



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**Possibilidades e desafios do trabalho do assistente social no Hospital Universitário da
Universidade Federal de Juiz de Fora (HU/UFJF): um relato de experiência**

**Possibilities and challenges of the work of the social worker in the university hospital of
Universidade Federal de Juiz de Fora (HU/ UFJF): an account of the experience**

Mariana Magalhães Ribeiro

marianajf2004@yahoo.com.br

Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora – HU/UFJF

Brasil



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

RESUMEN

O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro foi criado em 1988 pela Constituição Federal Brasileira para ser o sistema de saúde de milhões de brasileiros. Ele abrange desde atendimento ambulatorial até transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. O HU/UFJF é um hospital público de ensino formado pela unidade Dom Bosco, onde são oferecidos os serviços de atenção secundária; unidade Santa Catarina, onde são ofertados os serviços de atenção terciária e o Centro de Atenção Psicossocial, destinado a acolher pacientes com transtornos mentais, estimular sua integração sociofamiliar e autonomia, oferecendo atendimento médico e psicossocial. A equipe de Serviço Social do HU/UFJF atualmente é formada por 09 assistentes sociais distribuídos nas 03 unidades. Dois programas de residência da universidade estão vinculados ao Serviço Social do hospital e, sendo assim, os profissionais também exercem a função de preceptoria dos residentes. Os assistentes sociais que atuam na unidade Santa Catarina do HU/UFJF realizam abordagem social dos cidadãos e/ou acompanhantes através de instrumento de coleta de dados semiestruturado, validado pela equipe de Serviço Social do hospital. A abordagem social acontece através de uma escuta qualificada do cidadão pelo profissional e proporciona ao assistente social aproximação com a realidade da pessoa atendida. Através dela, o profissional tem acesso a informações sobre o cidadão, como: composição familiar; situação previdenciária; serviços assistenciais e de saúde que o atendem fora do hospital; vínculos estabelecidos, entre outras. A valorização da autonomia e da emancipação do cidadão, a defesa dos direitos humanos, a ampliação da cidadania, o empenho na oferta de atendimento humanizado são valores constantes no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais. Também é utilizado o conceito ampliado de saúde, em que a saúde não é considerada apenas ausência de doença, mas o resultado de diversos fatores como saneamento, cultura, lazer, moradia, educação, esporte, renda digna, entre outros. A utilização desse conceito tem relação com uma das diretrizes do SUS, a integralidade da assistência. Assim, a realização de um trabalho em equipe afinado por todos os profissionais dentro do hospital é fundamental. O trabalho em equipe é essencial à efetivação da integralidade da assistência, porém é de difícil execução dentro do hospital, devido ao frequente desconhecimento das atribuições dos



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

assistentes sociais pelos outros profissionais, ao acesso limitado a alguns profissionais, aos poucos protocolos de atendimento que estabelecem fluxos e à escassez de espaços de discussão multiprofissional. Dessa forma, é fundamental que mais espaços de discussão multi e interprofissional sejam fomentados dentro do HU/UFJF, com o objetivo de melhorar o ensino ofertado aos estagiários, residentes e bolsistas da instituição e oferecer atendimento integral de qualidade e mais humanizado aos cidadãos.

ABSTRACT

The Brazilian “Sistema Único de Saúde” (SUS, Unified Health System) was created in 1988 to be the health system for millions of Brazilians. It ranges from ambulatory care to organ transplantation, guaranteeing integral, universal and free access to the entire population of the country. The HU/UFJF is a public teaching hospital, which has the Don Bosco Unit, where secondary care services are offered; a unit in Santa Catarina, where tertiary care services are offered, as well as the Psychosocial Care Center, aimed at accommodating patients with mental disorders, stimulating their social-family integration and autonomy, offering medical and psychosocial care. The HU / UFJF social service team currently consists of 09 social workers distributed in the 03 units. Two university residency programs are linked to the social service of the hospital and, as such, the professionals also perform the preceptory function for the residents. The social workers who work in the Santa Catarina unit of HU / UFJF carry out a social approach of citizens and / or companions through a semistructured data collection instrument validated by the hospital's Social Service team.

The social approach happens through a qualified listening of the citizen by the professional and gives the social worker an approximation with the reality of the person attended by him/her. Through this process, the professional has access to information about the citizen, such as: family composition, social security situation; health and care services that provide care outside the hospital; established links, among others. The valorization of the autonomy and the emancipation of the citizen, the defense of the human rights, the expansion of the citizenship, the commitment in the humanized service offer are constant values in the daily work of the social workers.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

The expanded concept of health is also used, in which health is considered not only the absence of disease, but the result of several factors such as sanitation, culture, leisure, housing, education, sports, dignified income, among others. The use of this concept is related to one of the SUS guidelines, the integrality of care. Thus, performing teamwork, supported by everyone inside the hospital is critical.

Teamwork is essential for ensuring the integrality of care, but it is still difficult to perform within the hospital, due to the frequent lack of knowledge of the role of social workers by the other professionals, the limited access to some professionals, the lack of care protocols that establish flows, and the scarcity of spaces for multiprofessional discussion. In this way, it is fundamental that more multi and interprofessional discussion spaces are stimulated in the HU / UFJF, aiming to improve the teaching offered to the trainees, residents and fellows of the institution and offering integral quality care and more humanized to the citizens.

Palabras clave

Asistente social, saúde, trabalho em equipe

Keywords

Social worker, health, team work



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

I. Introdução

A Constituição Federal brasileira de 1988, vigente até o momento, estabelece em seu artigo 196 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” (Constituição Federal, 1988).

O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo e foi criado em 1988 pela Constituição Federal para ser o sistema de saúde de milhões de brasileiros, compondo o tripé da Seguridade Social, ao lado da Previdência e da Assistência Social, como disposto no artigo 194.

Conforme apontado no site do Ministério da Saúde (n.d.), o SUS abrange desde atendimento ambulatorial até transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

O SUS é amparado no conceito ampliado de saúde, em que esta não é considerada apenas ausência de doença, mas o resultado de diversos fatores como saneamento, cultura, lazer, moradia, educação, esporte, renda digna, entre outros. A utilização desse conceito tem relação com uma das diretrizes do sistema, a integralidade da assistência.

As ações e serviços de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o SUS são desenvolvidos de acordo com 3 diretrizes:

- I – descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II – atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III – participação da comunidade (Constituição Federal de 1988, art. 198).

Também são realizados de acordo com princípios, como: universalidade, preservação da autonomia, igualdade da assistência à saúde, direito à informação, utilização da



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

epidemiologia para o estabelecimento de prioridades, descentralização político-administrativa, entre outros.

O Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora - HU/UFJF, fundado em 1966, é um hospital público de ensino da Rede SUS e é formado pela unidade Dom Bosco, onde são oferecidos os serviços de atenção secundária; unidade Santa Catarina, onde são ofertados os serviços de atenção terciária e o Centro de Atenção Psicossocial, destinado a acolher pacientes com transtornos mentais, estimular sua integração sociofamiliar e autonomia, oferecendo atendimento médico e psicossocial.

Atualmente, a gestão do HU/UFJF é realizada pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH.

A EBSEH é uma empresa pública de direito privado e patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Educação (MEC), que hoje é responsável pela gestão de 39 hospitais universitários federais e que tem por finalidade

a prestação de serviços gratuitos de atenção médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, bem como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres, de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, observada, nos termos do artigo 207 da Constituição Federal, a autonomia universitária (Regimento Interno EBSEH, artigo 2º).

De acordo com o site do HU/UFJF (n.d.), em 19 de novembro de 2014, a instituição assinou contrato de gestão de 10 anos, inicialmente, com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH.

Em seguida, iniciou-se o processo de caracterização do hospital, com o dimensionamento dos serviços e a necessidade de contratação de pessoal.

Dessa forma, em março de 2015 a EBSEH realizou concurso público para o preenchimento de vagas do quadro de pessoal do HU/UFJF.



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Diante disso, atualmente a equipe de Serviço Social do HU/UFJF/EBSERH é formada por 08 assistentes sociais distribuídos nas 03 unidades: 03 servidores públicos da UFJF e 05 empregados públicos da EBSEH. Dois programas de residência estão vinculados ao Serviço Social do hospital, a saber: Residência Multiprofissional em Saúde do Adulto com ênfase em doenças crônico-degenerativas e Residência Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar. Sendo assim, os profissionais também exercem a função de preceptoria dos residentes, além da assistência à saúde.

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é relatar a experiência de trabalho da autora no HU/UFJF/EBSEH, mais especificamente na unidade Santa Catarina, onde está lotada atualmente, discorrendo sobre as possibilidades e desafios encontrados nesse processo.

As reflexões aqui apresentadas são fruto das experiências vivenciadas na instituição enquanto empregada pública do HU/UFJF/EBSEH, desde novembro de 2015.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

II. Desenvolvimento

Trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência, elaborado a partir de intervenções e atendimentos realizados nas enfermarias da unidade Santa Catarina do Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU/UFJF) desde a admissão da autora como empregada pública da EBSERH, em novembro de 2015, até os dias atuais.

O objetivo é apresentar a rotina de trabalho do assistente social no espaço supracitado revelando as possibilidades e os desafios encontrados nesse processo.

No início da jornada de trabalho, que é de 30 horas semanais (6 horas diárias), o assistente social preenche o mapa de leito da enfermaria em que está atuando. Tal preenchimento pode ser feito via Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) ou no posto de enfermagem de cada enfermária.

O mapa de leito contém o nome de cada usuário, o leito em que ele está, a data de internação, o número de prontuário, especialidade médica responsável pela internação e a data de movimentação, que indica se o usuário já esteve em outra enfermaria do hospital.

Com essas informações, o assistente social direciona seus atendimentos para aquele turno, como também dá baixa nas fichas dos usuários atendidos que tiveram alta ou que foram transferidos para outra enfermaria.

Em seguida, o profissional inicia seu trabalho na enfermaria realizando os atendimentos e as abordagens sociais.

A abordagem social dos usuários e/ou acompanhantes é realizada através de instrumento de coleta de dados semiestruturado, validado pela equipe de Serviço Social do hospital.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Ela acontece a partir de demanda do usuário e/ou acompanhante pelo atendimento ou através de busca ativa do assistente social por demanda na enfermaria.

Inicialmente, o profissional se apresenta ao usuário e/ou acompanhante, pergunta se ele concorda com o atendimento, informa que ele poderá interrompê-lo a qualquer momento para perguntar sobre dúvidas que surgirem e esclarece que será mantido o sigilo profissional para as questões em que ele se fizer necessário.

Com postura acolhedora e escuta qualificada do cidadão, sempre respeitando seu direito de querer ou não o atendimento e avaliando se o usuário e/ou acompanhante está em condições de ser atendido naquele momento, o assistente social inicia uma conversa com o cidadão objetivando conhecer a realidade familiar e social, bem como suas condições de acesso a direitos.

Com a abordagem social, o profissional tem acesso a informações sobre o cidadão, como: composição familiar; situação habitacional; situação previdenciária; serviços assistenciais e de saúde que o atendem fora do hospital; vínculos estabelecidos; formas de acesso à medicação e a outros direitos.

Ao final da abordagem, o assistente social pergunta se o usuário tem alguma dúvida que possa ser esclarecida e, se for o caso, esclarece-a. Também informa seu horário de trabalho na instituição e que será o assistente social de referência daquele usuário durante a internação. Ainda disponibiliza o Serviço Social para o cidadão e reforça que, no caso de surgimento de demanda em momento fora de seu horário de trabalho, o usuário poderá solicitar atendimento de um outro profissional do Serviço Social do hospital.

A valorização da autonomia e da emancipação do cidadão, a defesa dos direitos humanos, a ampliação da cidadania e o empenho na oferta de atendimento humanizado são valores constantes no cotidiano de trabalho.

Trabalha-se com o conceito ampliado de saúde, com vistas ao fortalecimento de uma das diretrizes do SUS, a integralidade da assistência.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

As intervenções do assistente social no trabalho nas enfermarias do hospital são bem diversificadas e dizem respeito a orientações sobre direitos previdenciários e socioassistenciais, orientações sobre acesso à medicação via SUS, acesso ao tratamento fora do domicílio (TFD), acesso à informação, acesso a serviços necessários à continuidade do tratamento do usuário no pós alta, articulação com a rede de serviços de saúde e socioassistenciais que atendem o usuário em questão, articulação com outros profissionais da equipe do próprio hospital, encaminhamentos dos usuários para outros serviços, sempre tendo como foco o acesso do usuário aos seus direitos e a garantia dos mesmos.

A atividade de educação em saúde nas enfermarias foi resgatada recentemente pelos assistentes sociais. Tal atividade tem grande relevância para a categoria na medida em que promove a socialização de informações e o diálogo, valorizando o conhecimento popular, e a construção de um saber junto aos usuários, que produz reelaborações e aprendizado entre profissionais e usuários (CASTRO, 2013).

Nesse sentido, temas como a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, o Outubro Rosa e o Novembro Azul vêm sendo abordados nas enfermarias pela equipe de Serviço Social do hospital, incluindo os residentes, com os usuários e seus acompanhantes. Algumas experiências contam com a participação de outros profissionais do hospital, com o objetivo de fortalecer o trabalho interdisciplinar e oferecer atendimento integral aos usuários.

Vale ressaltar que, durante todo o turno de trabalho o assistente social também é preceptor dos residentes de Serviço Social. Dessa forma, faz parte do processo de trabalho conciliar o atendimento aos usuários com a orientação aos residentes, visto que se trata de uma instituição de ensino.

A rotina de trabalho no hospital é bem intensa e abre diversas possibilidades para o assistente social, ao mesmo tempo em que lhe apresenta desafios.

O trabalho em um hospital de ensino da Rede SUS reforça ao profissional a prerrogativa de manter-se atualizado, respeitando o sétimo princípio fundamental do



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Código de Ética Profissional, que trata do “compromisso com o constante aprimoramento intelectual” (Código de Ética do Assistente Social, 1993).

Além disso, permite ao assistente social contribuir com a formação dos residentes em Serviço Social, profissionais que se encontram em processo de especialização em serviço para, posteriormente, atuarem na política pública de saúde.

Uma outra possibilidade é a atuação profissional sempre na perspectiva de facilitar o acesso dos usuários aos seus direitos e defendê-los.

Ademais, a realização de um trabalho em equipe cotidianamente, com vistas à oferta de atendimento integral aos usuários, também é uma possibilidade.

Entretanto, o trabalho em equipe se configura como um desafio diário, pois grande parte dos demais profissionais ainda desconhecem as atribuições do assistente social e, muitas vezes, demandam do profissional ações que não lhe cabem. Em sua maioria, tais demandas não são específicas de um profissional de nível superior e poderiam ser executadas por um profissional do setor administrativo do hospital, porém isso não acontece.

Além disso, o acesso a alguns profissionais da equipe é um pouco limitado e tal situação impacta o trabalho do assistente social, que precisa se articular com outros profissionais dentro e fora do hospital para garantir os direitos dos usuários.

No que tange à atividade de preceptoria, há que se destacar, também, que a relação preceptor-residente apresenta desafios aos assistentes sociais, uma vez que o processo de aprendizagem da residência acontece na tessitura das relações interpessoais (SILVEIRA & AFONSO, 2012) e que cabe ao preceptor relacionar-se de maneira horizontal com os residentes, tentando manter o equilíbrio entre liberdade e autoridade, a fim de que o processo educativo ocorra de forma mais exitosa possível. Nesse sentido, o grande desafio é manter uma relação equilibrada entre liberdade e autoridade, visto que a ruptura de uma provoca a hipertrofia da outra (FREIRE, 2005).

Por fim, um outro desafio enfrentado é a existência de poucos espaços efetivos de discussão multi e interprofissional dentro do hospital, acarretando pouca efetividade dos



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

fluxos de atendimento, o que sinaliza a necessidade de maior empenho dos profissionais e da gestão no fomento de iniciativas nesse sentido.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

III. Conclusões

Diante do cenário atual do HU/UFJF, acredita-se que é necessário o desenvolvimento de estratégias diversificadas pelos assistentes sociais para divulgação do trabalho realizado e esclarecimento de suas atribuições dentro do hospital junto aos usuários e aos outros profissionais.

No ano de 2017, a equipe de Serviço Social do hospital elaborou um folder explicativo sobre a atuação do assistente social na instituição e tem distribuído o referido material para os usuários e para os profissionais de diferentes categorias, de forma a dar visibilidade ao trabalho deste profissional, bem como esclarecer qual é a sua atuação dentro do HU/UFJF. Entretanto, ainda há que se caminhar nesse processo.

No que tange aos desafios apresentados aos assistentes sociais pela atividade de preceptoria, nos anos de 2016 e 2017 o hospital ofereceu aos preceptores de diversas áreas, inclusive o Serviço Social, um curso de desenvolvimento de competência pedagógica para a prática da preceptoria. Até o momento, 04 (quatro) assistentes sociais já fizeram o referido curso e estão desenvolvendo novas propostas pedagógicas junto aos residentes.

No que diz respeito ao trabalho em equipe, diante dos desafios apresentados anteriormente, considera-se fundamental que esteja afinado pelos profissionais das equipes que atuam dentro do hospital e pautado nas noções de acolhimento, escuta qualificada e humanização do atendimento,

Nesse sentido, é fundamental que mais espaços de discussão multi e interprofissional sejam fomentados dentro do hospital, com o objetivo de melhorar os fluxos de atendimento e o ensino ofertado aos estagiários, residentes e bolsistas da instituição, e oferecer atendimento integral de qualidade e mais humanizado aos usuários do SUS.



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

IV. Bibliografía

BRASIL. (2012). Código de ética do (a) assistente social. Lei nº 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10 º ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social.

Ministério da Saúde. <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/entenda-o-sus>> Acesso em 26 de julho de 2017.

Site HU/UFJF <<http://www.ebserh.gov.br/web/hu-ufjf/nossa-historia>> Acesso em 26 de julho de 2017.

Regimento Interno da EBSERH.
<http://ebserh.mec.gov.br/images/pdf/legislacao/regimento_interno_dou_02_04_2014_aprovado_ca_26_03_2014.pdf> Acesso em 26 de julho de 2017.

CASTRO, M. M. C. (2013). Formação em Saúde e Serviço Social: as residências em questão. v. 12, n. 2 (pp. 349 – 360). Porto Alegre: Textos & Contextos.

FREIRE, P. (2005). Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa (pp. 104 – 108). São Paulo: Paz e Terra.

SILVEIRA, L. M., & AFONSO, D. H. (2012). Relação Preceptor Residente: Aspectos Pedagógicos. Revista do Hospital Universitário Pedro Ernesto, UERJ. Ano 11, Suplemento (pp. 97-101).



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina
La sociología en tiempos de cambio