



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

CRISLAYNE MARIA DE SOUZA GOMES

**RESPOSTAS PROFISSIONAIS: um estudo a partir das demandas atendidas pelo
Serviço Social do Hospital Regional Deoclécio Marques de Lucena – Parnamirim/RN**

Natal/ RN

2021

Crislayne Maria de Souza Gomes

**RESPOSTAS PROFISSIONAIS: um estudo a partir das demandas atendidas pelo
Serviço Social do Hospital Regional Deoclécio Marques de Lucena – Parnamirim/RN**

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado para
apresentação ao Curso de Serviço Social da Universidade
Federal do Rio Grande do Norte-UFRN, como requisito
para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Daniela Neves de Sousa

Natal/ RN

2021

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
- UFRN Sistema de Bibliotecas - SISBI

Catálogo de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas
- CCSA

Gomes, Crislayne Maria de Souza.

Respostas profissionais: um estudo a partir das demandas atendidas pelo Serviço Social do Hospital Regional Deoclécio Marques de Lucena- Parnamirim/RN / Crislayne Maria de Souza Gomes. - 2021.

58f.: il.

Monografia (Graduação em Serviço Social) - Universidade

1. Serviço Social - Monografia. 2. Trabalho - Monografia. 3. Demandas Profissionais - Monografia. 4. Política de Saúde - Monografia. 5. Sistema Único de Saúde - Monografia. I. Sousa, Daniela Neves de. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 364-45:61

Crislayne Maria de Souza Gomes

**Respostas Profissionais: um estudo a partir das demandas atendidas pelo Serviço Social
do Hospital Regional Deoclécio Marques de Lucena – Parnamirim/RN**

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado para
apresentação ao Curso de Serviço Social da Universidade
Federal do Rio Grande do Norte-UFRN, como requisito
para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em: ____/____/____

Banca Examinadora

Prof.^a Dr.^a Daniela Neves de Sousa (orientadora – DESSO/UFRN)

Prof.^a Dr.^a Janaiky Pereira de Almeida (membro interno – DESSO/UFRN)

Patrícia Carla da Costa Tavares (membro externo – mestranda PPGSS/UFRN)

Dedico este trabalho, primeiramente a Deus, por me ajudar nos momentos que mais precisei durante a minha jornada acadêmica, e a minha família, que me apoiou, incondicionalmente, em cada decisão e nos momentos bons e ruins que precisei enfrentar.

AGRADECIMENTOS

Sou grata, primeiramente a Deus, por ter me proporcionado autocontrole e paciência para cumprir os meus deveres acadêmicos durante estes últimos anos da minha jornada na Graduação. Nos últimos meses, durante toda a crise e mudanças causadas pela Pandemia, que alterou drasticamente toda a rotina de estudos e modo de aprendizagem, o autocontrole e a paciência foram de suma importância para conseguir manter o foco e conseguir concluir mais esta etapa da minha vida.

Agradeço a minha família, minha mãe, meu pai e minha irmã, por ter paciência para suportar e me dar força nos momentos mais críticos e difíceis que passei durante a minha formação, onde o apoio e a compreensão que tiveram comigo, foram importantes para me manter firme e determinada, para conseguir alcançar meus objetivos, principalmente na reta final do curso, onde passamos de modo geral, por um momento de mudanças e superações, tendo em vista que a Pandemia de Covid-19, desestruturou completamente grande parte da sociedade.

Agradeço aos meus amigos que me apoiaram, principalmente minhas amigas que estiveram comigo nessa jornada. Emily, Letícia e Thalita, minhas companheiras de estudo, diálogo, reflexão e trabalhos acadêmicos, juntas passamos pela graduação, apoiando umas as outras, algo que pra mim foi indispensável, já que quando eu pensei que não conseguiria, estas me ajudaram a superar cada obstáculo.

Sou grata aos excelentes professores que tive na minha graduação. Toda a formação que recebi e oportunidade de desenvolver e acumular conhecimentos passados por eles foi de essencial importância, tanto para minha jornada acadêmica, como para o acúmulo teórico que levarei comigo nas próximas fases da minha vida, na minha jornada profissional.

Agradeço também, ao meu namorado, que no último, e mais difícil ano, me apoio quando mais precisei. Em meus momentos de crise, esteve ao meu lado e me incentivou a buscar cada vez mais aprendizado para superar os meus medos e os momentos difíceis que eu achei que não conseguiria superar.

Por fim, sou grata a todos que estavam presentes na minha vida durante a graduação em Serviço Social, aqueles que me proporcionaram conforto, coragem, apoio, estímulo e

dedicação, para enfrentar um novo obstáculo a cada dia, sem perder o foco do tão desejado diploma, e principalmente, do grande e verdadeiro presente, a conquista do conhecimento.

Agradeço imensamente a todos.

”Transmita o que aprendeu. Força, mestria. Mas fraqueza, insensatez, fracasso também. Sim, fracasso acima de tudo. O maior professor, o fracasso é. Luke, nós somos o que eles crescem além. Esse é o verdadeiro fardo de todos os mestres.”

- Mestre Yoda. Star Wars: The Last Jedi

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso teve como objetivo analisar as respostas profissionais das assistentes sociais do Hospital Regional Deoclécio Marques de Lucena, a partir das demandas atendidas no Serviço Social. A metodologia adotada para realizar este trabalho foi revisão bibliográfica e documental para fundamentar os argumentos e análises, além de uma pesquisa de campo com três assistentes sociais do hospital sobre a realidade do trabalho cotidiano, com a finalidade de coletar dados. Por meio de uma análise crítica dos dados coletados sobre a realidade do cotidiano profissional do Serviço Social da instituição, pude realizar uma reflexão crítica de todo o contexto que envolve os impedimentos e possibilidades da efetuação do trabalho destas profissionais. Ao final, pude concluir, de modo sintético, que existem impedimentos e obstáculos no trabalho profissional das assistentes sociais que estão além destas profissionais, mas sim, estão ligados a fatores exteriores que atingem diretamente a desenvoltura e qualidade das respostas dadas as demandas dos usuários.

Palavras-chaves: Serviço Social; Trabalho; Demandas Profissionais; Política de Saúde; Sistema Único Saúde.

ABSTRACT

This course completion work aimed to analyze the professional responses of social workers at the Regional Hospital Deoclécio Marques de Lucena, based on the demands met in the Social Service. The methodology adopted to carry out this work was a bibliographic and documentary review to support the arguments and analyzes, in addition to a field research with three social workers from the hospital on the reality of daily work, with the purpose of collecting data. Through a critical analysis of the data collected on the reality of the institution's Social Service professional routine, I was able to carry out a critical reflection of the entire context that involves the impediments and possibilities of carrying out the work of these professionals. In the end, I was able to conclude, in a synthetic way, that there are impediments and obstacles in the professional work of social workers who are beyond these professionals, but rather, are linked to external factors that directly affect the resourcefulness and quality of the answers given the users' demands.

Keywords: Social Service; Work; Professional Demands; Health Policy; Unified Health System.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
CAPÍTULO 1 – O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE.....	15
1.1. A importância do Serviço Social no âmbito da saúde.....	15
1.1.1. A atuação do Serviço Social como profissional da saúde.....	18
1.1.2. Principais demandas atendidas pelo Assistente Social na saúde.....	22
1.1.3. Correlação entre a atuação do Assistente Social e um atendimento humanizado.....	24
1.2. Fundamentos para a atuação do Assistente Social na Saúde.....	27
1.2.1. A importância do Código de Ética e do Projeto Profissional.....	28
1.2.2. Identificação das atribuições do Serviço Social.....	29
1.2.3. A importância de um pensamento crítico na atuação profissional.....	30
1.2.4. Principais desafios enfrentados para a efetivação do fazer profissional do Serviço Social na atualidade.....	32
CAPÍTULO 2 – ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL REGIONAL DEOCLÉCIO MARQUES DE LUCENA.....	34
2.1. O cotidiano do Serviço Social na instituição.....	34
2.1.1. O papel do assistente social na instituição.....	36
2.1.2. Demandas atendidas pelo setor de Serviço Social.....	38
2.1.3. Diálogo entre as assistentes sociais e os demais profissionais da instituição...40	
2.2. A importância da atuação profissional para além de um atendimento imediato.....	41
2.2.1. O pensamento crítico como ferramenta para uma melhor análise da realidade dos usuários.....	41
2.2.2. O papel do Assistente Social na identificação de situações de violência no atendimento as demandas internas.....	43
2.2.3. Instrumental utilizado no cotidiano profissional e as respostas profissionais adotadas.....	45
2.3. Possibilidades e desafios encontrados no cotidiano profissional.....	47

2.3.1. A importância do diálogo entre instituições e políticas públicas para uma resposta profissional estratégica.....	48
2.3.2. Principais obstáculos para a implementação das respostas profissionais.....	50
2.3.3. Estratégias que contribuiriam para a melhoria no atendimento das demandas profissionais.....	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICE.....	59

INTRODUÇÃO

Este referido trabalho buscou analisar as respostas profissionais que são formuladas a partir das demandas que o Serviço Social atende no Hospital Regional Deoclécio Marques de Lucena, visando debater a importância da profissão na instituição assim como os desafios e possibilidades que se desenham no cotidiano profissional.

As desigualdades sociais estão presentes em nossa sociedade a décadas, porém a cada ano estas veem se agravando consideravelmente. Aumento do desemprego, subemprego, condições precárias de trabalho, salários incompatíveis com as necessidades de sobrevivência dos trabalhadores e moradias insalubres, são alguns das consequências desse aumento da desigualdade social.

As consequências da desigualdade social acarretam no adoecimento da população, visto que a partir do Conceito Ampliado de Saúde apresentado pela Constituição Federal de 1988, onde a saúde é considerada para além do estado saúde/doença, e da Lei orgânica da Saúde – Lei ° 8080, de 19 de setembro de 1990, que considera também, determinantes sociais como a moradia e alimentação, como fatores de adoecimento.

Nesse contexto, a partir da nova concepção de saúde, ocorre a inserção da “Questão Social” nesse setor, possibilitando ao Serviço Social um campo de trabalho mais amplo e com mais possibilidades de intervenção. Porém, mesmo com as mudanças neste setor, ainda é necessário que o profissional possua a capacidade de exercer o pensamento crítico, desvinculando-se de uma atuação conservadora e policlesca, pois somente ao refletir e desenvolver este pensamento, o mesmo poderá exercer uma atuação profissional qualificada e que atenda as demandas e necessidades dos usuários.

O Serviço Social, assim como as demais profissões que atuam na Saúde Pública, enfrenta barreiras diárias no seu cotidiano profissional que acabam tornando cada vez mais precários os serviços que chegam aos usuários. Além da falta de investimentos, a escassez de material de trabalho e do contingente de trabalhadores, um local adequado para o atendimento e a burocracia para que os direitos dos usuários sejam cumpridos de forma integral, são algumas dessas barreiras.

Mesmo buscando realizar um trabalho de acolhimento com o intuito de proporcionar um atendimento humanizado, o assistente social muitas vezes acaba por responder as demandas que chegam ao setor de forma imediata e burocrática. Isso se dá pelo fato do

assistente social ser um profissional assalariado que media os interesses do usuário com os da instituição a qual trabalha. Além disso, encontra na precarização do serviço e na burocracia obstáculos para atender as demandas para além do que está aparente.

Para fugir de um atendimento imediatista e burocrático, o profissional deve exercer um pensamento crítico, para assim, conseguir atuar sobre a realidade. Para isso, se faz necessário que este busque sempre realizar um processo de reflexão contínuo. Isso significa que, o assistente social deve estar teoricamente preparado para compreender de forma crítica a realidade que envolve as demandas que chegam ao setor, lembrando que para exercer a prática de forma crítica, este necessita de fundamentos teórico-metodológicos para embasar suas colocações.

O campo de pesquisa, o Hospital Deoclécio Marques de Lucena trabalha na alta complexidade com atendimentos de urgência e emergência no setor de Politrauma e cirurgias abdominais atendendo demandas de todo o estado do Rio Grande do Norte. O Hospital possui natureza governamental, com o objetivo de realizar atendimentos de urgência e emergência pelo Sistema Único de Saúde (SUS), sendo referência em atendimento ortopédico. Foram realizadas entrevistas com assistentes sociais da instituição com o intuito de coletar dados, para posteriormente analisá-los e desenvolver este trabalho.

Devido à natureza da instituição, casos de violência são recorrentes, levando a uma possibilidade de demandas do Serviço Social no hospital, a identificação de casos de violência como causadores de adoecimento dos usuários que chegam em busca de atendimento médico. Logo, nesses casos o profissional deve exercer a escuta, o diálogo, a observação e o pensamento crítico para enxergar a realidade como um todo.

Devido a se tratar de uma instituição pública, ela é dependente dos investimentos e recursos advindos dos fundos governamentais. Com o desmonte do Estado e o avanço da iniciativa neoliberal, ocorre a regressão da manutenção das políticas públicas, acarretando no sucateamento das instituições e a precarização dos serviços prestados por estas.

A falta de recursos é o principal obstáculo na atuação, tanto do assistente social, como dos demais profissionais que atuam na saúde, gerando, como consequência, impedimentos na atuação no cotidiano profissional pertinentes e que serão destacados adiante. Contudo, mesmo com os impedimentos e obstáculos, os profissionais desenvolvem estratégias para superá-los. A união, não só da categoria profissional, mas também como indivíduo integrante da

sociedade e portador de direitos, a fim de reivindicar a melhoria no investimento das políticas públicas, e assim, garantir o acesso a seus direitos, como também, formular estratégias que auxiliam na melhora do seu trabalho no cotidiano profissional.

O tema foi escolhido devido a minha experiência de Estágio na instituição durante dois semestres, criando uma aproximação tanto com os atendimentos no realizados no setor durante o cotidiano de estágio, como pela minha afinidade com o trabalho do Serviço Social na saúde.

Este trabalho foi desenvolvido em meio a um momento crítico que, infelizmente, estamos vivenciando, que é a Pandemia da Covid-19. Diante de toda a situação desesperadora em que vivemos, surgiram obstáculos durante o desenvolvimento da pesquisa e da escrita do trabalho, principalmente pela instabilidade emocional que o período histórico vem causando nas pessoas.

Além disso, são explícitas as consequências da pandemia tanto no trabalho do Serviço Social como na própria Política de Saúde. a falta de infraestrutura dos hospitais, assim como o número insuficiente de profissionais, tornam ainda mais difícil o enfrentamento da Pandemia, principalmente pela alto número de usuários que buscam os hospitais.

Para fundamentar este trabalho, realizei dois tipos de pesquisa. Uma pesquisa bibliográfica e documental com material selecionado a partir da temática escolhida para ser trabalhada, e uma pesquisa de campo para a coleta de dados essenciais na elaboração e desenvolvimento dos argumentos que compõem o texto. Elaborei um questionário com perguntas sobre o tema para fazer uma pesquisa com as profissionais do hospital para coletar dados, o trabalho está organizado em dois capítulos, um primeiro que traz toda a pesquisa teórica sobre o Serviço Social na saúde, e um segundo composto pela análise dos dados coletados na entrevista.

CAPÍTULO 1 – O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE

1.1. A importância do Serviço Social no âmbito da saúde

O Serviço Social atua no enfrentamento das expressões da questão social, sendo esta definida como a união das desigualdades sociais oriundas dos conflitos entre o trabalho e o capital, diretamente relacionada ao processo de exploração do trabalho pelo capital, tendo seu trabalho viabilizado através das Políticas Sociais.

Durante o decorrer das décadas, a forma como o governo está diretamente ligado as classes dominantes não se alterou. Durante a Primeira República, o governo atuava ligado aos interesses da cafeicultura. Com a expansão das indústrias em meados da década de 30, o Estado começa a participar de forma direta do processo de industrialização do país, instaurando-se a hegemonia capitalista e, como consequência, “a acumulação de capital industrial – passou a ser a prioridade máxima dos sucessivos governos.” (SINGER, 1987)

Para Karl Marx, a principal função do Estado é representar os interesses da classe dominante, que na sociedade contemporânea é formada por aqueles que possuem e acumulam o capital. O Estado detem os meios de punição e opressão, para assim exercer o controle sobre a classe dominada, o proletariado. Quando os conflitos dentro da sociedade capitalista se expressam, e o proletariado se organiza como classe na busca de melhores condições de vida e trabalho, o Estado busca outros meios necessários para legitimar sua ação, e contornar esta situação. Passa a usar o consenso, na tentativa de contornar a crise, e a perpetuação do pensamento hegemônico. Sendo assim, no pensamento Marxista, o Estado é “Senão um comitê para gerir os negócios comuns de toda a classe burguesa” (MARX e ENGELS, 1988, pg 78).

Devido as crises frequentes do projeto societário hegemônico, no Brasil as expressões da questão social estão cada vez maiores e mais evidentes, sendo necessário uma minimização de seus impactos por parte do Estado, através de políticas públicas que atendam tanto às necessidades da classe trabalhadora, como a garantia da reprodução do capital, pois, “sabe-se que o Serviço Social é uma prática profissional que nasce na sociedade capitalista no momento em que essa ordem social necessita de profissionais que administrem e controlem os conflitos de interesses gestados no mundo do trabalho (na relação antagônica entre capital e trabalho)” (GUERRA, 2009).

A Política Pública de Saúde como conhecida atualmente, pautada na integralidade, universalidade e equidade, surge a partir da década de 1980, com as requisições do Movimento de Reforma Sanitária, que era constituído por um conjunto de ideias que buscavam alcançar as transformações necessárias no âmbito da saúde para que esta fosse

universal, ou seja, que todos os cidadãos tivessem direito ao acesso a saúde pública, visando proporcionar melhorias das condições de subsistência da população. Este Movimento contava com a participação de movimentos sociais, parlamentares progressistas e vários profissionais da saúde, inclusive assistentes sociais, que foram importantes protagonistas neste movimento.

Com o marco da Constituição Federal de 1988, que apresenta o Conceito Ampliado de Saúde, onde a saúde passa a ser considerada para além da questão saúde/doença, afirmando-se que “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (BRASIL, Constituição Federal, 1988, artigo 196), o Assistente Social passa a ter um campo mais amplo de atuação, dotado de uma perspectiva mais ampliada de saúde e da inserção dos determinantes sociais.

A partir do conceito ampliado de saúde e da inserção/expansão da presença da “questão social” neste setor, a partir da elaboração dos determinantes sociais da saúde, que consideram fatores sociais e do meio onde o usuário está inseridos como determinantes para a sua saúde, o campo de atuação profissional passa a possibilitar ao Assistente Social uma visão não focalizada/individualista da situação apresentada. Possibilita ao assistente social olhar a coletividade, e não apenas a doença, que identifique outros fatores por trás de um adoecimento, que levem a algum risco de vida ao usuário, podendo auxiliá-lo além do tratamento imediato, pois como o Assistente Social atua nas expressões da Questão Social, atua com indivíduos que trazem uma carga histórica de vida.

Quando um usuário adentra a um hospital para buscar atendimento, ele passa por uma triagem¹, onde de acordo com a causa do seu adoecimento, este será encaminhado para um setor específico. A partir disto, o médico responsável por cada setor realizará os procedimentos padrões para a solução da demanda, ou seja, o atendimento é focalizado.

O Assistente Social, mesmo atuando dentro da mesma instituição, necessita de um olhar mais amplo, que contemple a realidade por trás dos motivos que levaram o usuário ao hospital, ou seja, este profissional não deve seguir um padrão de atendimento, pois mesmo possuindo instrumentais que são indicados para cada tipo de situação, o profissional deve possuir o entendimento de que não deve prender-se a somente a estes instrumentos, como

¹ A triagem é realizada de acordo com o motivo da internação: cirurgia geral e ortopédica. Após esta, ocorre a triagem de acordo com o tipo de fratura, pois cada fratura é tratada por um tipo de especialista.

ficha social, roteiro de entrevista e de relatório, já que eles devem direcioná-lo e não engessar o seu atendimento.

Considerando o exposto anteriormente, cada demanda necessita de um olhar e encaminhamento diferente, sendo assim os instrumentais direcionam como e para onde devem ser encaminhadas, não limitando-as a um procedimento padrão.

Nesse contexto, a atuação do Serviço Social na política de saúde é pautada pela necessidade de se ter um olhar menos focalizado e mais amplo para a realidade dos usuários que chegam a instituição, já que, como dito anteriormente, estes possuem uma carga histórica, com relações sociais e vínculos estabelecidos, com uma vivência social dinâmica e individual, não pode-se formar um padrão de atendimento, pois cada indivíduo em sua singularidade necessita de um atendimento equitativo, que contemple suas demandas e necessidades.

1.1.1. A atuação do Serviço Social como profissional da saúde

O Serviço Social, como profissão, é oriundo da necessidade que o projeto societário hegemônico possui de um profissional capacitado para atuar em meio aos conflitos imergentes na sociedade que envolvem os interesses da classe dominante e da classe trabalhadora. Sendo uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, surgindo para atender as necessidades capitalistas. Ao vender sua força de trabalho por meio de um contrato com uma instituição que passará a delimitar as bases que fundamentarão a sua atuação profissional e limitar a sua autonomia, o assistente social se legitima como trabalhador e passa a encontrar-se presente em diversos meios e serviços, um destes é o âmbito da saúde, que historicamente é um dos campos com uma das maiores inserções da profissão.

Com a conquista do Sistema Único de Saúde - SUS na década de 1990, e a inserção das expressões da questão social como fatores que estão diretamente relacionados com o adoecimento da população, o assistente social passa a ser reconhecido como um dos profissionais a integrar o quadro de funcionários das instituições de saúde, assim como profissional da saúde², desde a atenção básica ao atendimento de alta complexidade, já que

² RESOLUÇÃO N.º 218, DE 06 DE MARÇO DE 1997: I – Reconhecer como profissionais de saúde de nível superior as seguintes categorias: Assistentes Sociais; Biólogos; Profissionais de Educação Física; Enfermeiros; Farmacêuticos; Fisioterapeutas; Fonoaudiólogos; Médicos; Médicos Veterinários; Nutricionistas; Odontólogos; Psicólogos; e Terapeutas Ocupacionais.

anteriormente era visto apenas como um colaborador para os serviços oferecidos nos hospitais.

Contudo, mesmo com as conquistas obtidas na saúde nas últimas décadas, a Política de Saúde tem se tornado cada vez mais restritiva e focalizada. Devido, principalmente, a falta de recursos, as Políticas Públicas têm, cada vez mais, focalizado seus atendimentos, já que elas recebem investimento inversamente proporcionais ao número de usuários³ que buscam por seus serviços, onde “o padrão de políticas sociais privatista, mercantilista e assistencialista condiciona intervenções pontuais, focalistas, imediatistas, burocráticas, miméticas, repetitivas, pragmáticas e eminentemente instrumentais, exigindo um determinado perfil profissional: aquele que responde às demandas imediatas.” (GUERRA, 2009)

No caso do SUS, um dos principais desafios é o subfinanciamento, aonde os recursos que chegam para o Sistema são bem menores do que os necessários para o seu funcionamento. Isso acarreta a precarização dos serviços prestados à população e no sufocamento da Saúde Pública.

No âmbito da saúde, a trajetória do Serviço Social passou por uma drástica mudança, desde a sua intervenção como Serviço Social Médico, onde as Assistentes Sociais trabalhavam como Assistentes dos médicos, a atuação atual, marcada pela luta da efetivação dos direitos dos usuários no acesso a saúde pública. Ao trabalhar ao lado da Classe trabalhadora, buscando a efetivação dos seus direitos, o Serviço Social tem enfrentado um verdadeiro “campo minado”. São fatores que interferem no acesso a saúde por parte dos usuários, como falta de estrutura, equipamentos, leitos, possibilidade de ter um acompanhante, entre outros, que acabam direcionados ao Serviço Social, mesmo não sendo uma atribuição do seu fazer profissional.

A partir de 1993, quando é elaborado o atual Código de Ética Profissional e sancionada a Lei de Regulamentação da Profissão, lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, o Assistente Social adquire norteadores que materializam uma concepção social à sua atuação profissional, e no âmbito da saúde não é diferente. De acordo com os Parâmetros para a Atuação do Assistente Social na Saúde, que é um documento elaborado pelo CFESS (Conselho Federal de Serviço Social), podemos destacar a importância do Código de Ética

³ A Emenda Constitucional nº 95, de 15 de Dezembro de 2016, 95/16, limita os gastos públicos por 20 anos. Esta medida acarreta na diminuição dos recursos no SUS, já que, de acordo com a Ementa, os gastos devem ser congelados e, a cada ano, o número de usuários aumenta desproporcionalmente ao financiamento destinado a Política de Saúde.

Profissional e da Lei de Regulamentação da Profissão, lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, para nortear quais são as atribuições e competências do Assistente Social em qualquer âmbito de trabalho, a partir de seus direitos e deveres que devem ser respeitados pela instituição em que atua e pelos demais profissionais que atuam com estes.

Para efetivar sua ação profissional na saúde, o assistente social deve possuir o conhecimento sobre alguns conceitos fundamentais, como a integralidade, a participação social, a intersetorialidade, a interdisciplinaridade e a concepção de saúde presente na Constituição Federal de 1988. Além disto, deve estar ciente da responsabilidade do Estado ao que se refere ao acesso a saúde pelos usuários, pois de acordo com o exposto pela Constituição Federal de 1988 “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (BRASIL, 1988, artigo 196).

Na política de saúde, o trabalho do assistente social é pautado em quatro grandes eixos: “atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional.” (CFESS, 2010, p. 41)

Ao atuar no cotidiano das instituições, o assistente social desenvolve ações que devem ir além do caráter emergencial e burocrático. Este profissional deve possuir um direcionamento socioeducativo ao refletir a vivência dos usuários, assim como suas condições sócio-históricas, no momento em que realiza o atendimento, ao mesmo tempo em que esclarece a necessidade da participação dos usuários nas lutas em defesa da garantia ao acesso aos direitos de saúde, incentivando-o a participar destas mobilizações

Na atual conjuntura vivenciada em nosso país, marcada por um desmonte de ações sociais do Estado e um governo federal conservador, o Serviço Social enfrenta vários obstáculos e desafios na sua efetivação. Na incessante busca pela diminuição do Estado, os direitos da população, principalmente da classe trabalhadora, estão sendo usurpados, ou seja, a cada dia surge um novo Decreto Presidencial levando a população a ter acesso a menos direitos, assim como foi a Emenda Constitucional 95/16, que congelou os gastos para o financiamento dos Serviços Públicos por 20 anos.

Nesse contexto, alguns profissionais se afastam da atuação perpassada pelo projeto profissional hegemônico que busca romper com o conservadorismo, e se prende a questões e condicionantes institucionais, ou seja, algumas vezes não busca viabilizar os direitos do usuário, levando em consideração as lutas pelos direitos humanos como uma conquista histórica, com o intuito de não gerar custos à instituição e acaba por dar respostas simples e imediatas sem considerar a complexidade da realidade que envolve o usuário.

Ao exercer o seu fazer profissional, o assistente social precisa possuir o conhecimento nítido de suas atribuições e competências, pois ainda existe uma desinformação por parte dos outros profissionais e usuários perante o entendimento sobre quais são as atribuições do assistente social. Ao haver essa desinformação, a atuação desse profissional é erroneamente relacionada/igualada com ações filantrópicas, assistencialistas e voluntárias. Isto ocorre devido a uma necessidade de obter-se respostas imediatas as demandas dos usuários, ou seja, as demandas não são enxergadas a fundo, sem uma análise crítica, suprimindo apenas as necessidades imediatas dos usuários.

Ao possuir tal conhecimento, o assistente social consegue reconhecer quais são as suas atribuições e competências, e assim, pode planejar e estabelecer prioridades referentes as suas ações e estratégias de enfrentamento as situações apresentadas a partir das demandas trazidas pelos usuários, bem como relacionando-as com dados institucionais, conseguindo realizar ações conjuntas com outros profissionais de saúde.

Ao trabalhar em equipe, o assistente social deve especificar e divulgar aos outros profissionais quais são as suas atribuições profissionais, para que a sua atuação esteja resguardada e ocorra uma multiprofissionalidade, exercida plenamente como perspectiva de trabalho, sem que os demais direcionem ou imponham ações que não fazem parte das suas atribuições.

Um dos trabalhos em equipe mais presenciado no cotidiano dos hospitais é a notificação de óbito aos familiares do usuário. Esta notificação é de responsabilidade de todos os profissionais que compõem a equipe, e não exclusivamente do assistente social como lhe é imposto em algumas ocasiões, pois não é uma atribuição privativa deste, sendo a sua colaboração referente as informações pertinentes aos encaminhamentos necessários e realizar um acolhimento perante uma abordagem socioeducativa com a família.

Além disso, o profissional de Serviço Social atua como um interlocutor entre as necessidades dos usuários e a equipe de saúde, expondo os determinantes sociais que envolvem o indivíduo, pois o trabalho do assistente social deve ser pautado pelo respeito a diversidade.

O trabalho do assistente social nos hospitais é organizado muitas vezes em forma de plantão. Este modo de organização de trabalho é caracterizado por receber qualquer demanda da unidade na qual trabalha e dos seus usuários. Em muitos casos, o local de funcionamento é precário quando se refere ao tamanho, localização e instalação. Ao atender as demandas trazidas pelos usuários, o assistente social deve não se ater a utilização da avaliação socioeconômica como critério decisivo para a seletividade de quais demandas devem ou não ser atendidas ou ter prioridades, pois mesmo considerando os limites institucionais, este deve evitar veementemente uma atuação policalesca e seletiva, pois as demandas devem ser avaliadas e percebidas na totalidade.

1.1.2. Principais demandas atendidas pelo Assistente Social na saúde

Uma das principais formas de atuação do assistente social é através do atendimento e solução de situações, conflitos e necessidades dos usuários por meio de demandas. Como a realidade e a vivência dos usuários é individual, sendo que cada situação/indivíduo possui uma realidade diferente, algumas são solucionadas na própria instituição, outras por serem envolvidas por uma realidade mais complexa, onde a instituição não pode atendê-la de forma integral, necessitam de encaminhamentos/direcionamentos para outro profissional, instituição ou política pública.

Pode-se definir como demandas as exigências e requisições feitas ao assistente social por parte da instituição contratante ou usuário a quem presta serviços, alicerçadas pelas expressões da questão social que mudam a partir dos determinantes sócio-histórico, como o desemprego, precarização do trabalho, aumento da pobreza etc.

Para atender as demandas que chegam ao Serviço Social, o assistente social deve, primeiramente, estar ciente de quais são as suas atribuições e competências, para assim estabelecer quais são as prioridades de ações e estratégias na sua ação profissional, a fim de dar uma resposta adequada que atenda às necessidades do usuário. Ao se pensar em resposta

profissional, entende-se como a resolução de um problema encaminhado ao profissional. Porém, as respostas profissionais podem ser entendidas como as estratégias, ações e meios escolhidos pelo profissional para atender a demanda a este solicitada, seja pela instituição contratante ou pelo usuário.

No âmbito da saúde, os profissionais atendem demandas de duas maneiras, quando são procurados por usuários de forma espontânea ou quando estes são encaminhados ao plantão do Serviço Social pelos próprios profissionais que estão fora da sala, pela administração do hospital ou por outros profissionais que trabalham na unidade, como médicos e enfermeiros, ou seja, as demandas programadas, que são exigidas e estabelecidas pela instituição. O assistente social não atua somente na sala, que em muitas ocasiões é um ambiente pequeno e compartilhado, tornando o atendimento individual inviável, como constatei durante o período de estágio na instituição hospitalar, também faz visitas aos leitos e atendem os pacientes internos nestas visitas em locais ainda mais impróprios, ao lado dos leitos.

De acordo com Vasconcelos, o Serviço Social é responsável por atender três tipos de demandas:

Procura espontânea: os usuários procuram espontaneamente o plantão do Serviço Social para obter acesso aos serviços da unidade, para orientações diversas ou para acesso aos serviços, orientações e reclamações; Encaminhamentos internos: encaminhamentos dos usuários para o plantão do Serviço Social – por assistentes sociais - para providenciar consultas médicas, orientação previdenciária, inserção na rotina da unidade, encaminhamentos, cadastro nos Programas; encaminhamentos internos realizados pelos profissionais de saúde e pelos demais serviços da unidade, para orientações diversas, “solução de problemas”, encaminhamentos diversos, localização de familiares e de pacientes; acesso a recursos materiais, atendimento de “casos sociais”, cartões de visita, requerimentos; Encaminhamentos externos: na procura do plantão pelos usuários através de encaminhamento externo à unidade os usuários demandam acesso aos recursos/ serviços que a unidade oferece, orientações e informações diversas. (VASCONCELOS, 2006. Pág. 7)

Nesse contexto, a resposta do assistente social para a demanda requerida a este dependerá, primordialmente, da análise de qual o tipo de demanda, para assim identificar qual os instrumentos e como será sua atuação. Sendo assim, o profissional poderá realizar três ações: encaminhamentos internos, para serviços dentro da própria instituição; encaminhamentos externos, para serviços e programas ofertados em outras instituições, sejam estas da política de saúde ou não; e orientações diversas, dúvidas e questionamentos que os usuários possuam.

Após identificar qual o tipo de demanda o profissional do Serviço Social deve observar a situação e buscar qual o instrumento profissional é o mais adequado para dar a

resposta a requerida demanda. Existem tipos variados de instrumentos utilizados na saúde. Alguns com caráter mais burocrático, que direciona as perguntas do profissional, como a ficha social, e outros que possibilitam uma visão mais ampla da realidade, como a entrevista social e o relatório situacional, que buscam compreender toda a realidade que envolve a situação em questão.

Como foi dito anteriormente, o assistente social possui alguns instrumentos na sua atuação profissional. Porém, quando se fala em instrumentos para atuação, deve-se destacar que estes se diferenciam da instrumentalidade. Os instrumentos são as ferramentas/ meios pelos quais os assistentes sociais viabilizam as demandas. Já a instrumentalidade, segundo Guerra:

[...] a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. (GUERRA, 1995, pág. 02)

Sendo assim, levando-se em consideração que nem todos os usuários possuem/ vivenciam a mesma realidade, o assistente social necessita de um pensamento crítico embasado por um referencial teórico, para ir além da situação presente, ou seja, buscar observar e identificar quais as reais necessidades por trás daquela demanda que está a sua frente, quais os fatores imbricam naquela situação e o que pode ser feito para atender aos usuários de uma forma coletiva e não imediatista.

1.1.3. Correlação entre a atuação do Assistente Social e um atendimento humanizado

O SUS como conhecemos é algo recente, surgindo no ano de 1990, como fruto das reivindicações do Movimento de Reforma Sanitária, que foi um movimento de caráter reivindicatório que buscava principalmente, a construção de uma Política de Saúde Pública, tendo seu marco institucional na VIII Conferência Nacional de Saúde. Além disso, com a Lei nº 8.080/90 ocorre uma importante mudança, onde o atendimento clínico deixa de ser o único fator para considera-se um indivíduo saudável, perpassando os limites dos Hospitais,

passando a considera outros fatores como determinantes do adoecimento presentes no cotidiano dos indivíduos,

Entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País (BRASIL, Lei nº 8.080/1990, artigo 3º).

A Lei orgânica da Saúde – Lei ° 8080, de 19 de setembro de 1990, então elaborada para regulamentar o Sistema Único de Saúde presente na Constituição Federal como um direito universal, adverte sobre as condições necessárias para a promoção, proteção e recuperação da saúde. Ela faz referência a organização e funcionamento regular dos serviços correspondentes oferecidos e outras providências.

A referida Lei aponta como principais objetivos do SUS: identificar e divulgar os fatores que condicionam e determinam de como a saúde se conceitua, como também de formular e propor a Política de Saúde direcionada a abordar nos âmbitos tanto social como econômico as condições consideradas como indispensáveis ao total exercício da saúde, como também de proporcionar assistência às pessoas, como forma de se promover, proteger e recuperar a saúde, de modo que ações de assistência e prevenção sejam realizadas de maneira integralizada.

A Política Nacional de Humanização (PNH) surge em 2003, com o intuito de efetivar os princípios do SUS, universalidade, integralidade e equidade,

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. (BRASIL, 2003)

A Humanização da saúde busca um atendimento baseado na escuta e acolhimento dos indivíduos, e deve estar presente em todas as políticas e programas desenvolvidos pelo SUS. Um atendimento humanizado é pautado na consideração da individualidade de cada pessoa para que todos tenham um tratamento igualitário, pois cada usuário possui sua particularidade e exige um tratamento diferente para que todos possuam um resultado pertinente.

A inserção da PNH nos programas do SUS é de suma importância na melhoria do atendimento aos usuários, pois, esta traz:

Mudanças nos modos de gerir e cuidar, a PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si. (BRASIL, 2003).

A partir do momento que se considera a saúde além da doença, surgem os diálogos e interações entre a Política de Saúde e as instituições, públicas e privadas de saúde, os

Hospitais e outras instituições, executando um cuidado além do trato hospitalar, principalmente na busca pelos direitos dos usuários.

Nesse contexto, pode-se relacionar a atuação do assistente social com o atendimento humanizado presente na PNH, pois a defesa da concepção de humanização presente na política está respaldada no seu Projeto Profissional, ou seja, o Projeto Ético Político do Serviço Social traz essa concepção de humanização como fundamental no atendimento aos usuários, onde a mesma deve ser compreendida pelo assistente social como um compromisso e preocupação profissional na execução do seu trabalho.

Os assistentes sociais têm sido requisitados para viabilizar a PNH, pois a concepção da humanização, levando-se em consideração todos os seus aspectos envolvidos, proporciona que o assistente social, ao enxergar a totalidade presente na realidade do usuário, identifiquem e analisem os determinantes sociais presentes no processo de saúde-doença, assim como a condição de trabalho na instituição e os modelos assistencial e de gestão em vigor.

A partir desta concepção, é dever do profissional de Serviço Social abrir um espaço de diálogo que proporcione uma discussão, com o devido incentivo a participação dos usuários, desencadeando um processo coletivo, para que o projeto de saúde da instituição em que trabalha possa ser revisado, considerando-se as rotinas dos serviços institucionais prestados à população para assim, romper-se com o modelo clínico centrado na doença, e se estabeleça um novo modelo, focado na centralidade dos sujeitos.

Um atendimento humanizado e de escuta dos usuários é primordial no fazer profissional do assistente social. Ao ouvir o que usuário tem a dizer, para além do estado clínico, a visão do profissional do Serviço Social sobre a realidade do indivíduo como ser social é ampliada, e este passa a considerar outros fatores que levaram ao adoecimento e necessidades que o usuário possui para além daquele momento.

Porém, pode-se destacar como um dos maiores desafios no atendimento público e de qualidade da saúde é a escuta dos usuários, ou seja, saber escutá-lo e considerar o seu meio social, suas condições de vida, entre outros fatores, no seu tratamento médico. Para que isto se concretize é necessário que um dos princípios do SUS seja efetivado, a integralidade, que consiste na visão de que “o homem é um ser integral, bio-psico-social e deverá ser atendido com essa visão integral por um sistema de saúde também integral, voltando a promover, proteger e recuperar sua saúde”. (PARANÁ, 2013, s/p.).

Portanto, a correlação entre o atendimento humanizado defendido pela PNH e a atuação profissional do assistente social é indissociável, pois a concepção de humanização, presente na referida política, é voltada à coletividade e ao incentivo da participação dos indivíduos nos programas de saúde, defendendo um atendimento pautado na escuta e no respeito da realidade dos usuários, é um dos princípios fundamentais na atuação do Serviço Social na busca pela efetivação na garantia do cesso dos usuários aos seus direitos primordiais na saúde.

1.2. Fundamentos para a atuação do Assistente Social na Saúde

Todas as profissões possuem leis, documentos e um Projeto Político Profissional que orientam e direcionam o profissional na sua atuação. Com o Serviço Social não seria diferente.

A profissão possui normas, leis e diretrizes teóricas que perpassam a sua atuação, o Projeto ético Político, o Código de Ética do Serviço Social e a Lei de Regulamentação da Profissão, lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, estes são responsáveis por nortear a atuação do assistente social em qualquer campo de trabalho. Estes esclarecem e norteiam a atuação dos profissionais, seja pela indicação de como deve agir perante as situações ou sobre a necessidade de um pensamento crítico e coletivo, voltado ao não julgamento e ao respeito a realidade dos usuários. No âmbito da saúde ainda existem os Parâmetros de Atuação do Serviço Social na Saúde, um documento elaborado e divulgado pelo CFESS, com o intuito de explicitar as atribuições e competências do profissional neste campo de atuação.

Portanto, todo profissional deve ter ciência de quais documentos norteiam o seu fazer profissional, para que tenha clareza ao identificar quais são suas competências e como deve atuar perante as necessidades dos indivíduos sem ferir os direitos destes ou infringir as leis e documentos que regulamentam a sua profissão.

1.2.1. A importância do Código de Ética e do Projeto Profissional

A atuação do assistente social deve ser pautada no compromisso em trabalhar ao lado da classe trabalhadora, na garantia do respeito e cumprimento dos seus direitos, em exercer um pensamento crítico que considere a totalidade, levando em consideração não só a situação apresentada, mas também a realidade e vivência dos indivíduos envolvidos, fugindo de um posicionamento de julgamento, assim como munido de um arcabouço teórico-metodológico para se desvencilhar do senso comum e de uma ação conservadora, e sobretudo, uma atuação respaldada por um posicionamento ético.

O Serviço Social possui diretrizes fundamentais que norteiam e orientam a atuação profissional, o Código de Ética Profissional e o Projeto Profissional da Profissão. O Código de Ética seguido atualmente foi elaborado em 1993, e pode ser definido como “[...] um instrumento educativo e orientador do comportamento ético profissional do assistente social: representa a autoconsciência ético-política da categoria profissional em dado momento histórico.” (BARROCO, TERRA. 2012. Pág. 35).

É no Código de Ética que estão expressos os direitos e deveres do assistente social na execução de suas atribuições, assim como a orientação referente a sua conduta perante os usuários e os demais profissionais da instituição contratante. Como profissional, o assistente social possui uma autonomia na execução de suas competências, sem a obrigação de exercer qualquer atribuição que não se enquadre nestas. A partir disto, pode-se afirmar que, no setor de Saúde, como dito anteriormente, o profissional do Serviço Social deve ter seus direitos respeitados por seus colegas de trabalho, demais profissionais, e pelos responsáveis pela administração e, também, exercer suas competências baseado nos seus deveres profissionais estabelecidos no artigo 3º do Código de Ética:

Desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor; utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão; Abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes. (BARROCO, TERRA. 2012. Págs.156-158)

Assim como o Código de Ética, o Projeto Profissional também possui uma fundamental importância na atuação profissional do assistente social. Com a intenção de ruptura com o conservadorismo ocorrida na década de 1980, o Serviço Social passa a seguir uma vertente alicerçada pela teoria social de Marx, trazendo posteriormente um Projeto Profissional Crítico, embasado por um posicionamento progressista, voltado a defesa da classe trabalhadora frente aos conflitos existentes na sociedade capitalista.

De acordo com Guerra, ao afirmar que o serviço Social é uma profissão orientada por um Projeto Profissional Crítico, significa

[...] a possibilidade de construção permanente de perfis profissionais, dentre eles o do profissional que conhece suas competências e imprime qualidade técnica às suas ações com uma direção crítica clara e consciente, visando a defesa permanente dos direitos sociais e humanos, considerados como conquista da humanidade, herança das lutas dos movimentos sociais e trabalhistas progressistas, de modo a superar a histórica vinculação da profissão com o conservadorismo. (GUERRA, 2007. Pág. 09)

Nesse contexto, o assistente social ao saber identificar suas competências e atribuições, e sendo orientado por estes dois documentos, torna-se um profissional crítico capaz de atuar em todos os campos profissionais, incluindo o âmbito da saúde, atuando de forma humanizada, de maneira a garantir os direitos dos usuários, levando em consideração sua carga sócio-histórica. Além disso, ao estar munido de uma carga teórico-metodológica executa seu trabalho de forma qualificada, clara, consciente e crítica no enfrentamento da questão social, e no apaziguamento dos conflitos societários do sistema capitalista.

1.2.2. Identificação das atribuições do Serviço Social

O Serviço Social, como profissão se efetiva a partir da venda da força de trabalho dos profissionais por meio de um contrato. Como dito anteriormente, existem conjuntos de diretrizes teóricas e políticas que norteiam a atuação do assistente social, e estes indicam/determinam quais as atribuições são privativas do Serviço Social, e quais não são, mas que podem ser efetuadas pelo profissional.

Para exercer uma atuação qualificada, o assistente social necessita não apenas identificar no seu cotidiano profissional quais são as suas atribuições, mas também possuir qualidade e dedicação para saber formular a resposta adequada a partir da realidade da instituição e dos usuários, assim como articular os meios e as estratégias que vai utilizar. Logo, profissional necessita conhecer as competências gerais para que possa compreender o contexto sócio-histórico em que a sua intervenção está inserida, que são elas

Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade; Análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no país e as particularidades regionais; Compreensão do significado

social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; Identificação das demandas presentes na sociedade, visando formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado. (CFESS, 2010. Pág. 35).

Além de conhecer quais são suas competências, o assistente social deve estar munido pelo conhecimento a respeito de quais são as suas atribuições privativas, para que no momento que lhe forem impostas algumas demandas que não fazem parte da sua atuação profissional, ele tenha argumentos para indicar ao colega que aquela demanda não faz parte da sua ação profissional.

No cotidiano de atuação do assistente social na saúde, chegam ao profissional diversas demandas sociais, principalmente advindas dos próprios usuários, como autorizações de inúmeras naturezas, como para entrada, permanência ou troca de acompanhantes, para liberação de refeições ou saídas da instituição, para entrada de objetos pessoais, para solicitar informações sobre procedimentos e exames, entre outras, assim como também, chegam demandas da instituição ou de outros funcionários, como para cobrar um acompanhante para o usuário, para resolver conflitos entre a equipe e o usuário, e etc. Ao saber quais são as suas atribuições, o profissional poderá exercer uma análise crítica da situação e identificar se as demandas que chegam até ele são suas atribuições profissionais ou não, e poderá também, arquitetar o seu fazer profissional a partir da escolha de métodos e instrumentos específicos para a resolução do problema a ele exposto.

Sendo assim, ao conhecer as competências Gerais, o profissional pode analisar criticamente a realidade e, a partir desta, planejar e organizar seu trabalho afim de identificar quais são as atribuições deve utilizar para o enfrentamento das situações apresentadas e quais as respostas necessárias para o atendimento das demandas sociais que surgem ao decorrer do seu cotidiano profissional.

1.2.3. A importância de um pensamento crítico na atuação profissional

Como exposto anteriormente, o assistente social atua nas expressões da questão social, por meio de políticas públicas, com o intuito de diminuir as insatisfações e minimizar os

impactos que emergem na sociedade capitalista. Para que este profissional efetive a sua atuação, o mesmo deve possuir um pensamento crítico embasado e alicerçado por uma carga de conhecimento teórico-metodológico para fundamentar suas ações profissionais.

Nesse contexto, para realizar a sua atuação profissional, o assistente social precisa exercer um pensamento crítico embasado por um aporte teórico-metodológico para assim possuir uma visão crítica sobre o cotidiano, seja o do seu trabalho ou o cotidiano do usuário a quem prestará serviços, a fim de transcender o aparente e enxergar a demanda real. Para isso, se faz necessário o aporte de um Projeto Profissional crítico. O Projeto Profissional do Serviço Social possui características em comum com o Projeto de Reforma Sanitária de 1970, que traz as seguintes questões como demandas do Serviço Social:

[...]democratização do acesso as unidades e aos serviços de saúde; estratégias de aproximação das unidades de saúde com a realidade; trabalho interdisciplinar; ênfase nas abordagens grupais; acesso democrático às informações e estímulo à participação popular. (CFESS, 2010, pág. 26)

Ao possuir e exercitar um pensamento crítico, o assistente social terá mais condições de identificar a demanda real do usuário, pois este conseguirá exercer uma atuação profissional totalizante, fugindo de um posicionamento focalista e de julgamento do indivíduo, levando em consideração a coletividade, ou seja, considerando que a situação exposta não é de exclusiva responsabilidade do indivíduo, mas sim o resultado de todo o contexto sócio-histórico em que o mesmo se encontra inserido. Logo, o assistente social deve, ainda, dar prioridade às demandas da questão do sofrimento social, que é resultado de um conjunto de fatores socioeconômicos e culturais, sem aplicar seus preconceitos de qualquer natureza.

Portanto, a ação profissional do assistente social é constituída por fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos, exigindo deste profissional uma atuação que distancie-se de abordagens tradicionais funcionalistas e pragmáticas, presentes nas práticas conservadoras, que apreendem as situações sociais como problemas individualistas, culpabilizando o indivíduo pela sua realidade, ou seja, de acordo com o Projeto Profissional espera-se uma atuação profissional pautada numa perspectiva totalizante, onde o profissional possua uma clareza ao identificar as determinações sociais, econômicas e culturais das desigualdades sociais.

1.2.4. Principais desafios enfrentados para a efetivação do fazer profissional do Serviço Social na atualidade

O Brasil, nos últimos 35 anos, vem passando por um período de lutas e conquistas sociais, principalmente no âmbito da saúde. Porém, mesmo com a promulgação da Constituição Federal de 1988, trazendo direitos humanos, civis e políticos a população depois de um período de repressão ditatorial, e a conquista do Sistema Único de Saúde- SUS na década de 1990, o Brasil passa por um período marcado pelo desmonte do Estado e pela influência neoliberal, desencadeando um sucateamento de muitos setores públicos, que tinham seus investimentos transferidos para o capital privado, entre estes o mais sucateado foi a saúde. Neste contexto, pode-se destacar o já no governo FHC, considerado o período de aprofundamento do neoliberalismo brasileiro. Nas décadas seguintes, os governos que se sucederam não romperam com a direção de FHC, pelo contrário, eles ampliaram com outras características a mesma ideia de que o Estado mais restrito e focado no financiamento do desenvolvimento econômico.

O neoliberalismo consiste na diminuição do Estado e aumento da liberdade econômica. É caracterizado pela mínima intervenção do Estado e máxima intervenção do Capital, onde não deve existir um Estado de Bem-Estar social financiado pelo poder público, mas sim de responsabilidade do âmbito privado. Nesse contexto, surge um pacto de interesse, entre o Estado e a classe dominante gerando um desmonte do que se tinha conquistado anteriormente, sendo este advindo de uma reestruturação do Estado, ou seja, ocorre o detrimento dos direitos da população, favorecendo a transferências de algumas demandas e deveres do Estado para o Poder Privado, como por exemplo o surgimento de hospitais particulares em detrimento do sucateamento dos hospitais e da saúde pública.

As corporações imperialistas, o grande capital, implementam a erosão das regulações estatais visando claramente a liquidação de direitos sociais, ao assalto ao patrimônio e ao fundo público, com a “desregulamentação” sendo apresentada como “modernização” que valoriza a “sociedade civil”, liberando-a da tutela do “Estado Protetor” (NETTO, pag. 422, 2012)

Com os conflitos que surgem na sociedade capitalista entre os interesses dos trabalhadores e do capital, o assistente social é requerido como profissional para apaziguar esses conflitos, como tentativa de contenção do proletariado. Com a crise que surge no sistema capitalista, algumas expressões da questão social passam a se agravar, como aumento do desemprego, fome, precarização do trabalho e de habitação, entre outros. Com o

agravamento da crise do Capital surge uma nova forma de enfrentar as expressões da questão social embasada nas relações complexas entre o Estado e a Sociedade Civil, fundamentada em medidas paliativas e focalizadas no enfrentamento da pobreza, alterando também a forma como a ação profissional do assistente social se concretiza, atendendo demandas que ao mesmo tempo supram as necessidades imediatas dos trabalhadores e a garantia da reprodução social e da força de trabalho, a fim de proporcionar a manutenção da exploração/acúmulo do capital.

É importante destacar que, na atualidade, vivemos um momento de corte de gastos, com destaque para a Emenda Constitucional 95/16 e o congelamento dos gastos com o setor público, consequência do momento político que vivenciamos desde o Golpe de 2016. Esta conjuntura abre caminho para a iniciativa de privatização da saúde. Uma importante articulação para o enfrentamento da privatização do SUS é a organização dos Movimentos Sociais. Um exemplo é a Frente Nacional Contra a Privatização da Saúde, movimento que defende a permanência do SUS público de forma gratuita e para todos, defendendo também, nosso direito ao acesso a saúde pública e de qualidade.

Além da alteração na forma de concretização da ação profissional do assistente social, exigindo-lhe respostas paliativas ao atendimento de demandas da classe trabalhador, outros fatores tornam cada vez mais precária a sua ação profissional. Os principais desafios enfrentados pelo assistente social no seu cotidiano são, falta de estrutura física nas instituições em que atua, número reduzido de profissionais para atender um número cada vez maior de demandas, salas e ambientes precarizados, sem ventilação, falta de computadores e de espaço para um atendimento individual e de qualidade que efetive o sigilo profissional do Serviço Social, falta de verbas e recursos para a execução de programas sociais, pois quanto menor a verba para Política Social, menor o número de usuários atendidos exigindo uma atuação classificatória para a inserção do usuário no programa, fugindo completamente da atuação profissional indicada no Projeto Profissional, entre outros, sendo todos esses desafios, oriundos do sucateamento e desmonte do Estado.

Outros fatores que dificultam a atuação profissional do assistente social são os baixos salários, muitas vezes atrasados ou fracionados, a falta de meios para realizar visitas sociais e/ou atendimentos fora do local de trabalho e as exigências da instituição contratante, que algumas vezes vão contra a atuação esperada pelo Código de Ética Profissional.

Sendo assim, a atual conjuntura societária e posicionamento do Estado perante os conflitos sociais e agravamento da questão social, são fatores determinantes que desencadeiam os desafios para a efetivação da atuação do assistente social, pois exigem medidas paliativas e focalizadas no atendimento as demandas, ao mesmo tempo que o principal contratante dos serviços desses profissionais, que é o Estado, não contribui com recursos financeiros essenciais para a efetivação plena do trabalho do assistente social, levando, cada vez mais, a ausência de possibilidades para uma atuação profissional qualificada. Além disso, a atuação limitada e restrita de alguns profissionais também é um desafio crucial a ser trabalhado na atualidade, buscando que estes executem uma atuação profissional crítica, embasada por um pensamento e análise crítica da realidade em que o profissional, a instituição e o usuário encontram-se inserido.

CAPÍTULO 2 – ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL REGIONAL DEOCLÉCIO MARQUES DE LUCENA

2.1. O cotidiano do Serviço Social na instituição

O Setor de Serviço Social do Hospital Deoclécio Marques de Lucena está presente na instituição desde a sua fundação, sendo um dos primeiros setores a integrar o quadro de serviços do hospital. No decorrer dos anos, houve o aumento de usuários atendidos, levando-se a necessidade do aumento de Assistentes Sociais devido a demanda ser superior a capacidade de atendimento de qualidade por parte destas profissionais, havendo assim, um aumento de Assistentes Sociais no Deoclécio. O Setor de Serviço Social funciona sempre no modo de divisão entre PSA e Enfermarias, sempre em duas profissionais por plantão, uma plantonista para cada área, totalizando 12 Assistentes Sociais no setor.

Durante o período de estágio, pude constatar que o Serviço Social do Hospital Deoclécio tem como objetivo principal a orientação quanto os direitos socioassistenciais aos usuários, sejam estes pacientes internados na instituição ou familiares que estejam acompanhando ou em horário de visitas. As orientações são efetivadas por meio de encaminhamentos, rodas de conversa, preenchimento de fichas sociais, visitas ao leito, a fim

de conhecer o contexto social do usuário, para assim, norteá-los na busca e efetivação de seus direitos.

O trabalho realizado pelo Serviço Social na instituição possui um compromisso crítico e democrático, onde há uma tentativa constante de ruptura com as práticas conservadoras, buscando a garantia dos direitos dos usuários ao acesso integral a saúde, de forma a que toda e qualquer pessoa seja atendida de forma igualitária, sem preconceitos e discriminação. Busca a garantia dos direitos dos indivíduos, analisando e identificando as expressões da questão social, analisando as particularidades e necessidades de cada indivíduo. Embasa-se no Código de Ética Profissional, buscando atender de forma ética, garantido o sigilo profissional e a privacidade dos usuários que buscam os atendimentos no setor. Utiliza-se de instrumentos como o relatório social, elaboração de parecer, entrevista social, diário de campo e a formulação de relatórios situacionais para dar encaminhamentos necessários a demais instituições e políticas públicas, como a da Assistência Social, e instituições como Conselho Tutelar, CREAS e CRAS.

A instituição tem um objetivo orientado ao atendimento clínico. Porém, o serviço Social, juntamente a outros profissionais, buscam ofertar um atendimento onde deve-se investigar os fatores que levaram ao problema clínico do usuário, ou seja, investigar os fatores condicionantes do adoecimento, como por exemplo, as causas de uma fratura. Ao buscar conhecer o contexto social de um usuário que procura o atendimento na instituição, o profissional passa a ter a possibilidade de articular o problema clínico com fatores externos que podem ter vindo a provocá-lo, como uma violência doméstica. Ao diagnosticar que existiu uma violação que condicionou ao adoecimento, outras instituições/órgãos, como Ministério Público, são acionadas.

Em seu cotidiano na instituição, os assistentes sociais recebem muitas demandas, tanto por parte dos demais profissionais como pelos usuários. Nesse contexto, faz-se necessário que o profissional saiba qual o seu papel na instituição e quais demandas estão inseridas no seu fazer profissional, para que ele consiga atendê-las de forma qualificada, sem que não lhes sejam cobrado um trabalho fora de suas atribuições.

Para coletar os dados que foram analisados e embasaram este trabalho, foram realizadas entrevistas com três assistentes sociais plantonistas que atuam na instituição. Após realizar uma pesquisa bibliográfica para elaborar e analisar teoricamente as entrevistas, foram elaboradas questões pertinentes ao assunto aqui tratado e, posteriormente, fui até a instituição

para dialogar e entrevistar as profissionais. Foram três entrevistadas que, se necessário, serão indicadas como: Entrevistada 01, Entrevistada 02 e Entrevistada 03. Após organizar e analisar os dados colhidos sobre a atuação profissional na referida instituição, pudemos desenvolver os itens a seguir.

2.1.1. O papel do assistente social na instituição

O Hospital Deoclécio Marques, por tratar-se de um hospital Regional, atende usuários de todos os municípios do Rio Grande do Norte, sendo referência em ortopedia. O HRDML é uma instituição de saúde pública financiada pelo SUS, logo, o público-alvo são todas as pessoas que necessitem dos atendimentos oferecidos pelo hospital. Porém, mesmo o SUS sendo universal, a precarização do próprio Sistema transforma o universal em focalizado, levando a maioria do público atendido pelo hospital ser de pessoas advindas das camadas mais empobrecidas, ou seja, vulnerabilizadas, vítimas de violência, que possuem trabalhos precários que acarretam acidentes, pessoas em situação de rua, com vínculos familiares rompidos entre outros. Nesse contexto, a inserção do trabalho profissional do assistente social se faz de suma importância.

Devido ao grande fluxo de usuários, muitas vezes durante os primeiros atendimentos, os motivos da fratura ou acidente passam despercebidos pelos profissionais. É nesse contexto que se apresenta um dos principais papéis do assistente social na instituição, o de profissional que enxerga para além do superficial.

Como dito anteriormente, a instituição atende principalmente pessoas vulnerabilizadas e vítimas de todos os tipos violência. Logo, esses indivíduos possuem outros fatores determinantes que levaram e/ou agravaram aquela situação. Ao chegar ao hospital, a primeira preocupação é a de cuidar do imediato, ou seja, da causa do adoecimento, tratar a fratura, realizar cirurgias e procedimentos, o cuidado clínico. A partir deste momento, o trabalho profissional do assistente social começa a se desenrolar.

Logo após os primeiros atendimentos, o usuário ou familiar dirige-se ao setor para realizar o preenchimento da ficha social, que é um roteiro pré-escrito para colher dados de identificação do usuário, e o primeiro momento de diálogo do assistente social com a pessoa.

É durante esta conversa inicial que podem surgir fatores que levantem questionamentos no profissional sobre o que acarretou aquela situação de adoecimento.

A partir dos questionamentos que surgiram, o assistente social passa a dialogar nas visitas ao leito com o próprio usuário, acompanhantes e até demais pessoas que permanecem no quarto, ou seja, começa a investigar os determinantes do adoecimento. Para exemplificar essa situação, pode-se citar o atendimento a uma mulher, mãe de três filhos que chega ao hospital para tratar de uma fratura no braço ou fêmur durante as visitas, a profissional de plantão ouve da acompanhante que ela sofre frequentemente de violência doméstica por parte do companheiro, a partir disto, a profissional passa a investigar se aquela fratura foi ocasionada por uma fatalidade ou por agressão. A assistente social passa a colher informações durante as visitas ao leito e em conversas com familiares para elaborar relatórios e assim, entrar em contato com a rede de Assistência do Município em que a usuária reside, para que haja um acompanhamento da família, além de orientá-la sobre as medidas legais pertinentes aquele caso.

Além disto, o assistente social também possui um papel importante no HDML, o de ser o interlocutor entre os usuários e seus direitos e necessidades enquanto interno da instituição. Enquanto o usuário está internado, o assistente social atua como o profissional que busca as possibilidades para que os direitos deste sejam atendidos. Seja através da escuta, da disponibilidade em ouvir o que o usuário tem a falar e/ou reclamar, em solicitar traslado do hospital para o município de residência da pessoa após a alta e até mesmo em buscar informações em outros setores para o usuário e em orientá-lo quando preciso, as assistentes sociais que atuam na instituição, promovem um atendimento humanizado, visando o bem-estar do usuário e a garantia de seus direitos.

Portanto, diante de todas as atribuições que fazem parte do cotidiano do assistente social no Hospital Deoclécio Marques, o papel principal deste é o de ser um profissional capacitado para atender as demandas a ele dirigidas, de maneira a buscar o melhor atendimento e acolhimento dos usuários, evidenciando sempre que as necessidades destes são bem maiores do que lhes é mostrado inicialmente no momento do atendimento, levando a um amplo alcance da realidade dos usuários, proporcionando uma intervenção totalitária e qualificada, que auxilia positivamente no processo de cura, tanto dentro do hospital, como no pós-alta, garantindo ao usuário uma melhor qualidade na sua recuperação.

2.1.2. Demandas atendidas pelo setor de Serviço Social

Cotidianamente, uma das atribuições do trabalho dos assistentes sociais está expressa no atendimento de demandas, que como destacado anteriormente, consiste em requisições feitas ao profissional por parte da instituição ou do próprio usuário, permeadas pelas expressões da questão social, que sofrem alterações de acordo com o contexto sócio-histórico. O modo no atendimento das demandas é variável, pois altera-se de acordo com cada instituição, pois deve-se considerar que cada hospital/instituição possui uma estrutura material e humana diferente.

O trabalho do assistente social nos hospitais é organizado muitas vezes em forma de plantão. Em muitos casos, o local de funcionamento é precário quando se refere ao tamanho, localização e instalação. Isso é verificado na referente instituição, pois as assistentes sociais plantonistas dividem um sala em dois ambientes, enfermaria e Pronto Socorro Adulto, e atendem simultaneamente dois usuários ao serem procuradas por estes.

De acordo com as profissionais entrevistadas, as demandas atendidas pelo setor são diversas, pois como destacou uma das entrevistadas “chega de tudo no Serviço Social” (Entrevistada 02). Esta afirmação é fundamentada pelo fato de que o setor de Serviço Social se localiza na porta de entrada do Pronto Socorro, recebendo usuários internados, médicos, enfermeiros, acompanhantes, visitantes e até mesmo pessoas que chegam em busca de informações sobre alguém que procuram e desejam saber se este encontra-se internado no hospital.

Ainda de acordo com as entrevistadas, as principais demandas que chegam ao Serviço Social são, o preenchimento da ficha social do usuário internado, emissão da declaração de acompanhante, documento que, quando autorizado pelo médico em caso de pacientes com mais de 18 e menos de 60 anos e que não possuam nenhuma deficiência, dá ao usuário o direito de que um acompanhante permaneça com ele, informações e orientações sobre seguro DEPVAT, acolhimento e orientação a família em casos de óbito, contato com o município de origem do usuário para solicitar transporte e contato com familiares quando necessário.

As demandas variam, principalmente, de acordo com os internamentos, pois cada dia saem e chegam usuários distintos que geram situações diferentes, pois o indivíduo é cercado por necessidades, e como cada indivíduo possui a sua singularidade, simultaneamente, suas necessidades não serão as mesmas. O hospital é a referência em ortopedia, atendendo a população de todo o estado, porém não chegam apenas vítimas de acidentes. Os principais casos atendidos pela instituição são pessoas em situação de rua, casos de violência urbana e doméstica, tentativas de suicídio e vítimas de tentativas de homicídio, principalmente adolescentes, ou seja, chegam casos distintos que gerarão demandas distintas, com necessidades que diferenciam umas das outras, levando a resoluções específicas para cada situação.

O principal instrumento do assistente social no seu cotidiano é a linguagem, e esta deve ser bem articulada e de fácil compreensão por parte dos usuários, pois deve-se considerar que quanto melhor o entendimento do indivíduo sobre a resposta dada ao seu questionamento, melhor será a relação interpessoal entre a pessoa assistida e o profissional que lhe está atendendo. Na instituição, quando o usuário chega ao setor de Serviço Social com uma demanda que não é de competência deste, o assistente social procura dar os encaminhamentos necessários para que este tenha um norte sobre os locais que deve procurar para resolver sua demanda.

Durante a entrevista, o que mais foi destacado por uma das assistentes sociais foi a necessidade do profissional possuir um olhar para além do aparente, saber enxergar o indivíduo como um todo, pois de acordo com a mesma “a pessoa não é só a fratura, mas sim um ser social”, ou seja, aquele indivíduo que está ali em busca de atendimento deve ser compreendido para além de um fêmur quebrado, mas sim como alguém que possui suas necessidades, dúvidas e situações peculiares que também devem ser consideradas para que este receba um atendimento digno e de qualidade.

Portanto, o hospital recebe usuários diversificados a cada dia de atendimento, logo as demandas não são estáticas, mas sim também se alteram de acordo com o quadro de internos e os motivos que os levaram ao hospital, seja por acidente, violência provocada ou adoecimento cardíaco, e o profissional deve estar preparado para atender estas demandas de acordo com suas singularidades, buscando paramentar sua atuação a partir de um olhar mais profundo da realidade dos indivíduos os considerando como um Ser Social que possui questões, dúvidas e

necessidades distintas, gerando demandas distintas, possibilitando um atendimento contemplativo e qualificado.

2.1.3. Diálogo entre as assistentes sociais e os demais profissionais da instituição;

Em toda instituição, cada profissão possui suas atribuições e cada profissional contribui de acordo com esta para executar um atendimento de qualidade. Para que os usuários recebam um atendimento adequado e que atenda às suas necessidades, os profissionais precisam dialogar entre si e entre os setores, sempre respeitando o local de conhecimento e de atuação de cada um. No HRDML, o principal fator que determina como e com quem o assistente social deve dialogar são as demandas. No hospital, as equipes médicas e de enfermagem são divididas por enfermarias, cada uma possui um médico, enfermeiro e técnicos responsáveis, logo, de acordo com a demanda o profissional do Serviço Social buscará identificar onde o usuário está internado, se a demanda pode ser respondida por ele ou se será necessário encaminhar a demanda até o outro setor.

As profissionais entrevistadas destacam que o diálogo entre profissionais é de suma importância para um melhor atendimento dos usuários, pois quando os profissionais conseguem articular o seu trabalho com o dos demais, o usuário passa a ter um leque mais amplo de respostas e direcionamentos adequados, sem que fique “sendo jogado” de um setor para outro. Porém, uma das profissionais destaca que nessa interlocução o assistente social deve perceber o que é atribuição do Serviço Social, pois a partir do momento em que ele próprio não consegue identificar se a demanda faz parte das atribuições de sua profissão, o mesmo estará sujeito a imposição de demandas por parte dos outros profissionais que enxerguem o assistente social como o “faz tudo”. Na instituição, o diálogo entre profissionais ocorre por meio de contato telefônico entre os setores, pela ida do assistente social até o outro setor ou pelas reuniões internas da instituição.

Sendo assim, na entrevista fica explícito que existe um diálogo entre o Serviço Social e os demais profissionais, sabendo-se que o modo e quando este diálogo será feito varia de acordo com a demanda que chega ao setor, sendo averiguada, primeiramente, e identificada

como uma atribuição do assistente social, e quando esta não for de sua competência, o mesmo deve saber encaminhar/direcionar o usuário para o local adequado e sempre explicando que não poderá resolvê-la por não ser uma demanda do Serviço Social, resguardando o seu trabalho profissional ao mesmo tempo em que garante ao usuário um atendimento adequado.

2.2. A importância da atuação profissional para além do imediato

Como foi explicitado nos itens anteriores, é de fundamental importância para a atuação profissional do assistente social que o mesmo possua um olhar contemplativo da realidade, ou seja, que vá além do superficial e que enxergue o usuário e sua realidade completa, levando em consideração que o mesmo um ser social dotado de necessidades.

Quando se fala em atendimento imediato, retrata-se um atendimento pautado na resolução de um problema de modo a desconsiderar os fatores condicionantes do mesmo, ou seja, um atendimento voltado para o que foi pedido ao profissional, sem uma investigação da realidade para descobrir o que levou aquela situação e o que pode ser feito para atender a necessidade real e não de forma paliativa.

A principal ferramenta para que o assistente social fuja de uma atuação imediata com respostas paliativas das demandas que chegam ao setor é possuir um pensamento crítico ao analisar as situações e necessidades dos usuários, embasando-se sempre em um bom alicerce teórico para fundamentar seus argumentos e decisões profissionais referentes as demandas atendidas.

2.2.1. O pensamento crítico como ferramenta para uma melhor análise da realidade dos usuários

Ao atuar em um cenário diversificado, com atendimento a usuários de todos os municípios do estado e, principalmente, pertencentes das classes sociais mais afetadas pelas expressões da questão social, os assistentes sociais que trabalham no Hospital Deoclécio Marques necessitam, acima de tudo, de um pensamento crítico que possibilite que elas consigam analisar de forma mais ampla a realidade dos usuários.

Os usuários que chegam ao setor buscando orientação e auxílio do Serviço Social trazem consigo uma carga histórica repleta de conhecimentos, valores e costumes que devem sempre ser considerados no momento do atendimento. Porém, o profissional deve, acima de tudo, embasar-se de um arcabouço teórico-metodológico que fundamentem seus conhecimentos para que o mesmo construa seus argumentos com bases científicas, fugindo do senso comum e do achismo, para assim executar um atendimento que não só resolva a situação a ele apresentada, mas também, contemple as necessidades que expressam-se ao analisar a fundo a realidade daquele indivíduo.

Desenvolver um pensamento crítico na sua atuação profissional possibilita ao assistente social exercer o senso crítico, ou seja, atuar de forma a fugir do pensamento raso permeado pelo senso comum, e partir para o uso de teorias e conhecimentos científicos, aprofundando-se na realidade dos indivíduos e qualificando o seu trabalho.

As profissionais entrevistadas no Hospital Deoclécio Marques foram diretas ao enfatizar que o pensamento crítico é algo de suma importância na ação profissional, principalmente na garantia de um melhor atendimento ao usuário e de concretizar a legitimação do Serviço Social como profissão e não como sujeito operador de “milagres” dentro da instituição, pois este, ao possuir e exercer um pensamento crítico, busca visualizar a totalidade e identificar as necessidades do indivíduo, ao mesmo tempo em que, ao das encaminhamentos e orientações a este, possui argumentos concretos para explicar que o que está sendo feito por esse indivíduo é seu direito e não um favor.

Um pensamento crítico possibilita ao profissional o movimento de resposta, ou seja, identificar os caminhos adotados e quais levarão a uma resposta profissional mais completa, principalmente ao exercer o senso crítico como base de ação, sem permitir que seus valores e opiniões pessoais interfiram na sua atuação profissional.

Nesse contexto, fica explícita a importância do pensamento crítico na atuação profissional, pois ao utilizá-lo como principal ferramenta, a assistente social passa a ter um olhar diferente sobre as demandas, um olhar que engloba a totalidade que cerca o usuário, enxergando suas necessidades reais e não apenas as aparentes, considerando a realidade do indivíduo, os fatores que o levaram a situação apresentada ao profissional durante o atendimento.

O exercício do pensamento crítico possibilita que o profissional saia do aparente e vá até a essência, ou seja, se afaste da situação e busque as causas presentes na realidade do usuário que desencadearam a sua necessidade. Ao exercer esse pensamento, o profissional

necessita estar munido por uma carga teórica que fundamente seus pensamentos e atuação e, a partir do momento que ele passa a exercê-lo, este consegue perceber a necessidade de rever seus atendimentos quando notar que eles não conseguiram atingir o objetivo de responder a demanda de forma integral.

O profissional ao possuir um senso crítico, enxerga a totalidade, consegue compreender que o que ocorre com o usuário é resultado da soma de fatores condicionantes presentes na realidade do mesmo, passando a ver o indivíduo como um sujeito de direitos, que as demandas atendidas na instituição são uma garantia dos direitos que o mesmo já possui e não um auxílio do profissional, buscando empoderar o indivíduo a lutar pelos seus direitos, fugindo de um atendimento imediato que culpabiliza o sujeito pelas suas necessidades e seguindo uma vertente progressista, na luta pela garantia de direitos da classe trabalhadora.

Portanto, exercitar um pensamento crítico é uma ferramenta de suma importância para a atuação profissional do assistente social no seu cotidiano de trabalho, pois garante a este uma postura alicerçada pelo conhecimento teórico-metodológico que se desvencilha do senso comum e permeada pelo senso crítico, onde o mesmo enxerga o sujeito e sua totalidade, sem culpabilizá-lo por suas necessidades, entendendo que fatores encontrados em sua realidade são determinantes para deixá-lo em uma situação de vulnerabilidade, e o levam a buscar pelo atendimento do Serviço Social, cabendo ao profissional orientá-lo e atendê-lo de modo a garantir acesso aos seus direitos.

2.2.2. O papel do Assistente Social na identificação de situações de violência no atendimento as demandas internas

O HRDML é uma instituição de referência em traumas. Nesse contexto, a violência está presente em seu cotidiano devido a particularidade do hospital. Vamos tratar nesse item sobre violência porque é uma demanda recorrente no hospital, pois chegam muitos casos de fraturas dos membros, traumatismos e escoriações e alguns destes, podem não ter sido causados por acidentes, sendo necessário um olhar cauteloso por parte da instituição para com as situações que se apresentam no hospital.

O setor de Serviço Social atua na instituição como uma porta de entrada. É durante os diálogos no setor, que os usuários são ouvidos assim que são admitidos na instituição, seja por entrada direta ou encaminhados do Walfredo Gurgel. O assistente social atua, principalmente

através do diálogo com os usuários, tendo como principal instrumento a linguagem, buscando ser a mais simples e sucinta possível para ajudar na compreensão por parte dos sujeitos.

É no momento do primeiro contato com o usuário por meio da conversa que as demandas se desenham no olhar do profissional. Quando o profissional possui um olhar mais amplo e de totalidade ao analisar a realidade do indivíduo, existe uma maior possibilidade deste conseguir enxergar nas entrelinhas da conversa as reais necessidades deste.

Ao dialogar com o usuário e ouvir o que ele tem a falar, o assistente social tem a possibilidade de analisar na conversa questões que indiquem se este sofreu algum tipo de violência que acarretou o adoecimento. É nesse momento que é de suma importância que o assistente social exerça um olhar investigatório sobre a situação e formule perguntas fora do roteiro da entrevista social que o levem a descobrir alguns detalhes sobre o que ocorreu na realidade do usuário.

Ao investigar a fundo, casos de violência doméstica, contra o idoso ou contra adolescentes podem ser identificadas e os encaminhamentos necessários e pertinentes podem ser realizados, e que os sujeitos sejam orientados sobre as medidas legais que devem ser tomadas para a garantia da sua integridade física e segurança.

Um grande exemplo da importância de um olhar amplo e de análise na atuação do assistente social é a identificação de um caso de violência doméstica. A mulher chega ao hospital com múltiplas fraturas e relata durante a consulta médica que caiu da escada enquanto trocava uma lâmpada. É durante a conversa com a usuária que surgem as possibilidades de identificar que existem questões que acarretaram em um caso de violência e não um acidente.

Ao identificar a suspeita de violência, e sondar informações pertinentes que comprovem a mesma, o profissional deve, primeiramente, conversar com a usuária sobre o assunto e orientá-la sobre as medidas legais que a mesma deve tomar, como fazer um Boletim de Ocorrência e solicitar uma medida protetiva contra o companheiro, a profissional formulará relatórios situacionais e encaminhamentos pertinentes ao atendimento e resolução da demanda.

Contudo, a identificação de violência não ocorre somente através da conversa com o usuário, mas também com o diálogo entre os profissionais de diferentes setores da instituição. Também chegam ao setor indagações e suspeitas por parte de enfermeiros e técnicos que ficam intrigados e levam ao Serviço Social estes questionamentos para buscar uma forma de comprovar e tomar as medidas cabíveis para resolver a situação.

Ao exercer um olhar que vá além do aparente e busque a essência da demanda, o assistente social consegue identificar situações para além da demanda que é mostrada a ele, possibilitando que o mesmo seja atuante na realidade do usuário, orientando-o para que as mesmas situações não voltem a se repetir ou agravem-se, informando os meios que este deve buscar para assegurar seus direitos como cidadão.

Portanto, ao ser o profissional que dialoga, que ouve o que o usuário tem a falar durante o atendimento, respeitando o seu pensamento, o assistente social pode, a partir de um olhar amplo e investigatório, identificar fatores pré-existentes que originaram o adoecimento e a procura do serviço de saúde da instituição. É um profissional que deve estar aberto a escutar e buscar compreender quais são as necessidades do usuário e como pode orientá-lo sobre qual serviço e setor ele deve buscar para garantir o seu direito.

2.2.3. Instrumental utilizado no cotidiano profissional e as respostas profissionais adotadas

Todas as profissões possuem instrumentos que utilizam durante o seu trabalho profissional, e com o Serviço Social não é diferente. Primeiro é necessário definir o que são instrumentos. Os instrumentos, como dito anteriormente, podem ser entendidos como as ferramentas/meios pelos quais os assistentes sociais viabilizam as demandas, ou seja, o material que o profissional utiliza durante o seu trabalho para realizar a execução de suas demandas.

O Serviço Social possui diferentes instrumentos que variam de acordo, principalmente, com o campo de atuação. Existem instrumentos que são utilizados na área jurídica, como perícias sociais, que não possuem viabilidade na área da saúde.

O determinante principal no momento de identificar qual instrumento contempla uma demanda é a mesma, ou seja, é a demanda que auxilia na identificação e escolha do instrumento mais adequado para executá-la. Todos os instrumentos são importantes para a atuação do assistente social, porém existe um que se adequa melhor a uma situação e necessidades que surgem durante o atendimento.

O setor de Serviço Social do HRDML possui instrumentos que utilizam diariamente no seu cotidiano profissional. Pode-se citar a Ficha Social, a Ficha do SINAN, importante em casos de violência, tanto pra conhecimento como para notificação do ocorrido, já que a mesma possibilita o conhecimento sobre a carga histórica do indivíduo referente a ocorrências

anteriores de violência contra uma pessoa, o Relatório Situacional para casos que necessitam de encaminhamentos e continuidade do atendimento por outras instituições, a Evolução do Paciente, onde são registrados todos as ocorrências com o usuário durante o internamento, o Resumo de Alta, resumindo o que aconteceu durante a permanência do usuário no hospital e quando este recebeu alta, e o Livro de Ocorrência, onde todos os atendimentos e observações são registrados.

Na instituição, a ocorrência que traz a demanda ao setor é o que determina qual instrumento a profissional que está atendendo deve utilizar naquele momento, sendo principalmente, o preenchimento da ficha social o norteador de quais/como serão os procedimentos adotados.

A situação determina qual instrumento será utilizado. Contudo, para que isso ocorra o profissional precisa compreender o que está por trás da situação, o que ocasionou a mesma, sendo novamente enfatizada a necessidade de um olhar amplo e senso crítico ao determinar quais as causas da demanda. Com isso, os dados colhidos durante o atendimento podem ser utilizados de formas variadas, possibilitando diferentes encaminhamentos e envolvendo um ou mais instrumentos.

Outro fator crucial durante o atendimento das demandas é o olhar do profissional. Como foi indicado algumas vezes durante o trabalho, o modo como o profissional identifica a demanda e consegue enxergar as necessidades reais do indivíduo são determinantes para a excelência do seu atendimento. Dependendo do olhar do profissional, pode existir a possibilidade de uma continuidade, ou seja, quando ele enxerga para além do aparente, pode utilizar instrumentos que gerem uma continuidade no atendimento do usuário para além da instituição, principalmente no acionamento de outras políticas sociais e programas, gerando uma resposta profissional mais completa e satisfatória.

As respostas profissionais se concretizam a partir da identificação das necessidades do usuário expressas na demanda e dos meios utilizados para resolvê-las, ou seja, se concretizam na resolução dos problemas levados ao profissional por meio das demandas. As respostas profissionais envolvem os assistentes sociais, outros profissionais, a instituição e, quando a mesma não possui meios para atendê-las, outras instituições.

As respostas profissionais adotadas na instituição são, principalmente, as orientações de onde e como os usuários podem ter seus questionamentos atendidos, quando está fora das atribuições do Serviço Social, entrega de documentos explicativos para requerimentos legais, o que precisa e como solicitar o Seguro DEPVAT, entre outros. Contudo, quando a instituição

não possui meios para atender as demandas, as respostas profissionais envolvem a elaboração de relatórios sobre as ocorrências e os dados que se obteve referentes ao usuário, para que sejam feitos encaminhamentos para outras instituições e políticas sociais que possam contemplar esta demanda e assim, possibilitar uma resposta profissional completa.

Sendo assim, é a demanda a principal determinante dos instrumentos e respostas presentes no trabalho profissional do Serviço Social, sendo esta norteadora dos caminhos que o assistente social deve seguir durante o atendimento, para assim obter respostas completas para as necessidades do usuário, sendo de suma importância, que o mesmo possua um olhar amplo da realidade, para assim identificar quando e quais instrumentos são essenciais e adequados para responder a uma determinada demanda, e se para isso, será ou não necessário acionar outra instituição.

2.3. Possibilidades e desafios encontrados no cotidiano profissional

Em seu cotidiano profissional, o assistente social está rodeado de interações e demandas que constituem o seu fazer profissional. Em toda e qualquer instituição o assistente social encontrará possibilidades e também desafios na hora de responder as suas demandas. Quando se trata de uma instituição pública, estes desafios são agravados devido ao sucateamento dos setores públicos característico do projeto Neoliberal, que defende as privatizações e a atuação mínima do Estado no que faz referência a vida dos cidadãos.

Alguns dos principais desafios encontrados pelos assistentes sociais ao realizar o seu trabalho são a falta de infraestrutura das instalações das instituições, salas inadequadas, ambientes insalubres, pouca ou má ventilação, algumas vezes dividem a sala com outros profissionais, como psicólogos, infringindo o sigilo profissional no momento do atendimento, salários atrasados ou a baixa remuneração, e principalmente, a falta de conhecimento sobre o trabalho do assistente social por parte dos usuários, levando a conflitos que exigirão uma desenvoltura maior do profissional para dialogar e explicitar ao sujeito que aquela demanda não faz parte das suas funções.

Contudo, mesmo existindo inúmeros desafios, o fazer profissional do assistente social também gera variadas possibilidades para a resolução das demandas. Uma das principais possibilidades é o diálogo e interação entre instituições e políticas sociais, ou seja, um profissional que atua na saúde tem a possibilidade de dialogar com outro profissional da

política de assistência para juntos encontrar uma forma de responder as necessidades do usuário que vão além dos limites do hospital.

Sendo assim, o trabalho do assistente social é cercado tanto por desafios e possibilidades, e neste item será destacado a importância do diálogo entre instituições para a garantia de um atendimento de qualidade, visando atender as necessidades dos usuários, além dos desafios encontrados especificamente no Hospital Deoclécio Marques e quais estratégias as profissionais entrevistadas consideram de suma importância para potencializar a efetivação das demandas requisitadas ao Serviço Social.

2.3.1. A importância do diálogo entre instituições e políticas públicas para uma resposta profissional estratégica

O assistente social, ao atuar na realidade dos usuários deve enxergar o mesmo como um ser social, um sujeito portador de direitos, alguém que possui uma carga de vida e de conhecimentos que não podem ser desconsiderados durante o atendimento. Ao partir deste pressuposto, o profissional considera que existem fatores que permeiam a vida do usuário que interferem diretamente na sua saúde, ou seja, fatores que contribuem tanto no adoecimento como na recuperação dele.

Quando se trata de uma instituição pública, lamentavelmente já se sabe que o público principal atendido por ela são pessoas pertencentes as classes mais baixas, pessoas que em muitos casos não possuem renda fixa, gerando dificuldades financeiras, que por sua vez, influenciam no processo de recuperação pós-alta hospitalar. Nesses casos, durante a entrevista social, o assistente social ao notar esta situação, orienta a família buscar os programas de distribuição de renda, sendo um exemplo de que nem todas as necessidades do usuário podem ser resolvidas dentro da instituição.

É durante o diálogo, na escuta do usuário, que o assistente social enxerga a necessidade de encaminhamento e acompanhamento do mesmo por outra política social ou instituição. Quando o profissional escuta e analisa o que o usuário tem a dizer e enxerga a sua realidade como algo muito além do aparente, este consegue perceber que o indivíduo possui necessidades que a instituição não será capaz de atender. É nesse momento que ocorre o diálogo entre instituições.

O diálogo entre instituições é importante, principalmente, para que os direitos dos usuários sejam garantidos, e estes recebam um atendimento de qualidade, já que algumas necessidades que os mesmos possuem, não podem ser atendidas pela instituição, sendo necessário o encaminhamento e acompanhamento por outras instituições e/ou políticas sociais que possam atendê-las.

Uma das perguntas presentes na entrevista embasa um dos principais questionamentos que surgiram durante a elaboração do projeto. “Quando o profissional sabe que aquela demanda necessita da intervenção de outra instituição?” Aparentemente é através do primeiro atendimento, no preenchimento da ficha social. Quando o profissional faz a escuta do que o usuário tem a dizer, ele percebe a necessidade de acompanhamento por outra instituição para atender aquele caso.

Na chegada de um usuário com alguma fratura, ao escutá-lo, é possível identificar o real motivo da fratura, pois no preenchimento instrumental é necessário se atentar na escuta e não se prender apenas nas perguntas da ficha. Para que isso aconteça, destaca-se novamente a necessidade de o profissional possuir uma visão crítica da realidade, que o possibilite enxergar além do que está sendo mostrado. É a partir das informações que se observa a riqueza do trabalho, principalmente quando usadas para garantia de direitos dos usuários.

Outra ferramenta importante é a observação. Saber perceber nos detalhes da conversa as reais necessidades dos usuários. Durante o atendimento, ao observar se a pessoa atendida tem seus direitos feridos/desrespeitados, não tem vínculo com a família ou se estes estão fragilizados, o profissional pode determinar os caminhos que adotará para responder a demanda e quais acompanhamentos serão necessários. É o diálogo que determina os encaminhamentos e os relatórios feitos pelo Serviço Social sobre os usuários são a principal ferramenta para encaminhar as demandas as outras instituições.

Existem fatores pontuais que mostram a necessidade de se contatar outras instituições, principalmente quando se vê que a resposta da unidade não é suficiente para atender as necessidades do usuário, mas também quando o profissional percebe uma negativa da rede, quando identifica através da visita ao leito que o usuário não é atendido pela rede, quando a unidade dá uma resposta imediatista, que não contemplam a demanda, que os indivíduos precisam de fatores pontuais de atendimento, que o usuário precisa ser inserido na rede e necessita de uma continuidade no atendimento.

Para que haja um diálogo, as outras instituições e políticas sociais precisam ser contatadas. As principais instituições com que ocorrem o diálogo são o Ministério Público, o Conselho Tutelar e a Rede de Assistência Social. O contato ocorre primordialmente por telefone, onde dialoga-se sobre as necessidades e como podem ser atendidas e por e-mail, onde são utilizados relatórios e encaminhamentos identificando e detalhando as necessidades de acompanhamento do usuário.

Contudo, as vezes ocorre resistência durante o diálogo. A instituição cobra informações que não são competência do setor, questionam os encaminhamentos e faltam respostas, o profissional naturaliza a demanda e não reflete o seu papel na instituição, e principalmente, refuta a demanda com a justificativa da falta de recursos na instituição.

Portanto, é de suma importância que haja um diálogo entre instituições, pois, nem todas as necessidades dos usuários podem e vão ser atendidas dentro do hospital, pois existem fatores que necessitam de um acompanhamento e continuidade do seu atendimento, para assim garantir uma resposta completa e adequada a demanda apresentada pelo usuário buscando a efetivação e a garantia dos seus direitos.

2.3.2. Principais obstáculos para a implementação das respostas profissionais

As respostas profissionais se expressam pela qualidade do atendimento. Quando um profissional utiliza as ferramentas adequadas e se posicionam criticamente, buscando a defesa dos direitos dos usuários, alicerçando seu conhecimento num arcabouço teórico, o mesmo qualifica o seu trabalho e gera respostas qualificadas as demandas que chegam ao setor.

A regra principal é informar ao usuário que a atuação do Serviço Social não é agir por bondade, mas sim executar uma atuação profissional pensando no direito do indivíduo, desconsiderando a culpabilidade do indivíduo, atentando-se a importância da orientação, para que ele entenda que possui direitos e que deve lutar por eles.

Contudo, mesmo que o profissional possua um pensamento crítico, que atue na busca da garantia dos direitos dos usuários e tenha ciência das suas atribuições, existem impedimentos que dificultarão no seu atendimento e na resposta profissional adequada. O principal obstáculo é a restrição do acesso público aos serviços e políticas sociais, já que com a diminuição dos financiamentos os serviços são cada vez mais restritivos e precarizados, desestruturando o atendimento em rede a partir da falta de manutenção da política pública.

Nesse contexto, quando a demanda depende das outras instituições para obter uma resposta, existindo um mal funcionamento da rede, a continuidade do atendimento não acontece, conseqüentemente, a resposta profissional se torna incompleta.

O obstáculo central a se destacar é a falta de recursos. Devido a diminuição dos recursos que financiam o setor público agrava-se a precarização dos serviços públicos ofertados aos usuários. Conseqüentemente, as instituições não recebem insumos suficientes para garantir um atendimento adequado, pois a cada ano os recursos diminuem e o número de usuários aumenta, acarretando uma equação desproporcional. Com isso, as políticas públicas passam a ser cada vez mais focalizadas, ou seja, escolhe o mais necessitado entre os mais necessitados para que este receba os serviços. Para exemplificar esta situação, pode-se destacar o subfinanciamento do SUS destacado anteriormente, onde o Sistema recebe insumos bem menores do que os que realmente necessita.

Muitas vezes a instituição não possui recursos estruturais para atender as demandas dos usuários. Um exemplo são as ambulâncias. Alguns usuários quando recebem alta, necessitam fazer o traslado à sua residência em uma ambulância, e o hospital não possui veículos suficientes e em recursos para contratação, negando ao usuário o transporte.

Um obstáculo crucial o uso da burocracia como percalço para o funcionamento da rede. Algumas vezes a rede não funciona de forma integral, dificultando as respostas entre instituições, afetando também, as respostas profissionais que chegam aos usuários. Isso ocorre como consequência da estruturação dos serviços prestados aos usuários, assim como a precarização destes serviços que levam a focalização das políticas sociais. Outros fatores são os profissionais. A instituição não possui recursos e profissionais suficientes, ou quando possuem, alguns não possuem um olhar que não o permite se sensibilizar com a demanda, não buscando um aprofundamento da resposta.

Referente aos profissionais, o obstáculo principal é a falta do desenvolvimento de um pensamento crítico durante sua atuação profissional. É necessário que o assistente social entenda a complexidade dos sujeitos, sabendo que o que chega a ele não é a totalidade, que existem fatores por trás das demandas, identificando que as necessidades do usuário vão além do que é mostrado, ou seja, o aparente mascara o real.

Sendo assim, considerando todo o contexto retratado, os desafios para a implementação das respostas profissionais não são de total responsabilidade da instituição, pois em alguns casos, é necessário o comprometimento de outras instituições em dar continuidade no acompanhamento das demandas e isso acaba por não acontecer, gerando um

rompimento no atendimento deixando as necessidades do usuário sem solução. Além disso, outro fator é a falta de recursos, que por sua vez, depende do financiamento do Estado, que muitas vezes é desfalcado e insuficiente.

2.3.3. Estratégias que contribuiriam para a melhoria no atendimento das demandas profissionais

Como dito no item anterior, existem obstáculos que dificultam as respostas profissionais e, conseqüentemente, o atendimento das demandas. Porém, existem estratégias que podem auxiliar a contornar estes obstáculos, e para isso ocorrer, primeiro o profissional precisa identificar que existem obstáculos e quais estratégias são mais adequadas para aquela situação.

Após identificar os obstáculos é necessário parar para pensar como contornar os desafios e conflitos, perceber qual é o caso e quais parceiros podem ajudar nessa situação. Saber quando e como intervir, ter a percepção que a demanda apresentada é uma atribuição do Serviço Social e que é preciso intervir. Para que isso ocorra, para que os obstáculos sejam contornados, a principal arma é o diálogo, a troca de saberes entre as profissionais do setor e a busca pelo conhecimento teórico, ou seja, consultar os manuais, buscar se atualizar, se fortalecer enquanto classe, recorrer aos grupos de diálogo e aos Conselhos, consultar a categoria.

As principais estratégias devem ser pensadas de um modo geral até o mais específico, ou seja, a partir do macro para o micro. Uma das principais estratégias a se destacar é a organização não só como categoria profissional, mas como sociedade, ao reivindicar uma reestruturação da política pública, principalmente no que tange aos recursos e investimentos, acarretando numa melhoria da oferta de atendimentos prestados aos usuários.

Além disso, existem estratégias que contribuem para a melhoria no atendimento das demandas, e conseqüentemente nas respostas profissionais. Durante a entrevista, as profissionais foram questionadas referente a quais estratégias elas acham fundamental para essa melhoria, e todas foram categóricas ao enfatizar que a melhoria da rede é a estratégia primordial.

De acordo com a Entrevistada 01 “O primeiro passo seria a formação de uma rede de contatos e informações que integrem as instituições, para ter uma clareza sobre quem buscar e

para quem encaminhar, pois em algumas situações, ocorre o “jogo” da responsabilidade sobre a demanda entre as instituições.” (Entrevistada 01)

O ponto principal seria o melhor funcionamento da rede. Cada profissional ser responsável por cumprir o seu papel dá respostas adequadas aos usuários, focando principalmente no funcionamento da atenção básica (CRAS/CREAS), proporcionando uma amenizada nas demandas, já que se observa um grande fluxo de demandas de usuários que necessitam ser atendidos pela assistência mas não possuem nenhuma orientação referente a isto.

Outro ponto importante é a capacitação dos profissionais que compõem o corpo hospitalar, referente a um atendimento humanizado, ou seja, uma equipe mais comprometida e humanizada, que atue sem julgamentos sobre a vida dos usuários, enfatizando sempre que as necessidades dos mesmos são o foco do atendimento. Por algumas vezes, os usuários chegam ao Serviço Social com reclamações referentes ao mau atendimento recebido dentro da instituição por outros profissionais. Com uma preparação e treinamento da equipe, estas ocorrências diminuirão, diminuindo a busca referente a estas demandas e ocasionando também uma melhor experiência dos usuários no que diz respeito ao atendimento hospitalar.

Portanto, para que os obstáculos sejam contornados e que se construa um atendimento voltado a melhoria das respostas das demandas profissionais, é necessária a formulação e implementação de estratégias voltadas para essas melhorias, considerando tanto a responsabilidade da instituição, como das demais instituições contatadas e também, dos profissionais que atuam na instituição, tanto do Serviço Social como os demais integrantes da equipe hospitalar, destacando sempre, que os principais contemplados com as melhorias são os usuários, lembrando que os atendimentos das necessidades destes, devem ser a prioridade do trabalho realizado não só nos hospitais, mas em toda e qualquer instituição que atue na rede da Proteção Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar o contexto social que vivemos atualmente no Brasil, assim como todo o seu histórico de sucateamento do setor público em detrimento da iniciativa privada, chega-se à conclusão de que o principal impedimento para efetivação do trabalho do assistente social, e

dos demais funcionários do setor público, é a falta de recursos e investimentos suficientes para garantir uma prestação de serviço adequado, gerando falta de equipamentos e mão de obra sobrecarregada, culminando em um atendimento precário aos usuários.

Ao analisar as respostas obtidas na entrevista referentes ao cotidiano profissional, fica explícito que o problema central e, conseqüentemente, o gerador de todos os obstáculos e impedimentos que vão surgindo no decorrer do trabalho, são os recursos. Com a falta de investimentos, a política de saúde que é universal se torna cada vez mais restritiva, afunilando as possibilidades de trabalho nos hospitais, pois faltam recursos para atender a todos, levando infelizmente, a precarização dos serviços, que passam a ser procurados, em sua maioria, pelas pessoas pertencentes as classes mais empobrecidas.

Este contexto também se reflete na atuação do assistente social. Não só na política pública de saúde, mas também nas demais políticas sociais, gerando obstáculos no trabalho do Serviço Social no hospital. Algumas demandas que surgem no cotidiano profissional dos assistentes sociais necessitam de respostas que vão além das competências do hospital, sendo necessário o diálogo com outras instituições para que estas deem continuidade ao atendimento do usuário.

Quando os investimentos diminuem, as políticas sociais passam a ser mais restritivas e seletivas, reduzindo o número de usuários atendidos. Com isso, o assistente social que trabalha no hospital, em alguns casos, não recebe as respostas das demandas encaminhadas a outras instituições, não podendo assim, dar continuidade no atendimento das necessidades do usuário. Isso ocorre devido, principalmente, ao grande fluxo de demandas e a redução de recursos, acarretando o acúmulo de atendimentos inversamente proporcional aos recursos que entram para financiar as políticas sociais.

O Serviço Social no HRDML atende a demandas variadas, aonde chegam situações de todos os tipos. Isso ocorre, primeiramente, devido ao grande fluxo de atendimentos que o hospital recebe, e pela visão errônea do assistente social como um profissional que resolve tudo. Para responder as demandas da forma mais adequada possível, o assistente social deve saber explicitar e indicar quando estas demandas são suas atribuições ou não, para assim garantir a execução do seu fazer profissional.

Outro ponto a se destacar, referente a atuação profissional do assistente social, é a necessidade de se desenvolver um pensamento crítico, ou seja, o profissional saber refletir sobre as demandas e exercer um pensamento mais amplo, que vá além das necessidades

aparentes, que consiga enxergar e analisar a realidade do usuário como um todo, considerando-o como um sujeito portador de direitos.

Para que possa exercer este pensamento, o assistente social precisa, em primeiro lugar, munir-se de um embasamento teórico-metodológico para fundamentar seus argumentos e atuação profissional, norteando-se sempre, pelo Código de Ética Profissional, Projeto Profissional e Lei que Regulamenta a Profissão, executando seu trabalho de forma qualificada e respaldando a sua atuação pelas diretrizes que a regulamentam.

Sendo assim, ao analisar o que foi exposto neste trabalho, deve-se considerar que as respostas obtidas a partir das demandas estão diretamente relacionadas não só a atuação profissional dos assistentes sociais, mas também a estrutura física e instrumental da instituição, como também, conseqüentemente aos recursos e investimentos disponíveis para a manutenção das políticas públicas e sociais. Quando os recursos são reduzidos, os programas e atendimentos ofertados pelas instituições também são afetados, acarretando na necessidade de um atendimento imediatista, atingindo diretamente a atuação do profissional e como é exigido dele o atendimento e as respostas referentes as demandas.

Portanto, os impedimentos, os obstáculos e as estratégias utilizadas pelos assistentes sociais para tentar superá-los, são diretamente responsáveis pela forma como são desenvolvidas as respostas para as demandas. A falta de recursos para garantir um atendimento adequado e a continuidade deste caso seja necessário, o profissional não conseguir exercer um pensamento crítico que trate toda a realidade do usuário, assim como a tentativa de superar as dificuldades ao buscar caminhos para conseguir atender as demandas, vão influenciar diretamente em como serão as respostas profissionais e se estas conseguiram contemplar as demandas e atender as necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

BARROCO, Maria Lúcia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do/a Assistente Social Comentado**. Conselho Federal de Serviço Social - CFESS (organizador). São Paulo: Cortez, 2012.

BRASIL. **8º Conferência Nacional da Saúde - Relatório Final**. Brasil: 1986.

_____. **Artigo 6 da lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990.** Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=Art.+6+da+Lei+8080%2F90>>. Acesso em: 15 Fev 2021

_____. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução de nº 218, de 8 de Março de 1997.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 8 mar. 1997. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_97.htm>. Acesso em: 22 Abr 2021.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

_____. Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016. 95/16. **Emenda Constitucional nº 95, de 15 de Dezembro de 2016,** Brasília, DF: Presidência da República, 15 dez. 2016. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm>. Acesso em: 22 Abr. 2021.

_____. Ministério da saúde. **Política Nacional de Humanização.** Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>>. Acesso em: 10 Nov 2019.

BRAVO, Maria Inês Souza. **Saúde e Serviço Social no Capitalismo: fundamentos sócio-históricos.** 1ª Ed. São Paulo: Cortez, 2013. Cap 3 e 4. Páginas 111-167.

BERTOLLI FILHO. Claudio. **História da saúde pública no Brasil.** 4ª ed. São Paulo: Editora Ática, 2002.

CFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política pública de saúde.** Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília - DF: CFESS, 2010.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz. **Pense SUS.** Disponível em: <
<https://pensesus.fiocruz.br/conquistas-e-desafios>>. Acesso em: 08 Fev 2021.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social.** In: GUERRA, Yolanda. A Instrumentalidade do Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1995. P. 53-63.

_____. **O Conhecimento Crítico na Reconstrução das Demandas Profissionais Contemporâneas.** In: Battini e Baptista. A Prática Profissional do Assistente Social. São Paulo: Veras Editora, 2009.

_____. **O Projeto Profissional Crítico:** Estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da Prática Profissional. Em: Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, 28, n. 91, (set, 2007), p 5-33

LACAZ, Francisco Antônio de Castro; CECILIO, Luiz Carlos de Oliveira; **O trabalho em saúde.** Rio de Janeiro: Cebes, 2012.

MARX, K e ENGELS, F. **Manifesto do Partido Comunista.** São Paulo: Global. 1988.

NETTO, J. P. **Crise do Capital e Consequências Societárias.** In Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 111, p. 413-429, jul/set. 2012.

PARANÁ. Conselho de Saúde do Paraná. **Sistema Único de Saúde: Capacitação Para Apoios do Controle Social.** Disponível em: <
http://www.conselho.saude.pr.gov.br/arquivos/File/apresentacao_do_SUS_para_Ponta_Gross_a_2013.pdf>. Acesso em: 02 Fev 2021.

REIS, Denizi Oliveira; ARAÚJO, Eliane Cardoso de; CECÍLIO, Luiz Carlos de Oliveira. **Políticas públicas de Saúde no Brasil: SUS e Pactos pela Saúde.** Disponível em: <https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/1/modulo_politico_gestor/Unidade_4.pdf>. Acesso em: 15 Mar 2021.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **Serviço Social e Práticas Democráticas em Saúde.** In: MOTA, Ana Elizabete [et al]. Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006.

SIMEPE. **Frente Nacional Contra a Privatização da Saúde.** em:<http://www.simepe.org.br/novo2/noticias/noticias_040511_frente_popular_privatizacao.asp>. Acesso em: 21 Abr 2021.

SINGER, Paul. **O Capitalismo:** sua evolução, sua lógica e sua dinâmica. São Paulo: Moderna, 1987.

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ASSISTENTE SOCIAL DO HRDML

- 1) Quais os tipos de demandas chegam até o Serviço Social e quais destas tem uma maior frequência?
- 2) Na atual conjuntura do nosso estado, quais são os principais desafios encontrados no cotidiano profissional que precarizam a atuação profissional aqui na instituição?
- 3) Como você descreve a importância de exercer um pensamento crítico na atuação profissional do Assistente Social?
- 4) Quais os instrumentos vocês utilizam no cotidiano profissional e como você identifica qual destes é o mais qualificado para determinada demanda que está atendendo?
- 5) Como você identifica durante o atendimento de uma demanda se será, ou não, necessário um diálogo com outras instituições e/ou políticas sociais para uma resposta profissional para além do imediato?
- 6) Como ocorrem os diálogos com as outras instituições?
- 7) Como são obtidas as respostas profissionais pertinentes as demandas atendidas pelo setor?
- 8) Como se identifica qual resposta contempla uma determinada demanda?
- 9) Você acredita que as respostas profissionais contemplam integralmente as demandas? Existem obstáculos para se obter essas respostas?

10) Quais as estratégias utilizadas para contornar os desafios que surgem durante a intervenção profissional?

11) Na sua opinião, o que é necessário para uma melhoria no atendimento as demandas?