha pessoal. O trabalho em equipe é, portanto, uma questão de competência, e pressupõe, igualmente, a convicção de que deflagrar a interlocução entre as diferentes áreas é um valor profissional.

A interlocução sobre ensino e gestão da saúde entre os mundos vividos – o acadêmico e o profissional – é desafio posto aos profissionais da saúde. Os novos modos de pensar e de organizar o trabalho exige novos tipos de saberes, como: trabalho coletivo, pensar a organização como um todo e agir estrategicamente. Ao considerarem as situações de trabalho e os problemas reais com que se

defrontam, os assistentes sociais que participaram desse processo investigativo procuram, através da articulação, um modo de agir coletivo e, então, vivenciam situações formativas interdisciplinares.

As diferenças existentes entre os saberes, as especificidades e as identidades, entre outros aspectos, de acordo com cada situação e com os sujeitos envolvidos, são reconhecidas por esse grupo como dispositivos para mudança, ou melhor, dispositivos reconstrutivos, o que demonstra uma ruptura dos processos cognitivos, ou seja, nos modos de pensar a organização do trabalho.

O primeiro aspecto refere-se à prática cotidiana em relação e à forma como um profissional é valorizado ou respeitado na equipe, tanto no momento de ingresso na atividade quanto no processamento da ação cotidiana. Isso é evidenciado a partir da relevância do acolhimento entre os pares, da maturidade profissional e do respeito às diferenças, que tornam-se dispositivos relacionais para que se desencadeiem processos formativos no âmbito do trabalho.

O segundo aspecto trata das diferenças da organização dos processos de trabalho dos serviços de saúde, entre elas a área hospitalar e a saúde comunitária, como, por exemplo, a Residência Integrada em Saúde- RIS², programa em que assistentes sociais e outros profissionais são orientadores e tem como desafio ampliar as possibilidades educativo-participativas do trabalho em saúde. É notória a compreensão que os assistentes sociais possuem sobre o modo como se verificam as relações de trabalho na realidade concreta e as origens das características e das tendências de padrões e das formas utilizadas para organizar os serviços no SUS.

² A RIS tem como objetivo especializar profissionais de diversas profissões da saúde, através da formação em serviço, para atuar em equipe de forma interdisciplinar e resolutiva, além de fornecer subsídios para a realização de pesquisas no âmbito do SUS, desenvolvendo capacidades de analisar e propor ações visando alcançar a integralidade, a universalidade e a equidade na atenção à saúde com participação social. (RIS-GHC, 2003, p.4).

O processo de trabalho das unidades vinculadas à Residência Integrada em saúde está organizada para dar conta da formação em serviço, desenvolvida sob a ótica da interdisciplinariedade e da humanização da atenção, propiciando melhor atenção à saúde dos usuários que procuram atendimento desses profissionais, pois assim serão vistos em sua integralidade. Nessas experiências observa-se, também, a produção inovadora de ensino em serviço entre profissionais de diversas formações, o que contribui com a superação de saberes identitários rígidos, fechados, na medida em que possibilita abertura aos diversos campos de conhecimento. Quando da narrativa sobre uma experiência de educação permanente vivenciada no processo de trabalho, logo emergem as vivências na RIS.

Seguindo esse modo de pensar e de agir ilustrado na fala de Sofia, pode-se dizer que a organização do processo de trabalho nos serviços, em que se desenvolve a RIS, permite e facilita o atendimento das necessidades em saúde, pois há uma superação de saberes identitários e o reconhecimento da formação em serviço. Além disso, é instituída a importância de uma escuta ampliada quanto ao “processo saúde-doença-cuidado-qualidade de vida”.

Há, contudo, uma compreensão no grupo de que os níveis de atenção na área hospitalar e na saúde comunitária são diferentes, como refere Karen: “a dinâmica é diferente”. Os serviços nas unidades de saúde se dão num espaço propositivo, que facilita a aproximação e a abertura entre os diversos campos do saber.

Entretanto, a falta desse reconhecimento por parte de gestores não pode amarrar a vontade e o compromisso dos profissionais com a política de saúde, tampouco com a necessidade de buscar novos saberes para colocá-los em uso a serviço da população usuária da saúde. Essa possibilidade de buscar as brechas e nelas se inserir, para na lida do dia-a-dia poder reinventar formas de superar obstáculos que são pertinentes desse contexto sócio-histórico das estruturas organizacionais, constitui-se numa competência aos Assistentes Sociais, nos dias

de hoje. É nos espaços institucionais minados de disputas de saber e poder que deve-se acionar as estratégias de resistência e garantir a participação coletiva, que é uma forma de fortalecer a identidade profissional de consolidação de um projeto político comprometido com a garantia dos direitos. Por último, agradeço a oportunidade e quero dividir com vocês um pensamento de Paulo Freire e que, de alguma forma, representa aquilo que penso sobre a educação e a importância do uso de nossos saberes nos dias de hoje:

**A educação, na verdade, necessita tanto de formações técnicas e científicas como de sonhos e utopias.
Paulo Freire.**

Bibliografia

FERNANDES, Rosa M^a Castilhos. **Educação Permanente: uma dimensão formativa no Serviço Social.** Tese de Doutorado defendida no Programa de Pós Graduação em Serviço Social da PUCRS. Porto Alegre, outubro de 2009.

Bravo, Maria Inês Souza & Matos, Maurílio Castro (2006). **Projeto Ético-Político do Serviço Social e sua Relação com a reforma Sanitária: elementos para o debate.** In: *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional* (pp. 197-217). São Paulo: Cortez.

Iamamoto, Marilda (2002). **Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) assistente Social na atualidade.** Atribuições Privativas do (a) Assistente Social, em questão. Brasília/ Brasil: Conselho Federal de Serviço Social - CFESS.