



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

LUIZA FONSECA BARBOSA

SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE: AS DEMANDAS DO ASSISTENTE
SOCIAL NO ÂMBITO HOSPITALAR

Salvador

2025

LUIZA FONSECA BARBOSA

SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE

AS DEMANDAS DO ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO HOSPITALAR

Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Salvador, ____ de _____ de 2025.

Banca Examinadora

Josefa Lusitânia de J. Borges - Orientadora

Doutora em Educação pela Universidade Federal de Sergipe - UFS.
Universidade Federal da Bahia

Angela Ernestina Cardoso de Brito - Orientadora

Doutora em Política Social pela Universidade Federal Fluminense.
Universidade Federal da Bahia

Ana Maria Ferreira Cardoso - Orientadora

Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará.
Universidade Federal da Bahia

AGRADECIMENTOS

Primeiro de tudo gostaria de agradecer, ainda que nenhuma palavra seja suficiente para expressar todo amor e admiração que sinto por minha mãe, sem ela todos os percalços que a vida me trouxe e aqueles que foram encontrados durante a graduação, não seriam apenas uma pedra no caminho. Mesmo do outro lado do mundo sua presença foi maior que qualquer outra, com todo apoio, incentivos e conselhos, e muito amor, que definitivamente foi o mais importante.

Agradeço aos meus avós, que foram mais que essenciais nesse processo, por todo apoio, por vibrarem com minhas conquistas e por toda admiração e amor que me deram. Ao meu avô em especial, que vibrou comigo quando entrei na universidade, e sei que, onde quer que esteja, está vibrando em energia no fim desse ciclo.

Agradeço às minhas amigas de graduação que estão comigo desde os primeiros dias de aula, Hellen, Isabela e Maria, pela união, apoio e incentivo em todo esse processo, só nós sabemos como foi difícil. E a Marina, nossa recém integrante, que nasceu no final desse ciclo para deixar tudo mais leve e divertido.

Aos meus professores por toda atenção e contribuição nessa jornada, todo o conhecimento compartilhado nunca será esquecido.

Agradeço também à minha orientadora Lusitânia, por toda ajuda nesse processo de conclusão de curso, pelas conversas em aula, e pelos conhecimentos compartilhados, obrigada professora!

E por fim, não menos importante, agradeço a mim mesma por não ter desistido, mesmo quando tudo parecia difícil e às vezes até impossível, segui firme em busca do meu objetivo final, e finalmente, consegui.

BARBOSA, Luiza Fonseca. Serviço Social na Saúde: As Demandas do Assistente Social em Âmbito Hospitalar, 2025. Monografia (Graduação) - Curso de Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2025.

RESUMO

O objetivo geral foi analisar o perfil das demandas direcionadas ao Serviço Social em contexto hospitalar, sejam elas parte ou não das competências atribuídas ao exercício profissional. O Serviço Social é uma profissão que atua diretamente com a garantia dos direitos dos usuários e lida com a questão social desde a sua gênese, desse modo, é de suma importância que o assistente social saiba identificar e lidar com as expressões da questão social que se apresentam como demandas durante o seu exercício profissional dentro da instituição hospitalar, e manter-se consciente das suas funções na instituição. A pesquisa foi baseada no método histórico-dialético, utilizando a abordagem qualitativa e análise de conteúdo como técnica para análise e interpretação das seis bibliografias selecionadas, sendo norteadas pela pergunta de pesquisa: Quais as demandas que chegam para o trabalho do assistente social no âmbito hospitalar e os desafios para respondê-los? Os resultados encontrados a partir da pesquisa mostram que os assistentes sociais lidam com demandas diversas e complexas, que envolvem questões operacionais e administrativas até questões socioeconômicas, que acabam por excederem às suas competências e atribuições, sendo necessária uma prática alinhada ao seu projeto-ético político e uma análise crítica.

Palavras-chave: Serviço Social. Saúde. Âmbito Hospitalar. Trabalho Profissional. Demandas.

BARBOSA, Luiza Fonseca. Social Work in Health: The Demands of Social Workers in Hospital Settings, 2025. Monograph (Graduation) - Social Service Course, Institute of Psychology, Federal University of Bahia, Salvador, 2025.

ABSTRACT

The general objective was to analyze the profile of demands directed to Social Work in a hospital context, whether or not they are part of the competencies attributed to professional practice. Social Work is a profession that works directly to guarantee the rights of users and deals with social issues since their inception. Therefore, it is extremely important that social workers know how to identify and deal with the expressions of social issues that arise. present as demands during their professional practice within the hospital institution, and remain aware of their functions in the institution. The research was based on the historical-dialectical method, using the qualitative approach and content analysis as a technique for analysis and interpretation of the six selected bibliographies, being guided by the research question: What are the demands that come to the work of the social worker in the hospital environment and the challenges to respond to them? The results found from the research show that social workers deal with diverse and complex demands, which involve operational and administrative issues to socioeconomic issues, which end up exceeding their competencies and responsibilities, requiring a practice aligned with their political-ethical project. and a critical analysis. Also emphasizing the importance of multidisciplinary work and the social conditions that shape the context of demands.

Keywords: Social service. Health. Hospital Environment. Professional Work. Dimension. Demands.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
OBJETIVOS.....	10
JUSTIFICATIVA.....	10
1.3 METODOLOGIA.....	11
2. SERVIÇO SOCIAL NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE SOBRE TRABALHO COLETIVO E CATEGORIA DO TRABALHO.....	14
2.1. O SERVIÇO SOCIAL COMO ESPECIALIZAÇÃO DO TRABALHO COLETIVO NA CONTEMPORANEIDADE.....	14
2.2 A CATEGORIA DO TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL.....	16
2.3 SERVIÇO SOCIAL É TRABALHO? - MARILDA IAMAMOTO x SERGIO LESSA.....	17
3. O SERVIÇO SOCIAL NO CAMPO SAÚDE: CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	21
3.1 O SERVIÇO SOCIAL EM ÂMBITO HOSPITALAR: DEMANDAS DO ASSISTENTE SOCIAL E RESPOSTAS PROFISSIONAIS - UMA ANÁLISE DOS DADOS.....	24
4.0 DEMANDA NO SERVIÇO SOCIAL: UMA VISÃO INTRODUTÓRIA.....	26
4.1 AS DEMANDAS EM ÂMBITO HOSPITALAR.....	28
4.2 ENFRENTAMENTO DE DEMANDAS - RESULTADOS DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA.....	31
5.0 DISCUSSÃO.....	39
6.0 CONCLUSÃO.....	40
REFERÊNCIAS.....	42
APÊNDICE A.....	46

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Social no Brasil surgiu na década de 1930 com grande influência da Igreja Católica, em um contexto de industrialização e urbanização intensos, fazendo a profissão ser inserida na sociedade para atender às novas demandas sociais da época. A inserção da profissão trouxe consigo um viés de caráter caritativo, permeado dentro de uma perspectiva de individualização e formatado numa lógica de culpabilização dos indivíduos diante da situação em que estavam inseridos sem levar em conta as questões sociais, o que impossibilitava uma intervenção apropriada, mantendo assim o status quo.

Sem levar em consideração a análise da essência do fenômeno, essa visão influenciou a forma na qual a profissão era vista socialmente, desprendida de qualquer nível de criticidade. De acordo com Netto (2005):

Tudo indica que este componente atendia a duas necessidades distintas: a de preservar os traços subalternos do exercício profissional, de forma a continuar contando com um firme estrato de executores de políticas sociais localizadas bastante dócil e, ao mesmo tempo, de contrarrestar projeções profissionais potencialmente conflituosas com os meios e os objetivos que estavam alocados as estruturas organizacional - institucionais em que se inseriram tradicionalmente os assistentes sociais (NETTO, 2005, p. 118).

A ação profissional era meramente paliativa dentro da lógica assistencialista, como era desenvolvida inicialmente, antes do movimento de reconceituação e renovação da perspectiva crítica baseada no materialismo dialético. De acordo com Iamamoto (2010, p.205) citado por Viana, Carneiro e Gonçalves (2015, p.4) o Movimento de Reconceituação “é dominado pela contestação ao tradicionalismo profissional, implicou um questionamento global da profissão: de seus fundamentos ídeo-teóricos, de suas raízes sociopolíticas, da direção social da prática profissional e de seu *modus operandi*” permitindo o surgimento de um perfil profissional mais crítico que fosse capaz de atuar nas mais diversas facetas da sociedade.

Foi só então, a partir de 1945, que o Serviço Social se expandiu na área da saúde devido a um aumento nas expressões da questão social. Para Bravo e Mattos (2004), foi de grande importância para essa expansão a consolidação da Política Nacional da Saúde no Brasil e o novo conceito de saúde biopsicosocial elaborado pela Organização Mundial de Saúde em 1948.

No entanto, o trabalho dos assistentes sociais, ainda com viés assistencialista, era voltado para ações no âmbito hospitalar e de cunho curativista, pois, naquele momento, os profissionais precisavam atuar em demandas cotidianas que possuíam caráter seletivo e exclusivo. De acordo com Bravo *et al.* (2013), a missão do assistente social estava relacionada a mostrar a função humanitária, beneficiando a instituição de saúde, já que o mesmo era um profissional especializado nas relações humanas.

Ao final do século XX com o movimento de reconceituação, o trabalho profissional tradicional passa a ser questionado, mas somente a partir da década de 1980 que a profissão passa a atuar de forma diferente, embasada por influências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, direcionando assim um olhar crítico a área da saúde. A Constituição Federal de 1988 foi de grande significado, sendo caracterizada como um marco na história brasileira conquistada através de muita luta e articulação da sociedade civil, mas também dos movimentos sociais, que estabelecem a seguridade social brasileira composta por um tripé: assistência social, previdência social e a saúde, assegurando e garantindo a saúde como um direito de todos e dever do Estado:

- Art. 196. 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;
- Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988)

A partir da formulação da Constituição de 1988, o profissional do Serviço Social vem assumindo um compromisso com a classe trabalhadora e com os direitos sociais, reafirmando diariamente o seu trabalho, já que frequentemente lidam com demandas que não são de sua atribuição. O Código de Ética do/a Assistente Social, formulado no mesmo período, foi de grande importância para direcionar o exercício profissional e seu compromisso com a classe trabalhadora. Barroco (2009) aponta que o compromisso com os operários se mostra como valor ético-político central, sendo o primeiro código a atravessar o conservadorismo histórico.

O Serviço Social é uma profissão que atua diretamente com a garantia dos direitos dos usuários e lida com a questão social desde a sua gênese, isso faz com que o trabalho exercido pelos assistente sociais no âmbito da saúde seja de extrema relevância e tenha sua devida importância. Segundo Piana (2009), o surgimento e desenvolvimento do Serviço Social como profissão é resultado das demandas da sociedade capitalista e suas estratégias e mecanismos de opressão social e reprodução da ideologia dominante. Nesse contexto, o contexto ampliado de saúde trazido na 8ª Conferência Nacional de Saúde, em 1986, introduz a saúde não apenas como a ausência de doença, mas aborda a saúde como também dependente de fatores como lazer, moradia, trabalho, alimentação, renda, acesso aos serviços de saúde, dentre outros fatores necessários para uma vida plena. “É assim, antes de tudo, o resultado das formas de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida” como consta no relatório final da 8ª Conferência Nacional de Saúde. A partir disso as demandas e atribuições do Serviço Social na saúde começam a serem alteradas, pois as necessidades da sociedade passam a serem ampliadas com base nesse conceito trazido anteriormente.

Diante das considerações que foram trazidas nesta parte inicial surgiu o seguinte questionamento: Quais as demandas que chegam para o trabalho do assistente social no âmbito hospitalar e os desafios para respondê-los? Essa pesquisa se desenvolveu sendo orientada por alguns objetivos. No capítulo 2 foi discutido o Serviço Social na contemporaneidade, a inserção da profissão na divisão do trabalho, os desafios que os profissionais enfrentam na sua atuação, também uma análise sobre a profissão como trabalho coletivo e sobre ser considerado ou não como trabalho. O capítulo 3 traz considerações a respeito do Serviço Social na saúde, como os desafios dentro desse âmbito, incluindo as relações de poder existentes no ambiente hospitalar e a necessidade de evitar a desvalorização do trabalho do profissional. Já no capítulo 4, tem-se os resultados da pesquisa bibliográfica realizada, discutindo e analisando as demandas e desafios do assistente social em âmbito hospitalar.

OBJETIVOS

Geral

Analisar o perfil das demandas direcionadas ao Serviço Social em contexto hospitalar, sejam elas parte ou não das competências atribuídas ao exercício profissional.

Específicos

- Analisar as estratégias e meios com os quais os assistentes sociais respondem às demandas externas.
- Conhecer as demandas advindas da instituição, de outras categorias profissionais que compõem a equipe multiprofissional e as dos usuários junto ao Serviço Social.
- Conhecer os desafios enfrentados pelos assistentes sociais na resolução dessas demandas.

JUSTIFICATIVA

Como aqui já está posto, a presente pesquisa teve como objetivo entender e analisar as demandas do Serviço Social no âmbito hospitalar, visto que a escolha deste tema foi feita a partir do meu estágio curricular obrigatório em campo hospitalar, no qual foi possível observar a complexidade e a diversidade das demandas que são encaminhadas aos assistentes sociais, sejam elas externas, vindas da instituição ou da equipe multiprofissional, e internas, trazidas pelos próprios usuários, demandas essas que muitas vezes ultrapassam os limites que definem o trabalho profissional. Para além disso, a maneira que os assistente sociais lidam com as mesmas, de forma a considerar que, o exercício profissional precisa atender ao direito dos usuários, ainda que o fazer profissional não esteja dentro dos parâmetros que orientam a profissão.

Em consonância com Martinelli (2011), torna-se imprescindível conhecer os parâmetros que norteiam a profissão do Serviço Social para que se faça um trabalho comprometido com os valores éticos, morais e políticos. Por esse motivo, é

necessário que haja uma boa compreensão das práticas que o assistente social deve exercer no âmbito hospitalar, de forma a não fugir do seu exercício profissional.

Munido de todo o conhecimento que o trabalho do assistente social necessita, seja para realizar intervenções ou mesmo analisar criticamente as demandas que lhe são apresentadas, ele é capaz de realizar um trabalho de acordo com os parâmetros que norteiam a profissão e então oferecer aos usuários um melhor direcionamento de acordo com aquilo que eles estão buscando.

Diante do quadro de vulnerabilidade social que é apresentado por muitos usuários do sistema de saúde durante as intervenções realizadas, o assistente social dentro do âmbito hospitalar se coloca como uma peça fundamental no que diz respeito à garantia de direitos e o acolhimento humanizado. Por esse motivo, a atuação desses profissionais se torna indispensável para intermediar o acesso a serviços, recursos e informações, bem como na promoção da inclusão social e o enfrentamento das desigualdades. Neste sentido, esta pesquisa trata não apenas de conhecer as atribuições competentes e demandas enfrentadas, mas também analisar de que forma os profissionais lidam com elas.

Esta pesquisa procurou contribuir com a produção de conhecimento a respeito deste cenário, visto que há poucas produções textuais sobre este assunto na área do Serviço Social na Saúde, além de poder contribuir para a mudanças na realidade do trabalho do assistente social no âmbito hospitalar, no campo acadêmico a pesquisa procura trazer mais conhecimento sobre um tema tão importante para a atuação dos profissionais de Serviço Social no âmbito hospitalar. Já no campo social, a partir do momento em que analisa as demandas encaminhadas para os profissionais e os desafios por eles enfrentados, a pesquisa servirá como aparato para qualificar as práticas, fortalecendo sua atuação e a defesa dos direitos dos usuários.

1.3 METODOLOGIA

Essa pesquisa se baseou no método histórico-dialético, embasando-se nos autores Lakatos e Marconi (2017, p. 91) “método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que (...) permite alcançar o objetivo de produzir conhecimentos válidos e verdadeiros (...). O método histórico-dialético no

entendimento de Michel (2015, p.47) “a dialética é (...) um método válido para todas as formas de investigação e áreas do conhecimento, na medida em que ele é, por definição, a arte de discutir, a argumentação dialogada.”

Nas palavras de Moresi (2003) entende-se por metodologia a determinação das formas que serão utilizadas para reunir os dados necessários para a consecução do trabalho, nesta parte serão descritos os procedimentos seguidos para a realização do trabalho. Assim, a presente pesquisa foi do tipo exploratória de natureza qualitativa, onde a mesma fornece possibilidades de analisar e aprofundar a respeito do tema proposto e desenvolvido, nas palavras de Godoy (1995):

Considerando que a abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques (GODOY, 1995, p. 23).

Em continuidade cabe informar que trata-se de uma pesquisa do tipo bibliográfica, de acordo com Gil (2008, p. 50) “pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” A pesquisa por esses instrumentos foi feita a partir dos temas “Serviço Social na Saúde: atribuições e competências”; “Serviço Social e o trabalho profissional no âmbito da saúde”; “Serviço Social e as demandas do trabalho profissional na área da saúde” e “Serviço Social e questão social na saúde” o que proporcionou um vasto arcabouço teórico para realizar a discussão que aqui foi trazida, além de possibilitar a análise crítica dos assuntos desenvolvidos.

Os procedimentos metodológicos aplicados nesta pesquisa foram, desenvolvidos por meio de consultas a artigos, pesquisas, teses de doutorado, livros e nas principais Revistas Científicas de Serviço Social como Revista Katálisis, Revista Temporalis e Revista Serviço Social e Sociedade, banco de tese do Capes, revistas e artigos, a partir dos seguintes descritores: “serviço social”, “saúde”, “trabalho profissional”, “âmbito hospitalar”, “demandas”, dentre outros, ou seja, esse foi o universo da pesquisa, analisados desde o período do ano de 2022 até o final do ano de 2024, quando se concluiu a pesquisa. Dentre as fontes documentais consultadas, um pouco mais de 50 obras, foram escolhidos 5 artigos e 1 documento, tendo como foco encontrar análises que respondessem a pergunta de pesquisa, independente do contexto hospitalar estudado ou mesmo o contexto social existente,

como poderá ser visto no momento da discussão nesta pesquisa. Já a amostra foi do tipo não probabilística intencional.

O momento de organização dos instrumentos que são necessários para a construção de uma pesquisa é de grande importância, pois é nesse momento que é possível selecionar e obter todas as informações necessárias para o desenvolvimento da mesma. Os materiais selecionados foram lidos e organizados de maneira a elucidar os pensamentos quanto ao objeto de estudo desta pesquisa e orientar na construção do mesmo. Levando em conta a diversidade de bibliografias existentes sobre o tema proposto, para análise e interpretação dos dados será utilizado análise de conteúdo que segundo Bardin (1977) é:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter (por procedimentos) sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 1977, p.42).

Dessa forma, através da análise de conteúdo, foi possível entender as diferentes formas de expressão das demandas dos usuários, considerando suas especificidades, as demandas externas, contextos sociais dentro do âmbito hospitalar. Foi realizada uma análise juntamente com diversos outros autores, tais como: Raichelis (2010); Moraes (2016); Cecílio e Merhy (2003); Yamamoto (2002), dentre muitos outros que possuem análises teóricas fundamentais para o melhor entendimento do tema trabalhado nesta pesquisa.

Concluindo, os resultados desta pesquisa serão divulgados para o melhor entendimento a respeito das demandas que são direcionadas ao Serviço Social no âmbito hospitalar, levando assim, um conhecimento sobre as atribuições do assistente social na área da saúde, suas demandas e seu objeto de trabalho.

2. SERVIÇO SOCIAL NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE SOBRE TRABALHO COLETIVO E CATEGORIA DO TRABALHO

2.1. O SERVIÇO SOCIAL COMO ESPECIALIZAÇÃO DO TRABALHO COLETIVO NA CONTEMPORANEIDADE

O Serviço Social tem acompanhado as transformações da sociedade capitalista e as suas consequências para a questão social, a autora Marilda lamamoto, traz uma contribuição rica em sua obra "O Serviço Social na cena contemporânea", analisando e abordando de forma profunda a respeito das mudanças ocorridas na profissão e os desafios que se colocam para os assistentes sociais no contexto atual. De acordo com Ceolin (2014), o Serviço Social constituiu-se enquanto área profissional pelas necessidades de respostas das classes dominantes às expressões da questão social.

Com o desenvolvimento do capitalismo, a precarização do trabalho, as novas configurações familiares e as novas expressões da questão social, o Serviço Social passa a responder às diferentes manifestações da questão social, lamamoto (2009) destaca que “os(as) assistentes sociais atuam nas manifestações mais contundentes da questão social, tal como se expressam na vida dos indivíduos sociais de distintos segmentos das classes subalternas [...]”, o que torna possível perceber a o papel chave que o Serviço Social possui diante da defesa dos direitos sociais e na luta contra as desigualdades. Diante dessa perspectiva, Pereira (2001) reforça:

os problemas atuais - tal como aconteceu com a alienação do trabalho e a pauperização do proletariado que, no século XIX, esteve na base da questão social - são produtos da mesma contradição que gerou essa questão, mas que, contemporaneamente, ainda não foram suficientemente politizados (PEREIRA, 2011, p. 54).

Para que seja possível entender o Serviço Social como especialização do trabalho coletivo, é necessário situarmos ele dentro da divisão social do trabalho na sociedade contemporânea. O Serviço Social possui caráter interventivo, o que segundo Pontes (1999) frente às diversidades da sociedade e das diferentes determinações históricas e sociais, o processo de intervenção se torna cada vez mais complexo, sendo assim, o assistente social é responsável por transformar as necessidades sociais em demandas profissionais. Nesse sentido, lamamoto (2009)

nos lembra que “o exercício profissional é necessariamente polarizado pela trama de suas relações e interesses sociais”, o que apenas corrobora com a importância de uma análise que seja crítica a respeito das condições nas quais a intervenção se realiza.

Tendo em vista a grande complexidade das questões sociais na contemporaneidade, coloca-se em evidência que a atuação profissional isolada não é suficiente para promover mudanças significativas. Silva (2012) aponta que “o quadro atual de agudização da questão social atravessa todas as esferas de atuação do assistente social, tanto relacionada a sua atuação profissional, quanto na sua composição como qualquer outro “trabalhador”. Dessa forma, a intersectorialidade surge então como uma resposta a esse cenário, onde se faz necessária a articulação de diferentes áreas do conhecimento para a construção de intervenções mais efetivas, como pontua Yazbek (2009) :

[...] o trabalho do assistente social está profundamente condicionado pela trama de relações vigentes na sociedade e, sem dúvida, o atual cenário do desenvolvimento capitalista coloca para o Serviço Social contemporâneo novas demandas e competências, quer no nível de conhecimentos, quer no plano concreto da intervenção e negociação política no âmbito das Políticas Sociais. (YAZBEK, 2009, p. 18-19)

O trabalho intersectorial vai possibilitar aos assistentes sociais contribuir com a construção de redes de proteção social que articulam recursos e serviços de diferentes áreas, ampliando o impacto de suas intervenções. Mioto (2006) afirma que “a intersectorialidade atende justamente à necessidade de uma visão integrada dos problemas sociais, demandada pela ideia de qualidade de vida incorporada à concepção de promoção à saúde”. Na saúde, por exemplo, o assistente social vai atuar em conjunto com uma equipe multiprofissional, como médicos, psicólogos e enfermeiros para que seja possível atender as demandas dos pacientes de forma integralizada, tendo em vista não apenas as necessidades propriamente relacionadas a saúde, mas também outras questões que vão se colocar como moradia, renda, e acesso a direitos.

Assim, o trabalho coletivo do Serviço Social irá se manifestar de diversas formas, como na atuação em equipes multiprofissionais e na participação em conselhos de políticas sociais, fortalecendo assim a prática profissional dentro da intersectorialidade, como colocado por Iamamoto (2009) “ora, as incidências do

trabalho profissional na sociedade não dependem apenas da atuação isolada do assistente social, mas do conjunto das relações e condições sociais por meio das quais ele se realiza”. Portanto, torna-se evidente que a atuação do assistente social vai além das intervenções “simples”, sendo de grande importância na construção de estratégias coletivas que busquem garantir os direitos dos usuários. A intersectorialidade, dessa forma, não é apenas uma estratégia metodológica, mas uma condição essencial para que o Serviço Social possa efetivamente enfrentar as novas expressões da questão social e contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, como cita Yazbek (2009) “[...] a intervenção desse profissional enfrenta a necessidade de renovação e mudança, como resultado das transformações que ocorrem nas relações sociais que peculiarizam o desenvolvimento do capitalismo no país.”

Assim, o compromisso ético e político dos assistentes sociais se reafirma na busca por uma prática transformadora, que valoriza o trabalho coletivo e a articulação entre diferentes saberes e práticas para o enfrentamento das desigualdades estruturais que marcam a sociedade capitalista.

2.2 A CATEGORIA DO TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social está inserido na divisão social do trabalho, que surge em resposta às demandas desenvolvidas pela questão social, demandas essas que são expressões das contradições do capitalismo. Nesse sentido, o trabalho do assistente social é atravessado pelas relações de classe e poder, e se coloca como um agente de luta pela garantia de direitos sociais, como diz Iamamoto (1994):

Embora constituída para servir aos interesses do capital, a profissão não reproduz, unicamente, necessidades que lhe são exclusivas: participa, também, ao lado de outras instituições sociais, das respostas às necessidades legítimas de sobrevivência da classe trabalhadora, em face das suas condições de vida, dadas historicamente (IAMAMOTO, 1998, p.94).

Nessa direção, é importante ressaltar que o assistente social possui uma relação particular no que diz respeito ao contato direto com os(as) usuários(as), o que possibilita um determinado espaço para a atuação técnica, abrindo possibilidades de reorientar a forma de intervenção, de acordo com a maneira que o

papel profissional é interpretado. Nesse contexto, o trabalho do assistente social não pode ser entendido apenas como uma atividade técnica ou burocrática, mas como uma prática social que potencializa a possibilidade de transformação, tendo em vista as contradições da sua profissão. Como colocado por Silva (2012):

A profissão Serviço Social surge para responder às demandas oriundas das relações do sistema capitalista, e tem sua intervenção fruto das necessidades pautadas nas relações sociais, historicamente postas por interesses antagônicos das classes sociais (capital e trabalho), daí ser a atividade profissional da/o assistente social permeada pela contradição. Assim, as demandas profissionais são originárias dessas mesmas necessidades e o próprio Serviço Social constitui-se em demanda de mercado no capitalismo monopolista (SILVA, 2012, p. 2)

A intervenção profissional se coloca diretamente relacionada às condições existentes na vida dos(as) usuários(as), o que coloca o assistente social em uma posição estratégica para identificar as necessidades das classes subalternas. Considerando esse contexto a respeito da inserção do Serviço Social na divisão social do trabalho, surgem discussões sobre a natureza do Serviço Social como trabalho, tal debate contempla diversas perspectivas diferentes, dentre elas a de Iamamoto e Lessa, os quais oferecem visões opostas sobre o papel e a função da profissão dentro do sistema capitalista.

2.3 SERVIÇO SOCIAL É TRABALHO? - MARILDA IAMAMOTO x SERGIO LESSA

O trabalho é uma atividade intrínseca ao ser humano, por esse motivo ele se distingue dos outros animais e é capaz de moldar a sociedade, sendo assim, o trabalho nos torna humanos, como fala Iamamoto (1998) “o trabalho é uma atividade fundamental do homem, pois mediatiza a satisfação de suas necessidades diante da natureza e de outros homens. Pelo trabalho o homem se afirma como um ser social e, portanto, distinto da natureza”. Ainda, Iamamoto (1998) fala que o trabalho não é apenas uma atividade física ou mental, é uma ação que é capaz de transformar não só o mundo exterior, mas também o próprio indivíduo, o trabalho é uma atividade que ultrapassa a sobrevivência, permitindo a realização dos indivíduos como seres humanos. A autora considera a questão social como o objeto de trabalho do Serviço

Social, afinal, é através da questão social que se expressam as desigualdades sociais sendo assim um campo de intervenção profissional.

Outro ponto discutido por Iamamoto (1998) é a respeito do trabalho do assistente social:

Importa ressaltar que o assistente social não realiza seu trabalho isoladamente, mas como parte de um *trabalho combinado* ou de um *trabalhador coletivo* que forma uma grande equipe de trabalho. Sua inserção na esfera do trabalho é parte de um conjunto de especialidades que são acionadas conjuntamente para a realização dos fins das instituições empregadoras, sejam empresas ou instituições governamentais (IAMAMOTO, 1998, p. 63-64)

Compreende-se a partir disso que a atuação do assistente social não se limita à sua atuação individual, a atuação em equipe e em rede torna-se importante pois permite uma análise aprofundada dos problemas sociais, tornando possível ampliar seu conhecimento e suas ações com as de outros profissionais dentro do mesmo contexto de trabalho. Um último ponto crucial nas considerações trazidas por Iamamoto, é a respeito do que o assistente social produz e qual seria o produto do Serviço Social, Marx (1977) citado por Iamamoto (1998) afirma:

Não resta dúvida de que o trabalho do assistente social tem um efeito nas condições *materiais e sociais* daqueles cuja sobrevivência depende do trabalho. Em outros termos, tem um efeito no *processo de reprodução da força de trabalho*, que é a única mercadoria que ao ser colocada em ação, ao realizar trabalho, é fonte de valor, ou seja, cria mais valor que ela custou (MARX, 1977, p. 52-92 apud IAMAMOTO, 1998, p. 67).

Desse modo, ao contribuir com a reprodução da força de trabalho, o trabalho do assistente social se insere em um amplo contexto dentro das relações sociais de produção. Garantindo o acesso a serviços essenciais da saúde, por exemplo, o profissional acaba por contribuir com a manutenção do capital, visto que ele estará ajudando os trabalhadores a manter suas capacidades físicas e mentais para continuar a produzir, mantendo assim o ciclo da exploração capitalista. Segundo Iamamoto (1998) o assistente social pode não produzir diretamente riqueza, mas ele está inserido em um contexto de trabalho em equipe que, juntamente com outros profissionais, é responsável pela produção de riqueza da instituição em que está inserido. Contrapondo com a discussão feita pela autora Marilda Iamamoto, temos um outro ponto de vista a respeito da natureza do Serviço Social como trabalho

trazido pelo autor Sergio Lessa, que diferente de Yamamoto, não considera o Serviço Social como trabalho.

Lessa (2012) apresenta seu ponto de vista partindo da suposição que o trabalho é considerado uma troca entre o homem e a natureza, o que possibilita a transformação da mesma:

O 'produto' do trabalho é 'uma matéria natural' transformada pela ação das 'forças naturais' da 'corporeidade' humana, 'braços e pernas, cabeça e mão'. Nem poderia ser diferente: o objeto de trabalho é a natureza porque o trabalho é a ação dos homens sobre a natureza. E este intercâmbio com a natureza, que só pode ser realizado por meio do trabalho dos 'braços e pernas, cabeça e mão' – por meio do trabalho manual (LESSA, 2012, p. 32)

Com base nisso, entende-se que o autor considera que sem uma interação direta entre homem e natureza, de modo a esta última sofrer alteração, não pode ser considerado trabalho.

Lessa (2012) ainda pontua que o trabalho não modifica apenas o mundo exterior, mas também é um processo que permite a transformação do indivíduo, pois à medida que o homem transforma a natureza ele transforma também suas necessidades e possibilidades, uma coisa leva a outra, "ao construir o mundo objetivo, o indivíduo também se constrói". Dessa forma, o trabalho produzido pelo homem vai muito além da transformação da natureza, Lessa (2012):

Portanto, ao transformar a natureza para atender à necessidade primeira e "eterna" da reprodução social, qual seja, a produção dos meios de produção e de subsistência, o ser humano termina produzindo muito mais do que o idealizado. Ele produz uma nova situação objetiva e gera transformações subjetivas nos indivíduos: por isso, todo ato de trabalho remete necessariamente para além de si próprio. Produz consequências que, ao se sintetizarem com as consequências dos outros atos dos outros indivíduos, dão origem às tendências histórico-universais (LESSA, 2012, p. 35).

Ele propõe uma reflexão a respeito da diferença entre a práxis social do professor, do operário e do assistente social, onde para ele não existe uma diferença entre o professor e o assistente social, pois ele entende que o Serviço Social é uma profissão meramente voltada para educação, assim como o professor. Lessa (2002) apud Pola (2007) "por isso o serviço social é mediado pela política e pela ideologia: antes de transformar as relações sociais é necessário convencer e/ou coagir as pessoas".

Além disso, ele compara os operários com o assistente social, mostrando que enquanto os operários transformam a matéria prima, os assistentes sociais

consomem essa matéria prima junto com a sociedade, diz Lessa (2012) "os operários produzem a riqueza que move e sustenta toda a sociedade. Os assistentes sociais não apenas não produzem essa riqueza, como vivem da riqueza produzida pelos operários [...]". Em suma, Lessa não considera o Serviço Social como trabalho, visto que, na sua opinião, não produz matéria física, diferente dos operários, por exemplo, que produzem um produto com seu trabalho, além de fazerem parte de classes sociais distintas. Para Lessa (2012) "não é correta a afirmação de ser a práxis do assistente social um "processo de trabalho" que atua sobre uma matéria-prima e que resulta em um produto, tal como a do operário".

A partir dos debates trazidos pelos dois autores, concordo com a discussão feita pela autora Marilda Iamamoto, tendo em vista que o Serviço Social é uma profissão que lida diretamente com as expressões da questão social, além de ser mantida pela mesma, como uma profissão que está inserida no mercado de trabalho, ela produz mais valia a partir do momento que lida diretamente com as nuances causadas pelo capitalismo, sendo o reflexo das relações de classe e poder, mediado por essas contradições.

Posto isso, cabe informar que será feito, a seguir, uma abordagem a respeito das competências e atribuições do Serviço Social no âmbito da saúde e, como historicamente, elas foram se conformando a partir das demandas que são apresentadas aos profissionais que atuam no campo da saúde.

3. O SERVIÇO SOCIAL NO CAMPO SAÚDE: CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A respeito do surgimento do Serviço Social, Viana *et al* (2015) explanam que “[...] o Serviço Social neste primeiro momento se apresentava como reprodutor das formas tradicionais do início da profissão, com uma prática paliativa, caritativa, assistencialista, prática essa reforçada pela autocracia burguesa [...]”. Apenas com a regulamentação da profissão em 1993 com a Lei nº 8662, com a definição das atribuições do Serviço Social, foi possível romper com a visão tradicional que baseava a profissão no assistencialismo, e assim, construir um projeto profissional crítico e comprometido com a luta pelos direitos:

Art. 1º É livre o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional, observadas as condições estabelecidas nesta lei.

Art. 2º Somente poderão exercer a profissão de Assistente Social:

I - Os possuidores de diploma em curso de graduação em Serviço Social, oficialmente reconhecido, expedido por estabelecimento de ensino superior existente no País, devidamente registrado no órgão competente;

II - os possuidores de diploma de curso superior em Serviço Social, em nível de graduação ou equivalente, expedido por estabelecimento de ensino sediado em países estrangeiros, conveniado ou não com o governo brasileiro, desde que devidamente revalidado e registrado em órgão competente no Brasil;

III - os agentes sociais, qualquer que seja sua denominação com funções nos vários órgãos públicos, segundo o disposto no art. 14 e seu parágrafo único da Lei nº 1.889, de 13 de junho de 1953.

No âmbito da saúde, a regulamentação da profissão do Serviço Social acabou interferindo nas atribuições e competências do assistente social dentro de instituições hospitalares, tornando-as mais abrangentes. Com isso, fez-se necessário compreender o processo de saúde-doença de forma integrada e multidimensional, não se tratando apenas de atender às demandas imediatas dos pacientes, mas também de considerar os mais diversos determinantes sociais que influenciam as condições de saúde das populações. Segundo o Centro de Estudos, Políticas e Informação sobre Determinantes Sociais da Saúde da Ensp-Fiocruz (2020):

Os determinantes sociais da saúde são um conjunto de acontecimentos, fatos, situações e comportamentos da vida econômica, social, ambiental, política, governamental, cultural e subjetiva que afetam positiva ou negativamente a saúde de indivíduos, segmentos sociais, coletividades, populações e territórios. (CENTRO DE ESTUDOS, POLÍTICAS E INFORMAÇÕES SOBRE DETERMINANTES SOCIAIS DA SAÚDE, 2020)

Ao considerar os determinantes sociais da saúde, o assistente social consegue ter uma visão mais ampla sobre o processo saúde-doença indo além do que está sendo trazido até ele e investigando as expressões da questão social que levam ao problema de saúde apresentado à ele, pois como dito por Fraga (2010) “[...] a finalidade do trabalho do assistente social está voltada para a intervenção nas diferentes manifestações da questão social com vistas a contribuir com a redução das desigualdades e injustiças sociais [...]”. Para além disso, a atuação interdisciplinar no contexto da saúde, principalmente no âmbito hospitalar, proporciona ao assistente social um maior impacto de suas intervenções, promovendo a integralidade da atenção à saúde. A prática profissional e social em que o profissional do Serviço Social está inserido é descaracterizada no momento em que, em sua atuação, o assistente social pauta sua intervenção no caráter de ajuda. Segundo Moraes (2016):

[...] é fundamental que o Serviço Social adote essa compreensão ampliada de saúde, situando historicamente os determinantes, considerando suas particularidades locais, regionais, distinguindo os contextos sociais, econômicos e culturais do processo de adoecimento dos sujeitos. (MORAES, 2016. p. 191)

Os assistentes sociais ainda precisam lidar com outros profissionais na instituição que não têm total conhecimento sobre seu trabalho e sua complexidade, tendo em vista as diferentes expressões da questão social que diariamente perpassam pelas demandas do Serviço Social. Este trabalho vai além do cuidado médico, ele também é voltado para prevenção, realizado através das intervenções dentro do âmbito hospitalar. O assistente social é responsável pela mediação de conflitos, mas não no geral, afinal qualquer um pode fazê-lo, o trabalho de mediar conflitos se dá no âmbito familiar, quando esses conflitos envolvem a saúde do paciente que se encontra ali naquele ambiente, é um trabalho interdisciplinar, que segundo Martinelli (2003) “[...] é um processo de ações, decisões e relações socializadas com os membros da equipe.”

Essa interdisciplinaridade acaba por revelar a complexidade das relações de poder existentes na área hospitalar e que interferem na atuação do assistente social nesse contexto. Para Foucault ([1979] 2004) apud Diogo (2014), “o poder teria essencialmente como papel manter relações de produção e reproduzir uma dominação de classe que o desenvolvimento e uma modalidade própria da

apropriação das forças produtivas tornaram possível”. No contexto das relações estabelecidas entre o assistente social e as outras categorias profissionais dentro do âmbito hospitalar, entende-se que as relações existentes muitas vezes podem limitar a autonomia e a efetivação das práticas do Serviço Social, visto que, em um ambiente onde o saber biomédico é predominante, a tendência é haver dificuldades para que a perspectiva do assistente social seja reconhecida. A relação de poder existente entre esses profissionais muitas vezes prejudica a atuação do assistente social, porém, é importante lembrar que o poder ele não é pertencente a um indivíduo, ele é uma relação que se movimenta na medida em que os saberes se movimentam dentro da instituição, a respeito disso o filósofo Foucault (2004) traz um pensamento a respeito das relações de poder:

O poder deve ser analisado como algo que circula, ou melhor, como algo que só funciona em cadeia. Nunca está localizado aqui ou ali, nunca está nas mãos de alguns, nunca é apropriado como uma riqueza ou um bem. O poder funciona e se exerce em rede [...] Em outros termos, o poder não se aplica aos indivíduos, passa por eles. (FOUCAULT, 2004, p. 103)

Martinelli (2003) enfatiza que apesar do Serviço Social dentro do âmbito hospitalar ser relacionado diretamente com a área dos cuidados, não deve ser vista de maneira isolada, visto que, isso não afeta positivamente apenas o paciente e seus familiares, mas também as equipe multiprofissionais e a gestão hospitalar como um todo, e que desse modo é importante reconhecer a relação complexa e multifacetada do trabalho do assistente social em contexto hospitalar, como Martinelli (2003) ressalta “ [...] não é exagero afirmar que o Serviço Social permeia a estrutura organizacional como um todo, participando da malha de interações que se processa no contexto hospitalar.” Pinheiro (2015) coloca que “um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de ter o conhecimento próximo a realidade e elaborar meios criativos de efetivar direitos, das demandas emergentes diárias”.

Por esse motivo, na maioria das vezes, o profissional precisa lidar com demandas outras, tais, como dito por Raichelis (2011), que exigem do profissional desenvolver intervenções teóricas, técnicas, éticas e políticas para suprir as exigências solicitadas pela instituição que este profissional desenvolve seu trabalho. A partir do momento em que o assistente social passa a lidar com outras demandas ele pode acabar se distanciando das demandas que são realmente inerentes a suas

atribuições e competências, como aborda o documento intitulado Parâmetros para a Atuação dos Assistente Sociais na Saúde (2010):

O problema não reside no fato dos profissionais de Serviço Social buscarem aprofundamentos na área da saúde, o que é importante. O dilema se faz presente quando este profissional, devido aos méritos de sua competência, passa a exercer outras atividades (direção de unidades de saúde, controle dos dados epidemiológicos, entre outros) e não mais as identifica como as de um assistente social. Assim, o profissional recupera – por vezes impensadamente – uma concepção de que fazer Serviço Social é exercer o conjunto de ações que historicamente lhe é dirigido na divisão do trabalho coletivo em saúde (Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, 2010, p. 28).

Esta realidade acaba exigindo que o assistente social tenha uma maior percepção a respeito da sua identidade e das suas atribuições dentro do contexto hospitalar, como forma de evitar a descaracterização do seu trabalho. Segundo Piana (2009) apud Iamamoto (2000) atualmente a profissão enfrenta grandes desafios, os quais ela pontua:

Desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. O perfil predominante do assistente social historicamente é o de um profissional que implementa políticas sociais e atua na relação direta com a população usuária. Hoje exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais, públicas e empresariais: um profissional propositivo, com a sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado (PIANA, 2009, p. 100 apud IAMAMOTO, 2000, p. 113).

Entende-se desse modo, que o assistente social necessita formular estratégias que possibilitem não apenas responder às demandas cotidianas, mas também atuar de forma assertiva na criação e implementação de políticas que assegurem o comprometimento com o objetivo da profissão. Além disso, é importante articular o conhecimento inerente à profissão com a realidade vivida pelos usuários, para que dessa forma haja uma intervenção de forma correta e integral. A partir do próximo capítulo as demandas do assistente social em âmbito hospitalar e os desafios para respondê-los foram abordados com base nas pesquisas realizadas através de fontes bibliográficas.

3.1 O SERVIÇO SOCIAL EM ÂMBITO HOSPITALAR: DEMANDAS DO ASSISTENTE SOCIAL E RESPOSTAS PROFISSIONAIS - UMA ANÁLISE DOS DADOS

Quando analisamos o Serviço Social inserido no âmbito hospitalar é possível identificar que sua atuação dentro deste campo é apresentada diante de uma complexa e desafiadora dinâmica de trabalho, principalmente quando nos referimos às demandas que são apresentadas aos profissionais da área, como aborda Chaximbe (2022):

(...) o Serviço Social na saúde, e principalmente no hospital, precisa reconhecer a complexidade das demandas, e que são constantes e exigem uma boa articulação com outros profissionais para dar cobertura e respostas nas necessidades apresentadas no seu cotidiano (Chaximbe, 2022, p.03).

Por isso é importante que os profissionais do Serviço Social se atenham às competências e atribuições referentes a sua atuação em âmbito hospitalar, para que desta forma seja possível criar estratégias individuais que sejam condizentes com as necessidades de cada usuário. Guerra (1995) traz a respeito das demandas do assistente social que “ (...) estes encontram-se inscritos nas condições sociais das classes e por isso são, de um lado, históricos, transitórios, encerram continuidades e rupturas e, de outro, ou não extrapolam o limite material ou mantêm-se no nível das necessidades imediatas”, ou seja, a demanda no Serviço Social é um conceito que vai muito além da simples exteriorização de necessidades individuais, sendo definida pela mediação de processos sociais mais amplos, relacionados à questão social.

Posto isso, cabe sinalizar que neste capítulo faz-se-á inicialmente a apresentação do conceito de demanda utilizando-o enquanto elemento central para compreensão do e o planejamento das ações do assistente social dentro do contexto hospitalar. Assim, foi possível entender como a questão social se configura como o ponto de partida para a construção das demandas que acabam por se apresentar diariamente ao assistente social. Portanto, a discussão desenvolvida neste capítulo foi realizada com base nos resultados de uma pesquisa bibliográfica fundamentada em seis textos que abordam o tema do Serviço Social no âmbito hospitalar, os quais cinco são artigos e um deles é um documento. Tais produções acadêmicas possibilitaram compreender e analisar não apenas o conceito de

demanda no Serviço Social, mas também identificar as principais demandas enfrentadas pelos assistentes sociais nesta área, bem como as estratégias profissionais desenvolvidas e utilizadas como aparato para respondê-las.

4.0 DEMANDA NO SERVIÇO SOCIAL: UMA VISÃO INTRODUTÓRIA

O conceito da palavra demanda é, de acordo com dicionário online nomeado Dicio, “ação ou efeito de demandar, de buscar, de procurar; procura” e ainda “Necessidade de alguma coisa”. No contexto do Serviço Social, demanda é definida por Mota e Amaral (2000 apud Bezerra 2007) como "são requisições técnico-operativas que, através do mercado de trabalho, incorporam as exigências dos sujeitos demandantes", desse modo, pode-se compreender de forma geral que demanda é tudo aquilo que exige uma resposta. Quando relacionadas ao Serviço Social, essa resposta é determinada por uma intervenção técnico-operativa, ou seja, ela vai exigir do assistente social determinadas competências e fundamentos específicos que o ajudarão a lidar com as demandas apresentadas, que podem variar de acordo com o contexto em que o usuário está inserido, ou ainda, as circunstâncias dos indivíduos e dos grupos atendidos, como dito por Guerra (1995):

As demandas das classes sociais põem e repõem objetos para o Serviço Social. Estes encontram-se inscritos nas condições sociais das classes e por isso são, de um lado, históricos, transitórios, encerram continuidades e rupturas e, de outro, ou não extrapolam o limite material ou mantêm-se no nível das necessidades imediatas. Tais demandas convertem-se em requisições profissionais, cujo atendimento requer a mobilização de um determinado nível de racionalidade, de uma parte; limitam e determinam as funções profissionais, de outra (Guerra, 1995, p.199).

Assim, o conceito de demanda no âmbito do Serviço Social deve ser compreendido para além da definição técnica que é trazida pela palavra, logo, as demandas não devem ser consideradas apenas como solicitações ou necessidades que são levadas até o profissional, mas também devem ser entendidas como questões advindas de uma construção da sociedade e que refletem as condições da mesma, seja econômica, política, cultural ou histórica, de forma que cada

encaminhamento deve ser único pois deve ser baseado na necessidade de cada indivíduo, que são múltiplas e variam de acordo com a condição de vida de cada um, como dito por Silva (1990) citado por Tierling (2022, p.07) “deste modo, não há como desconsiderar as condições de existência cotidiana dos sujeitos que procuram os serviços com necessidades de saúde”.

Entende-se que as demandas apresentadas aos assistentes sociais são nada mais do que expressões advindas das questões sociais presentes na sociedade, como aponta Martinelli (2011) “Seu fundamento é a própria realidade social e sua matéria-prima de trabalho são as múltiplas expressões da questão social, o que lhe confere uma forma peculiar de inserção na divisão social e técnica de trabalho”. No livro *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*, os autores Carvalho e Iamamoto (1983) dizem o seguinte sobre o conceito de questão social:

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão (CARVALHO; IAMAMOTO, 1983, p. 77).

Com isso evidencia-se o fato de que a questão social não pode ser restringida a determinadas lacunas que são existentes na vida de cada indivíduo, mas sim reconhecer que ela é produto de um processo de relações estruturais que possuem em sua base a exploração e luta de classes. No contexto do Serviço Social, as demandas que são apresentadas pelos usuários e respondidas pelos assistentes sociais vão além do que muitos consideram apenas pedidos que se enquadram em “dar assistência”, essas demandas se encaixam num contexto onde existe muita desigualdade e conflitos sociais, como destaca Trindade (2015) “estamos compreendendo demandas enquanto necessidades sociais que atravessam a vida das usuárias e dos usuários dos serviços sociais e chegam às e aos assistentes sociais na forma de solicitações individuais e particulares (...)”.

Na área da saúde, podemos observar que as demandas irão se manifestar de diversas maneiras e como consequência disso, o assistente social acaba enfrentando diferentes tipos de demandas que vão além das questões especificamente voltadas para a área biomédica e englobando dificuldades

socioeconômicas, falta de apoio familiar, dificuldades com burocracias e os desafios na luta pela garantia de seus direitos que muitas vezes vão além do conhecimento técnico-operativo, mas que exigem um entendimento crítico do meio em que o usuário está inserido naquele momento, como aponta Paula (2023):

Para se optar pelo uso de um instrumental adequado às demandas dos usuários é necessário que a e o assistente social conheça seu objeto de trabalho, relacione-o com a realidade social, para, a partir da compreensão da demanda apresentada, projetar seu trabalho fazendo uso da reflexividade (PAULA, 2023, p.88).

Desse modo, é de suma importância que o assistente social saiba identificar e lidar com as expressões da questão social que se apresentam como demandas durante o seu exercício profissional dentro da instituição hospitalar, e manter-se consciente das suas funções na instituição, visto que historicamente há uma tendência a considerar o saber médico como absoluto e superior a outras categorias profissionais dentro de um hospital. Conforme ressaltado por Castro (2003 apud Del Río¹, 1925), o “assistente social deveria ser um sub técnico incumbido de colaborar diretamente com o médico”, conformando uma relação de poder entre as categorias no campo da saúde em contraposição a perspectiva da saúde em seu sentido ampliado, como determinada socialmente, que requer intervenção de vários campos de saberes, entre eles o Serviço Social. Posto isso, a partir da análise dos textos selecionados, foram abordadas no próximo tópico as demandas que são apresentadas ao assistente social em âmbito hospitalar e os desafios enfrentados para respondê-las.

4.1 AS DEMANDAS EM ÂMBITO HOSPITALAR

O trabalho do assistente social em contexto hospitalar pode ser caracterizado por sua grande complexidade em termos organizacionais e ainda pela interação que se dá entre as diversas áreas do conhecimento, o que vai requerer do profissional uma atuação que perpassa os diversos campos profissionais para possibilitar o atendimento às múltiplas necessidades dos usuários. Nesse cenário, o assistente social desempenha um papel crucial, uma vez que sua atuação vai muito além do cuidado clínico e está voltada para as dimensões sociais, econômicas e emocionais que impactam o processo de saúde-doença.

¹ Alejandro Del Río, médico chileno, foi o criador da primeira escola de Serviço Social na América Latina em 1925.

No entanto, pôde-se observar que há uma tendência histórica no que diz respeito a grande quantidade de demandas que é dirigida aos assistentes sociais, tornando o cuidado mais próximo e direcionado ao usuário um pouco mais precário e difícil, Vasconcelos (2006) diz:

As demandas atendidas pelos assistentes sociais, em sua maioria, recebidas através de encaminhamentos, estão relacionadas ao funcionamento dos serviços prestados pelas unidades de saúde e/ou à dinâmica da própria unidade e/ou à doença em si. Isso, independente da unidade de saúde, subjugou o trabalho dos assistentes sociais ao movimento interno da unidade de saúde, tornando suas ações complementares às ações dos demais profissionais de saúde e/ou funcionais à dinâmica interna da unidade, em última instância, funcionais à ordem social vigente. (VASCONCELOS, 2006, p. 252)."

Há uma tendência a direcionar todo e qualquer conflito para o assistente social solucionar, seja ele parte ou não do trabalho do Serviço Social, é comum que o papel profissional esteja associado a lógica hospitalar, onde o seu trabalho é visto como complementar ao de outros profissionais e até mesmo à dinâmica da instituição, direcionando o seu trabalho a tarefas administrativas e atendimentos individuais, o que acaba por distanciar o assistente social do seu verdadeiro ofício enquanto participante de uma equipe multidisciplinar num hospital. Pode-se pontuar também que muitas demandas que não cabem ao setor chegam para ele, como segundo o CFESS, "a equipe de saúde e/ou os empregadores, frente às condições de trabalho e/ou falta de conhecimento das competências dos assistentes sociais, têm historicamente requisitado a eles diversas ações que não são atribuições dos mesmos" (CFESS, 2010). Algumas das competências do Serviço Social segundo o artigo 2º do Código de Ética incluem:

- elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto à órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
 - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam de âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
 - encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
 - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
 - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;
 - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- (CFESS, 2010).

Não é atribuição do assistente social solucionar questões voltadas ao atendimento como marcar consultas, solicitar internação, alta e transferência, questões relacionadas à qualidade do atendimento ou não atendimento e até mesmo comunicar óbito, entre outros. Como colocado por Guerra, “orientados por um projeto profissional crítico, os assistentes sociais estão aptos, em termos de possibilidade, a realizar uma intervenção profissional de qualidade, competência e compromisso indiscutíveis” (GUERRA, 2007, p.15). É necessário que haja conhecimento a respeito das atribuições e competências para estabelecer ações e até mesmo estratégias para solucionar as demandas apresentadas pelos usuários. Demandas essas que acabam por desorientar e desestruturar o processo de trabalho do assistente social, visto que ele acaba se afastando do seu objeto de trabalho para dar conta de outras demandas que não são diretamente suas. Nas palavras de Raichelis (2011):

Também é possível constatar o crescimento de um tipo de demanda dirigida aos assistentes sociais em diferentes áreas, que afasta o profissional do trabalho direto com a população, pois são atividades que dificultam o estabelecimento de relações continuadas, que exigem acompanhamento próximo e sistemático (RAICHELIS, 2011, p. 433).

No momento em que contratado para trabalhar num hospital, o assistente social fica a total “mercê” das normas de trabalho que são estabelecidas na instituição, e por sua vez, sua ação profissional e as demandas que a ele vão ser atribuídas estarão sendo direcionadas através da gestão daquela instituição, de acordo com Raichelis:

São os empregadores que fornecem instrumentos e meios para o desenvolvimento das tarefas profissionais, são as instituições empregadoras que têm o poder de definir as demandas e as condições em que deve ser exercida a atividade profissional: o contrato de trabalho, a jornada, o salário, a intensidade, as metas de produtividade (RAICHELIS, 2011, p. 428).

Esse trecho de Raichelis reforça a importância de que os assistentes sociais se mantenham atentos às suas atribuições e competências, de forma a não serem consumidos por tarefas que são de cunho administrativo ou demandas que não condizem com sua formação profissional. Ainda, ressalta a devida importância da articulação entre a equipe multidisciplinar para dessa forma garantir que sua atuação

não seja reduzida a funções operacionais e burocráticas apenas. Dentro do hospital, o trabalho do Serviço Social envolve atividades assistenciais e administrativas, podendo variar de acordo com cada instituição, e sendo essas atividades em sua maioria por demandas imediatas. As demandas que são apresentadas pelos usuários no setor do Serviço Social normalmente são para acessar os serviços de saúde, orientações diversas como atestado médico, benefícios sociais e direitos, encaminhamentos para outros serviços de saúde, rede assistencial e programas sociais e mediação de conflitos.

Segundo Moraes (2016), não se pode reduzir o trabalho profissional na área da saúde a essas ações e, menos ainda, responsabilizar exclusivamente os profissionais pelas atividades empreendidas na área. É importante que seja discutido a respeito das atividades diversas que são atribuídas aos assistentes sociais dentro do hospital, pois existe uma grande variedade de ações a eles atribuídas que ocorre em função da própria profissão, pelas demandas trazidas pelos usuários e pelas demandas direcionadas da própria instituição. De acordo com Moraes et al. (2018):

Fator que contribui para essa situação é a dificuldade da categoria profissional em apreender o lugar e o papel do Serviço Social em espaços hospitalares, em função [...] da persistente compreensão da instituição como espaço de acolhimento, diagnóstico, tratamento e recuperação centrados na dimensão médico-biológica, que reduz o processo saúde-doença ao corpo em sofrimento; fragmenta as necessidades sociais dos sujeitos em processo de adoecimento; constrói ações centradas no mal físico, sob uma perspectiva individualista e imediata – em função do caráter da própria demanda, dentre outros (Moraes et al, 2018, p. 381-382).

Por esse motivo se dá a necessidade de reafirmar o trabalho profissional de forma crítica e qualificar esses profissionais de forma a prepará-los para exercerem suas funções com um olhar analítico e crítico, contribuindo para um trabalho pautado no projeto ético-político da profissão. No próximo tópico foram apresentados as análises e resultados encontrados com a pesquisa bibliográfica feita para que fosse possível entender o objeto de pesquisa bem como as demandas do Serviço Social em âmbito hospitalar.

4.2 ENFRENTAMENTO DE DEMANDAS - RESULTADOS DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Como mencionado anteriormente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para buscar compreender e responder a pergunta de pesquisa deste trabalho, analisando diferentes artigos que tratam sobre as demandas do Serviço Social no âmbito hospitalar. O presente trabalho utilizou a análise de conteúdo como técnica para análise e interpretação dos textos selecionados para o mesmo, recorrendo ao pensamento do autor Bardin, como trazido na metodologia deste trabalho. Para tal análise foram utilizadas diversas bibliografias de autores diferentes, separando dentre estes um total de seis textos que serviram como base de estudo para a realização deste trabalho, bem como para o aprofundamento da temática escolhida e a melhor compreensão do objeto de pesquisa.

Em suma, este capítulo possibilitou de forma geral, a compreensão ampliada a respeito das demandas do Serviço Social em âmbito hospitalar, bem como as especificidades e os desafios enfrentados pelos assistentes sociais dentro deste contexto, enfatizando o significado de manter uma atuação crítica, e que siga sempre o projeto ético-político que norteia a profissão. A tabela 1 apresentada abaixo serviu como base para que se tenha entendimento de quais foram os textos utilizados para embasar a pesquisa realizada, separando-os por número, título, resumo do seu conteúdo e o ano de publicação.

Tabela 1 - Bibliografia utilizada

Artigo	Título	Resumo	Ano de Publicação
01	Serviço Social e Saúde: Relação Antiga, Desafios Presentes	O artigo trata sobre o cotidiano dos assistentes sociais de um hospital universitário do Rio de Janeiro, utilizando como base de estudo as demandas diversas que são apresentadas ao setor do Serviço Social, mostrando os desafios que esses profissionais enfrentam diariamente para responder a essas demandas sem fugir	2019

		do seu projeto profissional.	
02	Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde	Este documento foi elaborado para servir de referência para atuação dos assistentes sociais na área da saúde, apresentando as atribuições e competências desses profissionais, bem como os parâmetros a serem seguidos para exercer a profissão na saúde.	2010
03	Demandas Apresentadas ao Serviço Social da Urgência e Emergência Adulto do Hospital de Clínicas - UFPR	O artigo aborda os principais desafios que são enfrentados pelos profissionais do Serviço Social em um hospital de clínicas que atende urgência e emergência, dentre eles a necessidade de rapidez nas respostas e o trabalho em conjunto com outras equipes como forma de garantir total suporte aos pacientes, tendo como foco as estratégias e práticas que o Serviço Social utiliza para lidar com tais demandas críticas.	2023
04	Serviço Social e Trabalho Profissional em Hospital	O artigo analisa o trabalho dos assistentes sociais em hospitais, com foco nas atividades administrativas e assistenciais. Destaca os desafios ligados ao modelo médico-biológico e destaca a importância de fortalecer uma postura crítica e alinhada ao projeto ético-político da profissão.	2018

05	Serviço Social no âmbito hospitalar: a identidade atribuída ao assistente social em Unidade de Pronto Socorro	O artigo traz os desafios que são colocados aos assistentes sociais em Unidades de Pronto-Socorro, ressaltando os empecilhos para se manter dentro das suas competências e atribuições.	2019
06	Atribuições e Competências do Serviço Social na Saúde: inflexões no contexto da pandemia de covid-19	O artigo em questão aborda a atribuição de demandas que não fazem parte das competências do assistente social no âmbito hospitalar, os desafios enfrentados por esses profissionais, situação que ocorre de forma assídua, como a marcação de consultas e exames, regulação de ambulâncias, comunicação de óbitos, dentre outras.	2021

Fonte: Elaboração Própria, 2024.

O artigo 1 aborda o cotidiano de trabalho dos assistentes sociais em um hospital universitário de alta complexidade no Rio de Janeiro, onde é possível identificar algumas das principais demandas que são encaminhadas até esses profissionais, podendo ser de cunho emergencial, burocrático ou mesmo questões habituais. Algumas demandas relatadas pela no texto são: requerimentos através de ligações telefônicas, agendamento de transporte para alta, comunicação de óbitos para familiares e fornecimento de declarações de comparecimento a outras especialidades que não são competentes ao Serviço Social, esses exemplos só enfatizam a importância de entender de forma aprofundada quais são as demandas mais frequentes e quais os desafios que impedem uma atuação alinhada às competências da profissão, e ainda acabam por refletir a desvalorização e a falta de entendimento da capacidade do assistente social, e como a própria Barbosa (2019) afirma “é imprescindível que os assistentes sociais tenham clareza de suas atribuições, evitando dessa forma a realização de atividades que não são de sua competência”.

Ainda, reflete a respeito dos desafios advindos da submissão histórica que existe no Serviço Social dentro do campo da saúde, onde existe a predominância do saber médico. Tendo em vista o que foi dito, o artigo dialoga com minha pesquisa justamente por explicitar quais as demandas que são levadas ao Serviço Social e os desafios que são colocados para respondê-las, mostrando também como é de grande relevância abdicar de práticas puramente administrativas e colocar-se à frente da dimensão ética e política que conduz a profissão, pois apenas assim o papel do assistente social como um profissional da saúde poderá ser fortalecido, como afirma Barbosa (2019):

[...] o cotidiano de trabalho dos assistentes sociais é permeado por funções que não são de sua atribuição e competência. Estas são realizadas, em parte, pela própria perversidade de intensificação do trabalho e, por outro lado, pela dificuldade de fortalecimento enquanto categoria profissional que compõe uma equipe de saúde (Barbosa, 2019, p. 248).

O documento 2 foi fundamental para o desenvolvimento da pesquisa pois tem um grande significado para a atuação dos profissionais dentro da área da saúde, já que ele apresenta uma abordagem teórica e prática no que diz respeito à compreensão das demandas e dos desafios que são enfrentados pelos assistentes sociais no âmbito hospitalar. O documento apresenta algumas demandas que são direcionadas ao Serviço Social, que abrange tanto questões operacionais de saúde quanto questões sociais mais amplas, como por exemplo: facilitar a marcação de consultas e exames; encaminhamento para internações, altas e transferências hospitalares; não entendimento a respeito do tratamento que foi orientado, reclamações sobre falta de medicamentos ou exames; reclamação sobre os deslocamentos para realizar tratamentos em outros municípios.

A respeito das demandas sociais que dizem respeito aos usuários são algumas delas: desemprego, falta de moradia ou habitações inadequadas, violência doméstica e urbana, desigualdade de acesso em relação aos tratamentos médicos e agravamento de doenças por falta de prevenção e cuidados básicos. Essas demandas acabam por refletir a grande complexidade que envolve o trabalho dos assistentes sociais dentro de uma unidade hospitalar, pois ultrapassam suas devidas competências e atribuições naquele âmbito.

O documento 2 aponta os desafios encontrados pelos assistentes sociais no enfrentamento dessas demandas indevidas, sendo eles a precarização das

condições de trabalho que são fruto da falta de recursos materiais e humanos e a sobrecarga de atividades, esses desafios vão complexificar a implementação de ações mais estratégicas além de comprometer o nível em que se dá o atendimento com os usuários, ainda, existe o fato de haverem demandas que são emergenciais e tarefas de cunho burocrático que chegam e são impostas aos assistentes sociais, como o agendamento de consultas, e que não são parte das suas atribuições profissionais, havendo assim um desvio das ações que deveriam ser críticas e focadas nos parâmetros que definem as competências e atribuições da profissão.

O artigo 3 também vai retratar sobre as demandas e desafios enfrentados pelos assistentes sociais em um hospital universitário de alta complexidade, como visto anteriormente no artigo 1. Algumas das demandas apresentadas incluem orientações sobre benefícios sociais como Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Bolsa Família; encaminhamentos para serviços externos como Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e Unidade Básica de Saúde (UBS); comunicação referente a altas hospitalares, e ainda serviços administrativos como emitir declarações de comparecimento a consultas médicas.

O artigo 3 faz uma reflexão sobre os desafios ao enfrentar essas demandas, destacando que muitos deles vem do fato de existir uma compreensão limitada a respeito do papel do assistente social no ambiente hospitalar, também trazendo a importância do trabalho multiprofissional, reforçando a necessidade de perceber as reais necessidades que os usuários possuem, que muitas vezes acabam sendo mascaradas pelas demandas imediatas, e também aponta a importância de superar as práticas administrativas. Ainda, fala sobre a importância de não limitar a autonomia do assistente social e sua participação ativa nas equipes multiprofissionais, visto que há uma histórica submissão do Serviço Social em relação ao saber médico.

O artigo 4 realiza uma análise sobre a atuação do Serviço Social em um hospital do Rio de Janeiro, investigando as demandas recebidas por esses profissionais e os desafios inerentes ao exercício profissional. Os autores trazem diversos tipos de demandas, sempre destacando a sua diversidade de complexidade nas situações enfrentadas, algumas demandas advindas dos usuários são: acesso para exames, cirurgias e outros tratamentos; orientações sobre direitos, benefícios sociais e informações sobre alta hospitalar; encaminhamentos para rede de saúde e

assistência social como CRAS, programas municipais e Conselho Tutelar; mediação de possíveis conflitos entre os usuários, a equipe de saúde ou mesmo dentro do núcleo familiar, como uma forma de fortalecer os vínculos; orientação sobre alta hospitalar e tratamento de saúde. No artigo os autores observam que essas demandas são reflexo das limitações impostas direta ou indiretamente no que diz respeito ao acesso à saúde, e além disso também das desigualdades sociais que acabam por impactar diretamente os usuários.

Além disso, também há um destaque para as demandas que são de cunho institucional, que os autores caracterizam como ordenamento institucional, médico-biológicas, burocráticas, e também trazem algumas demandas do próprio Serviço Social do hospital que utilizaram para realizar o estudo. Ainda, destaca que frequentemente em situações em que as equipes de saúde estão desfalcadas, ou mesmo quando não há conhecimento sobre o papel do assistente social, esses profissionais são sobrecarregados com tarefas outras que não são parte das suas atribuições, o que acaba por distanciá-los de suas verdadeiras funções, mas como afirma Moraes (2018) et al “ainda assim, os assistentes sociais caminham na tentativa de atender aqueles que não têm a quem recorrer, acionando a rede de atendimento socioassistencial e mobilizando outros profissionais, na tentativa de alcançar a integralidade das ações.”

No artigo 5, as autoras utilizam uma unidade de Pronto Socorro no âmbito hospitalar para debruçar suas análises a respeito das múltiplas demandas e desafios encontrados pelos assistentes sociais, como questões voltadas ao tratamento de doenças graves; necessidade de apoio psicológico para pacientes e suas respectivas famílias; mediação de conflitos; encaminhamento para serviços de saúde; acesso a direitos; benefícios sociais e questões de assistência financeira. O artigo oferece uma melhor compreensão a respeito de como as demandas são tratadas no contexto hospitalar de um Pronto Socorro e ainda como os assistentes sociais lidam com as limitações estruturais e institucionais que lhes são impostas durante seu trabalho.

Nesse caso, estamos falando de uma unidade que possui a urgência e a frequência de trabalho aceleradas por conta das situações emergências que ali chegam, possibilitando assim um cenário onde é necessário responder essas demandas com uma certa agilidade e muitas vezes de forma improvisada, o que acaba diminuindo a análise técnica e crítica que é necessária para um atendimento

qualificado durante a intervenção do Serviço Social. Ainda, as autoras trazem uma discussão a respeito dos desafios que atravessam o exercício desses profissionais, como a sobrecarga de trabalho e a falta de valorização do trabalho do assistente social dentro de uma equipe multiprofissional.

O artigo 6 promove uma discussão em torno das demandas que surgiram no âmbito hospitalar para os assistentes sociais, porém durante o contexto da pandemia do COVID-19 e portando os desafios que foram enfrentados para que fosse possível respondê-las. Durante o seu desenvolvimento, as autoras evidenciam o fato do contexto pandêmico ter intensificado significativamente as desigualdades sociais e possibilitado o surgimento de novas demandas, ainda mais complexas para que o Serviço Social pudesse lidar no contexto hospitalar. Dentre as principais demandas trazidas pelas autoras estão: o apoio às famílias em situação de vulnerabilidade social; orientação sobre direitos como benefícios assistenciais e previdenciários; acolhimento dos usuários em sofrimento psicológico e mediação de conflitos familiares.

Tais demandas acabaram se expandindo devido a situações que estavam ocorrendo no país, como o aumento do desemprego, a precarização das políticas públicas e o aumento do nível da pobreza. Ainda, o artigo aborda alguns desafios que surgiram no enfrentamento dessas demandas diante do contexto da pandemia do COVID-19, dentre eles a sobrecarga de trabalho causada pelo aumento do número de doentes, causando assim, um aumento no número de demandas; a falta de recursos humanos e materiais nos hospitais, o que proporcionou uma dificuldade no atendimento integral das demandas existentes; a dificuldade do atendimento presencial com os usuários, devido às novas medidas de segurança para conter a contaminação pelo vírus e o aumento do adoecimento dos assistente sociais, visto a grande pressão e estresse que havia nesse novo contexto, assim, o artigo 6 evidencia a maneira como o contexto pandêmico proporcionou o aumento significativo de demandas já existentes no cotidiano do Serviço Social no contexto hospitalar, levantando a discussão a respeito do papel dos assistentes sociais na garantia de direitos.

5.0 DISCUSSÃO

Diante de tudo que foi exposto no item anterior, foi feito aqui uma discussão a respeito das bibliografias utilizadas e sua relevância para a pesquisa como um todo, considerando o tema utilizado e se foi possível responder ao seguinte questionamento: Quais as demandas que chegam para o trabalho do assistente social no âmbito hospitalar e os desafios para respondê-los?

Nas bibliografias 1 e 2 vemos pontos importantes a respeito da atuação do Serviço Social na saúde, salientando o contexto histórico da profissão dentro deste âmbito e ainda os desafios que são fruto das políticas de saúde, dialogando diretamente com as questões estruturais e institucionais que limitam ou não a atuação dos assistentes sociais dentro do âmbito hospitalar, além de também destacarem a importância de melhor entender o modo como as demandas estão intrinsecamente ligadas às transformações da sociedade e as condições das políticas públicas. O artigo 3 dialoga diretamente com a pesquisa ao enfatizar as demandas que são apresentadas ao Serviço Social dentro do âmbito hospitalar e os desafios para respondê-las, reforçando a relevância de melhor entender as necessidades dos usuários que muitas vezes encontram-se escondidas pelas demandas imediatas, e também da superação das práticas de cunho administrativo.

No artigo 3 identificou-se as demandas reais no dia-a-dia dos assistentes sociais, mas com foco nos setores de urgência e emergência, permitindo compreender de que forma os profissionais enfrentam as demandas apresentadas num contexto onde se faz necessário dar respostas rápidas e em conjunto com as equipes multiprofissionais. Por outro lado, o artigo 4 demonstra como os assistentes sociais atuam frente a cenários de vulnerabilidade social, proporcionando uma melhor compreensão do tema de pesquisa quando aborda as atribuições específicas do Serviço Social no âmbito hospitalar, enfatizando a importância dos assistentes sociais possuírem competências que possibilitem manejar situações complexas, deixando claro os desafios técnicos e de cunho emocional que os profissionais enfrentam ao lidar com as demandas e desafios postos a eles, possibilitando uma análise crítica do trabalho do Serviço Social no hospital.

Já artigo 5 ajudou a aprofundar de forma valiosa a pergunta de pesquisa a partir do momento em que explora os desafios de cunho institucional, trazendo o contexto de uma Unidade de Pronto Socorro, onde os assistentes sociais são

obrigados a conciliar o olhar crítico com a imediatividade proposta pelo contexto hospitalar trazido no texto, onde existem limitações relacionadas ao sistema de saúde e também as grandes complexidades envolvendo a vida dos usuários, possibilitando uma análise das respostas que os assistente sociais precisam encontrar para responder à demandas que são apresentadas. Por fim, no artigo 6, o contexto pandêmico traz uma realidade diferente porém não menos desafiadora no que diz respeito às demandas e as respostas. Neste contexto, foi possível observar como os profissionais do Serviço Social precisaram se submeter a novas formas de atender o usuário, já que a pandemia potencializou de forma absurda as questões sociais existentes no âmbito hospitalar e consequentemente os desafios enfrentados pelos assistentes sociais.

Desse modo, os artigos 3, 4, 5 e 6 abordam de forma mais profunda as demandas e os desafios enfrentados pelos assistentes sociais dentro do âmbito hospitalar, enquanto os textos 1 e 2 apresentam uma visão mais geral sobre a atuação do assistente social no campo da saúde, mas igualmente necessária para a melhor compreensão e desenvolvimento da pesquisa. No entanto, os textos 3, 5 e 6 foram destaques pois trouxeram análises e exemplos de demandas e desafios inerentes a prática do Serviço Social no âmbito hospitalar, sendo assim significativas para embasar as análises feitas no trabalho em questão. Evidencia-se que apesar de abordarem o tema de formas diferentes e em contextos diferentes, as bibliografias utilizadas serviram significativamente para analisar e embasar a pesquisa.

6.0 CONCLUSÃO

Constatou-se ao longo da pesquisa que o trabalho do Serviço Social é marcado pela complexidade e diversidade das demandas e desafios enfrentados pelos profissionais, relacionando-se diretamente com as condições econômicas, políticas e sociais, bem como as condições em que vivem os usuários, e ainda pelos obstáculos impostos pelas instituições que trabalham, como dito por Moraes et al (2018) “a organização desses serviços, centralizada na ordem médica, hierarquiza e subalterniza funções e tarefas aos demais trabalhadores da saúde, entre eles os assistentes sociais”.

A pesquisa possibilitou conhecer muitas demandas que acabam por extrapolar as atribuições e competências da profissão, como demandas administrativas e operacionais que não são condizentes com seu exercício. Dentro do contexto hospitalar, os assistentes sociais lidam com diversas dificuldades relacionadas ao reconhecimento da sua profissão como partícipe da equipe médica, já que o saber médico acaba sendo supervalorizado em relação a outros saberes, tendo assim maior visibilidade e maior influências nas decisões da equipe multiprofissional. Esse cenário relacionado ao reconhecimento da profissão dentro do contexto hospitalar acaba trazendo uma pressão institucional a respeito das expectativas que são criadas em cima do trabalho do Serviço Social. Diante das análises realizadas a partir das bibliografias aqui trazidas, constatou-se que a pergunta de pesquisa foi respondida, a partir do momento em que foi possível conhecer os diferentes tipos de demandas que são direcionadas ao Serviço Social dentro do âmbito hospitalar, seja elas de cunho social, institucional ou profissional, assim como os desafios que esses profissionais enfrentam para responder essas demandas diante das imposições e limitações que lhes são apresentadas.

Frente a este cenário, é imperativo que os assistentes sociais sigam reafirmando sua identidade profissional, fortalecendo o seu trabalho dentro de uma atuação crítica e direcionada para o projeto ético-político da profissão. Conclui-se então que o Serviço Social no âmbito hospitalar realiza um papel indispensável na relação entre os usuários e os serviços de saúde, intermediando na garantia dos direitos e garantindo um atendimento humanizado, com a escuta ativa e um posicionamento crítico. No entanto, é preciso superar as barreiras estruturais e fortalecer o projeto ético-político da profissão, que conduz a atuação dos assistentes sociais dentro de uma perspectiva engajada com a mudança da sociedade.

REFERÊNCIAS

Fundamentos éticos do Serviço Social. In: CFESS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPESS, 2009.

A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS. Disponível em:

<https://www.cress-mg.org.br/wp-content/uploads/2023/06/Livro-CRESS-MG-_A-dimensao-CC%83o-te-CC%81cnico-operativa-no-trabalho-de-assistentes-sociais-.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2025.

Anais / **8ª Conferência Nacional de Saúde**, Brasília, 1986. -- Brasília: Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 1987. 430 p.

BARDIN, L. (ED.). **Análise de Conteúdo**. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN_L._1977._Analise_de_conteudo._Lisboa_edicoes_70__225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2025.

BRASIL. Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993. **Dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 8 jun. 1993. p.7.613. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm . Acesso em: 26 ago. 2024.

CASTRO, M. M. **História do Serviço Social na América Latina**. São Paulo: Cortez, 2003.

CECÍLIO, Luiz; MERHY, Emerson. **A Integralidade do Cuidado como Eixo da Gestão Hospitalar**, Campinas, p. 01-19, 2003. Disponível em: <http://www.hmdcc.com.br/wp-content/uploads/2018/04/Cecilio-A-INTEGRALIDADE-D-O-CUIDADO-COMO-EIXO-DA-GEST%C3%83O-HOSPITALAR.pdf>. Acesso em: 4 jul. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde**. Brasília, DF, 2010.

CHAXIMBE, O. C. M. **SERVIÇO SOCIAL E AÇÕES PROFISSIONAIS NO HOSPITAL**. XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2022.

EDITORIAL, E. **Determinantes sociais da saúde**. Disponível em: <<https://dssbr.ensp.fiocruz.br/glossary/determinantes-sociais-da-saude/>>.

FRAGA, C. K.. A atitude investigativa no trabalho do assistente social. **Serviço Social & Sociedade**, n. 101, p. 40–64, jan. 2010.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda. **O projeto profissional crítico: estratégias de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional** In: Serviço Social & Sociedade São Paulo: Cortez, n. 5, v. 28, 2007. p.15.

IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na Cena Contemporânea**. CFESS, ABEPSS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. CEAD/UnB. Brasília. 2009.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 1ª. ed. São Paulo: Cortez, 1998. 236p .

_____, M. V. **Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade**. In: CFESS-Conselho Federal de Serviço Social. *Atribuições privativas do(a) assistente social*. Brasília: Cfess, 2002, p. 13-50.

_____, Marilda Villela ; CARVALHO, Raul de . **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 12ª. ed. São Paulo: Celats/ Cortez, 1998. 383p .

INÊS, M.; BRAVO, S.; CASTRO DE MATOS, M. **Projeto Ético-Político do Serviço Social e sua Relação com a Reforma Sanitária: elementos para o debate**.

Disponível em:

<<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/ceJ472Fic4P2HK6fVV92.pdf>>. Acesso em: 6 jul. 2022.

LESSA, Sérgio. **Serviço social e trabalho**: porque o serviço social não é trabalho. São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos**. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo , n. 107, p. 497-508, set. 2011 . Disponível em

<http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282011000300007&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 05 jul. 2022.

_____, Maria Lúcia. **Serviço social na área da saúde: uma relação histórica**. Universidades Lusíada, 2003. Disponível em:

http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/4192/1/is_28_2003_1.pdf. Acesso em: 27 ago. 2024.

MENDES DIOGO, A.; IMOTO SAITO, M. **O poder disciplinar de Michel Foucault: algumas interpretações**. Disponível em:

<https://ensinosociologia.fflch.usp.br/sites/ensinosociologia.fflch.usp.br/files/Adriana_Mairin_texto.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2024.

MIOTO, Regina Celia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. **Sistematização, planejamento e avaliação das ações profissionais**. In: Mota, Ana Elizabete; Teixeira, Marlene. (Org.). *Serviço Social e Saúde: Formação e trabalho profissional*. 1 ed. São Paulo: Cortez, p. 1-34, 2006.

MORAES, C. A. DE S.; SILVA, L. A. DA; ARAÚJO, M. M. DE; BOTELHO, T. M.; CORDEIRO, A. P. P. **Serviço Social e trabalho profissional em hospital**. Revista Vértices, v. 20, n. 3, p. 372-384, 7 dez. 2018

MORAES, Carlos. **O Serviço Social brasileiro na entrada do século XXI**. In: Formação, trabalho, pesquisa, dimensão investigativa e a particularidade da saúde. 2016. Tese (Doutorado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, [S. l.], 2016. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/17771/1/Carlos%20Antonio%20de%20Souza%20Moraes.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2022.

Moresi, E. (Organizador), Metodologia de Pesquisa, Universidade Católica de Brasília, 2003. Appolinário, F., **Metodologia da Ciência: Filosofia e Prática da Pesquisa**, Editora Thomson, 2006.

NETTO, José Paulo. **O Movimento de Reconceituação: 40 anos depois**. In: Revista Serviço Social e Sociedade. Nº 84 – ANO XXVI. São Paulo: Cortez, 2005.

PEREIRA, P. A. P. **Questão Social, Serviço Social, e Direitos de Cidadania**. In: Temporalis. 2. ed. Ano 2, n.3 (jan./Jul. 2001). Brasília/DF: ABEPSS, Gráfica Odisséia, 2004, p. 51-62

PESQUISA QUALITATIVA: TIPOS FUNDAMENTAIS. Revista de Administração de Empresas, [S. l.], p. 20-29, 1 jun. 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jul. 2022.

PIANA, Maria Cristina . **A CONSTRUÇÃO DO PERFIL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENÁRIO EDUCACIONAL**. 1. ed. FRANCA/SP: SELO CULTURA ACADÊMICA DA FUNDAÇÃO EDITORA UNESP, 2009. v. 1. 236p .

PIANA, Maria. **O serviço social na contemporaneidade: demandas e respostas**. São Paulo: Unesp, 2009. ISBN 978-85-7983-038-9. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/vwc8g/pdf/piana-9788579830389-04.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2022.

Pontes, Reinaldo Nobre. **“A CATEGORIA DE MEDIAÇÃO EM FACE DO PROCESSO DE INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL.”** *Universidad de Costa Rica*, 1999, ts.ucr.ac.cr/downloads/a-categoria-de-mediacao-em-face-do-processo-de-intervencao-do-servico-social/.

“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora” XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <<https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/00819.pdf>>. Acesso em: 29 nov. 2024.

RAICHELIS, R. **Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas**. Serviço Social & Sociedade, n. 104, p. 750–772, 2010.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado:: desafios frente às violações de seus direitos**. Serviço Social & Sociedade, [s. l.], p. 420-437, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/xJZpht8LVT96vSvn7cPNQMR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jul. 2022.

SEMINÁRIO NACIONAL: SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICAS SOCIAIS, 2015, Santa Catarina. **O MOVIMENTO DE RECONCEITUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL E SEU REFLEXO NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL NA CONTEMPORANEIDADE** [...]. Florianópolis: [s. n.], 2015. Disponível em: https://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_2_139.pdf. Acesso em: 7 jul. 2022.

SILVA, L. S. . **A categoria trabalho e o Serviço Social: por que o Serviço Social não é trabalho**. In: I Semana de Economia Política UFC-UECE, 2012, Fortaleza - CE. Anais da I Semana de Economia Política, 2012. v. 1.

TRINDADE, R. L. P. et al. **Necessidades e demandas sociais, demandas institucionalizadas e requisições profissionais: o Serviço Social nas políticas de educação e agrária no Brasil**. Disponível em: <https://coloquio3.files.wordpress.com/2015/03/necessidades-e-demandas-sociais.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2025.

VASCONCELOS, A. M. . **Serviço Social e Práticas Democráticas na saúde**. In: Mota, A.E.; Bravo, M.I.S.; Uchôa, R.; Nogueira, Vera; Marsiglia, R.; Gomes, L.; Teixeira, M.. (Org.). Serviço Social e Saúde. Formação e Trabalho Profissional. 1aed.São Paulo: Cortez Editora / OPAS/OMS/ABEPSS/Ms, 2006, v. 1, p. 242-272.

VIANA, Beatriz; CARNEIRO, Kássia; GONÇALVES, Claudenora. **O MOVIMENTO DE RECONCEITUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL E SEU REFLEXO NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL NA CONTEMPORANEIDADE**

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado social da profissão. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 11-24.

APÊNDICE A

Lista de perguntas:

- 1-** Quais as demandas do serviço social em âmbito hospitalar? Essas demandas estão relacionadas ao que? (Alta hospitalar, comunicado de óbito, orientação de benefícios...)
- 2-** Qual a visão de outros profissionais a respeito do trabalho do serviço social em âmbito hospitalar?
- 3-** Quais os desafios encontrados para responder às demandas e como a relação de poder entre as equipes multidisciplinares afeta o trabalho do assistente social?
- 4-** Quais as demandas são referentes às competências do Serviço Social e quais não são?
- 5-** Quais estratégias os assistentes sociais podem adotar para lidar com essas demandas de forma eficiente?