



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS**  
**CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE MIRACEMA DO TOCANTINS**  
**CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL**

**JOELMA EGINA DE BRITO SILVA**

**SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE HOSPITALAR: A EXPERIÊNCIA DO HOSPITAL**  
**REGIONAL DE MIRACEMA DO TOCANTINS**

**MIRACEMA DO TOCANTINS, TO**

**2023**

**Joelma Egina de Brito Silva**

**Serviço Social na saúde hospitalar: a experiência do Hospital Regional de Miracema do Tocantins**

Trabalho de Conclusão do Curso de Serviço Social da Fundação Universidade Federal do Tocantins – Campus de Miracema, para obtenção de nota, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dra. Josenice Ferreira de S. Araújo.

Miracema do Tocantins, TO

2023

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

- S586s Silva, Joelma Egina de Brito.  
Serviço Social na saúde hospitalar: a experiência do Hospital Regional de Miracema do Tocantins. / Joelma Egina de Brito Silva. – Miracema, TO, 2023.  
57 f.
- Monografia Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Miracema - Curso de Serviço Social, 2023.  
Orientadora : Josenice Ferreira de S. Araújo
1. Exercício profissional do Assistente Social. 2. Serviço Social. 3. Hospital. 4. Reforma sanitária. I. Título

**CDD 360**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

JOELMA EGINA DE BRITO SILVA

SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE HOSPITALAR: A EXPERIÊNCIA DO HOSPITAL  
REGIONAL DE MIRACEMA DO TOCANTINS

Monografia apresentada à UFT – Universidade Federal do Tocantins – Campus Universitário de Miracema, curso de graduação em Serviço Social, foi avaliado para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social e aprovada em sua forma final pela orientadora e pela banca examinadora.

Data da Aprovação 27/12 /2023

Banca examinadora:

---

Prof.(a) Dr. (a) Josenice Ferreira de S. Araújo, Orientador (a), UFT

---

Prof. (a) Dr. (a) Ingrid Karla da Nobrega Beserra, Examinador (a), UFT

---

Doutoranda Gislene Araújo, Examinador (a), UFPA.

## AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus que iluminou o meu caminho dando-me força e coragem durante toda esta longa caminhada. Que não foi nada fácil, muitas vezes pensei em parar, mas Deus renovava minhas forças para continuar. A minha família que amo muito: minha mãe Lílisa, pelo apoio grandioso e os ensinamentos dos valores essenciais da vida. Aos meus amados filhos: Gabriella e Maykon Douglas, por se orgulharem de mim e acreditarem na minha capacidade. Ao meu esposo: José Cândido que sempre esteve ao meu lado. As minhas amigas eternas Mirian e Rosângela Cristina, que me incentivaram e estiveram ao meu lado me dando força nas dificuldades e nas minhas dúvidas, como também, partilhou comigo vários momentos de alegrias.

A minha amiga e companheira de Estágio Gilza e Mariana, que sempre estiveram ao meu lado, me contagiando com sua positividade e confiança, obrigada pelo incentivo e pelo apoio constante. A minha amiga Daniela e companheira dos trabalhos de faculdade, que me ajudou durante os momentos que mais precisei e que sempre me incentivou, sorriu e chorou comigo, não tenho palavras para agradecer por tudo que fez por mim. Minha amiga e irmã Joseane, meu apoio constante, meus pastores Ivanilson, Isaura e Wagno que me incentivaram a crescer profissionalmente e me apoiaram com suas palavras de fé. A minha amiga Maysa, pela força e pelo carinho recíproco.

As minhas amigas: Mirraily, Priscilinha, Raquel Faria, que conheci no início da minha formação, mas que construímos laços de amizade verdadeira. Aos meus professores, em especial minha orientadora Josenice que sempre esteve disponível pra mim e me auxiliou em todos os meus momentos de desespero e de dúvidas, eu posso dizer que a minha formação, inclusive pessoal, não teria sido a mesma sem a sua pessoa.

Enfim, a todos os meus amigos que o Serviço Social me presenteou, agradeço pelas alegrias, tristezas e dores compartilhadas com vocês. A todos os meus colegas de trabalho, que tenho todo um carinho especial. Minhas Supervisoras de Estágio Ana Marta e Claret, que contribuíram e muito com minha formação, obrigada por toda confiança e ensinamentos ao longo das supervisões, das minhas atividades durante o estágio, vocês foram fundamentais neste processo. Agradeço pela oportunidade que me proporcionaram de estagiar nesses espaços, onde aprendi muito. O meu muito obrigado.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. Agradeço a todos aqueles que de alguma forma estiveram e estão próximos de mim, fazendo esta vida valer cada vez mais à pena.

“Mesmo quando tudo parece desabar, cabe a mim decidir entre rir ou chorar, ir ou ficar, desistir ou lutar; porque descobri, no caminho incerto da vida, que o mais importante é o decidir.”

Cora Coralina

## RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso constitui um estudo de abordagem qualitativa sobre a atuação do Serviço Social no contexto hospitalar. É uma pesquisa que se baseia na teoria no método materialista do histórico dialético. O problema desta pesquisa parte do seguinte questionamento: Considerando que na saúde hospitalar o Assistente Social enfrenta diversas dificuldades para exercer suas funções profissionais. Essas dificuldades geralmente estão associadas às dificuldades vivenciadas pelos beneficiários do Serviço Social, principalmente no espaço hospitalar, cujos casos apresentam muitas situações complexas, exigindo do Assistente Social uma prática capaz de responder as demandas. Esta situação marcada por obstáculos no cotidiano do exercício profissional do Assistente Social provoca a questão da pesquisa. A operacionalização do exercício profissional do Assistente Social na internação hospitalar apresentam desafios capazes de serem solucionados? O sujeito da pesquisa são os Assistentes Sociais que atuam em instituições hospitalares, em Miracema do Tocantins. No processo de coleta de dados utilizou-se a pesquisa bibliográfica, de abordagem metodológica utilizando a pesquisa qualitativa sendo estruturada do seguinte modo, revisão de biografia. Os resultados mostraram que o Serviço Social na área da saúde e no âmbito hospitalar podem se deparar com diferentes obstáculos além dos que se referem às leis e as regulamentações, este tema é muito amplo e com diferentes possibilidades e práticas profissionais no Serviço Social. E também como os Assistentes Sociais enquanto profissionais tem realizado as suas atribuições e condições de trabalho. A relevância deste tema proposto sobre o trabalho da Assistente Social no Hospital Geral de Miracema que é um hospital de média complexidade é a necessidade de compreender o trabalho Assistente Social nas suas particularidades em uma atuação em atendimentos informando os pacientes que tem direito a uma política de saúde efetivada e de qualidade. Os profissionais de Serviço Social precisam ter clareza de suas atribuições, frente à política de saúde as quais estão inseridos, para que não sejam obrigados a executarem atividades que não seriam de suas competências, como também assumir postura contrária ao projeto político da profissão como está exposto no documento do Conselho Federal do Serviço Social (CFESS). Pesquisas assim são imprescindíveis, pois proporcionam a divulgação do agir profissional neste âmbito de atuação. O objetivo desta pesquisa é informar sobre o exercício profissional do Assistente Social em âmbito Hospitalar.

**Palavras-chave:** Exercício profissional do Assistente Social. Serviço Social. Hospital. Reforma sanitária.

## ABSTRACT

This course completion work constitutes a qualitative study on the performance of social services in the hospital context. It is a research that is based on theory in the materialist method of dialectical history. The problem of this research is based on the following question: Considering that in hospital health, Social Workers face several difficulties in carrying out their professional functions. These difficulties are generally associated with the difficulties experienced by Social Service beneficiaries, mainly in the hospital space, whose cases present many complex situations, requiring the Social Worker to practice capable of responding to demands. This situation marked by obstacles in the daily professional practice of Social Workers raises the research question. Does the operationalization of the Social Worker's professional practice during hospital admission present challenges that can be resolved? The research subjects are social workers who work in hospital institutions, in Miracema do Tocantins. In the data collection process, bibliographical research was used, with a methodological approach using qualitative research, structured as follows, biography review. The results showed that social work in the health sector and in the hospital environment may face different obstacles in addition to those relating to laws and regulations, this topic is very broad and with different possibilities and professional practices in social work. And also how social workers as professionals have carried out their duties and working conditions. The relevance of this proposed theme regarding the work of social workers at the General Hospital of Miracema is the need to understand social worker work in its particularities in providing care to patients who need an effective and quality health policy. Social service professionals need to be clear about their duties, in relation to the health policy to which they are subject, possibly being subjected to carrying out activities that would not be within their competences, as well as taking a stance contrary to the political project of the profession as set out in the document of the Federal Council of Social Services (CFESS). Research like this is essential, as it provides the dissemination of professional action in this field of activity. This research will have three chapters, the first chapter will be about health reform, the creation of the SUS and the role of social workers. The second chapter will be about the role of social services in health and hospitals and the third chapter will be the Analysis of the collected data: Results and Discussion.

**Keywords:** Role of the Social Worker. Social Service. Hospital. Health Reform.



## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

CFESS	Conselho Nacional de Serviço Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
SUS	Sistema Único de Saúde
UFT	Universidade Federal do Tocantins
CEBES	Centro Brasileiro de Estudos e Saúde
CNS	Conselho Nacional de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>REFORMA SANITÁRIA BRASILEIRA E SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>Criação e avanço da Reforma Sanitária e o SUS no Brasil.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>Atuação do Serviço Social após a criação do SUS. ....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE E NO ÂMBITO HOSPITAL .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>Exercício profissional do Serviço Social na Saúde.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2</b>	<b>O exercício profissional do Assistente Social no âmbito da saúde hospitalar ..</b>	<b>26</b>
<b>3.3</b>	<b>A intervenção social no Hospital Regional de Miracema do Tocantins .....</b>	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>IDENTIDADE ATRIBUÍDA AO ASSISTENTE SOCIAL NO HOSPITAL DE MIRACEMA- TO .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1</b>	<b>Atribuições e competências do Assistente Social no Hospital de Miracema do Tocantins.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Encaminhamentos .....</b>	<b>47</b>
<b>4.1.1.1</b>	<b>Visita no leito.....</b>	<b>49</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>51</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>53</b>
	<b>APÊNDICE.....</b>	<b>56</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho de conclusão do curso que se apresenta, partiu do interesse da pesquisadora pelo exercício profissional do Assistente Social na Política de Saúde, desde o período em que a mesma esteve incluída durante quatro meses no hospital Regional de Palmas – HGP, hospital de média e alta complexidade em 2012 como acompanhante de um paciente.

Durante este tempo, despertou-se a necessidade de pesquisar sobre a atuação do Assistente Social no âmbito hospitalar. Resultando assim na curiosidade de investigar sobre a atuação do Assistente Social no hospital de Miracema do Tocantins e também conhecer as atribuições e competências profissionais do Assistente Social e suas condições de trabalho.

A relevância deste tema proposto sobre o trabalho da Assistente Social no Hospital Geral de Miracema foi a de compreender a atuação do Serviço Social nas suas particularidades em atendimentos, aos pacientes que carecem de uma política de saúde efetivada e de qualidade.

De acordo com Matos e Bravo (2004) essa profissão atuante junto à área da saúde tem se amadurecido cada vez mais, podemos dizer que, o Assistente Social trabalha em sua práxis com a mediação, que é um processo interventivo complexo. Esse processo passa pela realidade concreta no desvelamento da aparência, que é feito pela interpretação do atendimento humanizado a cada paciente e suas famílias.

A política de saúde tornou-se efetivada pelo Assistente Social em um espaço sócio ocupacional relevante de urgência/emergência, que se renovam constantemente pelas legislações e pela direção de nossa profissão, na forma de um atendimento humanizado do usuário com um viés de universalidade, após a Constituição Federal de 1988 e também com a criação do Sistema Único de Saúde – SUS, por meio da Lei 8.080/90, o que levou a ampliação do número de Assistentes Sociais inseridos nesta política.

O Estado enquanto órgão gestor entende que é de suma importância a atuação dos Assistentes Sociais no âmbito hospitalar, tendo sua atuação na refração da questão social na prevenção promoção e recuperação da saúde da população. Sendo necessária, uma atualização e uma educação permanente em saúde diante das transformações contemporâneas que apontam e materializam a focalização e a restrição do atendimento em muitos casos, necessitando em sua instrumentalidade o apoio da rede e do Conselho Nacional de Saúde- CNS - para a materialização de direitos sociais.

A práxis cotidiana em saúde é marcada por obstáculos e desafios para o exercício profissional do Assistente Social. Entende-se que, os profissionais de Serviço Social precisam ter clareza das suas atribuições e de suas competências, frente à política de saúde, pois os

mesmos serão submetidos a vários atendimentos diariamente de referência e contrarreferência, que necessitarão distinguir quais são as atribuições privativas ou de suas competências intersetoriais.

Diante do exposto, acredita-se que essa pesquisa foi imprescindível e necessária na compreensão de saberes desta profissão no enfrentamento diário de situações na Política de Saúde. Uma vez que esta atuação deve ser buscada para além do capital, no intuito de subsidiar e divulgar a atuação do Assistente Social no âmbito hospitalar, para que este profissional tenha sua atuação em um espaço sócio ocupacional digno, com condições de sigilo, de ética e de instrumentais para o seu fazer profissional. Ou seja, divulgar as percepções que o profissional tem a respeito dos seus atendimentos nas suas intervenções do cotidiano.

Em relação ao atendimento, aponta-se que o paciente necessita ter um atendimento diferenciado diante de suas particularidades, uma delas é vislumbrar o reconhecimento do profissional do Serviço Social no seu ambiente de trabalho em atribuições e competências muitas vezes vista como subalternas no modelo médico-curativo. Por isso, este trabalho, visa publicizar a sua atuação de qualidade e com compromisso que este profissional executa frente às demandas do SUS, no seu dia a dia profissional, sempre de acordo com o projeto ético político e da busca incessante pela materialização dos direitos sociais.

O Trabalho de Conclusão do Curso, parte do interesse de analisar o processo de atuação do Serviço Social no âmbito hospitalar, em relação à metodologia e o caminho de análise teórica que essa pesquisa escolheu, ou seja, o materialismo histórico dialético. Esta metodologia segundo Netto (2011) orienta a pesquisa com uma forma resumida nas particularidades, porém ampliada no seu fazer, que leva em consideração, a estrutura e a dinâmica do objeto que comanda os procedimentos do pesquisador, sendo observada uma separação rigorosa entre métodos e a investigação concreta, pois, o método se concentra na própria investigação e em seu objeto específico.

Diante da afirmativa acima, ver-se que o objeto de pesquisa tem existência objetiva não depende do pesquisador, o objeto do pesquisador, vai além da aparência e visa alcançar a essência do objeto. Segundo Netto (2011), para Marx o método não é apenas um conjunto de regras que o pesquisador escolhe conforme sua vontade para enquadrar o seu objeto de investigação, o método implica uma determinada posição do pesquisador na sua relação com objeto e extrai dele múltiplas outras determinações.

Neste sentido, o planejamento deste trabalho surgiu de acordo com a elaboração do projeto em função do objeto de pesquisa, em que todas as ações foram desenvolvidas e planejadas no intuito de trazer o desvelamento do fenômeno social. Essa pesquisa visou se

familiarizar com o problema, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento das ideias, seu planejamento teórico-metodológico e as pesquisas envolvendo levantamentos teóricos, bibliográficos e documentais na busca por responder as indagações dos objetivos geral e específicos.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 42), a pesquisa não é uma análise, ou cópia ou opinião/ões de algum assunto, mas sim, uma forma de conhecer e aprender a realidade a qual vamos pesquisar. A pesquisa contribui para transformar a realidade de forma científica, realizando um estudo planejado no seu aspecto científico para responder propostas e buscar o conhecimento.

O presente estudo tem caráter exploratório e explicativo com abordagem qualitativa, através dos procedimentos técnicos bibliográficos lançando mão de autores que abordavam o tema em análise, como: Guerra (2009), Bravo e Matos (2004), Iamamoto (1998), assim como produções científicas (artigos, monografias, dissertações) disponibilizadas na internet e revistas especializadas.

Conforme afirma Guerra (2009), é necessário conhecer bem um trabalho intelectual, o preparo, formação, habilidades e competências. A pesquisa exige rigor, métodos e técnicas apropriadas e não pode ser tratado como mera organização de dados, precisa desenvolver conhecimentos que são procedimentos que leve a identificar a elaboração teórica com a prática. A necessidade de atuarmos sobre a realidade é o que nos conduz ao conhecimento, para intervir, é preciso conhecer para que se tenham procedimentos adequados.

A pesquisa tem como procedimento metodológico de estudo, o interesse de aprofundar sobre o exercício profissional do Serviço Social no âmbito hospitalar no município de Miracema do Tocantins. Após essas propostas de reflexão acerca da atuação dos Assistentes Sociais no âmbito hospitalar na política de saúde, apresentaremos a estrutura do trabalho e o processo de construção do mesmo, que contemplou três capítulos. O primeiro capítulo será sobre a reforma sanitária, a criação do SUS e a atuação do Assistente Social. O segundo capítulo será sobre a atuação do Serviço Social na saúde e no âmbito hospitalar e no terceiro capítulo será a Análise dos dados coletados: Resultados e Discussão.

## CAPÍTULO I

### 2 REFORMA SANITÁRIA BRASILEIRA E SERVIÇO SOCIAL

Este capítulo tem o objetivo de discutir a participação do Assistente Social no processo de Reforma Sanitária e no SUS e apresentar historicamente as mudanças resultantes do projeto de saúde do país e a atuação do Serviço Social. Neste processo dialético, o trabalho do Assistente Social sofreu/sofre impactos na maneira de atuar e perceber seu usuário e também nas condições de trabalho e na formação profissional para a práxis em saúde.

#### 2.1 Criação e avanço da Reforma Sanitária e o SUS no Brasil

No Brasil, o movimento da reforma sanitária nasceu no contexto de luta contra a ditadura no início da década de 1970. Essa expressão “reforma” foi usada para referir ao conjunto de várias ideias que se deu em relação às mudanças na área da saúde e melhorias nas condições de vida da população e pela universalidade do direito à saúde, oficializado com a Constituição Federal de 1988 e a criação do Sistema Único de Saúde (SUS). As propostas que surgiram da reforma sanitária resultaram na universalidade dos direitos tornando-os relevante e reconhecido para o mundo, enquanto modelo de atendimento em saúde.

De acordo ao Ministério da Saúde sobre a Lei assinada em 1990 afirma que:

A Lei nº 8.080/90 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, instituindo o Sistema Único de Saúde (SUS). O SUS é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Com a sua criação, o SUS proporcionou o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida, visando à prevenção e a promoção da saúde. (BRASIL, 1990, p.18055).

Além do SUS ser um sistema de saúde público para todos/as independente do rendimento socioeconômico, ele também tem seus princípios, que são a universalização, equidade e integralidade. Direito que busca diminuir as desigualdades e atender as pessoas e suas necessidades, no intuito de respeitar suas particularidades. Essa nova abordagem se torna um conhecimento relevante, reconhecido academicamente, difundido e propagado que busca subsidiar o debate da saúde como bem público.

Durante todo o processo de modificação da abordagem da saúde existiram alguns protagonistas em defesa desta nova trajetória. Os médicos residentes, que na época trabalhavam sem carteira assinada e com uma carga horária excessiva; as primeiras greves realizadas depois de 1968; e os sindicatos médicos, que também estavam em fase de transformação, como também alguns estudantes com movimentos estudantis que tiveram papel importante na propagação dessas novas ideias.

Este movimento entra também os conselhos regionais, Conselho Nacional de Medicina e na Associação Médica Brasileira as entidades médicas começam a ser renovadas. A criação do Centro Brasileiro de Estudos de Saúde também é importante na luta pela reforma sanitária. Segundo Arouca (2003) foi em 1974 que se realizou à primeira vez estudo sobre a saúde comunitária, e encontros científicos de estudantes de medicina em especial, realizados nos anos entre 1976 e 1978, que foram importantes, todavia, foram ignorados pela repressão civil militar que não identificava o caráter político de suas discussões.

Os sindicatos e os médicos também estavam em fase de transformação, assim como os Conselhos Regionais e Nacionais de medicina e todos os profissionais ligados a saúde, também entraram nesse movimento, em 1976 é criado por Centro Brasileiro de Estudos e Saúde (CEBES).

O movimento da Reforma Sanitária Brasileira surge na segunda metade dos anos 1970 no âmago do movimento maior que se ampliava em todos os segmentos da sociedade, ou seja, o das lutas pelas liberdades democráticas contra a ditadura. As entidades emblemáticas eram o Centro Brasileiro de Estudos de Saúde (CEBES) e a Associação Brasileira de Pós-graduação em Saúde Coletiva (ABRASCO) criados, respectivamente, em 1976 e 1979. O movimento municipal de saúde nasce paralelamente no mesmo período e nas mesmas circunstâncias. Após estas raízes, a maior parte do marco histórico da Reforma Sanitária e do SUS coincidiu com o aprofundamento dos movimentos sociais e o Legislativo (NELSON, 2009, p.23).

A reforma sanitária teve o propósito de lutar pela democracia e por um espaço de debate sanitário que reuniu pessoas que pensavam em melhorias para a saúde e tinham projetos inovadores. De acordo com Arouca (1988), a ditadura chegou então em seu esgotamento e a consagração do movimento veio com a promulgação da Constituição de 1988.

Quando na década de 1980 a saúde se tornou um direito inalienável dos cidadãos, ela foi aceita como direito de todos e dever do Estado. O movimento sanitarista já tinha crescido, com propostas, conseguindo assim articular em um documento chamado saúde e democracia e enviá-lo para aprovação no poder Legislativo.

Arouca (1988, p.4) afirma que a Reforma Sanitária é um projeto grande articulado à extrema democracia na perspectiva do socialismo:

O projeto de reforma é o da civilização humana, é um projeto civilizatório que para se organizar precisa ter dentro dele princípios e valores que nós nunca devemos perder, para que a sociedade como um todo possa um dia expressar estes valores, pois o que queremos para a saúde é o que queremos para a sociedade brasileira.

A reforma sanitária brasileira foi proposta no contexto da luta contra a ditadura, no início da década de 1970. A expressão foi usada para se referir ao conjunto de ideias que se tinha em relação às mudanças e transformações necessárias na área da saúde momento esse de muitas mudanças e isso não almejava apenas reforma de setores, mas sim que pudesse servir a democracia consolidando assim a cidadania no país.

Na década de 1980 a realidade social era difusão dos direitos da saúde a maioria da população brasileira, pois, na época esta era restrita apenas aos trabalhadores que contribuíram a Previdência Social, ou seja, ligada a uma cidadania regulada, mas com o passar do tempo foram se propondo modelos de proteção social que garantiu direito à saúde a toda população, independente da contribuição, raça/etnia, inserção social ou até mesmo possuir moradia.

Segundo Mathias (2018), antes do nascimento do SUS, as políticas de saúde eram pensadas mais em termos de recuperação da doença do que em prevenção, para os trabalhadores formais, existia o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS), saúde e previdência andavam juntos. Para o restante da população, não existiam nenhuma garantia. A maior parte dos previdenciários não tinha condições de pagar por uma saúde de qualidade. A classe média pagava para ter acesso aos recursos de saúde, como consultas, exames e cirurgias. Para os que não possuíam carteira assinada, era possível recorrer às poucas unidades públicas de saúde, como hospitais universitários ou pequenos centros de saúde, ou instituições filantrópicas.

O conceito de saúde deixou de ser ausência de enfermidade, mas foi definido como resultado do acesso as condições de alimentação, habitação, educação, trabalho, lazer, dentre outros. Mas sobre tudo de forma organizada da produção da sociedade das desigualdades nela existente, não poderia excluir pessoa que tivesse a necessidade de acesso à saúde como também toda a população teria direito a ações preventivas, curativas integradas no seu Sistema Único de Saúde.

Para tanto, Arouca aponta a necessidade de:

Retomar os princípios da Reforma Sanitária que não se resumiam à criação do SUS. O conceito de saúde/doença está ligado a trabalho, saneamento, lazer e cultura. Por isso temos que discutir a saúde não como política do Ministério da Saúde, mas como uma função de Estado permanente. À saúde cabe o papel de sensor crítico das políticas econômicas em desenvolvimento. O conceito fundamental é o da intersetorialidade (AROUCA, p.18, 2003).



Um dos principais desafios da reforma sanitária e a construção de novos modelos de fazer saúde com integralidade, intersetorialidade e com a atuação de uma equipe unida, não somente com uma gestão de modelos assistenciais voltados à pena para assistência médica. Mas com a ampliação do atendimento do SUS de modo geral, com um atendimento voltado igualmente para todos.

A reforma sanitária no Brasil foi/é conhecida como o projeto da constituição e reformulação de um campo de saber, uma estratégia política e um processo de transformação institucional. Emergindo como parte da luta pela democracia, a reforma sanitária já ultrapassa algumas décadas, tendo alcançado a garantia constitucional do direito universal à saúde e a construção institucional do Sistema Único de Saúde (SUS).

A atuação do Assistente Social na saúde deve ter como eixo central a busca incessante de atendimentos de qualidade articulado aos princípios do projeto da reforma sanitária, ética e política do Serviço Social e sempre dando respostas qualificadas as necessidades apresentadas pelos usuários. O Serviço Social articula com os segmentos que defendem o aprofundamento do Sistema Único de Saúde, formulando estratégias que buscam reforçar experiências nos serviços de saúde efetivando o direito à saúde de todos. Todos têm direito à saúde e que o Estado e a sociedade, tem o dever de fazer o que for preciso para alcançar este objetivo.

Conforme Matos (2003), formular estratégias que buscam reforçar ou criar experiências no serviço de saúde efetivando direito social a saúde atentando para o trabalho de Assistente Social na saúde que queira ter como norte o projeto ético político profissional deve estar articulado ao projeto da reforma sanitária também, considerando o código de ética que apresenta ferramentas e fundamentações para o trabalho dos Assistentes Sociais na saúde destacando sempre os 11 princípios fundamentais.

Ou seja, pensar hoje uma atuação competente e crítica do Serviço Social na área da saúde, a nosso ver, é:

Estar articulado e sintonizado ao movimento dos trabalhadores e de usuários que lutam pela real efetivação do SUS; *f* Facilitar o acesso de todo e qualquer usuário aos serviços de saúde da Instituição, bem como de forma compromissada e criativa não submeter à operacionalização de seu trabalho aos rearranjos propostos pelos governos que descaracterizam a proposta original do SUS de direito, ou seja, contido no projeto de Reforma Sanitária; *f* Tentar construir e/ou efetivar, conjuntamente com outros trabalhadores da saúde, espaços nas unidades que garantam a participação popular e dos funcionários nas decisões a serem tomadas; *f* Elaborar e participar de projetos de educação permanente, buscar assessoria técnica e sistematizar o trabalho desenvolvido, bem como estar atento sobre a possibilidade de investigações sobre temáticas relacionadas à saúde. (BRAVO e MATOS, p.19, 2004).

O Assistente Social é um profissional relevante como mediador entre as necessidades dos usuários e os serviços disponíveis, pois busca garantir que estes sejam efetivos, eficazes e de qualidade e que promovam a cidadania e a participação. As propostas da Reforma Sanitária resultaram na universalidade do direito à saúde, se tornou oficial com a Constituição Federal de 1988 e a criação do Sistema Único de Saúde (SUS). Assim a atuação do Serviço Social foi se ampliando gradativamente após a criação do SUS, o que aprofundaremos no item a seguir.

## **2.2 Atuação do Serviço Social após a criação do SUS**

O Serviço Social é a profissão especializada na execução de políticas públicas e programas voltados para acesso aos direitos sociais das pessoas. O Assistente Social tem conhecimento para elaborar, coordenar, analisar, executar e avaliar programas em diferentes áreas das políticas sociais como especificado na Lei que regulamenta a profissão.

Quando fazemos uma análise da trajetória do Serviço Social observa-se que as primeiras escolas de Serviço Social estavam envolvidas na área da saúde, área essa que sempre concentrou maior quantitativo de Assistentes Sociais no seu fazer profissional.

Com o passar do tempo o Estado começou colocar em prática programas que envolviam o Serviço Social em várias áreas, com uma atuação teórica metodológica e crítica, com contribuições significativas, contribui cada vez mais na área da saúde em relação à coletividade. A profissão ganhou força no espaço da política de saúde sendo considerada uma profissão essencial nos dias atuais ampliando cada vez mais os direitos sociais, pois, os profissionais de Serviço Social trabalham na prevenção e na promoção da saúde em busca de melhorias do sistema público de saúde.

O Assistente Social atua nas múltiplas manifestações da questão social, tanto nas áreas das políticas sociais, públicas e privadas, que são direcionadas a população em situação de vulnerabilidade social, principalmente crianças, adolescentes, idosos, negros, mulheres e a população indígena. Desta maneira o profissional deve ter ciência das suas atribuições e competências.

Assim é que, no cumprimento das atribuições e competências socioprofissionais, há que se realizar permanentemente a pesquisa das condições e relações sob as quais o exercício profissional se realiza dos objetos de intervenção, das condições e relações de vida, trabalho e resistência dos sujeitos sociais que recebem os serviços. Faz-se necessário não apenas coordenar e executar políticas sociais, projetos e programas, mas também avaliá-los, coordenar pesquisas, realizar vistorias, perícias e laudos, emitir parecer técnico, formar Assistentes Sociais. Aqui se reconhece e se enfatiza a natureza investigativa das competências profissionais. Mais do que uma postura, o

caráter investigativo é constitutivo de grande parte das competências/atribuições profissionais. (GUERRA, p. 3, 2009).

O processo de trabalho do Serviço Social visa construir e articular estratégias para os beneficiários das políticas sociais que contam com o Serviço Social para auxiliar no acesso à garantia de direitos e melhores condições de trabalho. As políticas públicas têm um histórico de recursos escassos e mal geridos devido aos desvios do fundo público e a dívida externa elevada e prejudicial ao nosso país. Dessa maneira os estados e municípios que possuem grandes responsabilidades em relação aos atendimentos de saúde, mas não recebem recursos suficientes para isso devido ao grande número de pessoas que estão nas filas à espera de atendimento.

Outra situação preocupante nesta política é o neoliberalismo,<sup>1</sup> o que enfraquece o Estado e diminui drasticamente a participação estatal na economia, pois, os neoliberais defendem a mínima cobrança de impostos e a privatização dos serviços públicos. Os avanços tecnológicos e científicos são utilizados cada vez mais, deixando assim classe trabalhadora, à mercê do capital, excluindo e diminuindo os investimentos das políticas públicas, ou seja, precarizando ainda mais os atendimentos das demandas do mercado de trabalho e contribuir dessa forma, para o desemprego e perdas dos direitos sociais e trabalhistas.

Os profissionais de Serviço Social necessitam de uma estrutura mais adequada e de qualidade para atuar e viabilizar o acesso das pessoas ao seu direito a saúde. Sala com privacidade para que o atendimento seja de qualidade. Sempre se observa as salas apertadas e muitas vezes compartilhadas com outros profissionais. Infelizmente, os Assistentes Sociais trabalham em ambientes precários, sobrecarregados com a burocracia e com falta de recursos. Dificultando assim a sua atuação e prejudicando os atendimentos dos usuários do SUS.

De acordo com CFESS 2009:

Art. 1o- É condição essencial, portanto obrigatória, para a realização e execução de qualquer atendimento ao usuário do Serviço Social a existência de espaço físico, nas condições que esta Resolução estabelecer. Art. 2o- - O local de atendimento destinado ao Assistente Social, deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: a-iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional; b-recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; com ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas; de espaço adequado para colocação de arquivos

---

<sup>1</sup> Neoliberalismo é uma doutrina econômica e política que surgiu no século XX com base em teorias formuladas por teóricos, como o economista ucraniano Ludwig von Mises e o economista austríaco Friedrich Hayek. A teoria neoliberal surge para opor-se à teoria keynesiana de bem-estar social e propõe uma nova leitura da parte econômica do liberalismo clássico, tendo como base uma visão econômica conservadora que pretende diminuir ao máximo a participação do Estado na economia.

para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado. Art. 30- - O atendimento efetuado pelo Assistente Social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o sigilo, (CFESS, p. 1, 2009).

A atuação do Assistente Social exige que ele ultrapasse barreiras cotidianas no seu agir profissional. Como a falta de recursos, fica difícil conseguir proteger os direitos humanos da população que carece desse atendimento, existe grande volume de trabalho, o que faz os profissionais terem que se desdobrar para atender todos os usuários que precisam, mas às vezes não conseguem chegar a quem necessita. Alguns usuários mudam e não informam o novo endereço, ou falta de transporte no momento das visitas sociais, por exemplo, os Assistentes Sociais precisam ser dialéticos e fazer constantemente uma análise de conjuntura.

O respeito sobre atuação do profissional de Serviço Social efetivo é bem diferente dos profissionais que assinaram um contrato por um curto período. Eles falam com entendimento de causa e exigem que suas observações sejam respeitadas, alguns Assistentes Sociais contratados são desrespeitados pelos seus colegas de trabalho, como médico, enfermeiro e até mesmo por parte da administração da instituição. Esse é um tema que merece ser estudado com muito cuidado, todos os Assistentes Sociais devem ser respeitados como profissionais capacitados que são por todos os profissionais da instituição em que atuam.

É notório que, a formação do Assistente Social percorre por momentos históricos, tendo que estar de acordo com as exigências que o mercado de trabalho impõe para o profissional de Serviço Social. Essa profissão é sustentada pelo instrumental técnico operativo que permite o Assistente Social operacionalizar sua atuação criando e recriando instrumentais conforme a demanda a ser atendida, como a entrevista e estudo socioeconômico que cada profissional realiza através da dimensão técnico operativa. Essa dimensão articula a relação entre a teoria e a prática, fundamentada por uma direção teórica que constantemente é direcionada para o conservadorismo.

Crer-se que é relevância aprender essa relação entre prática e teoria do Serviço Social ao longo dos anos, para deixar evidentes as atribuições e competências profissionais na formação profissional dos Assistentes Sociais e sua atuação na atualidade nas várias políticas sociais, como a Política de Saúde.

Porque muitos ainda têm a ideia de caridade e bem-estar e que o Assistente Social é uma “boa pessoa” que ajuda os pobres com cestas básicas e ações imediatistas, funcionalistas, dentre outras. Na realidade o Serviço Social é muito mais que isso. É uma profissão que trabalha através da investigação, diagnóstico, planejamento, intervenção e avaliação das demandas da realidade social.

Martins (2021) destaca que foram levantados muitos questionamentos sobre a atuação do Serviço Social e seu fazer profissional, principalmente em relação de como ela é construída nas relações sociais entre o usuário e o Assistente Social, surgindo à pergunta de como vem sendo realizado o processo histórico metodológico e técnico-operativa diariamente na vida do Assistente Social com os usuários na sua atuação.

Sendo assim, é necessário conhecer as demandas e a realidade dos usuários com um olhar crítico, visto que os aspectos metodológicos e técnico-operativa vão nortear a atuação do profissional aproximando a participação de uma construção coletiva, para que o usuário possa interagir e mudar a realidade em que vive. Tendo do profissional do Serviço Social toda a orientação e informação na inclusão social que o usuário precisa.

Na maioria das vezes, em um único usuário são encontradas várias expressões da questão social. Por isso, para cada situação é usada uma estratégia diferente, o (a) Assistente Social vai usar as estratégias necessárias para descobrir todas as demandas do usuário e auxiliar ele em todas elas. No momento do atendimento, o (a) Assistente observará bem seu usuário e vai investigá-lo para que encontre situações que não estão visíveis. Na hora do atendimento sempre será encontrada mais de uma demanda.

[...] Podemos observar que os instrumentais técnico-operativos para os sujeitos têm diferentes significados conforme cada profissão. Para o Serviço Social, dada à proposta da profissão e a realidade em que operam os instrumentos são estratégias que auxiliam a processualidade dos atendimentos e dos vínculos que se estabelecem e que podem efetivamente auxiliar no tratamento [...] (MARTINS, p.107, 2021).

A dimensão técnico-operativa é composta por um instrumental que vai além da técnica que envolve um conjunto de procedimentos escolhidos pelo Assistente Social em busca de um determinado objetivo, como requer uma avaliação para alcançar a finalidade desejada, envolvendo estratégias, táticas, instrumentos e técnicas de conhecimentos e procedimentos específicos. Corresponde à eficiência técnica para a atuação profissional. Se tais atributos estiverem desvinculados das dimensões teórico-metodológico e ético-política pode transformar-se em uma intervenção profissional baseado em uma visão capitalista e tecnicista.

IAMAMOTO, (1998) salienta que a dimensão técnico-operativa é uma eficiência técnica para a atuação do Serviço Social, mas, se esses atributos não estiverem de acordo com as dimensões teóricas metodológicas e ético-político pode se tornar uma profissão de meros executores.

A dimensão técnico-operativa é a capacidade de entendimento sobre os princípios da dimensão dos instrumentos e instrumentalidade Profissional como a forma de atuação do

Serviço Social pelo qual é conhecido na sociedade capitalista como um profissional qualificado e não como uma pessoa que irá “ajudar os mais necessitados”. O trabalho do Assistente Social tem como objetivo reduzir as desigualdades. Por isso, analisam as condições de vida da população e orienta as pessoas e grupos sobre como ter informações, acessar seus direitos e serviços para atender às suas necessidades. Sempre buscando mais igualdade social.

Aprender as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa em uma relação íntima entre ambas mantendo suas particularidades e tendo como orientação estratégica o Projeto-Ético-Político Profissional é essencial para evitar um exercício profissional mecânico que nos remete a herança conservadora da profissão. Então, conceber as dimensões a partir desse entendimento, possibilita que os Assistentes Sociais possam ter um exercício profissional crítico e reflexivo, bem como reconhecendo a dimensão técnico-operativa para além de uma dinâmica meramente instrumental que é apresentada no cotidiano profissional. (FRANCISCO, p. 4, 2018).

É necessário que os Assistentes Sociais tenham um olhar crítico para não reproduzir um atendimento tecnicista e conservador. Reconhecendo as dimensões do Serviço Social que são de grande importância na atuação do (a) Assistente Social. Que é a dimensão técnico-operativa, a dimensão ético-política e a dimensão teórico-metodológica.

As competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos importantes e que permitem ao profissional colocar-se diante das situações enfrentadas no seu cotidiano com profissional, vendo com clareza os projetos societários. Os vínculos de classe e seu próprio processo de trabalho.

Essas três dimensões estão articuladas ao Projeto Ético Político do Serviço Social que sua construção se constituiu de um grande marco na profissão no Brasil. Assim como se tornou um grande passo para o desenvolvimento da mesma no país.

Com base nas competências teórico-metodológica, técnica-operativa e ético-política, o processo de trabalho do Serviço Social visa construir e articular estratégias de liberdade da classe trabalhadora. Os trabalhadores contam com o Serviço Social para auxiliar no acesso à garantia de direitos e melhores condições de trabalho.

No entanto, na atualidade se tornam muito flexíveis os direitos e fragiliza relações de trabalho, atingindo diretamente a vida do trabalhador no processo de trabalho do Serviço Social. Podendo contribuir para uma prática emancipadora, criação e fortalecimento da consciência crítica, postura ética, tensionamento das demandas trazidas e melhores condições de vida e de trabalho à coletividade. (MARTINELLI, p. 498, 2011).

Desta forma as três dimensões do exercício profissional criam melhores condições no processo de trabalho dos Assistentes Sociais, juntamente com uma atuação crítica, qualificada e comprometida. Este processo é contínuo e para a vida toda do profissional de Serviço Social.

Ele precisa ser dotado de competência para investigar e conhecer seu espaço de trabalho na realidade do usuário, refletindo sobre as implicações da sua atuação. Sendo técnico para conseguir refletir sobre sua atuação e sobre sua capacidade de realizar seu atendimento consciente e de forma criativa no seu local de atendimento.

A dimensão técnico-operativa refere-se ao fazer do Assistente Social no cotidiano como relata Sarmiento (2013). O Assistente Social faz os questionamentos de como fazer, para que fazer e se está ou não em transformação. Compreendendo os instrumentos e técnicas como mediações permitindo que os Assistentes Sociais façam a sua atuação da melhor maneira possível. Abrangendo a habilidade do Assistente Social com os instrumentos de intervenção, envolvendo a qualidade da ação. Além dos procedimentos corretos para realizar o atendimento como a entrevista, visita e reuniões atingindo assim a intervenção profissional de modo articulado.

É muito importante a habilidade com os instrumentos do Serviço Social e também da leitura crítica. O conhecimento teórico é necessário para a compreensão da realidade facilita a conexão entre os instrumentos utilizados possibilitando que o profissional atinja todos os resultados esperados na ação profissional.

Os Assistentes Sociais avaliam quais são as habilidades específicas e exigidas no uso de cada instrumento. Assim é possível refletir se os instrumentos escolhidos para aquela atuação são adequados para atingir a finalidade desejada daquele atendimento.

Nessa direção, Prates (2003).

Reconhece que a escolha dos instrumentos e técnicas está relacionada com a intencionalidade do Assistente Social e em conformidade com o contexto e o conteúdo a ser mediado para alcançar as finalidades. Além disso, expõe que "quanto maior nosso conhecimento teórico, mais amplo será nossa cadeia de mediações, maiores as nossas possibilidades de construí-las" (PRATES, p. 6, 2003).

Para uma melhor atuação do Assistente Social, ele conhecerá de forma segura os instrumentais que vai trabalhar de maneira ética e conseguir fazer sua atuação de forma criteriosa e que nada passe despercebido. E a melhor maneira é ter intimidade e conhecimentos com todos os instrumentos que vai trabalhar. Precisa-se entender que o trabalho ou atuação do Assistente Social é parte de todo esse processo.

Sendo assim, de acordo com Prates (2003), entender Serviço Social como trabalho significa considerar os elementos que fazem parte do processo de trabalho dos Assistentes Sociais como partes que não se separam, reconhecendo o Assistente Social como um trabalhador desenvolvendo um processo de trabalho na sociedade capitalista produzindo o valor

de uso e o valor de troca, ou seja, um serviço oferecido para o usuário, comunidade e instituições por um preço pago por este serviço no mercado de trabalho.

Sendo Assim o Assistente Social atua para o desenvolvimento de um processo de trabalho consciente, entendendo como a questão social<sup>2</sup> e manifesta diariamente dos sujeitos sociais e sua formas de estruturação e resistência para que se possam construir alternativas de enfrentamento em relação à questão social.

Conforme afirma Iamamoto (1998), alguns elementos são sinalizados nesse espaço para contribuir ao processo de trabalho do Assistente Social, apontando a centralidade da categoria trabalho como fundamental ao debate contemporâneo do Serviço Social, sendo que o trabalho para o homem é uma atividade fundamental, pois mediatiza a satisfação de suas necessidades diante de outros homens, o trabalho é parte natural e necessária ao homem.

O Assistente Social lida, no seu trabalho cotidiano, com situações singulares vividas por indivíduos e suas famílias, grupos e segmentos populacionais, que são atravessadas por determinações de classes. São desafiados a desentranhar da vida dos sujeitos singulares que atendem as dimensões universais e particulares, que aí se concretizam, como condição de transitar suas necessidades sociais da esfera privada para a luta por direitos na cena pública, potenciando-a em fóruns e espaços coletivos. Isso requer tanto competência teórico-metodológica para ler a realidade e atribuir visibilidade aos fios que integram o singular no coletivo quanto à incorporação da pesquisa e do conhecimento do modo de vida, de trabalho e expressões culturais desses sujeitos sociais, como requisitos essenciais do desempenho profissional, além da sensibilidade e vontade políticas que movem a ação. (IAMAMOTO, p.33, 1998)

São inúmeras vulnerabilidades sofridas pelos usuários em seu cotidiano, com diversos tipos de situações vivenciadas todos os dias pelos usuários e suas famílias, situações que desafiam os Assistentes Sociais na sua atuação. Os Assistentes Sociais carecem perceber além do que é relatado pelo usuário usando sua natureza de investigação e de modo sensível desempenhando o seu agir profissional e analisar os desafios postos ao Serviço Social no cotidiano.

A dimensão técnico-operativa do Serviço Social deve ser qualificada, os Assistentes Sociais devem conhecer tanto suas habilidades quanto suas técnicas para que sua atuação possa ser efetivada junto a seus usuários e instituições que atuam.

A atuação do Assistente Social vai além do que muitos possam pensar ou imaginar, é inúmeras atribuições direcionadas a esses profissionais. Seu principal objeto de atuação são as

---

<sup>2</sup> A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão.



condições de vida e de trabalho dos sujeitos sociais, onde eles fazem uma intervenção bastante criteriosa e investigativa.

Outra característica da cotidianidade profissional é a espontaneidade. Dado que as demandas que são colocadas ao profissional e apreendidas de maneira imediata e de maneira quase irrefletida, o exercício profissional passa a se restringir ao cumprimento de rotinas institucionais, metas de produtividade, critérios de elegibilidade e o profissional passa a responder mecanicamente no âmbito das determinações da instituição. Ao espontaneísmo alia-se a imediaticidade, enquanto uma das formas de intervir sobre o cotidiano, reforçando um tipo de resposta que tenha em si mesmo certa resolutividade e que expresse uma utilidade (bem ao gosto do pragmatismo) no âmbito da reprodução social, ou seja, na reprodução dos sujeitos individuais e coletivos e das formas de sociabilidade hegemônica do mundo burguês. Do cotidiano também emana um determinado tipo de ação que tem como característica a superficialidade extensiva, tendo em vista também o tipo de demandas que a ele se apresenta. (GUERRA, 1997, p. 5).

A espontaneidade do exercício profissional se manifesta quando as demandas colocadas são absorvidas imediatamente sem parar para refletir. Cada usuário age de forma diferente pela mesma situação. Então não é aconselhável usar os mesmos instrumentos sempre. Essa atitude pode acabar atrapalhando assim a atividade e o cumprimento de rotinas institucionais, onde as metas de produtividade, critérios de elegibilidade, deverão ser alcançadas.

Então o profissional que age conforme a rotina da instituição, muitas vezes passa a responder mecanicamente no âmbito das determinações da instituição, onde atendem vários usuários em pouco tempo e entregar também vários relatórios e pareceres deixando seu atendimento prejudicado. Não é fácil ser dialético, mas o Serviço Social optou por uma análise de conjuntura que leve em considerações todos os aspectos de desvelamento do objeto.

Por isso, é fundamental que o Assistente Social amplie seus conhecimentos e acione a perspectiva crítico-dialético para poder traçar estratégias e táticas durante o exercício profissional. Trata-se de uma compreensão que se apropria dos instrumentos e técnicas para além das rotinas do cotidiano profissional, pois eles não são neutros e também não podem ser tratados isolados das dimensões do exercício profissional. (FRANCISCO, 2018, p. 14)

O Assistente Social não pode apenas reproduzir, reportar o conhecimento, mas deve construí-lo. O cotidiano da prática profissional representa várias dimensões do pensar crítico com um grande campo de investigação, pois é nas diversidades da realidade que os limites e possibilidades existentes permitem ao profissional um trabalho de qualidade ao invés de ficar só reproduzindo seu atendimento.

Os Assistentes Sociais precisam entender essa questão, para que também possa ter sua profissão diferenciada de todas as outras, não pode ser mecanizada. O profissional de Serviço Social deve se manter em busca contínua pela formação e atualização de conhecimento. Ele é

capaz de se reinventar no seu propósito e promover um atendimento com qualidade para seus usuários.

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. (IAMAMOTO, 2009, p. 5).

Para o Serviço Social não é fácil fazer valer os direitos dos usuários mediante inúmeras dificuldades apresentadas diariamente na atuação do Assistente Social. Porque muitas vezes o profissional está preso a contratos temporários, a instituição que exige que o profissional faça como a instituição ordena, deixando o Assistente Social em uma situação de atendimento precário e difícil de efetivar suas ações de maneira eficaz.

A atuação do Serviço Social na área da saúde em âmbito hospitalar passa por essas situações cotidianamente. É necessário que o Assistente Social esteja firme nas suas decisões embasado nos seus conhecimentos, por isso o profissional deve estar sempre investindo em uma formação continuada.

A população usuária dos serviços públicos de saúde é gigantesca e com isso este ambiente é desafiador para o Assistente Social, Ele desempenha a função de mediador entre a instituição e usuários, no âmbito hospitalar nem sempre é possível atender todas as demandas, visto que é a população usuária que o profissional precisar atender é muito além dos recursos recebidos, deixando o Assistente Social em uma situação de atendimento precário e difícil efetivar suas ações de maneira eficaz. Sobre o fazer deste profissional na área da saúde, iremos aprofundá-lo no capítulo a seguir.

## CAPÍTULO 2

### 3 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE E NO ÂMBITO HOSPITALAR

Este capítulo apresenta a inserção do Serviço Social na saúde, além da caracterização da instituição hospitalar. Posteriormente, discute-se o trabalho do Serviço Social neste contexto e, por fim, a atuação do Serviço Social na instituição hospitalar de Miracema do Tocantins.

#### 3.1 Exercício profissional do Serviço Social na Saúde

O Serviço Social é a profissão especializada na execução de políticas públicas e programas voltados para acesso aos direitos sociais das pessoas. O Assistente Social tem atribuições e competências de elaborar, coordenar, analisar, executar e avaliar programas em diferentes áreas das políticas sociais como especificado na Lei de nº 8.662, de 7 de junho de 1993 que regulamenta a profissão.

A saúde é uma das áreas que mais emprega os Assistentes Sociais no Brasil nas instituições governamentais. Quando fazemos uma análise da trajetória do Serviço Social, observa-se que as primeiras escolas de Serviço Social estavam envolvidas na área da saúde e com o passar do tempo o Estado começou a desenvolver programas que envolvem assistência social na política de saúde desenvolvendo uma atuação teórica metodológica e crítica, com contribuições significativas na área da saúde em relação à coletividade.

A profissão ganhou força no espaço da política de saúde sendo considerada uma profissão essencial nos dias atuais ampliando cada vez mais na defesa dos direitos sociais, pois, os profissionais de Serviço Social trabalham na prevenção e na promoção da saúde em busca de melhorias do sistema público de saúde.

O Assistente Social atua nas múltiplas manifestações da questão social, nas áreas das políticas sociais, públicas e privadas, que são direcionadas a população em situação de vulnerabilidade social, principalmente crianças, adolescentes, idosos, negros, mulheres e a população indígena. Desta maneira o profissional deve ter ciência das suas atribuições e competências.

O/A Assistente Social deve se ater às suas atribuições e competências profissionais, visando o melhor atendimento ao/a usuário/a dos serviços de saúde, preservando a qualidade dos atendimentos prestados, não estando obrigado/a a realizar atividade incompatível com a legislação profissional vigente (CFESS, p. 2, 2020).

O processo de trabalho do Serviço Social visa construir e articular estratégias para os beneficiários das políticas sociais que contam com o Serviço Social para auxiliar no acesso à garantia de direitos e melhores condições de trabalho. Considerando que o Assistente Social se depara com limitações cotidianas de enfrentamento das expressões da questão social, buscando ser um profissional que observa todas as expressões que o usuário vive e não meramente um técnico executor de atividades previamente determinadas, essa pesquisa se desenvolveu, abordando os desafios e limitações que os profissionais do Serviço Social nas instituições na política de saúde.

As políticas públicas têm um histórico de recursos escassos e mal geridos devido aos desvios do fundo público e a dívida externa elevada e prejudicial ao nosso país. Dessa maneira os estados e municípios que possuem grandes responsabilidades em relação aos atendimentos de saúde, mas não recebem recursos suficientes para isso.

Outro agravos são as filas nos atendimentos do SUS (Sistema Único de Saúde), onde as pessoas passam por longas filas para poder ter seu atendimento realizado, sendo que muitas vezes não conseguem o atendimento no tempo necessário, por conta da demora do atendimento na prestação de serviço para a sua demanda, existem muitas outras dificuldades e complicações na atuação do Serviço Social na sua mediação a favor dos usuários.

Atuação do Assistente Social precisa ultrapassar barreiras todos os dias no seu agir profissional, ou seja, ser dialético e fazer constantemente uma análise de conjuntura. Para uma melhor atuação do Assistente Social, é necessário conhecer com exatidão seus instrumentais e trabalhar de maneira ética atuando de forma criteriosa sem deixar que nada passe despercebido. E a melhor maneira é ter intimidade e conhecimentos com todos os instrumentos que vai trabalhar. Precisa-se entender que o trabalho ou atuação do Assistente Social é parte de todo esse processo, sendo assim, vai conhecer um pouco mais de algumas legislações que subsidiam o fazer deste profissional liberal.

### **3.2 O exercício profissional do Assistente Social no âmbito da saúde hospitalar**

A Resolução CFESS nº 273/93 instituiu o Código de Ética Profissional da/o Assistente Social, o documento que norteia as ações e a atuação das (dos) Assistentes Sociais em todo o Brasil. O documento foi uma reformulação do Código de Ética de 1986 e tiveram como referência documentos da categoria profissional de Serviço Social que norteiam a atuação dos Assistentes Sociais. O Código de Ética do Serviço Social não são apenas deveres da profissão, mas, também são valores que identificam o projeto societário que a categoria defende.

Essa trajetória do projeto profissional do Serviço Social é histórica e viveu dois momentos. Um defendia um projeto societário de perspectiva conservadora e o atual expõe uma perspectiva mais teórica e crítica em relação à sociedade, assim, o projeto profissional do Serviço Social tem ocorrido mudanças. Assim, como nos códigos de ética são conduzidos a partir de uma construção coletiva e que possui direção social envolvendo os princípios e valores que estão em constantes movimentos apresentam ferramentas necessárias para os Assistentes Sociais na área da saúde e em outras áreas institucionais como na prestação de serviço para a população.

A Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993<sup>3</sup>, que regulamenta a profissão e os parâmetros da Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, documento elaborado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) no ano de 2010 para dar sustentação ao trabalho e projeto profissional na Política de Saúde.

O Assistente Social atua em situações de vulnerabilidade e exclusão social aos seus direitos como cidadãos. Com isso os Assistentes Sociais atuam em meio a vários espaços coletivos e um deles são os hospitais. Os hospitais são locais aonde as pessoas presentes se encontram em diversas condições sociais. Muitas vezes esse contexto de vida do usuário prejudica direta ou indiretamente também na saúde psicológica, podendo comprometer todo o tratamento do usuário.

Muitos usuários chegam aos hospitais já abalados pelas dificuldades vivenciadas no seu dia a dia. Muitos vão sozinhos por que não têm quem os acompanhem, outros não tem condições de comprar medicações para continuar seu tratamento, mães que não tem com quem deixar seus filhos, homens que não podem parar de trabalhar para sustentar a família e etc.

Isto exige a presença de um profissional que atue junto com a equipe médica, com um olhar crítico mais direcionado à situação social dos pacientes, desempenhando atividades cujo objetivo central é analisar e prestar apoio à pacientes e seus familiares enquanto membros de uma sociedade, assegurando a eles seus direitos civis e prestando apoio durante todo o tratamento.

Pensar e realizar uma atuação competente e crítica do Serviço Social na área da saúde consiste em: Estar articulado e sintonizado ao movimento dos trabalhadores e de usuários que lutam pela real efetivação do SUS; Conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários bem como os determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença; Facilitar o acesso de todo e qualquer usuário aos serviços de saúde da instituição e da rede de serviços e direitos sociais, bem como de forma compromissada e criativa não submeter à operacionalização de seu trabalho aos rearranjos propostos

---

<sup>3</sup> A lei destaca as atribuições e competências do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), em conjunto com os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), que têm as funções de orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício da profissão de Assistente Social.

pelos governos que descaracterizam a proposta original do SUS de direito, ou seja, contido no projeto de Reforma Sanitária; Buscar a necessária atuação em equipe tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde; Estimular a intersetorialidade, tendo em vista realizar ações que fortaleçam a articulação entre as políticas de seguridade social, superando a fragmentação dos serviços e do atendimento às necessidades sociais. (CFESS, p. 17. 2009).

Agora que sabemos resumidamente o quanto é importante à presença do Assistente Social no ambiente hospitalar, podemos conhecer um pouco mais sobre as atividades que ele realiza em seu dia a dia. Vale ressaltar que este profissional deve estar capacitado para desenvolver suas habilidades em situações não planejadas diante da dialética, pois diariamente vão surgindo novos casos e demandas flutuantes que precisarão de seu conhecimento e teleologia.

Observa-se que todas estas atividades têm o objetivo de apoiar o paciente e sua família com sua melhoria de saúde apoiando os usuários no que diz respeito à entrega dos seus direitos e deveres como cidadãos no contexto social. De acordo com Gonçalves (2006) as conquistas na área da Saúde são muito importantes, e vem crescendo de forma significativa.

Dessa forma, Gonçalves (2006) afirma que:

A Constituição de 1988 estabelece em seu artigo 196 a saúde como direito do cidadão e dever do estado, devido enquanto resultante de políticas sociais e econômicas cujas ações e serviços estão organizados por um sistema único de saúde barra SUS. A saúde faz parte do tripé da Seguridade Social juntamente com a assistência social e a previdência social. A saúde na Assistente Social é de caráter não contributivo, ao contrário da Previdência Social que tem caráter contributivo do seguro social. A saúde adquire o status enquanto política de direito passando a ser estruturar por um sistema único de saúde SUS baseado em princípios como universalidade, igualdade e Equidade, e diretrizes como: descentralização, integralidade e participação da comunidade, (GONÇALVES, p.5, 2006).

No Brasil, a saúde pública está prevista na Constituição Federal como um dever do Estado (artigo 196) como um direito social, ou seja, um direito que deve ser garantido de forma que todos tenha o exercício de direitos fundamentais. Com o objetivo de garantir esse direito, a Constituição Federal de 1988 atribuiu à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos municípios a competência de cuidar da saúde pública. Isso significa que, dentro de um sistema único, cada esfera do governo terá um órgão responsável por executar e administrar os serviços destinados à saúde local. A finalidade é proporcionar melhoria nas condições de vida e saúde dos usuários e assegurar o acesso universal e igualitário as ações e serviços na promoção e proteção a uma saúde igualmente a todos.

O SUS tem a mesma doutrina e a mesma forma de organização, sendo que é definido como único na Constituição um conjunto de elementos doutrinários e de organização do

sistema de saúde, como foi dito a cima estão baseados nos princípios da universalização, da equidade, da integralidade, da descentralização e da participação popular.

Podemos entender o SUS da seguinte maneira: ele que operacionaliza os princípios organizativos e doutrinários que são: A universalização que tem a saúde como um direito de cidadania de todas as pessoas e cabe ao Estado assegurar este direito, sendo que o acesso às ações e serviços deve ser garantido a todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, ocupação, ou outras características sociais ou pessoais.

A equidade com o objetivo desse princípio é diminuir desigualdades. Apesar de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas. Em outras palavras, equidade significa tratar de forma diferente, investindo mais onde a carência é maior. E a integralidade: este princípio considera as pessoas como um todo, atendendo todas as suas necessidades. Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde e a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. A integralidade é sobre a organização, que tem como objetivo oferecer a todos uma saúde independente das suas condições financeiras. E também na promoção da saúde, prevenção de doenças, e o seu tratamento.

De acordo com o Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, (2010), foram identificados na atualidade muitos obstáculos em relação à efetivação da política de saúde, como desigualdade e dificuldade no acesso à saúde, e na integralidade dos serviços e a falta de articulação entre os movimentos sociais.

Segundo o documento do CFESS que apresenta a finalidade de referenciar a intervenção dos profissionais de Serviço Social na área da saúde - Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde - as atribuições e competências dos profissionais, sejam aquelas realizadas na saúde ou em outro espaço sócio ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais, quanto pelas instituições empregadoras. (CFESS, 2010)

Os Assistentes Sociais devem atuar embasados no código de ética e na Lei de Regulamentação da profissão, tanto na área da saúde quanto qualquer área que for atuar. O Assistente deve atuar de forma competente, buscando ir além das rotinas institucionais, sempre propondo a instituição os seus projetos e defendendo seu campo de trabalho, se qualificando cada vez mais, para que suas atribuições profissionais sejam cada vez mais valorizadas e respeitadas.

Contudo, observa-se que não é fácil efetivar os direitos dos usuários mediante as inúmeras dificuldades apresentadas no dia a dia do Assistente Social, onde por vezes o

profissional está em condições de trabalho de forma precária. Muitos são contratos temporários e salários reduzidos, deixando os Assistentes Sociais de pés e mão atadas. Fazendo somente o que é orientado pela instituição, muitas vezes sem concordar com tais decisões, prejudicando a sua atuação ao efetivar as suas ações de maneira eficaz.

Pensar e realizar uma atuação competente e crítica do Serviço Social na área da saúde consiste em estar articulado e sintonizado ao movimento dos trabalhadores e de usuários que lutam pela real efetivação do SUS, para tanto, é necessário conhecer a realidade das condições de vida e trabalho dos usuários, esclarecendo determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença. Assegurar o acesso de todo e qualquer usuário aos serviços de saúde, buscando a atuação em equipe, tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde, também consiste na intervenção do Assistente Social na saúde (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2010).

Assim, podemos observar que o trabalho dos Assistentes Sociais tem suas próprias necessidades dentro da saúde, e não seria diferente em âmbito hospitalar, precisa-se buscar entender melhor sua importância na saúde. Este profissional atua diretamente também no processo de organização e mobilização da sociedade, comprometido com a efetivação dos direitos dos usuários.

Conforme enfatiza Lima et al (2011), no âmbito da saúde hospitalar o Assistente Social faz uso contínuo de algumas atividades, como levantamento de dados, interpretação de medidas e ações de caráter emergencial, procedimentos sócio-educativos, informação em saúde, desenvolvimento de atividades técnico-político, e etc.

Tendo em vista, que a instrumentalidade no campo de atuação do Assistente Social, contribui, para que os profissionais possam buscar formas mais adequadas possíveis para intervir. O Assistente Social precisa ter clareza do seu atendimento, para que ela possa atuar de forma segura e eficaz.

A atuação do Assistente Social segue quatro direções: atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento, e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional. Podendo assim, criar mecanismos que venha a contribuir para a sua atuação na área da saúde e viabilizando acesso ao SUS e, sobretudo, para o fortalecimento da universalidade dos direitos e da defesa por uma sociedade igualitária e sem exploração de classe.

O profissional precisa ter clareza de suas atribuições e competências para estabelecer prioridades. O conjunto de demandas emergenciais, se não forem reencaminhadas para os setores competentes por meio do planejamento coletivo elaborado na unidade, vai impossibilitar ao Assistente Social o enfoque nas suas ações profissionais. A elaboração de protocolos que definem o fluxo de encaminhamentos para os diversos serviços na instituição é fundamental. (CEFSS, p. 23, 2009).



No âmbito hospitalar todos os profissionais devem conhecer tanto a atuação do Serviço Social, como as suas obrigações como os profissionais atuantes são. Infelizmente muitos profissionais de outras áreas querem interferir na atuação do Assistente Social e este necessita se impor, para que não façam da atuação uma polivalência e um assistencialismo hospitalar.

Muitas vezes o primeiro profissional a ser procurado pela família no âmbito hospitalar é o Assistente Social. O usuário se sente mais tranquilo para conversar com o Assistente Social do que com outro profissional, visto que o Assistente Social tem técnicas que irão orientar o usuário nesse momento de angústia e preocupação.

Conforme Bravo (2004), o Assistente Social da área da Saúde busca intervir por meio de sua atuação, incessantes estratégias para o enfrentamento das questões encontradas no seu local de atuação e articulando aos princípios do projeto Ético Político da profissão. A atuação do Serviço Social no campo hospitalar é uma necessidade, a sua intervenção tem a finalidade de viabilizar acesso aos usuários nos serviços e fortalece os vínculos familiares realizando o acolhimento no período da internação.

Muitas vezes os acompanhantes ficam desorientados diante de tantas informações vinda dos médicos, enfermeiros e da administração do hospital. Então eles buscam pelo atendimento dos Assistentes Sociais para uma explicação de como podem proceder. Algumas vezes os acompanhantes não conseguem entender a real situação do seu familiar, por isso eles solicitam o atendimento de um profissional do Serviço Social.

Atualmente, inúmeros são os desafios a serem enfrentados no âmbito da saúde, que exigem o rompimento das práticas rotineiras, acrílicas e burocráticas. É necessário que o Assistente Social busque em sua atuação profissional colaborar na construção de estratégias de efetivação dos direitos de cidadania. Os profissionais estão desafiados a encarar a defesa da democracia, das políticas públicas e articular-se em seu cotidiano com outros sujeitos sociais que questione as perspectivas neoliberais para a saúde e para as políticas sociais. (CFESS, 2010). Ressaltasse assim que a atuação do Assistente Social pautada nos suportes teóricos da profissão contribui para a defesa das políticas públicas de saúde, para a garantia dos direitos sociais, para o fortalecimento da participação social e das lutas dos sujeitos sociais. (CFESS, 2010 apud MARRA 2015, p. 57).

O Serviço Social é caracterizado como uma profissão que intervém na luta pela defesa dos direitos humanos e não aceita atos de autoritarismo, exigindo a efetivação dos direitos, sociais e políticos. É necessário discutir a questão dos direitos sociais em uma sociedade desigual. Conforme afirma Martinelli (2011), no âmbito hospitalar os Assistentes Sociais chegam mais próximos da vida dos usuários. É uma profissão que abre possibilidades de construir e reconstruir identidade tanto da profissão quanto do indivíduo continuamente.

De acordo com o Conselho Nacional de Saúde, o Brasil optou por um sistema universal de saúde garantindo atendimento integral para toda a população sem nenhuma hipótese pode limitar os atendimentos destinados aos usuários, mas não se pode esquecer-se das dificuldades dos hospitais de gerenciar poucos recursos para tantas necessidades. E nesse contexto os profissionais de Serviço Social sempre realizam o seu exercício profissional de forma técnica e ética, prezando pela qualidade dos serviços prestados.

Os Assistentes Sociais trabalham principalmente com o acolhimento aos pacientes e aos familiares, para orientá-los sobre as normas e regras do hospital. Através do atendimento ao usuário que se compreende sua situação e realiza os encaminhamentos necessários. Elaboração de instrumentos para o melhor atendimento, recolhimento dos pertences, protocolando e entregando para a família.

Jardon (2021) enfatiza que a profissão é muito importante porque além de informar sobre os direitos dos pacientes, também tem um grande desafio que é conhecer muitas histórias tristes e difíceis de negação de direitos, situações essas que impactam na vida do profissional.

O profissional de Serviço Social intervém da melhor maneira possível, orientando sobre o direito de todos. Porque a maioria dos usuários e pacientes não tem a menor ideia dos seus direitos e deveres e nesse momento eles precisam de uma orientação técnica do Assistente Social. Se não ficará difícil conseguir entender e exigir o que lhe é de direito.

De acordo com Silva (2016), existem muitos desafios para o Assistente Social em um hospital, como problemas de elaboração, implantação de políticas sociais, dos atendimentos pelo SUS, pois sabemos que o usuário tem direito ao atendimento, mais não é sempre que tem esse direito atendido. É solicitado pelo usuário que o profissional do Serviço Social intervenha para que ele consiga o atendimento necessário. Nesse momento o Assistente Social faz sua intervenção, infelizmente muitas vezes sem êxito devido à falta de verbas suficientes para atender todos. Sempre atualizando seus conhecimentos e procurando sempre se capacitar. Fazendo assim uma intervenção de forma qualificada.

O Assistente Social busca uma educação permanente, principalmente nos dias atuais, devido a tantas mudanças na área da saúde hospitalar. É essencial que se tenha uma capacitação profissional contínua, pois, a sociedade está em constante mudança diante das expressões da questão social. Diante disso o profissional, necessita de atualização constante para construção da instrumentalidade de forma crítica.

De acordo com o projeto de lei 859/2021, todos os hospitais devem ter um profissional do Serviço Social atuando permanentemente na instituição, junto aos pacientes e familiares. Suas principais demandas são o planejamento das altas dos pacientes, buscando defender seus

direitos através de um processo de acolhimento, e de uma escuta sensível fortalecendo os vínculos.

Os Assistentes Sociais que atuam na saúde hospitalar trabalha diretamente com situações de doenças graves e até mesmo incuráveis, aonde na sua maioria são usuários que vivem em péssimas condições de vida e expostos a várias situações complicadas. Como falta de higiene em suas casas, falta de dinheiro para comprar as medicações necessárias para o seu tratamento, falta de uma alimentação saudável.

Sabe-se que muitas medicações não são fornecidas pela farmácia pública do Município do usuário. Esses profissionais precisam lidar com os desafios e realizar com qualidade seu atendimento pela rede do SUS (Sistema Único de Saúde). Quando muitas vezes não tem as especialidades para o término do tratamento dos pacientes.

Em relação às internações hospitalares, muitas vezes também prejudicadas pela falta de recursos, pois necessitam de planejamento das ações juntamente com outros profissionais, para fazer a prevenção dos danos e riscos na melhoria da saúde do usuário, pois, muitas vezes acontece do usuário ser abandonado no momento de sua internação, com a ausência da família sua situação pode se agravada e o paciente fica desorientado.

Muitos não conhecem a importância do exercício profissional do Serviço Social no Hospital, eles são responsáveis por buscar, defender e mediar os direitos dos pacientes e acompanhantes através do seu atendimento humanitário, como o acolhimento, escuta sensível fortalecendo os vínculos, pois os usuários irão se sentir protegidos diante deste profissional, o Assistente Social lhe passará segurança, assim tanto os pacientes e acompanhantes e a sociedade conhecerá a importância desse atendimento no âmbito Hospitalar.

O Assistente Social deve informar não só os direitos, mas também os deveres dos acompanhantes no processo de tratamento do paciente pelo SUS, pois é muito importante para os pacientes terem acesso a esse acolhimento, pois muitas vezes o paciente ou os familiares se encontram fragilizados necessitando de uma mediação mais humanizada no seu momento de dor, fortalecendo e estimulando a participação da família junto ao paciente.

O Serviço Social faz a mediação entre o Estado e a sociedade contribuindo para o fortalecimento dos vínculos e efetivando os direitos dos usuários, pois, toda vez que se tem uma demanda a ser resolvida e ninguém consegue resolver o Assistente Social é acionado em defesa do usuário. O atendimento se dá também por meio de orientações e encaminhamentos diversos, cabíveis a cada realidade dos usuários.

Segundo Vidal e Guilherme (2019), muitos usuários chegam ao atendimento médico em um hospital e são atendidos e internados, todavia, quando são liberados não tem condições de

continuar o tratamento devido à falta de condições financeiras e de higiene. Quando o Assistente Social vai fazer à visita no leito do paciente e tem ciência desta situação, eles estimulam o paciente a não deixar o tratamento, incentivam a buscar seus direitos e direcionam-nos as políticas públicas pertinentes.

Os pacientes muitas vezes querem abandonar o tratamento porque precisam trabalhar. Nesse momento a (o) Assistente Social vai intervir para que isso não aconteça familiares que não podem acompanhar o seu paciente, muitos deles por medo de doenças contagiosas ou porque não podem deixar seu trabalho por medo de ficar desempregado.

As atribuições dos Assistentes Sociais muitas vezes são incompreendidas na instituição hospitalar, os próprios colegas têm um olhar e um posicionamento com uma reflexão diferenciada, impondo-os outras funções que não são da sua competência. Precisa-se compreender qual a atuação e responsabilidade do Serviço Social no campo hospitalar. É necessário que pesquisas avancem a favor dessas informações aos pacientes, familiares, funcionários do hospital, e toda sociedade.

É muito importante a sociedade compreender a importância da política de saúde e toda a sua ampliação que garantem os direitos dos pacientes e acompanhantes, bem como buscar efetivar os atendimentos com qualidade fortalecendo o setor público. Todos devem respeitar as particularidades da atuação do Assistente Social em cada setor mostrando a importância da sua atuação em seus locais de atendimento, pois os desafios ainda são gigantescos, mas com ajuda das instituições juntamente com a sociedade os Assistentes Sociais poderão vencer desafios e limites institucionais, sempre orientados pelos seus direitos e deveres embasados no projeto ético-político.

Ao pesquisar o objeto, viu-se que este é um tema muito atual, principalmente nos dias em que estamos vivendo, depois de um período pandêmico<sup>4</sup>, onde os hospitais não estavam preparados para atender tantos pacientes ao mesmo tempo, deixando assim muitos profissionais de saúde adoecidos e desvalorizados, com carga horária excessiva, com os Assistentes Sociais não foi muito diferente, principalmente pela pequena quantidade de profissionais atuante dentro dos hospitais, onde as instituições estão fracas e os Assistentes Sociais são desvalorizados nesse contexto neoliberal. De acordo com Cavalcante, Predes (2010), identifica-se também que seu exercício profissional e suas condições de trabalho estão cada vez mais precarizadas.

---

<sup>4</sup> Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia. O termo “pandemia” se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade.

O exercício profissional tem grande relevância no âmbito hospitalar, ele é indispensável, pois prioriza um atendimento humanizado, onde o paciente e acompanhante se encontra com problemas de saúde, e o Assistente Social o atenderá de forma diferenciada e com um olhar acolhedor e atuando na construção dos programas sociais necessários para minimizar tais desigualdades.

Ainda percebemos que muitas pessoas acham que o profissional de Serviço Social no hospital é apenas para consolar os usuários e seus familiares, sendo que o seu exercício vai muito, além disso, como ele busca defender os direitos dos pacientes durante seu acolhimento e uma escuta sensível, para que se possa construir um vínculo com o paciente e seus familiares, pesquisas como esta irá mostrar a verdadeira operacionalização deste profissional.

É imprescindível que pesquisas sobre a atuação do Serviço Social em âmbito hospitalar ganhe espaço na sociedade em geral. Contudo a atuação da Política Social deve ter uma postura responsável, desempenhando a sua atuação profissional de acordo com a ética profissional. Sua atuação torne-se mais exigente uma vez que o Assistente Social tem um perfil ético com atributos que lhe permite agir de acordo com os códigos de ética da sua profissão.

No agir profissional ele (a) não olha para minoria, mas sim pela totalidade, o (a) Assistente Social deve ter clareza das suas atribuições e competências como profissional, é necessário estar atentos às regras da instituição, mas sempre tencionando para os direitos de cada usuário no local em que trabalha, pois, presença deste profissional favorece um atendimento mais humanizado, o (a) Assistente Social é a ponte que pode sensibilizar e unir ainda mais toda a equipe de multiprofissionais envolvidos no atendimento de qualidade hospitalar.

O Serviço Social visa fortalecer os dos direitos humanos e da política de humanização no âmbito hospitalar, orientando os acompanhantes em relação às normas, as rotinas do hospital, como orientações encaminhamentos as redes de serviços às demandas que não tem competências para resolver no município de Miracema do Tocantins, muitas vezes encaminhando para outras instituições, cada vez mais o exercício profissional do Serviço Social no âmbito hospitalar se torna imprescindível.

A Política Nacional de Humanização (PNH) deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. A PNH busca transformar as relações de trabalho a partir da ampliação do grau de contato e da comunicação entre as pessoas e grupos, tirando-os do isolamento e das relações de poder hierarquizadas. Transversalizar é reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais corresponsável. (BRASIL, 2010, p. 6).

A PNH visa melhorar os atendimentos aos usuários. Estimulando a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder. A demanda por profissionais formados em Serviço Social é crescente no país, a quantidade de áreas que necessitam de Assistente Social é enorme, principalmente porque o profissional de Serviço Social pode conseguir sua vaga tanto no serviço público, quanto em empresas privadas e instituições não governamentais. A atuação do Serviço Social dificilmente ou até mesmo impossível ter fim, pois, sempre haverá um espaço adequado para este profissional, o mesmo atua contra precarização da realidade social e busca intervir para a melhoria de vida dos usuários.

Muitos usuários não têm acesso às informações necessárias ou não conhecem seus direitos como cidadão, agravando a condição do usuário da política em que será o atendimento. Mas o Serviço Social cumpre com a proposta na sua atuação de passar informações claras, objetivas e úteis para a população usuária desta da política que está inserido.

É uma forma de conscientização para que o indivíduo volte a se reconhecer como pessoa nesta sociedade a qual vivemos é preciso se preparar para enfrentar todos os desafios que ela oferece. No âmbito hospitalar não é diferente, o Assistente Social precisa ter conhecimento da política de saúde e ter segurança na sua atuação, para que os direitos dos pacientes não sejam violados.

### **3.3 A intervenção social no Hospital Regional de Miracema do Tocantins**

De acordo com o Plano De Contingência Do Hospital De Referência De Miracema – HRM (2019) Miracema é uma cidade histórica, com 20.567 habitantes, segundo dados de 2010 do IBGE. Foi a primeira capital do Tocantins e no dia 25 de agosto de 2019 completou 70 anos de emancipação política. A cidade está localizada na região Central do Estado e fica a 78 km da capital, Palmas. Nesta está localizado o Hospital Regional de Miracema (HRM), implantado em 23 de janeiro de 1993, composto por 71 leitos sendo, referência para cinco (5) municípios.

Todo cidadão tem direito a saúde de acordo com a Constituição de 1988, sendo assim sobre o Direito à Saúde A carta dos direitos dos Usuários da Saúde (2009, p. 6) afirma que:

1. Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
2. Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.
3. Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, acolhedor e acessível a todas as pessoas.
4. Toda pessoa deve ter seus valores, sua cultura, crença e seus direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.
5. Toda pessoa é responsável para

que seu tratamento e sua recuperação sejam adequados e sem interrupção. 6. Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e as diversas formas de participação da comunidade. 7. Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e das conferências de saúde e de exigir que os gestores federal, estaduais e municipais cumpram os princípios desta carta.

Todos os pacientes internados têm direito de receber cuidados médicos, sem distinção de raça, sexo, e idade, e também não se deve recusar usuários que seja de outra cidade ou estado, respeitando também sua religião. O atendimento deve ser prestado sem qualquer tipo de preconceito.

Os atendimentos pelo SUS devem ser totalmente gratuitos, mesmo que sejam em pactuação com clínicas ou hospitais particulares. Os usuários devem ser tratados com respeito e identificados pelo nome e sobrenome, devem ter acesso a todas as informações sobre sua saúde de forma clara. O usuário tem o direito de receber informações claras sobre o próprio estado de saúde. Da mesma forma, seus familiares também têm o direito de receber informações sobre seu estado.

De acordo com o Ministério da Saúde (2006), os profissionais de saúde e todos os que atuam no SUS e também no particular não podem, sob nenhuma hipótese, condicionar a prestação ou a qualidade de seu serviço à raça, cor, idade, orientação sexual, estado de saúde ou qualquer outra característica do paciente. Todos os responsáveis pelo atendimento devem ter respeito pelo corpo, intimidade, cultura, segredos, emoções, segurança e religião de quem estão sendo atendido.

Os médicos, enfermeiros e outros profissionais devem ser facilmente identificáveis por meio de crachás bem visíveis. É assegurada também a liberdade de recusar ou permitir qualquer procedimento médico, assumindo a responsabilidade por isso. O paciente também não pode ser submetido a exames sem o saber. Por isso, no atendimento hospitalar é necessário um atendimento mais humanizado possível.

O atendimento humanizado é aquele que considera a integralidade do cuidado, isto é, prevê a união entre a qualidade técnica do tratamento e do relacionamento desenvolvido entre o paciente, a família e os profissionais que trabalham no hospital. Ele busca a constante melhoria da comunicação entre o profissional e o paciente, estabelecendo uma relação mais próxima, que preze pelo respeito, atenção e ética.

É importante que cada paciente seja tratado individualmente de acordo com a sua situação, tendo as suas necessidades específicas atendidas. Os profissionais devem conversar com o paciente para entender o que ele está sentindo e também e que tipo de atendimento ele

necessita. Jamais se pode afirmar que um paciente é igual ao outro, a necessidade até pode ser parecida, mas a maneira como cada paciente vê ou sente é diferente.

A atuação do Serviço Social nesse processo de humanização<sup>5</sup> muito importante para os pacientes. A forma de como os Assistentes Sociais tem cuidado realizado com empatia seus atendimentos com atenção e acolhimento integral, escuta atenta e qualificada, com olhar sensível para as questões humanas e com respeito às diferenças.

Compreende-se que para o bom funcionamento do trabalho voltado a um serviço qualitativo e quantitativo, é necessário construir um conjunto de elementos que proporcionei tais direitos. O Serviço Social tem o compromisso de mediar e compreender as transformações sociais em contexto globalizado, nesse sentido assegurar o acesso ao atendimento qualificado é processo desafiador diante da redução de recurso nas políticas de saúde. Sabe-se que na verdade não é um problema particular da saúde, mas da assistência social, educação, habitação, o trabalho do Assistente Social requer observar as fragilidades do paciente que busca o serviço de saúde oferecido pela instituição e pela política do sistema de saúde. Essa compreensão vai além de conhecer as políticas da instituição, pois, ainda faz-se necessário observar o perfil dos usuários que tem sua particularidade e muitas das vezes se encontram em ambientes desestruturados seja no social, econômico ou familiar e se tratando de promover um atendimento qualificado precisa-se de uma busca investigativa, aprofundada para viabilizar possibilidades interventivas assegurando o acesso ao direito ao atendimento de saúde (ASSISTENTE SOCIAL, p. 17. 2018).

O Assistente Social será específico durante seu atendimento. Sendo que cada usuário tem uma maneira de vê e sentir. O profissional não pode fazer um atendimento igualitário, sendo que as pessoas são diferentes umas das outras. Principalmente na forma de viver, sabemos que cada usuário tem pensamentos diferentes do seu modo de vista.

Conforme afirma Assistente Social (2018) nem sempre é possível atender as demandas na totalidade, ou seja, há demanda imediata que deva ser solucionada, cabendo ao Serviço Social buscar meios para suprir a necessidade daquele paciente, agindo no imediatismo e garantido o acesso ao atendimento. O que nem sempre acontece, devido à falta de instrumentais e recursos necessários pra atender aquela situação a contento.

Muitos atendimentos nos hospitais são encaminhados com urgências, nesse momento muitas vezes a atuação do Assistente Social pode ficar comprometida devida a grande demanda de atendimentos e a falta de recursos, deixando muitas vezes o atendimento do Assistente Social desafiador.

Dessa forma, Vidal e Guilherme (2019) afirmam que:

---

<sup>5</sup>De acordo com o Ministério da Saúde a Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. A PNH deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS.



É necessário considerar as particularidades do trabalho desse profissional e sua forma de inserção na divisão social e técnica do trabalho, bem como, indicar as tensões existentes na relação entre o Projeto Ético-Político profissional e a limitação de suas ações, por meio da condição de trabalhador assalariado que faz parte de uma equipe multiprofissional, sendo que, muitas vezes, são impostas regras e normas institucionais. (VIDA; GUILHERME, 2019, p. 24).

O Assistente Social em âmbito hospitalar necessita seguir as normas da instituição assim como nas outras instituições em que atuará. E como afirma a citação à cima ele está na condição de trabalhador, que recebe seu salário e faz parte de uma equipe. Sendo impostas a eles algumas regras que podem prejudicar a sua atuação.

A atuação do Serviço Social na internação hospitalar de Miracema é responsável por buscar defender os direitos dos usuários através do acolhimento, escuta sensível e fortalecimentos de vínculos. As demandas que se apresentam no Serviço Social na internação hospitalar, envolvem uma série de situações exigindo uma intervenção profissional do Assistente Social que não se limita à prática imediatista. O profissional tem clareza de suas atribuições e competências para estabelecer prioridades de ações e estratégias, a partir das demandas apresentadas pelos usuários.

Segundo BRAVO (2004), é necessária a inserção e intervenção do Assistente Social nos hospitais, para viabilizar o acesso aos usuários aos serviços e benefícios, consolidando assim a Política Nacional de Saúde e ampliar os gastos da assistência médica, pela Previdência Social. Essa intervenção do Serviço Social irá fortalecer os vínculos familiares, realizando também um acolhimento com as famílias que estão vulneráveis no período da internação adoecendo juntamente com seu familiar internado.

É preciso também prestar uma assistência humanizada ao usuário e seus familiares. Sempre atento ao cotidiano do seu usuário e membros da família que estarão sendo acompanhantes do paciente dentro do hospital.

De acordo com Rueda e Silva (2021, p. 13) é papel do Assistente Social também esclarecer alguns conceitos sobre o hospital a respeito dos atendimentos prestados neste espaço, a fim de que os usuários e a sua família disponham de informações suficientes para entenderem o funcionamento do serviço. Assim o Assistente Social mostrará como é o acolhimento das famílias, assim como a socialização de informações neste âmbito. No momento da internação o Assistente Social irá esclarecer aos usuários e familiares sobre a condição de saúde, sem interferir na conduta médica.

O Assistente Social irá especificar quanto ao seu papel para que sua atuação não seja fragilizada. A atuação do profissional pode levar o mesmo a ficar preso a cumprir demandas e

competências impostas em seus espaços de atuação, como por exemplo, no âmbito hospitalar, já que nesse espaço são atuações de vários profissionais com o mesmo usuário. Tendo cuidado para que sua atuação não seja fragmentada quanto a sua identidade profissional.

Quanto às atividades desenvolvidas pela Assistente Social são as seguintes: visita ao leito, relatório setorial, relatório mensal, pareceres, atendimento social, atendimento domiciliar, orientação de planejamento familiar, solicitação de exames e marcação de consulta interna e externa para pacientes internados, solicitação de cirúrgica, solicitação de leito em casos de necessidade de UTI, solicitação de transferência de pacientes, em caso de atendimento especializado, relatório de atendimento, relatório de eventos, planilha, atendimento psicossocial, organização de eventos em datas comemorativas. (ASSISTENTE SOCIAL, 2018, p. 15).

De acordo com Assistente Social (2018) devido à falta de verbas do serviço público de saúde, o Assistente Social pode recorrer a outras profissionais de Serviço Social em outras instituições, usando assim suas relações pessoais para atender as demandas dos seus usuários e familiares. É preciso ir além das normas das instituições, muitas vezes procurar através dos seus contatos outros Assistentes Sociais.

[...] Ou seja, exerce o papel de mediador entre instituição e usuário, embora o que deva prevalecer sejam as demandas do usuário, visando garantir a qualidade no atendimento, realizando encaminhamentos pertinentes à necessidade apresentada pelos indivíduos, sendo que muitas vezes precisam lidar com os conflitos entre o que é de interesse da instituição e os direitos da população [...]. (VIDAL e GUILHERME, 2019, p. 19).

Muitos (as) Assistentes Sociais buscam por atendimentos em outras instituições para que seu usuário consiga o atendimento necessário. Quando a instituição não consegue o atendimento pelo sistema hospitalar, o (a) Assistente Social irá tentar viabilizar o atendimento de outras formas. Uma delas é procurar o Serviço Social da instituição que deseja o atendimento e conversar de forma informal com o (a) Assistente Social responsável pelo setor. Muitas vezes pedindo mesmo pelo seu paciente. Muitas vezes conseguindo o atendimento solicitado.

Pensando em estratégias para combater os obstáculos frente à atuação profissional, os Assistentes Sociais estão desafiados a lutar pela defesa da democracia, das políticas públicas e de sua identidade profissional. Também é necessário intervir com os demais profissionais que compõem a equipe multiprofissional da Unidade e dialogar com os mesmos quanto à identidade do Serviço Social, considerando as suas atribuições e competências. E, para isto, seus instrumentos e referências técnico-operativas, fundamentação teórica e o embasamento do Projeto Ético Político da profissão são de extrema importância. É preciso assegurar prioridades para discussões a respeito da intervenção profissional. Assim como é necessário realizar o fortalecimento da categoria profissional para lutar pela ampliação do reconhecimento da profissão. (VIDAL; GUILHERME, 2019, p. 25).

Para o Assistente Social é indispensável que suas atribuições e competências no âmbito hospitalar estejam claras, sem dúvidas quanto sua atuação, principalmente na internação. Alguns Assistentes Sociais não tem conhecimento das suas atribuições como profissional ou temem por serem contratos e acabam deixando que os profissionais de outras áreas interfiram

na sua atuação. A internação dos hospitais se torna um ambiente de grandes desafios para o Assistente Social, pois, o mesmo é o mediador entre os usuários e familiares. E a instituição muitas vezes não reconhece a importância a sua atuação.

Vale ressaltar que o Assistente Social deve estar disponível para apoiar em adversidades que vão surgindo de diversas naturezas. E isso não é algo planejado, pois diariamente vão surgindo novos casos diferentes que precisarão de seu apoio.

Muitas vezes uma enfermidade faz com que o indivíduo se sinta excluído da sociedade por estar doente, exigindo mudanças na rotina para se adaptar à nova realidade, necessitando de apoio psicológico para seguir em frente e recursos para manter seu tratamento. Muitos pacientes abandonam os hospitais para ir trabalhar antes da alta. Eles sabem que precisam trabalhar para o sustento de sua família. E é para orientar pessoas como estas que o Assistente Social é de extrema importância nos hospitais.

Os Assistentes Sociais no Hospital Regional de Miracema do Tocantins, como em outros hospitais atuam diretamente também nas internações hospitalares, quando os pacientes necessitam de algum atendimento que muitas vezes faltam no hospital. Como fraldas, alguma dieta específica, transporte para voltarem para casa ou ser transferido para outra unidade hospitalar. Sendo assim o Assistente Social sempre está em acompanhamento no hospital com paciente durante as internações fazendo visitas regulares a ele no leito.

Esta é uma proposta de pesquisa inédita aqui na região de Miracema do Tocantins, nunca foi realizada uma pesquisa sobre a internação no HRM (Hospital Regional de Miracema), embora saibamos que vários autores já escreveram sobre o exercício profissional de Serviço Social na saúde, inclusive, no âmbito hospitalar, mas não encontrei nas minhas pesquisas nada sobre o hospital regional de Miracema do Tocantins.

Muitas vezes o Assistente Social não é respeitado da mesma forma que os demais profissionais, visto que dentro de uma hierarquia hospitalar muitos querem interferir na sua atuação, como os médicos e enfermeiros, eles são tratados de maneira inferior, muitos profissionais por serem contratos se calam e fazem o que outros mandam.

Acredita-se que este estudo irá contribuir de modo em geral na saúde de Miracema do Tocantins, para o Hospital como instituição, para os usuários internados e usuários acompanhantes, para o Sistema Único de Saúde (SUS), para a Saúde Hospitalar, para a sociedade de Miracema, do Tocantins e brasileira.

Na Saúde hospitalar onde foi realizada esta pesquisa sobre o exercício profissional do Serviço Social não é diferente. Percebe-se que a demanda tem crescido de forma rápida na atuação do Serviço Social na área da saúde devido a grandes problemas que vão surgindo

principalmente no âmbito hospitalar. À medida que as necessidades crescem e se tornam mediadas pelo Estado ficará mais difícil à atuação do Serviço Social no âmbito hospitalar devido a grande demanda, esta que está crescendo cada vez mais. Não somente a demanda, mas a falta de uma estrutura melhor, de um financiamento do SUS que possa atender todos os usuários.

O Assistente Social estará contribuindo na instituição para que as necessidades dos pacientes sejam sanadas. No hospital o profissional atua na instituição para compreender o contexto em que seu paciente está inserido, durante seu atendimento no poderá compreender qual a melhor forma de intervenção ou qual a resposta mais exata para condução da situação, através da necessidade de cada um, será utilizado um instrumental.

Com isso, o processo de trabalho deve ser integrado aos demais níveis de atenção do sistema de saúde garantindo continuidade e qualidade ao atendimento a cada usuário do hospital a qual o Assistente Social está inserido. Ele usará suas competências e atribuições para que o paciente seja atendido em sua totalidade.

## CAPÍTULO 3

### **4 IDENTIDADE ATRIBUÍDA AO ASSISTENTE SOCIAL NO HOSPITAL DE MIRACEMA- TO**

Reflexões acerca da identidade profissional do Assistente Social no hospital Regional de Miracema do Tocantins. Neste capítulo apresenta-se o processo e o resultado da análise a quais propôs impulsionar reflexão quanto à identidade atribuída ao profissional de Serviço Social e da maior visibilidade ao trabalho da categoria no âmbito hospitalar.

#### **4.1 Atribuições e competências do Assistente Social no Hospital de Miracema do Tocantins**

Partindo da Concepção que o Serviço Social enquanto profissão regulamentada possui embasamento em seu projeto ético-político profissional conforme a legislação do Código de Ética, lei de diretrizes e base da educação nas diretrizes curriculares e na lei de regulamentação da profissão.

Portanto, para termos uma formação profissional de qualidade,

[...] trata-se de preparar cientificamente quadros profissionais capazes de responder às exigências de um projeto profissional coletivamente construído e historicamente situado. Trata-se aqui, de um projeto profissional que, demarcado pelas condições efetivas que caracterizam o exercício profissional do Assistente Social diante da divisão social e técnica do trabalho, seja capaz de responder às demandas atuais feita à profissão a partir do mercado de trabalho e de reconhecer e conquistar novas e potenciais alternativas de atuação, expressão de exigências históricas que se apresentam à profissão pelo desenvolvimento da sociedade em um contexto conjuntural específico (IAMAMOTO, 2004, p. 163).

O grande desafio diante das exigências contemporâneas é formar profissionais capacitados para atuarem com competência e, para isto, afirma-se que é um grande desafio para o trabalho do Assistente Social se redescobrir a cada demanda que ele atende no cenário atual do âmbito hospitalar. O profissional vai traçar e formular propostas para que suas atribuições e competências não sejam questionadas ou confundidas com as de outros profissionais na mesma instituição.

É importante ressaltar a importância das atribuições e competências do Assistente Social no âmbito hospitalar. Dessa forma devemos identificar esta profissão, visto que o Assistente Social não trabalha isoladamente, seu trabalho é articulado com os demais profissionais do

hospital, sendo uma atuação coletiva, sua atuação é pautada no conhecimento da realidade onde está inserido o usuário, bem como, os objetivos e instrumentos a serem utilizados na intervenção.

As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na saúde ou em outro espaço sócio-ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais quanto pelas instituições empregadoras. (BRASIL. 2010, p. 33).

Os Assistentes Sociais posicionam-se em defesa de sua profissão e de suas atribuições, opondo-se a realizar atividades meramente burocráticas que desqualificam e descaracterizam a profissão. É necessário lutar pelo reconhecimento e respeito a sua autonomia profissional em seus espaços sócios ocupacionais. Para isso, torna-se imprescindível que os profissionais conheçam suas atribuições e competências profissionais e coloquem sempre em defesa da profissão, recusando qualquer forma de imposição que seja contrária ao que estabelece a lei de regulamentação, código de ética dos Assistentes Sociais, do projeto ético político e parâmetros para atuação dos Assistentes Sociais na saúde.

Competência, segundo Iamamoto (1998) deve ser:

[...] uma competência crítica, capaz de decifrar a gênese dos processos sociais, suas desigualdades e as estratégias de ação para enfrentá-las, supõe competência teórica e fidelidade ao movimento da realidade; competência teórica e ético-política que subordine o 'como fazer' ao 'o que fazer' e, este, ao 'dever ser', sem perder de vista seu enraizamento no processo social. (IAMAMOTO, 1998, p. 80).

Assim ficam explícitas as atribuições privativas do Assistente Social no hospital. Mas mesmo assim, às vezes carece esclarecer suas atribuições e competências aos demais profissionais que são: Elaborar junto com a equipe propostas de trabalho que delimitem as ações dos diversos profissionais por meio da realização de seminários, debates, grupos de estudos e encontros; Incentivar e participar junto com os demais profissionais de saúde da discussão do modelo assistencial e da elaboração de normas, rotinas e da oferta de atendimento da unidade, tendo por base os interesses e demandas da população usuária.

Garantir a inserção do Serviço Social em todos os serviços prestados pela unidade de saúde (recepção, tratamento e/ou internação e alta), ou seja, atender o usuário e sua família, desde a entrada do mesmo na unidade por meio de rotinas de atendimento construídas com a participação da equipe de saúde; identificar e trabalhar os determinantes sociais da situação apresentada pelos usuários e garantir a participação dos mesmos no processo de reabilitação,

bem como a plena informação de sua situação de saúde e a discussão sobre as suas reais necessidades e possibilidades de recuperação, face as suas condições de vida.

De acordo com CFESS (2006), realizar em conjunto com a equipe de saúde (médico, psicólogo e/ou outros) o atendimento à família e/ou responsáveis em caso de óbito, cabe ao Assistente Social esclarecer a respeito dos benefícios e direitos referentes à situação, previstos no aparato normativo e legal vigente, tais como: os relacionados à previdência social, trabalho (licença) e aos seguros sociais (Danos Pessoais causados por Veículos Automotores por via Terrestre – DPVAT), bem como informações e encaminhamentos necessários, em articulação com a rede de serviços sobre sepultamento gratuito, traslado (com relação a usuários de outras localidades), entre outras garantias de direitos.

ROCON et all (2018) acrescenta que planejar, executar e avaliar com a equipe de saúde, ações que assegurem a saúde enquanto direito; avaliar as questões sócio familiar que envolve o usuário e sua família, buscando favorecer a participação de ambos no tratamento de saúde proposto pela equipe; participar do projeto de humanização da unidade na sua concepção ampliada, sendo transversal a todo o atendimento da unidade e não restrito à porta de entrada, tendo como referência o projeto de Reforma Sanitária; realizar a notificação, junto com a equipe multiprofissional, frente a uma situação constatada e/ou suspeita de violência aos segmentos já explicitados anteriormente, às autoridades competentes, bem como verificar as providências cabíveis, considerando sua autonomia e o parecer social do Assistente Social.

Conhecer e mobilizar rede de serviços, tendo por objetivo viabilizar os direitos sociais fortalecendo os veículos familiares na perspectiva de incentivar o usuário e suas famílias a se tornarem sujeitos que busquem seus direitos na recuperação e reabilitação de sua Saúde.

Organizar, normatizar e sistematizar o cotidiano do trabalho profissional por meio da criação e preservação de protocolos e rotinas de ação. Contato com Conselho Tutelar Municipal quando necessário para notificar quanto abusos de direitos de crianças, repassando aos órgãos e informações de dados coletados a partir do atendimento.

Busca ativa de familiares acompanhantes de usuários que deram entrada no Hospital sozinho ou trazidos pela ambulância do hospital ou do município. Orientação sobre a rotina da instituição como horários de visitas e sobre encaminhamentos de pedidos de alimentação caso necessário a cantina do hospital para familiares de usuários que residem outras cidades e vieram ao município em que se localiza o hospital como acompanhante de usuário.

Encaminhamento de pedido de transporte à Secretaria de Saúde da cidade no qual reside usuário e acompanhante após a alta para retorno na sua cidade, auxílio no processo de internação de usuários, acolhimento aso usuários internados quando o mesmo se encontra

inconsciente e é necessário encontrar seus acompanhantes e familiares o Assistente Social entra contato com a delegacia Municipal para buscar informações a respeito de usuário encontrado inconsciente sem documentação.

Isto é necessário considerar particularidade do trabalho desse profissional e sua forma de seção na divisão social e técnica do trabalho bem como identificar sessões existentes da instituição e profissional sendo que muitas vezes são impostos regras e normas institucionais. Mas o Assistente Social em alguns atendimentos atua em coletividade com os outros profissionais na instituição hospitalar.

O Assistente Social, ao participar de trabalho em equipe na saúde, dispõe de ângulos particulares de observação na interpretação das condições de saúde do usuário e uma competência também distinta para o encaminhamento das ações, que o diferencia do médico, do enfermeiro, do nutricionista e dos demais trabalhadores que atuam na saúde. (CFESS, 2010, p. 44).

Conforme afirma Yamamoto (2009) é importante ressaltar que o Assistente Social não realiza seu trabalho isoladamente, mas em alguns momentos ele atua em coletividade com os outros profissionais formando uma grande equipe de trabalho. Sua inserção na esfera do trabalho é parte de um conjunto de especialidades que são acionadas conjuntamente para a realização dos fins das instituições empregadoras, sejam empresas ou instituições governamentais.

No trabalho de articulação com a equipe é importante que Assistente Social esclareça e defenda suas atribuições.

O Assistente Social tem tido, muitas vezes, dificuldades de compreensão por parte da equipe de saúde das suas atribuições e competências face à dinâmica de trabalho imposta nas unidades de saúde determinadas pelas pressões com relação à demanda e à fragmentação do trabalho ainda existente. Entretanto, essas dificuldades devem impulsionar a realização de reuniões e debates entre os diversos profissionais para o esclarecimento de suas ações e estabelecimento de rotinas e planos de trabalho. (CFESS, 2010, p. 44).

Finalmente, é necessário que os Assistentes Sociais não só conheçam suas atribuições profissionais como também as defenda perante seus empregadores e com a equipe da instituição. Se impondendo enquanto profissionais e não aceitar executar atividades/ações que não são compatíveis com sua formação. São muitas atribuições e competências, duas delas são os encaminhamentos e visitas.



#### 4.1.1 Encaminhamentos

O Assistente Social atua no ambiente hospitalar com vários instrumentais. São elementos constitutivos do processo de trabalho do Assistente Social que vem crescendo diante de tantas demandas apresentadas no cotidiano do trabalho. Um instrumental bastante usado são os encaminhamentos. Um muito utilizado no hospital são as referências contrareferências. Alguns serão encaminhados para a regulação<sup>6</sup> do Estado, nesse caso é a instituição que faz todo o processo. Quando essa solicitação demora os pacientes procuram o Assistente Social para que seja agilizado seu atendimento. Outros encaminhamentos os Assistentes Sociais encaminham para outras instituições quando é necessário dar continuidade ao tratamento do paciente quando o mesmo recebe alta hospitalar.

Os encaminhamentos devem servir como uma ferramenta de efetivação do tratamento, garantindo a imediata inclusão do paciente ao tratamento a qual necessita. Os encaminhamentos realizados pelo Serviço Social visam garantir a continuidade do tratamento e o envolvimento dos responsáveis no cuidado do paciente, criando um fluxo de referência e contrareferência<sup>7</sup> com as outras instituições.

[...] o Assistente Social, além de dispor de normas e portarias, necessita tomar conhecimento da legislação social existente, de que é exemplo a LOAS, LOS, ECA, Código de Defesa do Consumidor, CLT, Legislação Previdenciária etc., e estar atento às mudanças na dinâmica do atendimento, seja em nível da unidade em que trabalha e/ou da rede de saúde, sejam nas demais instituições para as quais rotineiramente, faz encaminhamentos, com o objetivo de facilitar/assegurar o atendimento aos usuários. (COSTA, 2006, p. 328-329).

O atendimento do Serviço Social tornou-se legítimo e necessário, e funciona também, como uma extensão dos outros atendimentos já mencionados, tem papel fundamental na relação paciente, a família e o hospital, operacionalizando medidas para a integração do atendimento, de forma humanizada. São atendimentos de acordo com a necessidade imediata e quando detectadas situações que requerem intervenção direta do Serviço Social, como forma de

---

<sup>6</sup> A regulação subsidia, assim, o estabelecimento de regras claras de obrigações e deveres que se fortalecem através da assinatura de contratos de prestação de serviços, criando mecanismos de responsabilização e se adequando à legislação vigente em relação à compra de serviços por parte do poder público. Norteia, assim, o processo de compra de serviços na rede privada a partir do interesse público e das necessidades assistenciais (PORTAL SISREG, 2010).

<sup>7</sup> Referência e contrareferência compõem um sistema organizador dos aparelhos de saúde, no sentido de permitir o acesso a todo o tipo de serviço oferecido pelo SUS. Nesse contexto, a atenção básica é considerada a “porta de entrada” do serviço de saúde, pois a depender da necessidade do usuário, o mesmo é referenciado para uma unidade com maior complexidade (unidade de referência). Assim, após o atendimento ou acompanhamento da unidade de referência, o usuário deve ser contra-referenciado para a atenção básica, para que o mesmo continue a ser assistido. (BRASIL, 2011).

administrar a tensão existente entre as demandas dos pacientes dos serviços requeridos, além de prestar orientações, são fatores decisivos para o bem-estar do paciente.

Em relação aos encaminhamentos, a equipe multidisciplinar que atua juntamente com o Assistente Social e outros profissionais devem trabalhar como uma equipe para que sejam respondidas todas as demandas enviadas para os mesmos. Infelizmente em algumas situações são complicado dar continuidade no tratamento do paciente devido à falta de profissional médico para o entendimento solicitado.

O Assistente Social no momento dos encaminhamentos não trabalha isoladamente na continuidade ao tratamento hospitalar. Esse trabalho é necessário estar articulado com os demais Profissionais de Saúde tanto do hospital onde eles estão inseridos quanto aos outros hospitais de média e alta complexidade solicitando para que sejam atendidos de forma completa e eficaz.

Vidal e Guilherme (2019) afirmam que a atuação do Assistente Social neste espaço visa garantir a defesa dos interesses e necessidades usuários, esclarecendo sobre os processos institucionais e a garantia dos seus direitos e continuidade do seu tratamento conforme os encaminhamentos solicitados. Assim o Assistente Social é um mediador entre as instituições e usuários para garantir a qualidade do atendimento realizado através dos encaminhamentos.

São necessidades apresentadas por cada indivíduo, mesmo que muitas vezes lidam com os conflitos entre o que é de interesse da instituição e o direito dos usuários devido à pequena quantidade de consultas e exames. O Assistente Social fará uma análise para qual usuário irá atender com mais urgência daquela especialidade, os Assistentes Sociais vão selecionar através dos critérios estabelecidos quem pode ter acesso ao direito do procedimento que necessita como também identificar alguma situação de negligência ou violência, seja ela qual for, realizam os encaminhamentos à rede de apoio socioassistencial e compreendemos com quem essa pessoa vai contar quando for realizada a sua alta hospitalar.

Segundo Vilanova (2021), O Assistente Social deve também informa ao usuário sobre seus direitos e deveres, e seu acesso aos serviços de unidades de saúde e viabilizam os direitos das políticas sociais as quais o usuário hospitalar tem direito e realizar encaminhamentos adequados. O paciente é a pessoa mais importante neste processo, devendo receber explicações sobre cada procedimento recebido. O encaminhamento nunca deve ser feito aleatoriamente, pois poderá ser rejeitado, o profissional deve tentar diminuir todo e qualquer piora no quadro do paciente.

#### 4.1.1.1 *Visita no leito*

No hospital o Assistente Social desempenha atividades como: Visitas domiciliares com o objetivo de reconhecer e analisar a dinâmica familiar, econômica e fragilidades do paciente.

Elaboração de relatórios sobre as condições socioeconômico e sócio familiares dos pacientes, análise da situação socioeconômica de pacientes visando à elaboração de plano de ação para apoiar os mesmos, orientar os pacientes, familiares e acompanhantes quanto aos seus direitos e deveres.

Facilitar e possibilitar o acesso dos usuários aos serviços, bem como a garantia de direitos na esfera da seguridade social por meio da criação de mecanismos e rotinas de ação; Conhecer e mobilizar a rede de serviços, tendo por objetivo viabilizar os direitos sociais por meios de visitas institucionais, quando avaliada a necessidade pelo Serviço Social; Fortalecer os vínculos familiares, na perspectiva de incentivar o usuário e sua família a se tornarem sujeitos do processo de promoção, proteção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde; Buscar garantir o direito do usuário ao acesso aos serviços e Emitir manifestação técnica em matéria de Serviço Social, em pareceres individuais ou conjuntos, observando o disposto na Resolução CFESS nº 557/2009 (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2010, p. 44 - 45).

De acordo com SILVA (1998) no momento em que a pessoa dá entrada em uma unidade até a alta, o Serviço Social trabalha acompanhando o caso de cada um. No período em que estão internados, os pacientes são acompanhados pelas equipes de Assistentes Sociais, através de visitas à beira do leito são traçadas estratégias de atuação multiprofissional. É possível que durante o internamento surjam demandas que não foram identificadas no momento da admissão, por isso é importante escutar esse paciente, e saber quais são seus problemas sociais, suas vulnerabilidades e os desafios que ele enfrenta.

No processo de admissão que se tem conhecimento da história da pessoa que é internada, compreendendo questões relacionadas à sua convivência familiar, além disso, podem ser identificadas outras situações, como violência, vulnerabilidade social ou violações de direitos, quando se identifica alguma outra situação de negligência ou violência, seja ela qual for, realizam então os encaminhamentos à rede de apoio socioassistencial e com quem essa pessoa vai contar quando for realizada a sua alta hospitalar.

É importante a abordagem individual, trabalhando paciente e família quando necessário, sensibilizando os quanto à necessidade do tratamento, esclarecendo, e apoiando em todas as dificuldades encontradas em decorrência da internação hospitalar. Nesse momento durante as visitas ao leito o Assistente Social procura orientar a pessoa a resolver sua situação através dos recursos necessários, o Assistente Social incentiva o paciente a analisar e entender sobre quais

enfermidades ele terá que fazer tratamento. De modo bem simples explicar toda a situação que está vivenciando.

Informa também sobre os recursos existentes para o seu tratamento ou, se será necessário fazer exames em outra instituição ou mesmo ser transferido para um tratamento de alta complexidade em outro hospital. Neste momento quando o tratamento ou transferência pelo sistema de regulação é demorado o Assistente Social entra em contato com outras Assistentes Sociais para agilizar o máximo possível este atendimento.

É necessário caminhar além das normativas e burocracias da instituição, ou seja, conhecer os profissionais que atuam na saúde em outras unidades hospitalares para que se possam avaliar as possibilidades de fazer as mediações para garantir o direito da clientela que busca os nossos serviços (ASSISTENTE SOCIAL, 2018, p. 18).

Durante a visita no leito o Assistente Social entrevista tanto paciente quanto seu familiar que está como seu acompanhante, estabelecendo assim um diálogo, pois essa conversa proporciona uma aproximação do usuário e do Assistente Social, ocorrendo uma troca de informações que conseqüentemente levarão a um relacionamento entre dois, baseado no processo fundamental da interação humana.

Conforme Paixão e Correa (2018) a técnica de investigação científica que utiliza a comunicação verbal para obter informações sobre o paciente para que assim possa resolver o problema de forma eficientemente. A observação do Assistente Social enquanto esta visita é observar as interações do paciente procurando visualizá-lo como singularidade, tentando exprimir seus sentimentos através da palavra, portanto faz desnecessários a percepção de expressões não verbais e sentimentos e pensamentos por isso faz-se tão necessário este método sendo usado durante as visitas aos leitos dos pacientes no seu processo de investigação do profissional de Serviço Social, Esse é um trabalho exclusivo do Assistente Social, pois para ser autêntico requer a participação ativa do paciente.

O profissional de Serviço Social, no atendimento ao paciente em situação de internação, necessita ter noções gerais sobre a clínica e seus principais diagnósticos, a fim de intervir na problemática do paciente. É necessário elaborar programas específicos de atuação, estabelecendo estratégias de intervenção a partir da situação concreta do paciente e sua família procedendo com a entrevista individual onde se levantam questões importantes sobre os motivos da internação, estado de ânimo e interferências no cotidiano pessoal, avaliar e acompanhar o caso com visita diária ao leito realizando atendimento familiar quando o Assistente Social achar necessário, ou se o paciente solicitar.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Social tem sido um dos principais articuladores, no que diz respeito à resolução dos problemas junto ao usuário que vem em busca de auxílio e por si só não consegue resolver. Devemos possibilitar condições, não de forma paliativa, mas de forma concreta no momento do fazer profissional. A função do Assistente Social não se limita exclusivamente à prestação de serviços, mas se estendem também à função de promoção, estimulando a reivindicação de seus direitos na melhoria dos serviços e na forma de atendimento às suas necessidades.

O objetivo principal deste estudo foi compreender a atuação do Assistente Social no Hospital Regional de Miracema do Tocantins. Construindo um trabalho com três capítulos: No primeiro realizamos uma discussão sobre a reforma sanitária e o Serviço Social. No segundo capítulo buscamos apreender sobre A atuação do Serviço Social na Saúde e no Âmbito Hospitalar. O terceiro capítulo apresenta Identidade atribuída ao Assistente Social no Hospital de Miracema- TO.

Considerando os aspectos discutidos que possibilitou compreendermos que a respeito do Serviço Social e a política de saúde na contemporaneidade tem na sua base de especialização, a questão social, onde esta é expressa pelas inúmeras desigualdades sociais da sociedade capitalista. Nessa lógica, os dados revelaram que as ações desenvolvidas pelo profissional de Serviço Social na unidade aqui estudada é o de orientação, esclarecimento, e reflexão junto aos usuários e a equipe de saúde hospitalar, pois, o diferencial entre ambos é a efetivação do trabalho de troca entre áreas, visando sempre informações para agilizar o desenvolvimento de cada paciente.

Nesse sentido, a concepção de trabalho assumida pelo Assistente Social na instituição hospitalar estudada é uma concepção pautada na política de saúde baseada nos princípios da Lei que regulamenta as ações da saúde, sendo esta a Lei de nº. 8.080/90. Nesta perspectiva, concluímos que o papel do Assistente Social na unidade de saúde aqui citada é o de fazer uma abordagem socioeducativas com o paciente e a família, socializar as informações em relação aos recursos e viabilizar os encaminhamentos necessários.

Desta forma, os dados da pesquisa indicam que, muito embora possa haver problemas voltados para a área da saúde, o trabalho do profissional de Serviço Social deve estar na perspectiva de possibilitar que os pacientes conheçam os seus direitos. Considerando os aspectos apresentados neste trabalho, observa-se que, em unidades hospitalares, o plantão social se configura como um espaço desafiador para o profissional de Serviço Social.

Compreende-se que atuar em um plantão no hospital requer a busca de estratégias de enfrentamento da lógica institucional, lógica está atrelada à perspectiva de centralidade da medicina no cuidado à saúde, ainda presente em alguns espaços e que dificulta o reconhecimento do papel do Serviço Social em uma unidade de saúde, algumas vezes pela instituição, outras vezes pelos outros profissionais ou pacientes.

Dificultando assim o reconhecimento e a valorização dos Assistentes Sociais no âmbito hospitalar. É necessário superar esse tipo de prática, por isso, se faz necessário o comprometimento com o projeto ético-político da profissão, além de constante atualização, a fim de entender o movimento da realidade para garantir uma intervenção qualificada, que contribua para o fortalecimento da autonomia do profissional de Serviço Social no âmbito hospitalar.

Os procedimentos e intervenções realizadas pelos Assistentes Sociais ampliam as possibilidades de cuidado, resgatando informações importantes para o tratamento do paciente e sua inclusão nos equipamentos de saúde especializados. Suas competências profissionais contribuem para o aprimoramento das equipes visto que os Assistentes Sociais dispõe de um arsenal teórico-prático capaz de atuar em expressões da questão social e em diferentes demandas da saúde.

O Assistente Social, em sua atuação profissional, deve atentar-se para as condutas dos demais trabalhadores, evitando que a falta de informação dos outros profissionais de saúde prejudiquem o tratamento do paciente. Ou atrapalhe a sua atuação no momento do atendimento. Os Assistentes Sociais enfrentam o desafio em dar visibilidade ao seu trabalho, demonstrando o potencial de sua formação para os demais membros da equipe de saúde deixando claro quais são suas atribuições e competências nessa área, num ambiente onde o saber médico prevalece.

A atuação do Assistente Social no Serviço de Emergência criou referência para as equipes, ampliando as possibilidades de intervenção deste profissional e qualificando a comunicação com os demais serviços de saúde no hospital e além, da defesa das atribuições profissionais também devem lutar por melhores condições de trabalho, pressionando o Estado para oferecer melhores condições de trabalho, nesse espaço que a área médica se destaca como prioritária, no entanto, médicos sozinhos não conseguem executar todas as ações necessárias de um hospital, ou seja, cada profissional tem a sua importância dentro na unidade hospitalar.

## REFERÊNCIAS

AROUCA, A.S. **O dilema preventivista**: contribuição para a compreensão e crítica da Medicina Preventiva. São Paulo/Rio de Janeiro: Editora UNESP/FICRUZ, 2003.

ASSISTENTE SOCIAL. **Técnica do Hospital e Maternidade Municipal de São José de Ribamar de São José de Ribamar-MA**. 2018. Entrevista concedida em: 06/05/2018. Atlas, 2002.

BARBOSA, Eduardo F. **Instrumentos de coletas de dados em pesquisas educacionais**. <http://www.serprofessoruniversitario.pro.br>. 05 de dezembro de 2008.

BRASIL. Conselho Nacional da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde**. – 1. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Assistência de Média e Alta Complexidade no SUS**. Brasília: CONASS, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Ministério da Saúde. – Brasília, 2006. 8 p.: il. (Série F. Comunicação e Educação em Saúde. ) ISBN 85-334-1102- 1. Direito à saúde. 2. Defesa do paciente. I. Título. II. Série. NLM W 85. Editora MS.

BRASIL. Ministério da Saúde (2010). **Programa nacional de humanização da assistência hospitalar**. [internet]. Brasília, DF. Recuperado em 04 de junho, 2014, de <http://bvsmms.saude.gov.br>

BRAVO, Maria Inês Souza e MATOS Maurílio Castro de. **Projeto Ético-Político do Serviço Social e sua Relação com a Reforma Sanitária**: elementos para o debate1. Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. Rio de Janeiro, Cortez, 2004. p.25-47.

BRAVO, Maria Inês Souza e MATOS, Maurílio Castro. Reforma Sanitária e Projeto Ético Político do Serviço Social: elementos para debate. I n BRAVO, Maria Inês Souza (org.). **Saúde e Serviço Social**. São Paulo, Cortez; Rio de Janeiro, UERJ, 2004.

CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis & PRÉDES, Rosa. A Precarização do Trabalho e das Políticas Sociais na sociedade capitalista: Fundamentos da Precarização do Trabalho do Assistente Social. In: **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v.4, n.1, p. 1 - 24, jul / 2010.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde**. Brasília 2009.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Parâmetros para a atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**. Brasília, DF, 2010.

FRANCISCO, Erica Aparecida Dos Santos. **Reflexões Sobre A Dimensão Técnico-Operativa No Serviço Social Com Enfoque Nos Instrumentos E Técnicas**. Vitória ES. 2018. <https://periodicos.ufes.br>.

GIL, Antônio Carlos, **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4. ed. - São Paulo :

GONÇALVES, Carla Agda, **Direitos à Saúde**. Um Estudo sobre as Práticas dos Assistentes Sociais nas Unidades de Saúde de Sorocaba. São Paulo, 2006.

GUERRA Yolanda. A Dimensão técnico-operativa do exercício profissional. **Cadernos ABESS** n. 7. São Paulo: Cortez, 1997.

GUERRA, Y. A dimensão investigativa no exercício profissional. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/Abepss, 2009. p. 701-718.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

IAMAMOTO, M. Vilela. O Serviço Social na cena contemporânea. in **SERVIÇO SOCIAL: direitos sociais e competências profissionais**, Brasília, 2009.

JARDON, Carolina. **Assistentes Sociais têm papel fundamental nas unidades de saúde**. Secretaria de Estado de Comunicação do DF. Brasília DF 2021.

LIMA, Kênia Raisse Borges et al. **A relevância do trabalho do Assistente Social no âmbito da saúde: viés para a efetivação da concepção social da saúde**. Paraíba, 2011.  
[https://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2011/anais/arquivos/0323\\_0261\\_01.pdf](https://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2011/anais/arquivos/0323_0261_01.pdf)

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria, **Fundamentos de metodologia científica** - 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

MARRA, Daphne dos Santos. **O Trabalho do Assistente Social na Saúde: Um recorte sobre as urgências e emergências do DF**. Brasília DF 2015.

MARTINELLI, Maria Lucia – **O trabalho do Assistente Social em contextos hospitalares: Desafios cotidianos**. (artigo. Ser. Soc. Soc. Set. 2011).

MARTINS, Gisele Justiniano de Faria. **O Cuidado Em Saúde- Das produções em Serviço Social à prática Profissional do Assistente Social**. São Paulo: PUC\_SP, 2021.

MATHIAS, Maira. Antes do SUS: **Como se (des) organizava a saúde no Brasil sob a ditadura**. 3 abr. 2018. Disponível <http://www.epsjv.fiocruz.br/noticias/reportagem/antes-do-sus>. Acesso em: 29 outubro de 2023.

NELSON, Rodrigues dos Santos. A Reforma Sanitária e o Sistema Único de Saúde: tendências e desafios após 20 anos. **Saúde em Debate** . 2009;33(81):13-26.Consulta 12 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=406341772003>  
**Neoliberalismo. Mundo educação-** uol 2023. Disponível em:  
<https://mundoeducacao.uol.com.br/quem-somos>. Acesso em 01/11/2023.

NORONHA, Daisy Pires; FERREIRA, **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

NVEH/CCIH. Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar. **Plano De Contingência Do Hospital De Referência De Miracema - HRM Novo Coronavírus 2019 - COVID – 19**. Miracema do Tocantins, 2020.



PAIXÃO, Cristiane de Melo, CORREA, Gêyza Cristina Silva. **A atuação do Assistente Social em Âmbito Hospitalar:** Uma abordagem a partir do Hospital e Maternidade Municipal de São José de Ribamar MA 2018.

PAULO NETTO, José, **Introdução ao estudo do método de Marx.** - 1.ed.- São Paulo : Expressão Popular, 2011

PINHEIRO, Ellana Barros. **Serviço Social E Saúde:** Aspectos da Intervenção Profissional. Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal do Pará (UFPA). 2015 E-mail: [lanaxmiss@hotmail.com](mailto:lanaxmiss@hotmail.com).

PORTAL SISREG. Reorganização da assistência. Disponível em: . Acesso em: 15 nov. 2023.

PRATES, J. C. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva crítica de inspiração marxiana. **Revista Virtual Textos e Contextos**, ano 2, n. 2, dez. 2003.

In: **Saúde e Serviço Social** BRAVO, M. I. S et alli (Orgs). São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2004.

RUEDA, Marjory Furlan e SILVA, Silmara Carneiro e. A atuação do Assistente Social na alta hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais no contexto da humanização e integralidade em saúde. **Pesqui. prá. psicossociais** [online]. 2021, vol.16, n.1, pp. 1-18. ISSN 1809-8908.

ROCON Pablo Cardozo, DUARTE Marco José de Oliveira e SODRÉ Francis. Questões para o trabalho profissional do Assistente Social no processo transexualizador. **Espaço Temático: Serviço Social: Gênero, Raça/Etnia, Gerações e Sexualidade.** Florianópolis, v. 21, n. 3, p. 523-533, set./dez. 2018 ISSN 1982-0259.

SARMENTO, H. B. M. Instrumental técnico e o Serviço Social. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013. p. 109-126.

SILVA, Franciele. **Serviço Social na saúde:** Os desafios para a garantia do acesso aos direitos sociais dos usuários. 2016, <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br>.

SILVA, Miriam Dolores Moresco. **O Serviço Social no contexto hospitalar.** Centro de desenvolvimento de recursos humanos em saúde gerência de especialização e projetos especiais. Florianópolis 1998.

BRAVO, M. I. S.; MATOS, M. C. Projeto ético-político do serviço social e sua relação com a reforma sanitária: elementos para o debate. In: BRAVO, M. I. S. et al. **Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional.** São Paulo: Cortez, 2004. Social: Elementos para o Debate.

VIDAL Michelle Ferrioli, GUILHERME Rosilaine Coradini, Serviço Social no âmbito hospitalar: a identidade atribuída ao Assistente Social em Unidade de Pronto Socorro, **Serv. Soc. & Saúde.** Campinas, SP v. 18, 2019.

VILANOVA, Roberta. **Assistentes Sociais acolhem pacientes e humanizam o ambiente hospitalar.** Secretaria da Saúde do Pará- SESPA. [ascom@sespa.pa.gov.br](mailto:ascom@sespa.pa.gov.br).2021

## APÊNDICE

## APÊNDICE

1. Qual é o seu nome completo. Nº de registro?
2. Nome da Instituição que atua?
3. Sobre a sua vida profissional. Há quanto tempo está formado e onde se formou?
4. Há quanto tempo você está atuando nesta Instituição, carga horária em horas/semanal?
5. A carga horária é igual para os outros Assistentes Sociais que são contratados e os que são concursados?
6. Como Assistente Social atuante nesse espaço? E o que você gostaria que mudasse para que você pudesse exercer melhor o seu papel?
7. Antes de você atuar aqui, quais eram as suas expectativas? E depois que começou acha que está sendo como esperado?
8. Você acha que todas as pessoas são beneficiadas com as políticas oferecidas neste local de maneira justa e igualitária?
9. Como os usuários te enxergam? Eles te tratam como alguém que está aqui para fazer valer os direitos deles, ou tratam você como se o Assistente Social fosse uma pessoa para ajuda-los?
10. Quais os principais desafios do Assistente Social no âmbito hospitalar e qual seu nível de autonomia?
11. Qual a rotina de funcionamento da instituição, e os números de usuários que foram internados no ano de 2022 2023?
12. Como é o trabalho em equipe em relação com os outros profissionais do âmbito hospitalar?
13. E quais as formas de registro das atividades (ficha social, ficha de visita ficha de acompanhamento e etc.)?
14. Neste local a uma fiscalização em relação aos atendimentos dos pacientes?