

31 – Jornada de Serviço Social em Cardiologia

Oral 15716

A sistematização da prática no suporte à ação do assistente social

Márcia Glória Menezes da Silva, Clara Pinto Vaz Pereira de Mello
Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. Rio de Janeiro RJ BRASIL

A companhia oferece aos seus empregados e dependentes um benefício que referencia profissionais e instituições privadas para assistência à saúde. Os usuários podem avaliar a política institucional enviando sugestões, elogios e reclamações que são analisadas por assistentes sociais. A experiência acumulada em três anos de trabalho indicava que a maioria eram beneficiários com pouco tempo de empresa e se referiam aos trâmites administrativos do benefício (dúvidas sobre cobertura, normas, desconto no contra-cheque, autorização de procedimentos e informações sobre credenciados). Para testar estas hipóteses e planejar respostas mais eficazes às demandas dos usuários, foi implementado instrumento de sistematização que colheu mais informações sobre os registros efetuados. Em paralelo, levantou-se que havia um total de 83.820 beneficiários divididos em 15.712 com até 5 anos de vínculo e 68108 com mais de 5 anos ou aposentados. Durante o ano de 2008, os beneficiários registraram 564 manifestações. Todas as ocorrências foram categorizadas conforme assunto abordado, identificando os temas recorrentes. Destas, selecionamos 142 com teor administrativo (dúvidas sobre processos e normas do benefício) e traçamos o perfil do reclamante (tempo de admissão, sexo e idade). O grupo dos recém admitidos apresentou 53 manifestações no período (37%); enquanto os mais antigos apresentaram 89 ocorrências (63%). A taxa de frequência de manifestação por tempo de companhia foi de 5 manifestações a cada 1000 antigos contra 13 manifestações a cada 1000 novos. Confirmou-se que os funcionários novos se manifestaram mais, apesar de representarem 18% do total de beneficiários. Portanto, para cada 1000 beneficiários antigos dispostos a se manifestar, cerca de 2600 novos apresentariam a mesma propensão. Tais dados apontam a necessidade de investir em ações educativas, como palestras, circulares e espaços de debate, que atinjam um maior número de beneficiários e especialmente os recém admitidos.

Concluimos que os esforços de sistematização da prática, além de clarificar os pontos de insatisfação para subsidiar mudanças na gestão da política institucional, indicaram a necessidade de ampliar canais de comunicação e participação dos usuários, conforme preconiza a ética profissional do assistente social.